

VYSOKÁ ŠKOLA OBCHODNÍ A HOTELOVÁ

Studijní obor: Gastronomie, hotelnictví a cestovní ruch

Markéta SKOUMALOVÁ

OPTIMALIZACE PROVOZU RESTAURACE ARCHA
V OLOMOUCI

Operation Optimalization of Restaurant Arc in Olomouc

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

Vedoucí bakalářské práce:

Ing. Bc. Eva Lukášková, Ph.D.

Brno, 2018

VYSOKÁ ŠKOLA OBCHODNÍ A HOTELOVÁ

Katedra gastronomie

Akademický rok: 2017/2018

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Jméno a příjmení studenta: Markéta Skoumalová

Osobní číslo: 14632126

Studijní program: Gastronomie, hotelnictví a turismus (B6503)

Studijní obor: Gastronomie, hotelnictví a cestovní ruch (6501R028)

TÉMA PRÁCE:

OPTIMALIZACE PROVOZU RESTAURACE ARCHA V OLOMOUCI

TÉMA PRÁCE V AJ:

OPERATION OPTIMALIZATION OF RESTAURANT ARC IN OLOMOUC

Cíl stanovený pro vypracování BP

1. Teoretická část BP: Vymezte náležitosti provozu restauračních zařízení.
2. Praktická část BP:
 - Analytická část: proveďte analýzu gastronomického provozu z hlediska faktorů, které ovlivňují jeho chod.
 - Návrhová část: cílem práce je na základě analýzy navrhnout možnosti zvyšující efektivitu provozu vybraného provozu.

Při zpracování BP vycházejte z pomůcky vydané VŠOH Brno.

Rozsah bakalářské práce bez příloh: 2 AA

Forma zpracování bakalářské práce: tištěná i elektronická

Seznam doporučené literatury:

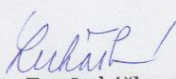
[1] VOLDŘICH, Michal a Marie JECHOVÁ. *Bezpečnost pokrmů v gastronomii: HACCP : správná výrobní a hygienická praxe: aktuální legislativa: příručka pro pracovníky restaurací a účelového stravování*. Praha: České a slovenské odborné nakladatelství, 2004. Food Service. ISBN 80-903401-0-5.

[2] VEBER Jaromír a kol. *Podnikání malé a střední firmy*. 3. vyd. Praha: Grada, 2012. 306 s., ISBN 978-80-247-4520-6.

[3] FIŠERA Miroslav a kol. *Gastronomie: vybrané kapitoly*. Český Těšín: 2 Theta, 2016. ISBN 978-80-86380-78-0.

Další literatura dle doporučení vedoucí bakalářské práce.

Vedoucí bakalářské práce:

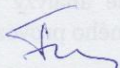

Ing. Eva Lukášková, Ph.D.
Katedra gastronomie
podpis vedoucího BP

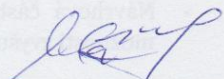
Datum zadání bakalářské práce: 2. května 2017

Termín odevzdání bakalářské práce: 13. dubna 2018

V Brně dne: 10. dubna 2017

VYSOKÁ ŠKOLA
OBCHODNÍ A HOŠELOVÁ s.r.o.
Bosonožská 9, 602 00 Brno


Doc. Ing. Miroslav Fišera, CSc.
vedoucí ústavu


Ing. Zdeněk Málek, Ph.D.
prorektor pro vzdělávací činnost

Jméno a příjmení autora:	Markéta Skoumalová
Název bakalářské práce:	Optimalizace provozu restaurace Archa v Olomouci
Název bakalářské práce v AJ:	Operation Optimalization of Restaurant Arc in Olomouc
Studijní obor:	Gastronomie, hotelnictví a cestovní ruch
Vedoucí bakalářské práce:	Ing. Bc. Eva Lukášková, Ph.D.
Rok obhajoby:	2018

Anotace:

Bakalářská práce s názvem „Optimalizace provozu restaurace Archa“ je rozdělena na tři části – teoretickou, analytickou a návrhovou. V teoretické části práce jsou objasněny aspekty podnikání, legislativa v gastronomii, členění stravovacích zařízení a personální management. Doplněna je o informace z internetových stránek, které slouží ke srovnání restauračních zařízení. Analytická část je zaměřena na konkrétní podnik, zabývá se jeho vnitřním i vnějším prostředím, chodem restaurace, zhodnocením současné bilance a konkurenceschopností. V rámci analytické části bylo provedeno dotazníkové šetření se zaměřením na spokojenost zákazníků se službami restaurace Archa. Výsledky byly následně graficky vyhodnoceny a ze získaných dat byly vytvořeny návrhy pro zlepšení chodu podniku.

Klíčová slova:

Podnikání, restaurace, gastronomie, SWOT analýza, dotazníkové šetření, optimalizace, Archa

Annotation:

The bachelor's thesis named "Operation optimalization of restaurant Arc in Olomouc" is divided into three parts - theoretical, analytical and proposal. Theoretical part of the thesis clarifies the aspects of a business, legislation in gastronomy, division of catering facilities and the personnel management. It is accompanied by information from websites to compare various restaurant facilities. Analytical part focuses on a particular business, deals with its internal and external environment, operation of the restaurant, evaluation of the current balance and competitiveness. Within the analytical part, a questionnaire survey was conducted focusing on customers' satisfaction with Arc's services. The results were then graphically evaluated, and suggestions were pointed out in order to improve the business performance.

Key words:

Business, restaurant, gastronomy, SWOT analysis, questionnaire survey, optimization, Archa

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci vypracovala samostatně, pod vedením Ing. Bc. Evy Lukáškové, Ph.D. a v práci jsem uvedla všechny použité zdroje v souladu s platnými právními předpisy a vnitřními předpisy Vysoké školy obchodní a hotelové.

V Brně dne 29. 3. 2018

Podpis autora

Na tomto místě bych ráda poděkovala Ing. Bc. Evě Lukáškové, Ph.D. za pomoc při zpracování bakalářské práce, zejména za odborné rady, uskutečněné konzultace a profesionální přístup. Dále bych chtěla poděkovat celé mé rodině za trpělivost a cenné rady. V poslední řadě děkuji majitelům restaurace Archa za možnost získat potřebné informace.

Obsah

Úvod.....	9
I. TEORETICKÁ ČÁST	10
1 Podnikání v gastronomii	11
1.1 Členění stravovacích zařízení	11
1.1.1 Restaurace	12
1.1.2 Bary.....	13
1.2 Legislativa v gastronomii	14
1.2.1 Správná hygienická a výrobní praxe.....	14
1.2.2 BOZP	17
1.2.3 Elektronická evidence tržeb.....	18
1.2.4 Zákaz kouření tabákových výrobků včetně elektronických cigaret.....	20
1.2.5 Zavedení seznamu alergenů.....	21
1.3 Personální management	23
1.3.1 Rozdělení a charakteristika pracovních pozic	23
1.3.2 Možnosti zvyšování kvalifikace personálu.....	26
2 Sociální média – pomocník při výběru restaurace.....	28
2.1 Zomato – definice pojmu, uplatnění v praxi	28
2.2 Restu.cz – definice pojmu, uplatnění v praxi.....	29
2.3 TripAdvisor.....	29
2.4 Facebook – definice pojmu, uplatnění v praxi	30
II. PRAKTICKÁ ČÁST	31
3 Metodika zpracování dat.....	32
3.1 Cíl práce	32
3.2 Metody práce.....	32
4 Analýza provozu restaurace Archa	34
4.1 Základní informace o restauraci Archa	34

4.1.1	Majitelé a personál.....	35
4.1.2	Dodavatelé	36
4.1.3	Jídelní a nápojový lístek	37
4.2	Vnější okolí podniku.....	39
4.2.1	Vnitřní prostředí podniku.....	39
4.2.2	SWOT analýza	40
4.2.3	Analýza zákazníků	43
4.3	Okolí podniku – analýza konkurence	44
4.4	Zpětná vazba na reakce zákazníků.....	47
5	Analýza spokojenosti zákazníků se službami restaurace Archa	49
6	Návrhová část	54
6.1	Návrhy v oblasti personální politiky restaurace.....	54
6.2	Obměna jídelního lístku	56
6.3	Rozšíření nabídky služeb	57
	ZÁVĚR	58
	POUŽITÉ ZDROJE	59
	SEZNAM GRAFŮ	63
	SEZNAM TABULEK	64
	SEZNAM ZKRATEK	65
	PŘÍLOHY	66

Úvod

Kvalita a zaměření českých restaurací je velmi často odlišná. Ve snaze o zlepšení její úrovně a zvýšení konkurenceschopnosti je nutno sledovat určité jednotné parametry. Restaurace lze navzájem srovnávat dle lokality, nabízených služeb, prostředí, propagace, interiéru, cen či profesionality obsluhy. V uvedených oblastech neexistují jednotné standardy. Požadavky zákazníků jsou velmi odlišné a specifické. Bakalářská práce s názvem „Optimalizace provozu restaurace Archa v Olomouci“ se zaměřuje na zanalyzování chodu podniku. K získání podrobnějších a objektivnějších informací bude využito analýz, a to: SWOT analýzy, analýzy konkurenceschopnosti a vnitřního a vnější prostředí podniku. K přímému kontaktu se zákazníky dochází při sběru dat pomocí dotazníkového šetření. Vyhodnocení bude v podobě grafů. Práce je rozdělena do 3 hlavních částí. První je zaměřena na vysvětlení pojmů, které jsou společné pro všechna gastronomická zařízení. Odborně rozebráno je zde např. podnikání v gastronomii, včetně zákonů spjatých s tímto tématem. Charakterizován je podnikatel, začátek podnikání a rizika s ním spjatá, nutná oprávnění a dokumenty. Prostřednictvím členění stravovacích zařízení a legislativou v gastronomii jsou charakterizovány rysy, které musí každá restaurace splňovat. S tématem souvisí také správná hygienická a výrobní praxe, ve které opět existují jednotné standardy, které je nutno dodržovat. Výjimku tvoří rozdělení a náplň práce jednotlivých pozic, kde se v praxi mohou nacházet odlišnosti. Navazujícím oddílem je část analytická, ve které budou využity a aplikovány v praxi znalosti získané v teoretické části. Podrobně zpracovány budou základní informace o restauraci Archa, o majitelích a personálu, dodavatelích zboží a surovin. Detailní informace budou uvedeny o podniku jako celku – umístění, nabídka pokrmů a nápojů, doplňkové služby restaurace, dopravní dostupnost, kapacita atd. Jednou z provedených analýz je SWOT analýza, která otevírá na Archu zcela nový pohled. Přináší reálné a objektivní informace, které budou náležitě vyhodnoceny. Dalšími analýzami bude analýza konkurence a vnitřního a vnějšího prostředí. Pro ještě větší přesnost bude provedeno dotazníkové šetření se zaměřením na spokojenost zákazníků se službami restaurace Archa. Výsledky budou pomocí grafů zpracovány a napomůžou tak vzniku poslední části – návrhové, která bude zaměřena na aplikaci získaných výsledků v praxi. Práce by mohla pomoci restauraci ke zkvalitnění služeb, konkurenceschopnosti a zvýšení efektivity provozu.

I. TEORETICKÁ ČÁST

1 Podnikání v gastronomii

Dle občanského zákoníku č. 89/2012 Sb., díl 5, § 420 je podnikatelem každý, kdo „*vykonává na vlastní účet a odpovědnost výdělečnou činnost živnostenským nebo obdobným způsobem se záměrem činit tak soustavně za účelem dosažení zisku*“. V případě soustavné činnosti se nemluví o činnosti nepřetržité, ale o takové, která bude vykonávána i v budoucnu. Aktivita může být provozována pouze v určitém ročním období, nejedná se tedy o činnost náhodnou nebo příležitostnou. Osoba, která se rozhodne podnikat, tak činí pouze pod svým vlastním jménem nebo pod názvem firmy. Za veškeré závazky, týkající se podnikání, ručí majitel majetkem, a to jak vlastním, tak obchodním (1, 2).

Majitelovou hlavní prioritou je zisk, který představuje vyšší výnosy než náklady. Snahou každého je maximalizovat výdělek a mít prosperující firmu.

Pokud chce podnikatel uspět, měl by se zajímat o přání, požadavky a v neposlední řadě také o případné námitky a stížnosti zákazníků. Příjemci služeb a produktů tvoří součást celého podnikání v gastronomii, proto by majitel jejich ohlasy neměl brát na lehkou váhu. V současné době existuje velké riziko konkurence.

Pohostinství je dle živnostenského zákona č. 455/1991 Sb. živností řemeslnou. Pro její vykonávání je nutné získat živnostenský list, který je obdrženo v případě, jestliže žadatel získal výuční list v oboru, maturitní vysvědčení ze střední odborné školy (hotelové), doklad o řádném ukončení vyššího odborného vzdělání nebo pokud ukončil vysokoškolské vzdělání v oboru. Pakliže budoucí podnikatel nesplňuje ani jeden požadavek na vydání živnostenského listu, musí vykonat nejméně šestiletou praxi v oboru (3, 4).

1.1 Členění stravovacích zařízení

Kategorizace stravovacích a ubytovacích zařízení byla schválena 12. 7. 1994. Na uvedeném rozdělení se usneslo jednání Rady cestovního ruchu, které poukázalo zejména na nutnost vytvořit a stanovit základní podmínky kategorizace. Doporučení reaguje na návrh směrnice pro statistiky cestovního ruchu, které zpracovala Statistická kancelář EÚ (EUROSTAT) na podnět WTO (světová organizace cestovního ruchu). Hlavním důvodem bylo sjednocení statistických výkazů o ubytovacích a hostinských zařízeních. Vychází také ze stimulů, které byly zaslány Asociací cestovních kanceláří ČR, Asociací českých soukromých cestovních kanceláří, Sdružením podnikatelů v pohostinství a cestovním ruchu, Národní federací hotelů

a restaurací ČR, Ministerstvem hospodářství ČR, Českým statistickým úřadem a Českou centrálou cestovního ruchu (5).

První část je věnována kategorizaci hostinských zařízení, druhá se týká kategorizace ubytovacích zařízení (hotel, hotel garni, motel, penzion, chatová osada, kemp, turistická ubytovna) (5).

V ustanovení jsou uvedeny základní znaky pro rozdělení zařízení do příslušných kategorií a tříd. Dále je pouze na majiteli, zda bude své služby zdokonalovat a poskytovat i nad rámec stanoveného doporučení.

Hostinská zařízení se rozdělují dle druhů a převažující náplně činnosti. Statistická metodika EÚ rozděluje hostinská zařízení restauračního typu do dvou kategorií – restaurace a bary. Pro první uvedenou kategorii je hlavní náplní prodej pokrmů, avšak existuje zde možnost zakoupení nápojů a různých forem společenské zábavy. Pro bary je naopak dominantní prodej nápojů. Doplnkový prodej mohou tvořit výrobky studené kuchyně, cukrářské výrobky či pokrmy teplé kuchyně. Dle oficiálního rozdělení spadají do kategorie barů také kavárny (5).

1.1.1 Restaurace

- Restaurace: zařízení, ve kterých je prostřednictvím obsluhy zajištěn roznos nápojů a pokrmů, které slouží k okamžité konzumaci;
- pohostinství: provozovna sloužící ke stejným účelům jako restaurace;
- jídelní restaurační vozy a jiná zařízení sloužící k přepravě osob: poskytování základního i doplnkového stravování uskutečněného ve veřejných dopravních prostředcích;
- motoresty: nachází se zejména u silnic a dálnic. Charakteristickým rysem je vysoká kapacita restaurace;
- samoobslužné restaurace: hostinské zařízení, které nabízí stravovací služby samoobslužným způsobem;
- bufet: funguje na principu samoobslužného zařízení s možností rychlého občerstvení;
- bistro: slouží ke stejným účelům, jako bufet;
- kiosek, občerstvení: obslužné zařízení, poskytující nabídku nápojů a pokrmů, které může být sezónní nebo zřízeno jako prodejní okno (6).

1.1.2 Bary

- Denní bar: zařízení, ve kterém tvoří dominantní složku barový pult. Dle vybavení a specializace lze nabízet také stravovací služby. Dělení barů na základě hlavního předmětu prodeje:
 - gril bar – pokrmy z grilu;
 - pizzerie – nabídka pizzy;
 - snack bar – výrobky studené či minutkové kuchyně;
 - aperitiv bar – výrobky studené kuchyně, míchané nápoje;
 - lobby bar – součástí hotelu, nabízí teplé i studené nápoje a drobné občerstvení;
 - noční bar, noční klub, varieté, dancing – noční zábavná hostinská zařízení, ve kterých je obslužným způsobem poskytována nabídka nápojů a pokrmů. Výraznými prvky jsou barový pult a taneční parket. Podle zaměření a prostorových možností se zde mohou konat také varietní vystoupení.
- Vinárna: obslužné zařízení specializované na servírování vína. Dle vybavenosti se mohou podávat pokrmy studené i teplé kuchyně;
- kavárna: obslužné zařízení, jehož hlavní specializací je servírování teplých i studených nápojů, cukrářských výrobků a výrobků studené či teplé kuchyně. Interiér je zařízen a přizpůsoben k delšímu pobytu hosta – křesla, boxy, moderní nábytek, nabídka her atd. Kavárny mohou být specializovány (taneční kavárny, koncertní kavárny, kavárny se specializací na vybrané druhy alkoholu – whisky) nebo kombinovány (kavárna – cukrárna, kino- kavárna);
- espresso: obslužné hostinské zařízení, jehož dominantním vybavením je kávovar, který slouží k výrobě kávy typu espresso. Kromě kávy je možnost výběru z teplých nápojů, pokrmů studené kuchyně a cukrářských výrobků;
- hostinec: zařízení se specializací na podávání piva a pokrmů k tomu uzpůsobených;
- pivnice: stejně jako hostinec je i pivnice zaměřena především na podávání piva a pokrmů k tomu uzpůsobených;
- výčep piva: zařízení zaměřené na prodej piva a ostatních nápojů převážně do přinesených nádob. Může být součástí provozovny jiné kategorie (6).

1.2 Legislativa v gastronomii

K hygieně provozu se přímo vztahuje ČSN 56 9606 s názvem: Pravidla správné hygienické a výrobní praxe – Obecné principy hygieny potravin. Zde byly publikovány informace např. o hygieně životního prostředí, manipulaci, dopravě a skladování, zařízeních pro kontrolu potravin nebo potravinová nebezpečí. Ve vyhlášce č. 137/2004 Sb. o hygienických požadavcích na stravovací služby a o zásadách osobní a provozní hygieny při činnostech epidemiologicky závažných se stanovují např. podmínky uvádění pokrmů do oběhu, podmínky značení pokrmů, způsob stanovení kritických bodů a jejich evidence, postup při odběru a uchovávání vzorků vyrobených pokrmů, požadavky na provozovny stravovacích služeb aj. Následujícím zásadním hygienickým předpisem je Nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 852/2004 o hygieně potravin (7, 8).

1.2.1 Správná hygienická a výrobní praxe

Kapitola se zabývá následujícími složkami:

- Hygiena provozu
- HACCP

Každý, kdo pracuje v gastronomii, musí vlastnit zdravotní průkaz. Hygienou provozu se rozumí dodržování hygienických předpisů a nařízení tak, aby došlo k zachování kvality a nezávadnosti surovin a pokrmů.

K základním pravidlům hygieny patří čistota sanitárních zařízení, mezi která patří šatny, umývárny, toalety a sprchy. Zaměstnanci nesmí zapomínat také na úklid pomocných zařízení, kterými jsou: zařízení k umývání pracovní obuvi a oděvů, prostory určené k sušení prádla, ohřívárny, místnosti k odpočinku aj.

Na plochách, určených k manipulaci s potravinami, se nesmí nacházet předměty, které nesouvisí s výrobní činností a nesmí být do nich vpuštěna nepovolaná osoba. Osobní věci zaměstnanců musí být uloženy mimo pracovní plochy, tj. v šatně nebo na místě tomu určeném. K úklidu jsou využívány pouze čistící, mycí a dezinfekční přípravky určené pro potravinářství.

Kouření ve vnitřních prostorech budovy je zakázáno stejně jako v blízkosti míst, na kterých dochází k manipulaci s potravinami nebo k umývání nádobí (8).

Potraviny se uchovávají pouze v nádobách, které jsou k tomu určené a jsou patřičně označené.

3 základní pojmy:

- dezinfekce: ničení organismů pomocí chemických a fyzikálních (např. UV záření, vysoká teplota) metod;
- dezinfekce: soubor metod a prostředků k hubení hmyzu a členovců;
- deratizace: souhrnná ochrana před hlodavci.

Skladování přípravků pro provádění běžné ochrany (dezinfekce, dezinfekce a deratizace) v originálních obalech mimo prostory, kde dochází k manipulaci s potravinami a produkty (8).

Osobní hygiena

„Pečování o tělesnou čistotu a před započítím vlastní práce, při přechodu z nečisté práce na čistou (například úklid, hrubá příprava), po použití záchodu, po manipulaci s odpady a při každém znečištění si umýt ruce v teplé vodě s použitím vhodného mycího, popřípadě dezinfekčního prostředku“.

Osobní hygiena dále zahrnuje každodenní nošení čistých ochranných prostředků, které odpovídají charakteru práce (pracovní oděv a obuv, pokrývka hlavy aj.) Pracovní oděv musí být vždy udržován v čistotě. Při práci vyžadující zvýšený stupeň čistoty či při vyšším riziku kontaminace, jsou zaměstnanci povinni používat jednorázové ochranné rukavice a ústní roušky. V průběhu směny nesmí pracovníci opustit prostory výroby v pracovním oděvu a obuvi (8).

Zákon a vyhlášky, které se přímo vztahují k osobní hygieně pracovníků:

1. Zákon č. 373/2011 Sb., o specifických zdravotních službách
2. Vyhláška č. 79/2013 Sb., o pracovně lékařských službách a některých druzích posudkové péče
3. Vyhláška č. 137/2004 Sb., o hygienických požadavcích na stravovací služby a o zásadách osobní a provozní hygieny při činnostech epidemiologicky závažných

Každý pracovník v gastronomii je zodpovědný za nezávadnost vyráběných pokrmů a zároveň je jeho povinností účastnit se vstupní i periodické prohlídky a zaměstnavateli neprodleně hlásit každou změnu zdravotního stavu, která by mohla vést ke kontaminaci pokrmů (infekční onemocnění).

- HACCP

Hazard Analysis Critical Control Points je anglická zkratka termínu HACCP, do češtiny přeložená jako Analýza nebezpečí a kontrola kritických bodů. Převede-li se uvedený termín do praxe, znamená preventivní systém zajišťující zdravotní nezávadnost potravin. Tvorba vychází z několika poznatků, kterými jsou: rizika výrobního procesu a výrobku, rizika spojená se špatným zacházením s výrobkem a rizika spojená s charakterem konzumentů. Při zavádění HACCP je nutno zaměřit se na několik zásadních bodů, kterými jsou:

- provedení analýzy nebezpečí;
- stanovení kritických bodů;
- stanovení znaků a hodnot kritických mezí v kritických bodech;
- vymezení systému sledování v kritických bodech;
- určení nápravných opatření pro každý kritický bod;
- zavedení ověřovacích postupů;
- zavedení dokumentace a evidence (9, 10, 11).

Druhy HACCP

1. Tzv. tradiční nebo také plný systém HACCP. Zaměřuje se na výrobce potravin a provozovatele stravovacích služeb.
2. Jedná se o přihlášení se ke správné výrobní a hygienické praxi a k modelovým příručkám HACCP pro jednotlivá potravinářská odvětví. Uvedený způsob je vhodný zejména pro malé podniky a pro ty, jejichž výroba je orientována na polotovary (občerstvení, bufety,...). Přesné informace o správné výrobní a hygienické praxi jsou uvedeny v nařízení ES č. 852/2004 v příloze č. II, kapitole I.
3. Posledním druhem je implementace nezbytných hygienických požadavků na potraviny v potravinářském podniku. Do kategorie spadají podniky, ve kterých nedochází k výrobě, přípravě ani zpracování potravin. Jsou to např. výčepy, pivnice nebo bary (9).

Výživová hodnota potravin, spolu se zdravotní nezávadností, je závislá nejen na použitých surovinách, ale také na kulinářské úpravě a správně zvoleném postupu zhotovení (vaření, dušení, smažení, pečení, ohřev v mikrovlnné troubě). V důsledku pochybení při zpracování potravin může dojít k onemocnění nebo až k otravě z jídla – salmonelóza, kampylobakteriíza, listeriíza, botulismus nebo žloutenka. Příprava pokrmů se sestává z následujících kroků:

- výběr a nákup potravin;
- skladování potravin;
- způsob přípravy;
- zacházení a manipulace s pokrmem po dokončení;
- uchovávání potravin do výdeje;
- regenerace jídel (ohřívání již jednou zpracovaných potravin, které uchováváme v chladu);
- výdej potravin (10).

1.2.2 BOZP

BOZP neboli Bezpečnost a ochrana zdraví při práci je vymezena zákonem č. 309/2006 Sb., kterým se upravují další požadavky bezpečnosti a ochrany zdraví při práci v pracovněprávních vztazích a o zajištění bezpečnosti a ochrany zdraví při činnosti nebo poskytování služeb mimo pracovněprávní vztahy (zákon o zajištění dalších podmínek bezpečnosti a ochrany zdraví při práci) (12).

Hlavní zásadou je pracovat tak, aby nedošlo ke zranění nebo ohrožení zaměstnanců či k poškození majetku. Pracovníci jsou povinni zúčastňovat se školení. Všechny činnosti musí být vykonávány obezřetně, pozorně, pečlivě a nesmí docházet ke zbytečnému riskování. K práci musí být používány ochranné pomůcky a je nutno vyvarovat se manipulace s poškozenými stroji. Porušené věci musí být ihned zřetelně označené, kluzké povrchy (podlaha) zabezpečené proti uklouznutí – posypat solí, vytřít dosucha. Po použití nebezpečných předmětů je nutné jejich uložení na bezpečné místo, aby nedošlo k poranění další osoby (12,13).

Mezi největší rizika patří:

- spáleniny (horkými tekutinami – olej, voda);
- pořezání (nože, kutry);
- uklouznutí na podlaze;
- zásah elektrickým proudem;
- popáleniny či oděrky při přípravě jídel přímo před hostem u stolu;
- práce s chemickými přípravky (13).

Mezi základní povinnosti v gastronomii patří zejména zajištění bezpečnosti a ochrany zdraví při práci, zajištění požární ochrany, pravidelné kontroly a audity bezpečnosti a ochrany zdraví

při práci (dále jen „BOZP“), vyhledávání a vyhodnocování rizikových faktorů, kategorizace prací dle výše rizika, kontrola a revize zařízení nebo evidence a hlášení pracovních úrazů.

1.2.3 Elektronická evidence tržeb

Elektronická evidence tržeb (dále jen „EET“) spočívá v evidenci každé přijaté platby. Při jejím přijetí zákazník obdrží od obchodníka účtenku s unikátním kódem, na které musí být vždy uveden:

1. fiskální identifikační kód
2. daňové identifikační číslo
3. označení provozovny, ve které je tržba uskutečněna
4. označení pokladního zařízení, na kterém je tržba evidována
5. pořadové číslo účtenky
6. datum a čas přijetí tržby nebo vystavení účtenky - pokud je vystavena dříve
7. celkovou částku tržby
8. bezpečnostní kód poplatníka
9. údaj, v jakém režimu je tržba evidována (běžný nebo zjednodušený režim) (15)

„Nejpozději při uskutečnění evidované tržby odešle obchodník datovou zprávu prostřednictvím internetového připojení na server Finanční správy, kde jsou informace uloženy, a je vygenerován unikátní kód. Tento kód je odeslán zpět obchodníkovi na jeho koncové zařízení, které jej vytiskne společně s dalšími údaji na účtence“ (14).

Všechny zmíněné náležitosti platí pro každou evidovanou tržbu, která je uskutečněna buď:

1. V hotovosti
2. Bezhotovostním převodem peněžních prostředků, k němuž dává příkaz plátce prostřednictvím příjemce, kterým je poplatník, který má tržbu evidovat
3. Šekem
4. Směnkou (cenný papír)
5. V jiných formách, které mají charakter obdobných formám podle čísel 1. – 4.
6. Započtením kauce nebo obdobné jistoty složené některým ze způsobů platby podle čísel 1. – 5. (15)

Vzhledem k EET vzniká prodávajícímu povinnost mít viditelně a čitelně označené místo, na kterém se uskutečňují evidované tržby. Text se liší podle způsobu evidence:

- V běžném režimu: „Podle zákona o evidenci tržeb je prodávající povinen vystavit kupujícímu účtenku. Zároveň je povinen zaevidovat přijatou tržbu u správce daně online. V případě technického výpadku pak nejpozději do 48 hodin“.
- Ve zjednodušeném režimu: „Podle zákona o evidenci tržeb je prodávající povinen vystavit kupujícímu účtenku. Příjemce tržby eviduje tržby ve zjednodušeném režimu, tzn. je povinen zaevidovat přijatou tržbu u správce daně nejpozději do 5 dnů“ (15).

Před uvedením platnosti pro vstup jednotlivých zařízení do režimu EET je nezbytné vysvětlit pojem CZ-NACE. Zkratka se z francouzského *Nomenclature générale des Activités économiques dans les Communautés Européennes* překládá jako statistická klasifikace ekonomických činností vydávaná Evropskou komisí. Již od roku 1970 pomocí ní Evropská unie sbírá data ze všech ekonomických oblastí. Předpona CZ určuje, že sběr dat probíhá na území České republiky. V ČR je zajišťován Českým statistickým úřadem.

Jelikož CZ-NACE rozlišuje 21 kategorií, používá specifické kódování. První úroveň (sekce) je označena alfabetickým kódem. Úroveň druhá (oddíly), je označena dvojmístným číselným kódem. Třetí (skupiny) je označena trojmístným číselným kódem. Poslední, čtvrtá úroveň (třídy), je označena čtyřmístným číselným kódem (16).

Zákon č. 112/2016 Sb. o evidenci tržeb se vztahuje na evidenci tržeb poplatníků, kterými jsou příjmy jak fyzických, tak právnických osob. Oficiálně byl podepsán 30. března 2016 prezidentem České republiky Milošem Zemanem. Zákon vstupoval v platnost pro jednotlivá zařízení postupně a to v následujícím pořadí:

- od 1. prosince 2016 začal zákon platit pro ubytování, stravování a pohostinství (CZ-NACE 55, 56);
- od 1. března 2017 začal zákon platit pro maloobchody a velkoobchody (CZ-NACE 45.1, 45.3., 45.4., 46, 47);
- od 1. března 2018 bude uskutečněná třetí fáze, do které se zapojí např. svobodná povolání (lékaři, účetní, advokáti, právníci), soukromí dopravci (taxikáři), podnikatelé v zemědělství, pekaři nebo cukráři. Do této fáze zahrnují ti, kteří se nenachází v prvních dvou fázích a nejsou uvedeni ani ve fázi čtvrté;

- od 1. června 2018 se v poslední, čtvrté fázi, zapojí do EET:
 - výroba textilií;
 - výroba oděvů;
 - výroba usní a souvisejících výrobků;
 - zpracování dřeva, výroba dřevěných, korkových, proutěných a slaměných výrobků (kromě nábytku);
 - výroba papíru a výrobků z papíru;
 - výroba mýdel a detergentů, čistících a leštících prostředků, parfémů a toaletních přípravků;
 - výroba pryžových a plastových výrobků;
 - výroba ostatních nekovových minerálních výrobků;
 - výroba kovových konstrukcí a kovodělných výrobků, kromě strojů a zařízení;
 - výroba nábytku;
 - ostatní zpracovatelský průmysl;
 - opravy a instalace strojů a zařízení;
 - specializované stavební činnosti;
 - opravy počítačů a výrobků pro osobní potřebu a převážně pro domácnost;
 - poskytování ostatních osobních služeb.

Tyto výrobní činnosti a řemesla spadají do následujících skupin CZ-NACE: 13, 14, 15, 16, 17, 20.4, 22, 23, 25, 31, 32, 33, 43, 95 a 96 (16, 17).

1.2.4 Zákaz kouření tabákových výrobků včetně elektronických cigaret

Od 31. května 2017 vešel v platnost protikuřácký zákon (Zákon o ochraně zdraví před škodlivými účinky návykových látek č. 65/2017 Sb.), který znamená úplný zákaz kouření tabákových výrobků včetně elektronických cigaret v restauracích, barech a kavárnách. Mimo tato místa zákon upravuje kouření i na dalších veřejných místech, kterými jsou např.: zastávky veřejné dopravy (zákaz platí pro kryté i nekryté), zdravotnická zařízení (vyjma psychiatrického zařízení pro léčbu závislosti), ZOO (kromě vnějšího vyhrazeného prostoru), dětská hřiště, kulturní zařízení, letiště (pouze v oddělených kuřárnách), školská zařízení atd. Zákon se nevztahuje na vodní dýmky.

Zmiňovaný zákon se vztahuje také na konzumaci a prodej alkoholických nápojů, které by neměly být podávány hostům v podnapilém stavu. Takoví zákazníci by měli být okamžitě vykázáni (18).

1.2.5 Zavedení seznamu alergenů

V případě, že má zákazník potravinovou intoleranci nebo alergii, musí vždy pečlivě sledovat složení potravin. Již v roce 2000 vznikla provozovatelům povinnost označovat produkty alergeny, které jsou v nich obsaženy. Toto nařízení je uvedeno ve směrnici Evropského parlamentu a Rady 2003/89/ES, kterou se mění směrnice 2000/13/ES, pokud jde o uvádění složek přítomných v potravinách. Až do vydání nařízení Evropské unie č. 1169/2011 o poskytování informací o potravinách spotřebitelům, se vztahovala směrnice pouze na balené potraviny. Nařízením EU se označení alergeny rozšířilo také na pokrmy (19, 20).

Další vyhláškou, vztahující se k dané problematice, je vyhláška č. 417/2016 Sb. o některých způsobech označování potravin. Vyhláška stanovuje mimo jiné způsob označování potravin tak, aby pokrmy ani potraviny nebyly označovány klamavým způsobem či zavádějícími údaji. Podle prezentace potraviny je možné rozdělení na označení: vhodná pro děti, domácí, čerstvá, živá, čistá, přírodní, pravá, dia, dietní, dietická nebo jestli byla potravina vyrobena podle náboženských nebo rituálních zvyklostí (21).

Zákonem č. 180/2016 Sb. se mění zákon č. 110/1997 Sb. o potravinách a tabákových výrobcích a o změně a doplnění některých souvisejících zákonů.

Seznam alergenů musí být volně přístupný ve všech restauracích a jiných zařízeních, ve kterých dochází ke konzumaci pokrmů. Následující seznam alergenů byl publikován ve směrnici 2000/89/ES a od 13. 12. 2014 nahrazen směrnicí 1169/2011 EU.

1. Obiloviny obsahující lepek (pšenice, žito, ječmen, oves, špalda, kamut nebo jejich hybridní odrůdy) a výrobky z nich
2. Korýši a výrobky z nich
3. Vejce a výrobky z nich
4. Ryby a výrobky z nich
5. Podzemnice olejná (arašídý) a výrobky z nich
6. Sójové boby (sója) a výrobky z nich
7. Mléko a výrobky z něj
8. Skořápkové plody (mandle, lískové ořechy, vlašské ořechy, kešu ořechy, pekanové ořechy, para ořechy, pistácie, makadamie) a výrobky z nich)

9. Celer a výrobky z něj
10. Hořčice a výrobky z ní
11. Sezamová semena (sezam) a výrobky z nich
12. Oxid siřičitý a siřičitany (v koncentracích vyšších 10 mg, ml/kg, vyjádřeno SO₂)
13. Vlčí bob (lupina)
14. Měkkýši a výrobky z nich (22)

Povinností podnikatelů v gastronomii je nejen předložit seznam alergenů na požádání či ho mít vložený ve svém jídelním lístku, ale zároveň napsat čísla alergenů za každý pokrm tak, aby host s příslušným omezením mohl ihned zjistit, zdali daná potravina obsahuje složky, které jsou pro jeho organismus intolerantní (23, 24).

1.3 Personální management

Kapitola pojednává o rozdělení pracovních pozic v restauraci a možnostech zvyšování kvalifikace personálu.

1.3.1 Rozdělení a charakteristika pracovních pozic

Provozář je podřízen majitelům podniku, zároveň však nadřízený všech zaměstnanců. Hlavní pracovní náplní je vedení kolektivu, objednávání a kontrola zboží a inventur, vykazování tržeb, tvorba jídelního a nápojového lístku, kontrola dodržování hygienických a jiných předpisů, rozdělování výplat atd. (25, 26).

Ve většině provozů provozní řeší pouze záležitosti týkající se chodu restaurace, tzn., že neobsluhuje hosty, nepodílí se na tvorbě objednávek apod. V rámci osobní iniciativy ovšem vypomáhat podřízeným zaměstnancům může, avšak vždy musí splnit své administrativní záležitosti.

Vrchní číšník je po provozním dalším velmi důležitým článkem podniku. Zajišťuje organizaci a zajištění plynulého chodu restaurace, usazování hostů, příjem objednávek, komunikaci se zákazníky, vyřizování stížností, sestavování jídelního a nápojového lístku, servírování pokrmů a nápojů, účtování tržeb hostům (kasírování), vedení kolektivu, objednávání zboží, inventarizaci atd. (26, 27).

Na uvedené pozici by měl být člověk, který má dobré manažerské a komunikativní schopnosti, praxi, zná alespoň jeden cizí jazyk aktivně, má čistý trestní rejstřík, je flexibilní, samostatný, přátelský, čestný, ochotný, pečlivý, vnímavý, vytrvalý, umí vést kolektiv, správně nakládat s financemi, naslouchat atd. (26).

Číšník je pracovník v gastronomii, jehož hlavní náplní práce je obsluha hostů. Mezi další povinnosti patří např. usazování zákazníků ke stolům, přijímání objednávek a jejich servis, poskytování informací ohledně nápojů a pokrmů, odnášení špinavého nádobí (debaras), dokončování přípravy jídel u stolu (flambování, porcování, aj.), přijímání plateb a řešení stížností hostů (25, 26).

Profesionální číšník musí být zdatný jak po stránce fyzické, tak psychické. Měl by umět zvládat stresové situace, mít vysoký stupeň sebeovládání, pevnou vůli, jazykové dovednosti, dobrou paměť, komunikační schopnosti atd. Měl by být všestranný, tudíž by měl zvládnout základy jak obsluhy jednoduché, složité, kavárenské tak i slavnostní. Samozřejmostí je slavnostní či smuteční dekorace stolů.

Vizitkou podniku je neodmyslitelně oblečení personálu. Číšník by měl být vždy upravený a mít jednotný pracovní oblek s ostatními pracovníky. Většina podniků preferuje čistě černé nebo bílé oblečení, nejčastěji ve formě košilí a dlouhých společenských kalhot, černé pevné obuvi (polobotky), zástěře a košili. Zaměstnavatel by měl dbát na jednotnost pracovního oděvu personálu.

Mezi základní vybavení číšníka patří: číšnický nůž, propiska či tužka, zápalky, příručník, účtenky a flek (číšnická peněženka).

„Obsluha je zvláštní obchodní činnost, při které je zákazník hostem a číšník hostitelem. Na rozdíl od běžného obchodu se peníze za zboží zpravidla nepožadují ihned, ale až po jeho zkonsumování, tímto zde vzniká určitý druh důvěry“ (26).

Comi neboli pomocný číšník by měl být po ruce vrchnímu číšníkovi. Hlavní pracovní náplň je debaras, roznos nápojů a pokrmů, usazování hostů nebo zakládání a úklid stolů. Většinou nemá přístup k penězům a netvoří tak plnohodnotného pracovníka (27).

Barman disponuje dovednostmi číšníka, avšak pracovní náplň bývá uskutečňována za barovým pultem, kde se věnuje přípravě míchaných alkoholických i nealkoholických nápojů. Mimo jiné musí dokonale ovládat znalosti týkající se nabízeného sortimentu – povědomí o rozsahu nabízeného zboží, charakteristika původu alkoholu, schopnost připravit koktejly a jiné nápoje (25).

Barman musí mít neustálou chuť se zdokonalovat a dále vzdělávat, jelikož trendy ve světě v oblasti nápojů se posouvají výše stále častěji. Měl by mít estetické cítění, pomocí kterého dokáže drinky ozdobením (garnish) a chutí dovést k dokonalosti. Samozřejmostí je souhra s číšníkem, který ihned drinky odnáší hostům.

Mezi další povinnosti barmana patří respektování nadřízených pracovníků, péče o hosty sedící či stojící u baru, aktivní nabízení prodávaného sortimentu, péče o vzhled, čistá pracovní plocha nebo vedení evidence (odpisy, chybějící zboží, storna). Základními pomůckami, které nesmí chybět za barem, jsou: prkénko na krájení, lžičky, otvíráky, odměrky, nádoba na led nebo tříšť, strainer (sítka), lis na citrusy, muddler (drtítka), nože, šejkry, sklenice, nalévátka a další (26).

Barista je odborník na přípravu kávy. Funkci může zastávat také číšník, avšak se stejnými znalostmi, které by měl mít barista. Práce je vykonávána pouze za barem, zákazníky neobsluhuje. Musí mít přehled o druzích kávy, jejím zpracování a o sensorických

vlastnostech. Dokonale zvládnutou by měl mít obsluhu kávovaru, jeho čištění a údržbu. V dnešní době začíná být velmi populární tzv. Latté art, volně přeloženo jako kreslení do kávy. Úkon je možný pouze u káv, které mají mléčnou pěnu a jejichž základem je espresso, např. latté či cappuccino (26, 28).

Výčepník se stará o pivo a jeho správné čepování. Stejně jako u baristy i tato pracovní pozice se nachází pouze za barem. Nejčastěji se s ní lze setkat v pivnicích. Jak uvádí pan Gustav Salač ve své knize Stolničení (2006), pozice výčepního se řadí mezi kvalifikovanou práci, která ovlivňuje kvalitu a vzhled čepovaných nápojů. Základem je správná péče o pivo a pivní sklo. V případě kvalitní údržby má nápoj správnou pěnivost, barvu, chuť, vzhled i teplotu. Mezi další povinnosti výčepního patří objednávka a přejímka piva, správné skladování, údržba pivního zařízení a neustálé dodržování pořádku na pracovišti. Správný výčepník musí umět čepovat 5 základních stylů piva, kterými jsou: hladinka, nadvakrát, šnyt, mlíko a čochtan (26).

Sommelier je specialista na víno a snoubení pokrmů s nápoji. V gastronomickém provozu pozici zastává většinou číšník. Sommelier má znalosti v oblasti vín a poskytuje podrobnější informace o nabízeném sortimentu – ročník, značka, odrůda, název vinařství a vinice, chuť, vůně, historie, jakost či provádí řízené degustace (26, 29).

Šéfkuchař je nadřízeným pracovníkem kuchařů. Pracovní náplň se skládá z tvorby jídelního lístku, přípravy pokrmů, dohlížení na chod kuchyně, rozdávání úkolů, komunikace s vrchním číšníkem, kontroly a tvorby zásob a dohledu nad dodržováním pravidel a předpisů (25).

Kuchař je podřízeným pracovníkem šéfkuchaře. Jeho pracovní místo se nachází v kuchyni, tudíž nepřichází do kontaktu s hosty restaurace. Výjimku tvoří zvláštní případy a akce, na kterých může být např. porcován dort, vydávání hotových pokrmů na rautové stoly či prezentace a popisování pokrmů před hosty. Hlavní pracovní náplní je příprava a výdej jídel, vaření pokrmů, přijímání objednávek od číšníků, uskladňování potravin a pokrmů, aranžování či úkolování pomocných kuchařů. Spolu s dalšími pracovníky se podílí na tvorbě jídelního lístku (25).

Kuchař musí být při své práci maximálně opatrný, jelikož přichází do styku s horkými tekutinami, nádobami, grily, hrnci či pánvemi. Zejména u žen se musí dodržovat pravidlo pokrývky hlavy. Pracovní oblečení je jednotné - bílá barva uzavřených bot, kalhot, rondonu a kuchařské čepice (26).

Kuchaři mohou být rozděleni dle místa výkonu práce na kuchaře pracující v úseku studené kuchyně (saláty, předkrmy, obložené/nářezové mísy, výrobky ze sýrů, paštiky apod.) nebo pracující v úseku teplé kuchyně (polévky, teplé předkrmy, maso, ryby, omáčky, přílohy aj.). Nadřízeným pracovníkem je šéfkuchař, který plní obdobnou úlohu jako vrchní číšník pro číšníky.

Cukrář je specializovaný gastronomický pracovník, který vyrábí sladké pokrmy - dorty, zákusky, koláčky, zmrzliny nebo buchty. Pracovní místo se nachází většinou v kuchyni, ve větších provozovnách může vzniknout oddělené pracoviště uvnitř podniku. Mezi pracovní prostředky patří míchací, tvarovací a šlehačí stroje, pece, výrobní linky či ruční pomůcky (30).

Pomocný personál (umývačky, uklízečky, pomocné kuchařky,...) je nepostradatelnou složkou podniku. Zaměstnanci zpravidla nemusejí mít žádné kurzy a není vyžadován určitý stupeň vzdělání. Umývačky pečují o nádobí – jeho umytí, usušení a vyleštění. Jedná se především o sklenice, talíře, hrnce, pánve a příbory. Uklízečky se starají o úklid podlah, toalet, doplňování hygienických potřeb, umývání oken či výloh. Pomocné kuchařky a kuchaři se podílejí na ranní přípravě provozu kuchyně, s čímž je spojené škrábání brambor či mrkve, krájení zeleniny, masa nebo loupání rajčat. Úkoly jsou rozdávány šéfkuchařem.

1.3.2 Možnosti zvyšování kvalifikace personálu

Zákoník práce č. 262/2006 Sb., hlava II, § 231 definuje pojem zvyšování kvalifikace následovně: „Zvyšováním kvalifikace je studium, vzdělávání, školení, nebo jiná forma přípravy k dosažení vyššího stupně vzdělání, jestliže jsou v souladu s potřebou zaměstnavatele“ (31).

„Rekvalifikací se rozumí získání nové kvalifikace a zvýšení, rozšíření nebo prohloubení dosavadní kvalifikace, včetně jejího udržování nebo obnovování. Za rekvalifikaci se považuje i získání kvalifikace pro pracovní uplatnění fyzické osoby, která dosud žádnou kvalifikaci nezískala. Při určování obsahu a rozsahu rekvalifikace se vychází z dosavadní kvalifikace, zdravotního stavu, schopností a zkušeností fyzické osoby, která má být rekvalifikována formou získání nových teoretických znalostí a praktických dovedností v rámci dalšího profesního vzdělávání“ (32).

V tabulce níže je uvedena minimální úroveň vzdělání pro obor gastronomie a pohostinství, které stanovil Národní ústav pro odborné vzdělávání (NÚOV).

Tab. 1: Pozice vyžadující vyšší odborné nebo bakalářské vzdělání, střední vzdělání s maturitní zkouškou, střední vzdělání s výučním listem v oboru cestovní ruch a pohostinství podle integrovaného systému typových pozic (ISTP)

STUPEŇ VZDĚLÁNÍ	POHOSTINSTVÍ A GASTRONOMIE
Vyšší odborné, bakalářské	Odborný pracovník pohostinství a hotelového provozu
	Vedoucí rezervačního oddělení, vedoucí stravovacího úseku
Střední vzdělání s maturitní zkouškou	Pracovník pohostinství a hotelového provozu
	Provozář, recepční, vedoucí recepce
Střední vzdělání s výučním listem	Kuchař
	Číšník

Zdroj: Vlastní zpracování

Kvalifikace personálu je nejčastěji zvyšována odbornými kurzy či rekvalifikacemi (získání nové kvalifikace). Pro šéfkuchaře i kuchaře existuje možnost kurzů zahraničních kuchyní, např. vietnamské, řecké, indické, mexické či italské, dále kurzy přípravy omáček, polévek, sushi, steaků, domácích klobás, výroba burgerů, ozdobné vyřezávání ovoce a zeleniny nebo úprava zvěřiny. V případě, že by se o místo kuchaře ucházel jedinec, který není vyučen v oboru, je možnost vykonat jeden z rekvalifikačních kurzů – příprava teplých pokrmů (65-001-H), příprava minutek (65-004-H) či příprava pokrmů studené kuchyně (65-002-H).

Pro číšníka, sommeliera, baristu i barmana jsou rovněž k dispozici rekvalifikační a specializační kurzy. Uvedené pracovní pozice jsou záměrně zahrnuty dohromady, jelikož v praxi musí být mnohdy číšník barmanem i baristou. Restaurace často nemají pozice jednoznačně rozdělené a obsazené, proto jsou řešením kurzy, pomocí nichž si zaměstnanci doplní vzdělání a získají praxi. Mezi nejčastější patří základní barmanský kurz, komplexní barmanský kurz, Flair Bartender, Bartending & Working flair, Latte art, základní baristický kurz, kurz whisky, molekulární mixologie, sommelier junior, moderní vinař. Zejména pro číšníky jsou vhodnými rekvalifikačními kurzy jednoduchá obsluha hostů (65-007-H), složitá obsluha hostů (65-008-H) a výpomoc při obsluze hostů (65-008-H), dále uznávaný kurz barman (65-009-H) a sommelier (65-010-H) (33).

2 Sociální média – pomocník při výběru restaurace

Kapitola je zaměřena na 4 vybrané internetové portály, sloužící k hodnocení kvality restaurací.

2.1 Zomato – definice pojmu, uplatnění v praxi

Zomato je celosvětový informační portál s restauracemi, bary a kavárnami, který vznikl v Indii. Na serveru lze hledat podniky podle denního menu, rozvozu, snídaní, obědů, večeří, lokality, názvu či zaměření kuchyně. Ohodnoceny dle kvality služeb, personálu či podávaných pokrmů, byly restaurace ve více než 10 000 městech, napříč 24 zeměmi, např. v Kanadě, USA, Brazílii, Indii, Indonésii, Austrálii, Spojených arabských emirátech, Portugalsku, Itálii, Irsku, na Novém Zélandu a Filipínách. Nahlédnout lze do 1,2 milionů podniků, ke kterým se pravidelně vyjadřuje přes 120 milionů uživatelů měsíčně. Zákazníci doposud sdíleli na 30 milionů vyfotografovaných zážitků a napsali více než 10 milionů recenzí.

Pro majitele podniku je určen odkaz s názvem „Přidat podnik“. Zde vyplní základní údaje, jako jsou název podniku, město, zdali je zakládající uživatel vlastníkem nebo manažerem podniku a telefonní číslo provozovny. Základní informace lze rozšířit o adresu podniku s GPS souřadnicemi, nabízený sortiment, způsoby platby, typ kuchyně a otevírací dobu. Hlavním mottem Zomata je: „Naším úkolem je zajistit, aby už nikdo nikdy nejedl nic špatného“.

S vytvořením stránky vznikl Foodie kodex, neboli pravidla a pokyny, které musí každý hodnotitel či inzerent striktně dodržovat. V případě porušení jednoho z bodů má Zomato právo na zablokování či smazání účtu uživatele, aniž by ho o tom musel předem informovat. Základní pravidla:

1. Zbavme se nepořádku – každý, kdo chce přispět svou recenzí, musí napsat text o minimální délce 140 znaků.
2. Buď stručný – text o již zmíněné délce nesmí obsahovat sprostý, hanlivý, urážlivý nebo nenávistný jazyk.
3. Buď originální – ke každé restauraci je možné přidat pouze jednu recenzi. Pozdější úpravy jsou vítány.
4. Buď přirozený(á) – recenze se píše na základě vlastních zkušeností a faktů. Vhodné je nepřekrucovat ani nezveličovat situaci. Klamavé, falešné nebo zavádějící recenze budou odstraněny.

5. Hraj podle pravidel – recenze a fotografie musí být v souladu s obchodními podmínkami Zomata (34).

2.2 Restu.cz – definice pojmu, uplatnění v praxi

Následující portál je největším průvodcem po restauracích a zároveň rezervační systém. Funguje na principu výběru restaurace a rezervace stolu. Do 10 minut přijde zákazníkovi e-mail s vyrozuměním o přijetí či zamítnutí rezervace. Za každou uskutečněnou objednávku vzniká zákazníkovi nárok na kredity, za jejichž stanovenou hodnotu může požadovat vystavení voucheru na jídlo zdarma. Podniky se registrují na Restu.cz sami, avšak podmínkou je zakoupení jednoho z 3 balíčků služeb: Standard, Gold nebo Platinum. Základní balíček obsahuje umístění profilu na stránky, publikaci menu, tematických akcí a slev. U balíčků Gold a Platinum je možné provádění rezervací, umístění rezervačních formulářů pro budoucí hosty na stránky nebo rozesílání SMS zpráv zákazníkům ohledně potvrzení rezervace. Portál nabízí uplatnění voucherů, které jsou získávány prostřednictvím věrnostního programu Restu.cz, účast v anketě Restaurace Roku, export kontaktů a vedení statistiky rezervací. Balíček Platinum jako jediný umožňuje vést elektronickou rezervační knihu.

Restu.cz se pyšní 6 744 182 usazenými hosty a nabídkou 16 753 restaurací po celé České republice. Většina z nich se nachází v Praze (3 714), dále pak v Brně (1 072), Ostravě (410), Plzni (295), Liberci (208) nebo Olomouci (249).

Portál nabízí vouchery v hodnotě od 300 do 1500 Kč do podniků zaregistrovaných na www.restu.cz. Kromě voucherů lze na stránkách nalézt žebříček nejoblíbenějších restaurací v České republice, doporučení, kam si zajít na kávu, tatarský biftek či burger nebo výčet zážitkových restaurací (Fine dining).

Kredity, které fungují jako peníze, může získat pouze zaregistrovaný uživatel. Za každý získaný 1 kredit obdrží zákazník 1 Kč. Získání je možné pomocí vytvoření rezervace, pozvání přítele na Restu.cz nebo zhodnocení navštívené restaurace. Jediným omezením je platnost v délce 90 dní. Kredity lze použít maximálně na 25 % hodnoty voucheru (35).

2.3 TripAdvisor

TripAdvisor je největším cestovním portálem na světě nabízející více než 7 milionů ubytování, leteckých společností, atrakcí a restaurací, ke kterým se vztahuje přes 500 milionů recenzí. Aby cestovatelé našli tu nejlepší cenu a kvalitu, porovnává TripAdvisor 200 rezervačních webů, které jsou k dispozici na 49 trzích a sdružují tak největší komunitu

cestovatelů na světě, která měsíčně čítá 390 milionů návštěvníků. Motto společnosti zní: „Vyznejte se lépe. Rezervujte lépe. Cestujte lépe“.

V oblasti gastronomie probíhá hledání podle typu kuchyně, lokace a druhu zařízení. Podrobnější výběr je zaměřen na zařízení podávající pizzu, české restaurace, středoevropské restaurace, jídelny nebo zařízení podávající dezerty.

Po zkontaktování správců TripAdvisoru může majitel přidat svůj podnik na stránky bez poplatků. Na profilu je uveden název podniku, adresa, telefonní kontakt a e-mail, otevírací doba, způsoby platby, zaměření kuchyně, kapacita a další jím zvolené podstatné informace.

Stránka byla založena roku 2000 a sídlo se nachází v Needhamu v Massachusetts. Za zakladatele jsou považováni Stephen Kaufer a Langley Steinert. Víceprezidentem globálního prodeje je Martin Verdon-Roe (36).

2.4 Facebook – definice pojmu, uplatnění v praxi

V dnešní době je Facebook velmi populárním sociálním médiem, a tak není divu, že zde své gastronomické zařízení propaguje stále více uživatelů. Pro inzerci je zapotřebí být uživatelem Facebooku. Zaregistrovat se může každý a zadarmo. Po vytvoření účtu může začít vytváření stránek restaurace. Mezi základní uváděné informace patří název, adresa, otevírací doba, kontakt, jméno majitele, zaměření podniku, jídelní a nápojový lístek, způsoby platby a možnosti rezervace. Mezi doplňkové se řadí fotografie a videa, možnost online prohlídky, parkování a atraktivita v blízkosti.

Majitelem profilu může být více osob, což je výhodné zejména kvůli aktualizacím informací či menu, zároveň se snižuje doba reakce na příspěvky návštěvníků. Recenzi může přidat každý zaregistrovaný uživatel a odstranit lze pouze autorem příspěvku. Hodnotitelé oceňují podnik hvězdičkami. (min 1, max 5). Délka recenze není omezena počtem znaků.

II. PRAKTICKÁ ČÁST

3 Metodika zpracování dat

Při tvorbě bakalářské práce bylo nutné získat data, která byla následně zpracována prostřednictvím vybraných metod. Základní použité postupy jsou představeny v následující kapitole.

3.1 Cíl práce

Cílem práce bylo analyzovat chod restaurace z hlediska faktorů, které ovlivňují jeho chod. Prostřednictvím získaných údajů vznikla návrhová část.

Ke sběru dat bylo využito dotazníkového šetření, které bylo realizováno dotazováním občanů na ulici. Cílem bylo zjistit, do jaké míry jsou návštěvníci spokojeni s personálem, podávanými pokrmy a nápoji a také jakou měrou se podílí na návštěvnosti restaurace přilehlá zoologická zahrada.

Všichni hodnotící potvrdili, že Archu navštívili. Výsledky byly zpracovány pomocí grafů a doplněny o slovní vyjádření.

3.2 Metody práce

Kromě dotazníkového šetření bylo využito také SWOT analýzy, která je blíže specifikována níže.

Dle knihy *Moderní hotelový management* od autorů Křížek a Neufus (2011) znamená SWOT analýza komplexní metodu kvalitativního vyhodnocení veškerých relevantních stránek fungování firmy (popř. problémů, řešení, projektů atd.) a její současné pozice. Je silným nástrojem pro celkovou analýzu vnitřních i vnějších činitelů a zahrnuje postupy technik strategické analýzy (37).

SWOT je zkratkou anglických slov, kterými jsou:

S = Strengths = silné stránky

W = Weaknesses = slabé stránky, nedostatky

O = Opportunities = příležitosti

T = Threats = hrozby (38)

Jedná se o rozdělení faktorů do 4 základních skupin. Silné a slabé stránky vyjadřují faktory vnitřní stránky organizace, příležitosti a hrozby jsou naopak vlastnostmi prostředí vnějšího.

Analýzou vzájemného působení S-W proti O-T lze získat informace, které hodnotí úroveň vzájemného průniku. Podnik by se měl naučit využívat své přednosti a naopak minimalizovat negativní vlivy a jevy. Doporučeno je zpracovávání periodické, aby manažery informovalo o výsledcích hospodaření.

Silné stránky podniku jsou takové, ve kterých má podnik převahu nad výrobky, které jsou nabízené konkurencí či nad obchodní nabídkou. Tato převaha musí současně splňovat jednu jedinou podmínku: musí lépe uspokojovat některou ze zákaznickových potřeb, než jak ji uspokojuje současná nabídka konkurence.

Slabými stránkami mohou být nedostatky v organizaci výroby, komunikace uvnitř firmy, špatná distribuce a propagace nebo nedostatečná školení personálu.

Příležitosti se na rozdíl od silných a slabých stránek podniku soustřeďují na vnější faktory a představují doposud nevyužitý potenciál podniku.

Hrozby vyjadřují negativní faktory proudící z makrookolí (38, 39).

4 Analýza provozu restaurace Archa

V následující kapitole bude podrobněji charakterizována restaurace Archa. Představena bude lokalita, ve které se nachází, vedení a personál provozovny, nabídka restaurace a dodavatelé.

4.1 Základní informace o restauraci Archa

Restaurace Archa se nachází na Moravě, v Olomouckém kraji, konkrétně ve městě Olomouc, městské části Svatý Kopeček. Přesná adresa je Darwinova 252/39. Rozkládá se přímo vedle Zoologické zahrady. Dostupnost je přímo z hlavního nádraží linkou č. 11 nebo č. 111. Od zastávky je vzdálená přibližně 500 m. Doprava automobilem je poněkud komplikovanější, neboť restaurace Archa má parkoviště vyhrazené pouze pro zaměstnance. V těsné blízkosti se nachází placené parkoviště (20 Kč/hod), které slouží především návštěvníkům ZOO Olomouc. Mezi klíčové návštěvníky patří rodiny s dětmi a turisté, kteří zavítali do olomoucké ZOO či přírody.

Archa disponuje celkem 271 místy ve vnitřní části. Včetně 2 venkovních teras se kapacita navýší až na 408 míst. Lze rozdělit do 7 samostatných částí, kterými jsou: restaurace (156 míst), salonek Archa – nachází se v suterénu (44 míst), galerie nad krbem (16 míst), galerie nad barem (25 míst), svatební salónek (30 míst), zahrádka umístěná v ZOO (83 míst) a zahrádka u hlavního vstupu do restaurace (54 míst). Venkovní posezení lze připravit až pro 200 hostů. Od začátku provozu jsou vnitřní prostory restaurace nekuřácké.

Základním stavebním materiálem bylo dřevo, které výrazně doplňují velké prosklené plochy – vstupní dveře a okna. Při vstupu do restaurace je na první pohled patrná velká plocha, kterou podnik zaujímá. Přímo u vchodu se nachází několik stolů, uprostřed kterých je lidmi velmi oblíbený krb. O pár metrů dál se po pravé straně nachází bar.

Restaurace je vybavená 2 dětskými koutky a několika dětskými židličkami, které jsou zdarma k zapůjčení u personálu. Taktéž není problém zapůjčení pastelek, kříd, omalovánek nebo lega. Na toaletách se nachází samostatná přebalovací místnost.

Rozsáhlé prostory nabízejí možnost uspořádání a zorganizování svateb (svatba na klíč), rodinných oslav, večírků, firemních akcí, teambuildingů, pohřebních hostin a promocií. Při zmíněných událostech je možnost z výběru dekorací, dodavatelů a jídel. Každý rok se zde konají akce velkých a známých firem. V uplynulém roce to byl např. Nutrend, Adidas nebo McDonald's. Výjimkou není ani olomoucký bál či schůze nejvyšších představitelů Olomouce. V roce 2013 zde proběhl pracovní oběd pana prezidenta Miloše Zemana.

Každoročně se v restauraci Archa uskutečňují koncerty významných zpěváků a zpěvaček. V minulosti zde vystupovali např. Janek Ledecký, Láďa Kerndl, Ivo Jahelka, Marta Kubišová, Leona Machálková, Vladimír Mišík, Spirituál kvintet, František Nedvěd, Petra Janů nebo skupina Hradišťan.

Otevírací doba je v pondělí a neděli od 10:00 do 21:00, od úterý do soboty od 10:00 do 22:00. K rezervacím a dotazům slouží telefonní číslo 736 613 569.

V obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 7212, je zapsána pod názvem JACOBO EUROPE CZ a.s., Praha. IČO: 25389271, DIČ: CZ25389271. Přesná adresa je Bubenská 113/47, Holešovice, Praha 7, 170 00. Datum zápisu se uskutečnil 5. 1. 1998. Odpovědným vedoucím je Jakub Steiger (40).

4.1.1 Majitelé a personál

Restaurace Archa funguje již přes 9 let se stejnými provozovateli, a to pod paní Dagmar Látalovou a panem Petrem Látalem. Do jejich vlastnictví dále spadá Fort XXII. v olomoucké městské části Lazce a hrad a zámek Kolštejn.

Jako ve většině restaurací, kde směna trvá déle než 8 hodin, je i zde nastaven systém krátkého a dlouhého týdne. Zpravidla v krátkém týdnu to jsou 2 směny (středa, čtvrtek), v dlouhém 5 (pondělí, úterý, pátek, sobota, neděle). Směny od pondělí do pátku jsou tvořeny 3 číšníky, o víkendech vypomáhají brigádníci. V létě obsluhuje v sobotu a neděli přibližně 12 číšníků a servírek, v zimě pouze 6.

Počet zaměstnanců se liší při běžném provozu restaurace a během pořádání akcí (firemní večírek, svatba). Všechny osoby, které v tomto podniku pracují, jsou zde na smlouvu – buď na hlavní pracovní poměr, nebo na dohodu o provedení práce.

Na směně je vždy vedoucí, který dohlíží na celý průběh, avšak i on vykonává stejnou práci jako řadoví číšníci. Na konci dne dělá inventuru a rozděljuje spropitné. Nad vedoucím směny stojí provozní, který je v práci 7 dní v týdnu, avšak ne vždy celé dny. Podílí se na celkové inventuře, plánuje směny a zajišťuje bezchybný chod provozovny.

Pozice číšníka a barmana jsou striktně odděleny. Zatímco číšníci ráno utírají a zakládají stoly, barman si připravuje svou pracovní plochu – zreviduje a odtočí pivo, připraví myčku, zkontroluje, zdali má dostatek zboží a namele si kávu. Ranní přípravy zaberou přibližně 1 – 2 hodiny. Každý zaměstnanec má po 4,5h 30 min přestávku, kterou využívá ke konzumaci

pokrmu, vyřízení telefonátu nebo kouření. Místnost, ve které konzumují zaměstnanci pokrmy, je oddělená od restaurace i kuchyně.

Na tvorbě jídelního lístku a menu se vždy podílí vedoucí směny, šéfkuchař a provozní. Po vytvoření musí dojít ke schválení oběma majiteli.

Struktura zaměstnanců v kuchyni se částečně liší. Nachází se zde pomocní kuchaři, jejichž hlavní náplní práce je krájení zeleniny a ovoce, udržování čistoty prostředí atd., kuchaři, jejichž náplní práce je příprava a výdej pokrmů, přijímání objednávek, uskladňování pokrmů a potravin či dohlížení na pomocné kuchaře. Nejdůležitějším článkem kuchyně je šéfkuchař, který dohlíží na chod kuchyně, sestavuje jídelní lístek a menu, podílí se na výdeji a v neposlední řadě přebírá a kontroluje zboží. O pořádek v kuchyni a špinavé nádobí se starají uklízečky. Restaurace Archa v současné době zaměstnává provozního, 4 číšníky, 2 barmany, 4 pomocné kuchaře, 2 kuchaře, šéfkuchaře, 2 umývačky a 1 uklízečku.

4.1.2 Dodavatelé

Restaurace Archa odebírá zboží od mnoha firem a společností, které jsou podrobněji uvedeny níže. Ze strany podniku je zde patrný zájem o podporu malých místních prodejen, kterými jsou např. společnosti Bářkovy bylinkové sirupy, DOMAPEK či MCH Cleaning.

Restaurace Archa odebírá zboží od následujících firem a společností:

- Lavazza, – čaj, káva, cukr, med;
- The Coca-Cola Company – nealkoholické nápoje;
- Bářkovy bylinkové sirupy – bylinkové sirupy;
- Harmonia Vini – víno a vinné sklenice;
- Plzeňský Prazdroj – pivo Pilsner Urquell;
- Makro – alkohol, zelenina, potraviny, čisticí prostředky, barvy a papíry do tiskárny;
- Nowaco – potraviny, ryby;
- pekárna DOMAPEK – slané a sladké pečivo;
- Montycon – sporáky, grily, konvektomat, myčka na nádobí, trouby, heated holding; (udržovací skříně), chafingy, lednice, výdejní pulty, lampy
- Hagleitner – dávkovací systémy na mýdlo, ručníky, toaletní papír, utěrky na ruce;
- MCH Cleaning (čistírna a prádelna).

Firma Bářkovy bylinkové sirupy je rodinná sirupárna se sídlem v centru Olomouce, konkrétně na Blažejském náměstí 115/4. Vznikla v roce 2012 a momentálně nabízí 12 BIO

sirupů, kterými jsou např. sirup Lipový, Šalvějový, Meduňkový, Levandulový či Mátový. Archa pravidelně odebírá 5 druhů.

Domácí pekárna DOMAPEK, s. r. o. byla založena roku 1991. Vlastní registrovanou ochrannou známkou včetně loga. Nachází se přibližně 10 km od Olomouce v obci Bohuňovice. Zákazníkům nabízí přes 160 druhů výrobků, kterými jsou např.: chleby, koláče, vánočky, rohlíky, pletýnky či záviny. Společnost nabízí možnost objednání či zakoupení produktů zdravé výživy, výrobky na zakázku či rautové výrobky.

Čistírna a prádelna MCH Cleaning má v Olomouci 2 pobočky. První se nachází nedaleko hlavního nádraží na ulici Dukelská, druhá v městské části Olomouc – Holice. Provozovna poskytuje své služby již od roku 2008 jak firmám, tak jednotlivcům. Nabízí možnost chemického čištění i běžného praní. S restaurací Archa spolupracuje osmým rokem.

The Coca-Cola Company je jednou z největších producentů nealkoholických nápojů na světě. Sídlo se nachází v USA. Restaurace Archa od společnosti odebírá již od svého vzniku, a to následující výrobky: Coca-Cola, Coca-Cola Zero, Coca-Cola light, Fanta pomeranč, Sprite, Kinley (bez příchuti, citron, zázvor, rosé), Bonaqua (jemně perlivá, neperlivá), Römerquelle a Cappy (pomeranč, jablko, černý rybíz, multivitamin, jahoda, hruška, meruňka, grapefruit, ananas).

4.1.3 Jídelní a nápojový lístek

V průběhu jarní a letní sezóny nabízí restaurace Archa pouze zkrácený jídelní lístek. Předchází tak neúměrně dlouhému čekání zákazníků, které by mohlo nastat zvýšenou návštěvností v těchto měsících. Po jeho zhlédnutí je patrná specializace restaurace na zvěřinu. V nabídce nechybí domácí zvěřinová paštika s višněmi, jelení guláš, medailonky z jelení a kančí kýty či zvěřinový burger.

Jídelní lístek je rozdělen na studené předkrmy, polévky, dětská jídla, hotová jídla, minutky, speciality z naší pece a grilu, steaky, saláty, dezerty a přílohy. Druhá část, nápojový lístek, má následující dělení: káva, teplé nápoje, nealkoholické nápoje, pivo, víno a sekty, aperitiv, likéry, americká/irská/skotská whiskey, bourbon, cognac, vodka, gin, rum, metaxa, ostatní alkoholické nápoje a míchané nápoje.

Pravidelně každý rok v listopadu se na Arše konají zvěřinové hody, které trvají přibližně 2 – 3 týdny. V tomto období je vytvořen speciální jídelní lístek, který nabízí pouze pokrmy ze zvěřiny. V minulých letech se v nabídce objevilo zvěřinové ragú, zvěřinový vývar, dančí

guláš, dančí kýta s borůvkovou omáčkou, kančí kýta se šípkovou omáčkou, kančí výpečky se zelím či steaky z jelena, kance a daňka. Nabídku podtrhuje vybavení vnitřních prostor. Zde jsou umístěna paroží, kožešiny a vycpaná zvíř.

Kromě zvěřinových hodů připravují šéfkuchaři také Valentýnskou nabídku, týden zabíjačkových specialit, Vánoční a Velikonoční pohoštění a rybí víkendy.

V nezkrácené podobě jídelního lístku se nachází 4 dětské pokrmy. Restaurace nabízí možnost polovičních porcí téměř všech pokrmů, avšak se zaplacením 70 % původní ceny. V létě je návštěvníkům k dispozici stánek s domácí zmrzlinou.

Kávu Lavazza připraví barman dle přání hosta. V nabídce nechybí klasické espresso a lungo, cappuccino, latté, vídeňská, alžírská či irská káva. Teplé nápoje lze připravit také s příchutí – vanilka, kokos, čokoláda, mandle, karamel a lískový oříšek. U čajů lze vybírat ze sáčkových, pyramidových či čerstvých (zázvorový, mátový). V ceně je zahrnut také citron, cukr a med.

Zákazníci si mohou vybrat z 2 druhů čepovaných piv, kterými jsou Pilsner Urquell a Gambrinus 11°. Nabídka obsahuje lahvová ochucená piva a Birell. Restaurace nabízí rozlévaná vína po 2dl a to jak bílá, červená tak i růžová. Při zájmu hosta o celou láhev je obsluhou nabídnut rozsáhlý vinný lístek, ve kterém se nachází také sekty a aperitivy. Nabídka alkoholu v restauraci je rozsáhlá. Nechybí zástupci whisky, vodky, rumů, cognaců, bourbonů, likérů, ginů či míchaných nápojů.

Kompletní jídelní a nápojový lístek je uveden v příloze č. 1.

4.2 Vnější okolí podniku

Restaurace Archa se nachází na Moravě, přibližně 8 km od Olomouce, na Svatém Kopečku. Počet stálých obyvatel v této městské části byl dle ČSÚ k 31. 12. 2014 705. Místo je hojně navštěvováno turisty zejména kvůli barokní bazilice Navštívení Panny Marie, která byla při návštěvě papeže Jana Pavla II. v roce 1995 povýšena na baziliku minor (čestný titul udělovaný papežem). Dále je zde možnost návštěvy ZOO (nejnavštěvovanější místo Olomouckého kraje co do počtu návštěvníků), Šmeralovy vily, lanového parku Veverák a Wolkerovy vily. Aktivnější turisté mohou využít cyklotrasy či pěší procházku po naučné stezce dlouhé 7,1 km.

Před restaurací se nachází rozsáhlé dětské hřiště, kolem kterého vedou turistické trasy. Pouze pár metrů od vchodu je pozvolný vstup do lesů, jež pokrývají značnou část městské části.

4.2.1 Vnitřní prostředí podniku

Vnitřní prostory jsou vybaveny dřevěnými stoly se židlemi, železnými dekoracemi, živými květinami, fotky osobností, které Archu v minulosti navštívili, parožím, kožešinami či výrobky ze dřeva. Stoly jsou při běžném provozu uspořádány od nejnižší kapacity (2 osoby), které se nachází u dveří, až po nejvyšší (10 osob). Je zde možnost spojení a přichystání slavnostní tabule, která pojme až 38 hostů. Ve stejné části (levá část restaurace) lze přichystat ještě jednu tabuli pro stejný počet osob. V galerii nad zmiňovanou částí se nachází 4 stoly, každý pro 4 osoby. Prostor je zde značně omezený dřevěnými nosnými trámy. Dekorací byly zvoleny kožešiny zvířat, které se rozprostírají na zábradlí kolem stolů. Celá galerie je prosklená a hosté tak mají výhled na celou restauraci.

Rozmístění stolů není řešeno vhodně, což dokazují námítky hostů. Mezi jednotlivými židlemi u stolů vedle nebo naproti sobě se nenachází dostatečný prostor. Řešením by mohlo být snížení kapacity na úkor většího komfortu.

Uprostřed restaurace se nachází bar. Je tvořen dlouhou spojenou dřevěnou deskou, která slouží zároveň jako výdejní pult nápojů. Na zadní straně baru se nachází police s alkoholem a čistým sklem, výčepní zařízení, myčka, dřezy, kávovar a pracovní plocha, pod kterou jsou umístěny lednice s nealkoholickými nápoji.

Pravou stranu restaurace tvoří 11 stolů s celkovou kapacitou 80 míst. Zejména v letních měsících je tato část vyhrazena pouze pro návštěvníky ZOO. V suterénu se nachází salonek s dětským koutkem. Galerie nad barem nabízí zákazníkům oddělnou odhlučněnou místnost

vhodnou pro oslavy, svatební hostiny, menší akce či jednání. Celková kapacita je 55 míst a dle požadavků hosta personál rozmístí stoly.

Prostory kuchyně oddělují dveře, které se nachází přibližně v polovině baru. Číšník s talíři tedy musí nejdříve projít přes bar a až poté se dostává na plac. Tato situace působí některým zaměstnancům zejména ze začátku potíže. Prostory kuchyně jsou rozděleny na více částí – umývárna bílého nádobí, umývárna černého nádobí, studená kuchyně, přípravná masa a zeleniny, výdej polévek a hotových pokrmů, sklady (suchý, chladný, chlazený a mrazící), lednice a mrazáky. Největší plochu zabírá samotné vybavení, které tvoří např. sporáky, fritézy, gril, pojízdné vodní lázně, režon a konvektomat. Na nástěnce, nacházející se při vchodu do kuchyně, je umístěn systém HACCP a BOZP spolu s nejdůležitějšími kontakty (policie, hasiči, záchranná služba).

Za kuchyní se nachází prostory určené pouze personálu. Jsou jimi toalety, oddělené šatny pro muže a ženy, sprcha a jídelna. Zmiňovaná zadní část je vyhrazena pouze zaměstnancům, kteří zde mají možnost zabezpečeného odložení soukromých věcí, krátkého vyřízení telefonátů či průběžnou úpravu zevnějšku. V prostorách se dále nachází kancelář majitelů restaurace a provozního, která je vybavena základními kancelářskými potřebami.

4.2.2 SWOT analýza

Tab. 2 Schéma SWOT analýzy

	Silné stránky (S)	Slabé stránky (W)
Příležitosti (O)	Strategie SO	Strategie WO
Hrozby (T)	Strategie ST	Strategie WT

Zdroj: Vlastní zpracování

Tab. 3: SWOT analýza restaurace Archa

Silné stránky		Slabé stránky	
Vysoká kapacita restaurace	5	Chybějící parkoviště	-5
Dětské pokrmy	3	Poloha na okraji města	-2
Příroda	2	Vysoká náročnost na údržbu	-3
Prostředí restaurace	3	Neodbornost personálu	-5
2 dětské koutky + přebalovací pult	3	Vysoké náklady	-2
Pravidelné akce velkých firem	4	Vysoké ceny	-3
Restaurace je v osobním vlastnictví	5	Nevyváženost směn	-4
Práce s regionálními produkty	4	Neaktuálnost internetových stránek	-3
Reklama	3	Časté změny zaměstnanců	-4
Dlouho fungující podnik (více než 9 let)	3		
Příležitosti		Hrozby	
Vysoká nezaměstnanost (dostatek pracovních sil)	5	Konkurence	-5
Zvýšení trendů současné doby (lidé ustupují od vaření doma)	3	Zvyšování cen energií	-4
Sezónní nabídky	1	Zvýšení daní	-2
Rozvoz pokrmů	2	Změny v legislativě	-2
Spolupráce s velkými firmami	3	Ekonomická situace Olomouckého kraje	-2
		Pokles zisku	-4

Zdroj: Vlastní zpracování

Z Tab. 3 je patrné, že v restauraci Archa převládají silné stránky nad slabými. Podnik by si měl analýzu sestavovat pravidelně, aby jeho konkurenceschopnost byla co nejvyšší. Největším problémem je chybějící parkoviště. Pokud zákazníci chtějí přijet na Svatý Kopeček pouze kvůli občerstvení v restauraci, musí si zaplatit parkovné. Problém vzniká v letních měsících, kdy dochází k nedostatku parkovacích míst.

Jelikož kapacita tvoří přes 400 míst, vzniká vysoká náročnost na údržbu. Větší část restaurace je tvořená vysokými okny a skleněnými výlohami uvnitř zařízení. Mezi zvláštnosti patří vybavení části interiéru kožesinami, hlavy zvířat či rohy, které potřebují speciální nákladnou údržbu.

V okolí se nachází hned 4 další restaurace, což zvyšuje riziko konkurence. Aby se Archa na trhu prosadila a prosperovala, bylo by vhodné brát okolní zařízení v potaz. Značné neshody jsou zejména v cenách. Největší rozdíl vznikl při porovnání cen za pokrm kuřecí řízek, který v restauraci Archa stál 149 Kč, naopak v restauraci Chalupa Na Schůdkách pouze 105 Kč. Uvedené ceny jsou za stejnou gramáž včetně přílohy. Naopak nulový rozdíl byl za dětskou porci svíčkové na smetaně. Pro větší názornost a přehlednost byla zpracována Tab. 6 zaměřená na porovnání vybraných restaurací z hlediska cen za vybrané pokrmy.

Neodbornost personálu je problémem v mnoha restauracích. V posledních letech Archa přijímá zaměstnance bez vyučení v oboru, praxe či bez znalosti světového jazyka. Proškolení a zaučení nového personálu ubírá čas ostatním zaměstnancům, což vede k úbytku času, který by mohl věnovat hostovi.

Tab. 4: Vyhodnocení analýzy SWOT

	Součet	Výpočet	Výsledek
Silné stránky	35	S - W	4
Slabé stránky	31		
Příležitosti	14	O - T	-5
Hrozby	19		

Zdroj: Vlastní zpracování

Z uvedené tabulky vyplývá, že podnik by se měl řídit strategií ST (silné stránky, hrozby). Konečným výsledkem prováděné SWOT analýzy je strategie, kterou by měla restaurace využít, tj. zaměřit se a využít silné stránky na obranu proti hrozbám.

4.2.3 Analýza zákazníků

Restaurace musí znát své cílové zákazníky a umět je identifikovat, formulovat jejich potřeby a požadavky a dokázat, že nabízený sortiment dokáže uspokojit jejich potřeby. Tím získává potřebnou výhodu nad konkurenty.

Jakubíková ve své publikaci uvedla následující definici segmentace trhu: „*Segmentace trhu představuje rozčlenění trhu do homogenních skupin, které se vzájemně liší svými potřebami, charakteristikami a nákupním chováním. Je možno na ně působit modifikovaným marketingovým mixem*“ (41, 42).

Cílovými zákazníky restaurace Archa jsou jednoznačně rodiny s dětmi a turisté. Velký podíl na faktu nese právě ZOO, v jejíž části se nachází jedna z letních zahrádek. Návštěvníci se snadno dostanou přibližně v polovině ZOO k zadnímu vchodu do restaurace. Aby bylo zamezeno nekontrolovatelnému pohybu zákazníků od předního vchodu (od hlavní silnice) ke vchodu do zahrady, aniž by bylo předem zapláceno vstupné, je v letním období Archa rozdělena na 2 části paravánem. V případě, že zákazníci sedící na oddělené straně restaurace chtějí jít na prohlídku, jsou požádáni personálem o předložení platné vstupenky. Pokud je vše v pořádku, nic nebrání jejich vpuštění do druhé části, přes kterou pokračují do ZOO.

Ve vzdálenosti přibližně 500 m se nachází vyhlášené poutní místo, bazilika Navštívení Panny Marie. Tento objekt je často vyhledáván zahraničními turisty, kteří většinou svou návštěvu na Svatém Kopečku spojí také s prohlídkou Zoologické zahrady či procházkou po naučné stezce v nedalekých rozlehlých lesích. Nejčastěji přijíždějí hosté ze sousedního Polska, Slovenska a Německa, avšak výjimkou nejsou ani obyvatelé Ruska a Ukrajiny.

Výjimkou není ani návštěva cyklistů, pro které jsou umístěny stojany na kola před vchodem do restaurace. Přes území Olomouc – Svatý Kopeček vedou 3 cyklotrasy, které jsou především v letních měsících hojně využívány. První trasa je dlouhá 6 km. Začíná v Bělkovicích a vede přes Dolany, Toveř a Samotišky až na Svatý Kopeček. Trasa druhá měří 13 km. Její začátek se opět nachází v Bělkovicích, dále však pokračuje přes Dolany, Radíkov, Svatý Kopeček a končí v Bystrovanech. Nejnáročnější a nejdelší trasa je dlouhá 20 km. Tentokrát se začátek nachází v Hlušovicích a vede přes Dolany, Svatý Kopeček, Posluchov až do Mariánského údolí.

Velké množství zájemců, převážně střední věkové kategorie, přilákají zmiňované tematické dny, víkendy či týdny. Jedná se zejména o zvěřinové hody či Valentýnské menu.

4.3 Okolí podniku – analýza konkurence

V blízkosti restaurace Archa se nachází 4 konkurenční podniky. Jsou jimi: restaurace U Macků, restaurace Fojtství, restaurace U Maci a Chalupa Na Schůdkách.

Otevírací doba restaurací:

1. Restaurace Archa

Pondělí: 10:00 – 21:00

Úterý: 10:00 – 22:00

Středa: 10:00 – 22:00

Čtvrtek: 10:00 – 22:00

Pátek: 10:00 – 22:00

Sobota: 10:00 – 22:00

Neděle: 10:00 – 21:00

2. Restaurace U Macků

Pondělí: zavřeno

Úterý: 10:30 – 22:00

Středa: 10:30 – 22:00

Čtvrtek: 10:30 – 22:00

Pátek: 10:30 – 23:00

Sobota: 10:30 – 22:00

Neděle: 10:00 – 21:00

3. Restaurace Fojtství

Pondělí: 11:00 – 21:30

Úterý: 11:00 – 21:30

Středa: 11:00 – 21:30

Čtvrtek: 11:00 – 21:30

Pátek: 11:00 – 21:30

Sobota: 11:00 – 21:30

Neděle: 11:00 – 20:00

4. Restaurace U Maci

Pondělí: zavřeno

Úterý: 10:00 – 18:00

Středa: 10:00 – 18:00

Čtvrtek: 10:00 – 21:00

Pátek: 10:00 – 23:00

Sobota: 10:00 – 21:00

Neděle: 10:00 – 20:00

5. Chalupa Na Schůdkách

Pondělí: 11:00 – 22:00

Úterý: 11:00 – 22:00

Středa: 11:00 – 22:00

Čtvrtek: 11:00 – 22:00

Pátek: 11:00 – 22:00

Sobota: 11:00 – 22:00

Neděle: 11: - 21:00

Tab. 5: Srovnání konkurenčních podniků dle vybraných kritérií

	Restaurace Archa	Restaurace U Macků	Restaurace Fojtství	Restaurace U Maci	Chalupa Na Schůdkách
Vzdálenost od ZOO (pěšky)	1 minuta	10 minut	8 minut	1 minuta	7 minut
Kapacita	408 míst	205 míst	135 míst	99 míst	155 míst
Kuchyně	Česká	Česká	Česká	Česká	Česká, mezinárodní
Dětská jídla	Ano (5)	Ano (3)	Ano (2)	Ano (6)	Ne
Karta/stravenky	Ano/ne	Ano/ano	Ano/ano	Ne/ano	Ne/ano

Zdroj: Vlastní zpracování

Je patrné, že restaurace Archa se svými 408 místy, které tvoří vnitřní prostory se zahrádkou, má hned po restauraci U Maci nejdelší otevírací dobu. Ze všech uvedených konkurenčních podniků však jako jediná nepřijímá stravenky. I tento fakt může tvořit rozhodující faktor pro zákazníky při volbě restaurace.

Tab. 6: Porovnání vybraných restaurací z hlediska cen za vybrané pokrmy

	Restaurace Archa	Restaurace U Macků	Restaurace Fojtství	Restaurace U Maci	Chalupa Na Schůdkách
Vývar s masem a nudlemi	45 Kč	39 Kč	39 Kč	39 Kč	35 Kč
Svíčková na smetaně	169 Kč	135 Kč	139 Kč	135 Kč	139 Kč
Smažený kuřecí řízek	149 Kč	129 Kč	149 Kč	129 Kč	105 Kč
Smažený sýr	149 Kč	129 Kč	149 Kč	129 Kč	105 Kč
Dětská porce svíčkové na smetaně	99 Kč	99 Kč	99 Kč	99 Kč	-

Zdroj: Vlastní zpracování

Následující Tab. 6 poukazuje na odlišnosti cen stejného pokrmu a gramáže v 5 různých podnicích. Pokrmy jsou vždy uvedeny včetně příloh, a to: Svíčková na smetaně s 5

houskovými knedlíky a brusinkovým terčem, smažený kuřecí řízek s vařeným bramborem, smažený sýr s hranolkami a tatarskou omáčkou. Dětská porce svíčkové na smetaně je podávána se 2 houskovými knedlíky.

Tab. 7: Porovnání vybraných restaurací z hlediska cen za vybrané nealkoholické nápoje

	Restaurace Archa	Restaurace U Macků	Restaurace Fojtství	Restaurace U Maci	Chalupa Na Schůdkách
Espresso	40 Kč	38 Kč	35 Kč	39 Kč	28 Kč
Ovocný čaj	36 Kč	35 Kč	30 Kč	35 Kč	35 Kč
Coca-Cola 0,33 l	40 Kč	33 Kč	35 Kč	33 Kč	30 Kč
Neperlivá voda 0,25l	27 Kč	29 Kč	30 Kč	29 Kč	27 Kč
Juice 0,2 l	40 Kč	31 Kč	35 Kč	32 Kč	30 Kč

Zdroj: Vlastní zpracování

Tab. 7 se zaměřuje na porovnání cen nealkoholických nápojů v konkurenčních podnicích. Bylo vybráno 5 nápojů shodně servírovaných všemi restauracemi. Ve 4 případech z 5 prodávala restaurace Archa nápoje nejdraž.

Espresso je podáváno bez mléka, pouze s malým oplatkem a přibližně 4 cl studené vody v oddělené nádobě. Všechny čaje jsou pouze pytlíkové, ceny za čerstvé (máta, zázvor), se odlišují. V případě zájmu hosta o kohoutkovou vodu si každá restaurace účtuje poplatek.

Tab. 8: Porovnání vybraných restaurací z hlediska cen za vybrané alkoholické nápoje

	Restaurace Archa	Restaurace U Macků	Restaurace Fojtství	Restaurace U Maci	Chalupa Na Schůdkách
Pilsner Urquell 0,5 l	40 Kč	-	40 Kč	-	35 Kč
Birell 0,5 l	30 Kč	30 Kč	30 Kč	30 Kč	24 Kč
Víno bílé 2dl	46 Kč	42 Kč	45 Kč	42 Kč	32 Kč
Bohemia sekt 0,75 l	279 Kč	220 Kč	259 Kč	220 Kč	240 Kč
Becherovka originál 4 cl	55 Kč	35 Kč	35 Kč	35 Kč	28 Kč
Božkov Tuzemský 4 cl	35 Kč	25 Kč	35 Kč	25 Kč	25 Kč

Zdroj: Vlastní zpracování

Restaurace U Macků společně s restaurací U Maci čepují pivo Litovel 11°, Maestro 10° a pivní speciály dle aktuální denní nabídky. Cena prvního zmiňovaného je 27 Kč za 0,5 l, Maestro (0,5 l) za 28 Kč a pivní speciály (0,5 l) za 36 Kč. Birell byl srovnáván jako lahvévé nealkoholické pivo, nikoliv točené.

4.4 Zpětná vazba na reakce zákazníků

Restaurace Archa dává možnost zákazníkům on-line hodnocení pomocí sociálních médií. První vybranou stránkou je Zomato. Zde se nachází pouze 1 recenze, která hodnotí restauraci velmi dobře. Ze základních údajů je uvedeno telefonní číslo, typ kuchyně, průměrná útrata za 2 osoby, adresa, možnosti platby, otevírací doba a další informace. Po konzultaci s majiteli restaurace bylo zjištěno, že na serveru je chybně uvedená otevírací doba a možnosti platby.

Dalším zkoumaným portálem bylo Restu.cz, kde se na hodnocení podílelo 10 uživatelů. Celkové hodnocení je 4.0 z 5.0, z toho kvalita jídla získala ohodnocení 4.0, servis 4.3 a prostředí 4.6. Na rozdíl od Zomata nabízí Restu.cz podrobnější informace o podniku včetně jeho popisu. Po zhlédnutí všech údajů je jediná chyba pouze v otevírací době podniku.

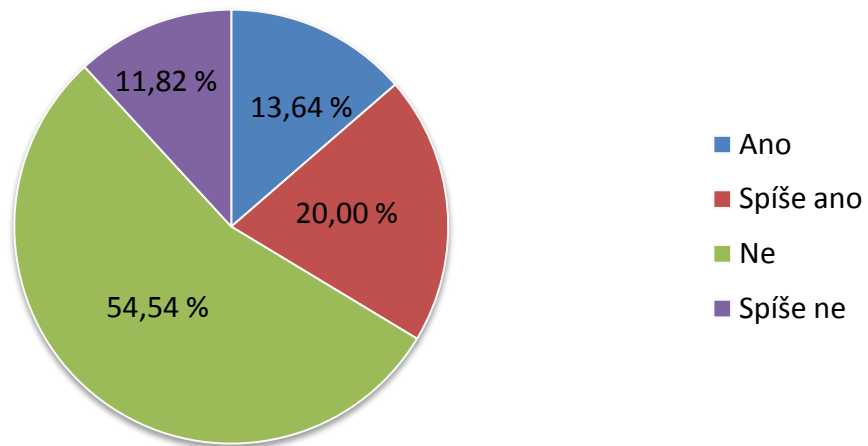
Pomocí TripAdvisoru ohodnotilo restauraci 21 uživatelů. Celkové hodnocení z 5.0 je 3.5, což odpovídá kategorii velmi dobré. Na portálu není uvedena otevírací doba, průměrná útrata ani způsoby platby. Z informací je možné zjistit pouze typ kuchyně a polohu restaurace.

Dnes nejvyžívanějším nástrojem k hodnocení je Facebook, který také obsahuje nejvíce údajů o firmě – adresa, kontakt, otevírací doba, typ kuchyně, speciality, nabízené služby a dostupnost. Ovšem ani zde není otevírací doba v pořádku.

Z hodnocení na zmiňovaných portálech vychází Archa většinou kladně, avšak je nutné sledovat datum zveřejnění. Zde se dozvídáme, že nejvíce záporných recenzí a stížností bylo napsáno za poslední rok a půl, a to především na odbornost, ochotu a přístup personálu. Po konzultaci s vedením restaurace bylo zjištěno, že si pan majitel za svým personálem stojí a obměnu v nejbližších měsících neplánuje.

5 Analýza spokojenosti zákazníků se službami restaurace Archa

Dotazováno bylo celkem 110 osob, a to 78 žen a 32 mužů. Více než 82 % uvedlo své bydliště mimo městskou část Olomouc – Svatý Kopeček, ve které se nachází restaurace Archa. Po zjištění základních informací následovala první otázka, zdali jsou občané bydlící v odlišné městské části ochotni přijet na Svatý Kopeček pouze kvůli občerstvení v restauraci Archa.

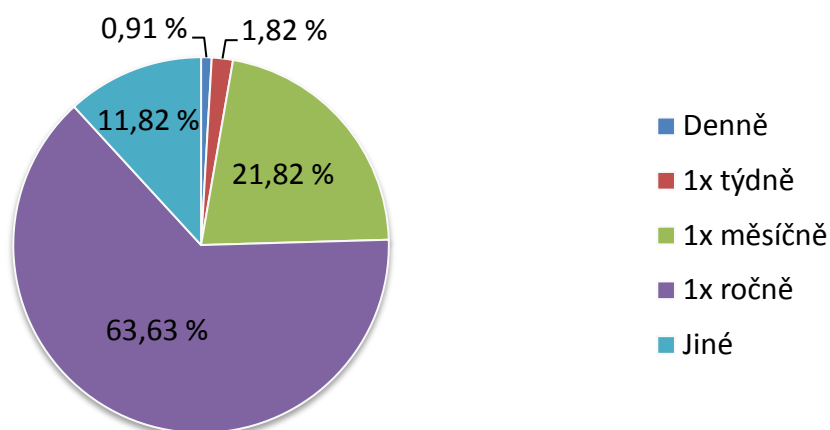


Graf 1: Ochota obyvatel Olomouce cestovat do vybrané restaurace

Zdroj: vlastní zpracování

Na první otázku odpovědělo 15 lidí ano, 22 spíše ano, 60 ne a zbývajících 13 se přiklonilo k odpovědi spíše ne. Z grafu tedy jasně vyplývá, že většina dotazovaných by nebyla ochotna přijet na Svatý Kopeček pouze kvůli návštěvě restaurace. Tento fakt by měl brát podnik v úvahu a snažit se ho změnit ve svůj prospěch např. větší propagací či zavedením několika levnějších denních/poledních menu (min. 3).

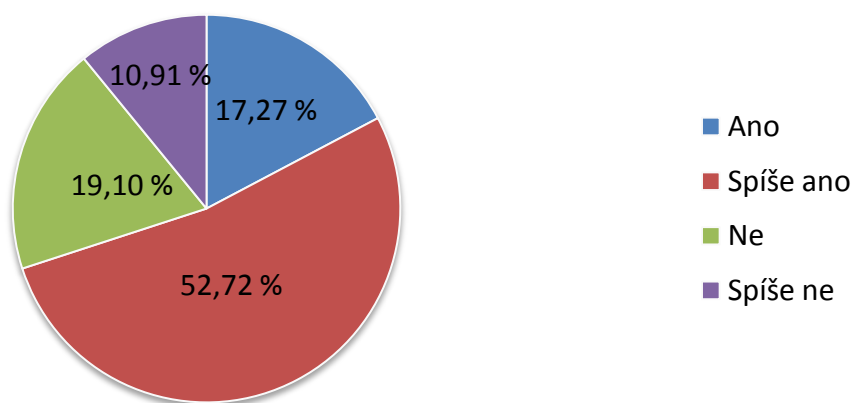
Rozhodujícím faktorem pro návštěvníky bývá také vzdálenost od jejich bydliště či dopravní dostupnost. K restauraci, která leží přibližně 10 km od Olomouce, se lze dostat MHD, avšak od zastávky musí jít návštěvníci pěšky přibližně 500 m, což nemusí zejména starším občanům vyhovovat. Při cestě vlastním dopravním prostředkem je opět problém s jeho zaparkováním, neboť jak již bylo zmíněno, restaurace nemá vlastní parkoviště.



Graf 2: Četnost návštěvnosti restaurace Archa

Zdroj: vlastní zpracování

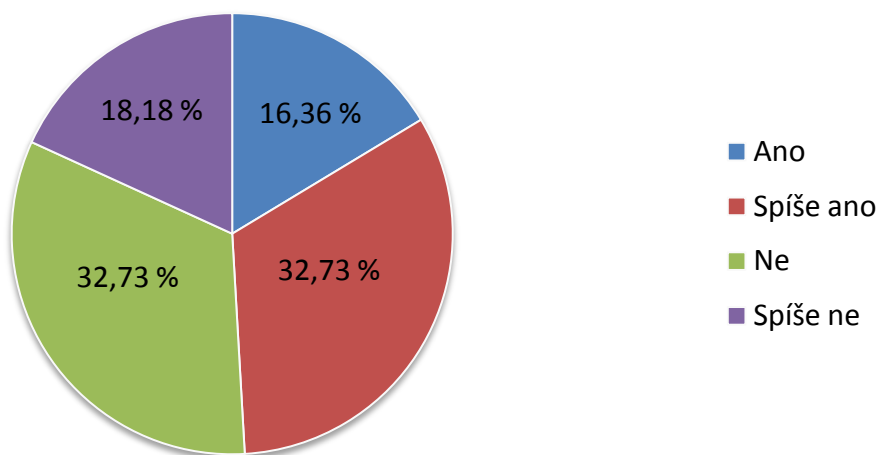
Z celkového počtu dotazovaných vyplývá, že 1/5 navštíví restauraci Archa 1x měsíčně a téměř 64 % jen 1x ročně. Tyto dvě skupiny respondentů dohromady tvoří 85 % ze zkoumaného počtu. Při současné bilanci návštěv nelze tedy hovořit o stálých zákaznících. V kategorii „Jiné“ se vyskytly 4 odlišné odpovědi, a to: 2x ročně (3), 3x – 4x za rok (8), 8x ročně (1) a pouze při koncertech, které se konají v restauraci (1).



Graf 3: Poměr návštěvnosti restaurace a současně zoologické zahrady

Zdroj: vlastní zpracování

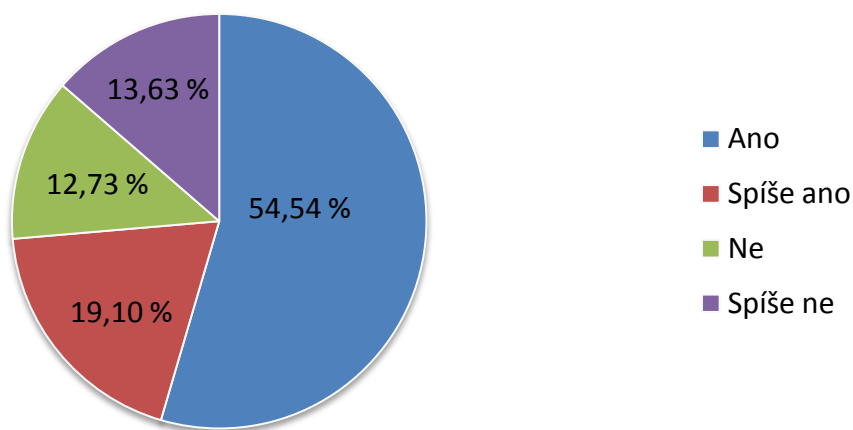
3. graf poukazuje na spojitost návštěvy ZOO s restaurací Archa u 77 dotazovaných, kteří uvedli jako svou odpověď ano a spíše ano. Podnik by měl být něčím výjimečný, speciální, aby byli hosté ochotni přijet z centra Olomouce až na Svatý Kopeček pouze kvůli pohoštění na Arše.



Graf 4: Spokojenost zákazníků s obsluhou

Zdroj: vlastní zpracování

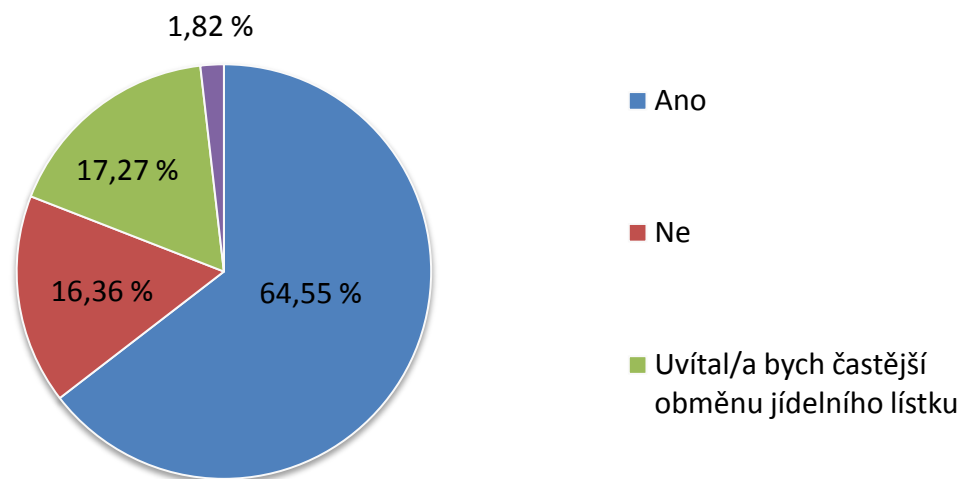
Graf 4 ukazuje nevyváženost směn. 36 odpovídajících je spíše spokojeno s obsluhujícím personálem, na druhou stranu je stejný počet zákazníků nespokojeno. Na tomto výsledku se může podílet přijímání nezkušeného personálu či jeho častá obměna.



Graf 5: Spokojenost zákazníků se servírovanými pokrmy

Zdroj: vlastní zpracování

Spokojenost se servírovanými pokrmy projevilo 81 dotazovaných. Potvrdilo se, že na rozdíl od obsluhy jsou zde směny kuchařů vyvážené a pokrmy jsou připravovány ve stejné kvalitě a chuti.

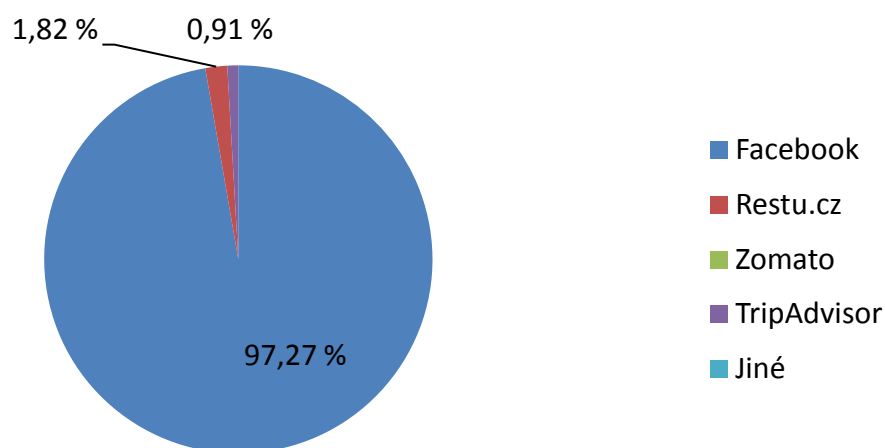


Graf 6: Spokojenost se sortimentem jídelního a nápojového lístku

Zdroj: vlastní zpracování

71 zákazníků se shodlo, že se stávající nabídkou jídelního a nápojového lístku jsou spokojeni, tzn., považují jej za dostačující. Restaurace by dle 19 hodnotících měla svůj jídelní lístek měnit častěji, než doposud.

Otázka číslo 7 byla zaměřena na průzkum, zda dotazovaní hodnotili restauraci na některém z internetových portálů. Výsledkem bylo zjištěno, že restauraci nehodnotilo téměř 75 % návštěvníků.



Graf 7: Poměr hodnocených internetových portálů

Zdroj: vlastní zpracování

Z celkového počtu dotazovaných osob (110) odpovědělo pouze 28, že uvedené gastronomické zařízení ohodnotili prostřednictvím internetových portálů. Nejčastějším nástrojem pro hodnocení si návštěvníci zvolili sociální síť Facebook, která se zejména v posledních letech stala velmi rozšířenou napříč všemi generacemi. V roce 2015 byla založena Facebooková stránka s názvem „Kde ne/jíst v Olomouci“. Smyslem je hodnotit a doporučovat gastronomická zařízení. Příspěvky se zde týkají pouze restaurací, které leží na území Olomouce. Názory a komentáře uživatelů přibývají každý den a jsou různorodé – od detailního popisu návštěvy zařízení přes fotodokumentaci pokrmů a nápojů až po přístup a ochotu personálu. K 15. 2. 2018 stránku sledovalo 16 710 lidí.

6 Návrhová část

Po shrnutí všech získaných poznatků a dat, jejich zhodnocením a srovnáním s konkurenčními podniky, je možno přistoupit k vytvoření návrhů na zlepšení chodu podniku.

6.1 Návrhy v oblasti personální politiky restaurace

Majitelé restaurace by měli více zapracovat na výběru nových kvalitních zaměstnanců a dbát na jejich praxi nebo alespoň vyučení v oboru. V dnešní době je velmi obtížné sehnat kvalitní pracovní sílu. Každopádně je neoddiskutovatelné, že obsluha tvoří jednu z hlavních tváří podniku a právě na ní a jejím chování záleží, zdali se host do restaurace znovu vrátí. Pokud budou zákazníci nespokojeni, s největší pravděpodobností už ji nenavštíví a ani kladně neohodnotí. K největším problémům restaurace Archa patří nevyváženost směn a neodbornost personálu. Zaměstnanci by měli být vybíráni dle určitých kritérií stanovených majiteli. Tím by došlo k eliminaci méně zkušených zaměstnanců a úbytku stížností. V současné době je na jedné směně personál vybavený jazykovými znalostmi, vyučením v oboru kuchař/číšník a min. 5 letou praxí, na směně druhé zaměstnanci nemají dostatečné odborné znalosti a jejich praktické dovednosti jsou prozatím velmi omezené (zkušenost max. 1 rok).

Pro nový, ale samozřejmě i stálý personál, by určitým řešením bylo pravidelné povinné školení a přezkušování vždy před začátkem směny. Týkalo by se celkové nabídky restaurace, manuálů a povinností, které musí každý dodržovat. Mezi témata školení by se mohlo zařadit jak řešit stížností hostů, etiketa a komunikační dovednosti, chování a způsoby stolování při významných společenských událostech, základy profesionální obsluhy či kurz asertivity.

Majitelé by si měli více vážit zaměstnanců, kteří jsou ochotni připravit akci a obsluhovat ji až do ranních hodin s tím, že další den půjdou pouze po pár hodinách spánku opět do práce. Odměny by mohly být za hodiny odpracované nad rámec pracovní doby. Majitel by mohl zavést systém odměňování dle tržby (navíc k dojednané mzdě). V praxi by to mohlo např. znamenat, že pokud pracovníci za 1 den vykážou čistou tržbu vyšší než 45.000 Kč, dostane každý, včetně kuchařů, odměnu ve výši 250 Kč. V letní sezóně, kdy jsou tržby vyšší, by odměna začínala např. při tržbě 60.000 Kč. Tento návrh by bylo nutno smluvně ošetřit.

K vyšší motivaci zaměstnanců mohou sloužit benefity, např. v podobě slev či volných vstupů do ZOO, fitness centra nebo bazénu. Do určité výše může majitel přispívat také na stravenky a penzijní či životní pojištění.

Roční vstupenka na 20 vstupů do ZOO Olomouc činí 900 Kč. Zaměstnavatel by mohl přispívat až 225 Kč (25 % ceny) nebo ji dát zcela zdarma. U druhé varianty by stačilo kupón zakoupit pouze 4x a rozdělit jej mezi směny tak, že 1 směna číšníků a kuchařů bude mít 2 permanentky. Celkové náklady majitele, v případě uhrazení plné částky, by tvořily 3 600 Kč, v podobě příspěvku pouze 900 Kč.

Olomoucký krytý bazén zatím nezavedl prodej permanentek. Majitel může zaměstnancům poskytovat alespoň slevu ve výši 40 % z ceny vstupného. Cena se liší dle doby návštěvy a je rozdělena do 3 kategorií. Pohybuje se v rozmezí od 57 do 74 Kč za 1 hod a zaměstnavatel by přispíval v průměru 26 Kč. V případě, že by této aktivity využíval každý zaměstnanec 1x týdně, vedení podniku by po měsíci zpětně proplácelo dohromady 2 052 Kč (při vstupném 57 Kč/hod).

Stejnou motivací může být příspěvek na permanentku do fitness centra, konkrétně do Infitness Olomouc. Zde mohou být 2 způsoby zvýhodnění, a to buď proplacení celé částky, nebo 25% sleva na permanentku. Kupony mají následovné ceny: měsíční 690 Kč, čtvrtletní 1 800 Kč, půlroční 3 200 Kč a roční 5 900 Kč. Výše příspěvku by se pohybovala dle zakoupené délky, přibližně 173 – 1 475 Kč. Při zavedení volných vstupů pro celý tým restaurace by náklady dosahovaly 53 100 Kč. Z pohledu majitele by bylo úspornějším řešením nabídnutí pouze slevy.

U příspěvků na stravenky v hodnotě 50 Kč lze kalkulovat s částkou 20 Kč na 1 kus. Při vydání 10 stravenek na osobu/měsíc by při celkovém počtu 9 stálých zaměstnanců (číšníci, barmani, kuchaři, šéfkuchař) vznikly majiteli náklady 1 800 Kč. Benefity na penzijní a životní pojištění mohou být až do výše 100 Kč/měsíc.

Zaměstnavatel může mimo uvedené příspěvky pořídit zaměstnancům Olomouc region Card. Jedná se o kartu s platností v délce 48 hod (240 Kč) nebo 5 dní (480 Kč). Princip je založen na zlevněných či úplně volných vstupech na hrady a zámky, do muzeí, zoologických zahrad, na stravování, sportovní aktivity nebo přírodní zajímavosti. Kromě těchto výhod má držitel karty zcela zdarma městskou hromadnou dopravu. Olomouc region Card platí na území Olomouckého kraje a držitelům dává možnost navštívit 195 objektů. Možnost zakoupení je na 14 místech v Olomouci, dále na území Střední Moravy, Jeseníků a v Praze. Nabídka je pestrá a zdarma je možnost zhlédnout např.: Arcibiskupský palác v Olomouci, hrady Bouzov, Helfštýn a Šternberk, zámky Čechy pod Kosířem, Náměšť na Hané, Plumlov, Tovačov, Kroměříž, Chropyně, Konice nebo Velké Losiny. Z muzeí je zde nabídka zahradní železnice

ve Střížově, Arcibiskupská vodárna, expozice hudebních nástrojů Ostružná, muzeum silnic ve Vikýřovicích, Arcidiecézní a Vlastivědné muzeum v Olomouci. V rámci sportovních aktivit lze využít volný vstup na bobovou dráhu, golf, minigolf, discgolf a vyhlídkové plavby. V ceně karty je zahrnut neomezený vstup do ZOO Olomouc.

Olomouc region Card dále nabízí držitelům slevy až 50 %, které je možné uplatnit např. na: čtyřkolky, plavecký bazén, lanové bludiště, aquapark, lanové centrum Proud, Bowland Olomouc, centrum zdraví, jezdecký sportovní areál, Nordic Walking, trampolíny Hrubá voda, prohlídku Fortu Radíkov, ruční papírnu a muzeum papíru Velké Losiny nebo Javoříčské jeskyně.

6.2 Obměna jídelního lístku

Z provedeného dotazníkového šetření bylo zjištěno, že přibližně 34 % odpovědí se týkalo nespokojenosti se současnou nabídkou jídelního lístku. Obnova větší části pokrmů by se mohla uskutečnit 2x – 3x ročně. Vzhledem k tomu, že kuchyně je česká, měly by být zachovány typické pokrmy – svíčková na smetaně, moravský vrabec se zelím či guláš s houskovým knedlíkem. Větší pestrost, obměnu a péči by potřeboval sortiment v kategorii salátů. Nově by mohl být nabídnut např. salát se sezónními surovinami (řepa, chřest, hlávkový salát, hlávkové zelí, ředkvičky, celer...). Kategorie salátů se může tedy rozrůst o tuňákový salát, šopský salát, mrkvový salát, salát Ceasar, salát Coleslaw, salát s hermelínem nebo grilovaným masem.

Taktéž nedostačující nabídka se týká ryb. Zpestření může být v období Vánoc, kdy podnik může prodávat za sníženou cenu např. kapra s bramborovým salátem, lososa s bramborami nebo rybí polévku. Stálá nabídka se dá obohatit o filé, pražmu, pstruha, candáta nebo tuňáka.

Restaurace Archa je celoročně hojně navštěvována zahraničními turisty. Aby se zamezilo jazykové bariéře, mohla by restaurace zavést cizojazyčné verze jídelního lístku, a to v jazyce anglickém, německém, ruském, polském a francouzském. Předešlo by se tak dlouhému a namáhavému překladu číšníka, místo kterého by se mohl více věnovat ostatním zákazníkům.

6.3 Rozšíření nabídky služeb

PLATBA STRAVENKAMI

Provedenou konkurenční analýzou bylo zjištěno, že ve všech 4 podnicích, nacházejících se na Svatém Kopečku v bezprostřední blízkosti Archy, je umožněna platba stravenkami. Pro část návštěvníků může být uvedený faktor rozhodující. Přijímáním by Archa snížila konkurenci ostatních restaurací a sama by o nic nepřišla. Nejedná se o investici ani žádnou finančně náročnou věc, která by potřebovala časové naplánování či schválení. Platbu stravenkami může zavést majitel okamžitě.

NEKUŘÁCKÁ ZAHRÁDKA

Jelikož cílovými návštěvníky restaurace Archa jsou (mimo jiné) rodiny s dětmi, bylo by vhodné věnovat jim ještě více pozornosti. Děti zde mají velké výhody oproti jiným podnikům, např. dětské hřiště, 2 dětské koutky, 5 dětských jídel či možnost poloviční porce u většiny pokrmů nebo přebalovací pult. Vzhledem k již schválenému zákonu o zákazu kouření ve vnitřních prostorách restaurací, barů a kaváren, by se při současné kapacitě restaurace a jejím konstrukčním řešení dal zavést zákaz kouření na jedné ze zahrádek. Situovány jsou následovně: první zahrádka se nachází u vchodu do restaurace, druhá a třetí při východu z restaurace do ZOO a čtvrtá navazuje na salonek umístěný v suterénu. Kapacita předzahrádky je 54 míst, druhé + třetí 53 a čtvrté 30 míst. Zákaz by byl nejvhodnější na předzahrádce, jelikož se nachází v těsné blízkosti dětského hřiště. V případě, že rodiče dětí jsou kuřáci, mají možnost odejít na místo, které je k tomu nyní vyhrazeno. Pokud by někteří návštěvníci i přes to měli potřebu kouřit u stolu, mají kdykoliv možnost přesunu na jinou zahrádku. Pro majitele by tato investice nebyla finanční zátěží. O zákazu by hosty informovaly cedule umístěné na dobře viditelném místě.

ZÁVĚR

Cílem bakalářské práce bylo zanalyzovat chod podniku a navrhnout řešení, vedoucí ke zvýšení efektivity provozu. Zařízení bylo zhodnoceno a popsáno z více hledisek. Ze získaných údajů vyplynuly silné a slabé stránky podniku a možné příležitosti a hrozby. Prostřednictvím praxe, vykonávané při studiu, vznikla možnost seznámení se s chodem odlišných restaurací. Po vybrání určitých kritérií byla provedena, mimo jiné, analýza konkurence. Restaurace Archa byla srovnána se 4 podobně zaměřenými podniky ve stejné lokalitě. Mezi hlavní kritéria patřila např. otevírací doba, kapacita, nabídka dětských pokrmů, možnosti platby či dostupnost od hlavního cíle návštěvníků – zoologické zahrady. Při bližším seznámení se s podnikem byly srovnávány taktéž ceny za pokrmy a alkoholické i nealkoholické nápoje. Výsledky byly zpracovány do tabulek a opatřeny komentářem. Podkladem pro zpracování práce byly názory návštěvníků restaurace Archa uveřejněných na internetových portálech. Vybrány byly 4 stránky – Zomato, Restu.cz, TripAdvisor a Facebook. Jelikož na některých z uvedených portálů nebylo příliš mnoho recenzí, proběhlo zkoumání názorů návštěvníků také pomocí dotazníkového šetření. Sestávalo se z 10 otázek a bylo zaměřeno na hodnocení podniku z mnoha hledisek – personálního, dle četnosti návštěv, spokojenosti s nabídkou pokrmů a nápojů a s četností obměn jídelního a nápojového lístku. Ze všech získaných analýz (konkurence, chodu podniku, SWOT) byla sestavena návrhová část, která se zaměřuje jak na návrhy v oblasti personální politiky restaurace, tak na rozšíření nabídky služeb. Přínosem práce v rovině teoretické bylo přehledné vymezení teorie k dané problematice. V rovině praktické byla provedena analýza konkrétní restaurace – jejího provozu a konkurenceschopnosti. Dalším přínosem jsou návrhy, mezi kterými je zařazeno zavedení nekuřácké zahrádky (zejména proto, že cílovými zákazníky restaurace jsou rodiny s dětmi), umožnění platby stravenkami, častější obměna jídelního lístku a zvýšení motivace zaměstnanců prostřednictvím benefitů. Vzhledem k tomu, že se gastronomie neustále rozvíjí a vznikají nové trendy či zákony upravující chod podniku (EET, zákaz kouření), je nutno uvedenou restauraci neustále sledovat a vylepšovat, aby nedošlo k výraznějšímu odlivu zákazníků či úpadku. Cíl práce byl splněn.

POUŽITÉ ZDROJE

1. *Zákon č. 89/2012 Sb.: občanský zákoník* [online]. 3. února 2012. [cit. 2017-07-01]. Dostupné z: www.zakonyprolidi.cz/cs/2012-89
2. *Definice podnikání* [online]. 2014 Dostupné z: www.ipodnikatel.cz/Zahajeni-podnikani/jak-novy-obcansky-zakonik-definuje-podnikani.html
3. *Zákon č. 455/1991 Sb.: o živnostenském podnikání* [online]. 2. října 1991. [cit. 2017-07-01]. Dostupné z: www.zakonyprolidi.cz/cs/1991-455
4. *Gastroreality Praha: pár rad pro začátečníky* [online]. 2009 [cit. 2017-07-01]. Dostupné z: <http://gastrorealitypraha.cz/zacinate-s-gastronomii.html>
5. *Doporučení upravující základní ukazatele pro kategorizaci hostinských a ubytovacích zařízení: Důvodová zpráva* [online]. [cit. 2017-07-02]. Dostupné z: <http://www.cestovni-ruch.cz/kategorizace/doporuceni.htm>
6. *HACCP: Hazard Analysis and Critical Control Point* [online]. 2009 [cit. 2017-07-03]. Dostupné z: <https://haccp.webnode.cz/hostinska-cinnost/kategorizace-hostinskych-zarizeni/>
7. *ČSN 56 9606: Pravidla správné hygienické a výrobní praxe – Obecné principy hygieny potravin* [online]. 1. února 2017. [cit. 2017-07-03]. Dostupné z: www.technicke-normy-csn.cz/inc/nahled_normy.php?norma=569606-csn-56-9606&kat=77688
8. *Vyhláška č. 137/2004: o hygienických požadavcích na stravovací služby a o zásadách osobní a provozní hygieny při činnostech epidemiologicky závažných* [online]. 17. března 2004. [cit. 2017-07-03]. Dostupné z: www.zakonyprolidi.cz/cs/2004-137
9. VOLDŘICH, Michal, Marie JECHOVÁ a kol. *Zásady správné výrobní a hygienické praxe ve stravovacích službách část I.* [online]. 2007 [cit. 2017-07-03]. Dostupné z: http://www.socr.cz/assets/aktivity/publikace/P__ru_ka__st1.pdf
10. VOLDŘICH, Michal, Marie JECHOVÁ a kol. *Bezpečnost pokrmů v gastronomii: Malé a střední provozovny, postupy na zásadách HACCP.* Praha: České a slovenské odborné nakladatelství, 2004. ISBN 80-903401-0-5.

11. VOLDRICH, Michal, Marie JECHOVÁ a kol. *Zásady správné výrobní a hygienické praxe ve stravovacích službách část II.* [online]. 2007 [cit. 2017-07-03]. Dostupné z: http://www.socr.cz/assets/aktivity/publikace/P__ru_ka___st2_1.pdf
12. *Zákon č. 309/2006 Sb.: o zajištění dalších podmínek bezpečnosti a ochrany zdraví při práci* [online]. 23. května 2006. [cit. 2017-07-05]. Dostupné z: www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-309
13. *BOZP pro restaurace a hotely: rizika v restauracích a hotelech* [online]. Praha, 2017 [cit. 2017-07-05]. Dostupné z: <https://www.bozp.cz/bozp-pro-hotely-restaurace/>
14. *Asociace malých a středních podniků a živnostníků ČR* [online]. Praha [cit. 2017-07-10]. Dostupné z: <http://www.eltrzby.cz/cz/o-co-jde>
15. *Zákon č. 112/2016 Sb.: o evidenci tržeb* [online]. 16. března 2016. [cit. 2017-07-10]. Dostupné z: www.zakonyprolidi.cz/cs/2016-112
16. *Jak na e-tržby: Co je to CZ-NACE?* [online]. 2015 [cit. 2017-07-15]. Dostupné z: <http://www.jaknaetrzby.cz/eet/zakladni-informace/co-je-to-cz-nace/>
17. *CZ NACE* [online]. [cit. 2017-07-15]. Dostupné z: <http://www.nace.cz/>
18. *Zákon č. 65/2017 Sb.: o ochraně zdraví před škodlivými účinky návykových látek* [online]. 19. ledna 2017. [cit. 2017-07-18]. Dostupné z: www.zakonyprolidi.cz/cs/2017-65
19. *Seznam alergenů pro restaurace* [online]. 2017 [cit. 2017-07-19]. Dostupné z: www.seznam-alergenu.cz/seznam-alergenu-pro-restaurace/
20. *Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2000/13/ES: o sblížení právních předpisů členských států týkajících se označování potravin, jejich obchodní úpravy a související reklamy* [online]. 20. března 2000. [cit. 2017-07-18]. Dostupné z: [n eur-lex.europa.eu/legal-content/CS/TXT/?uri=CELEX:32000L0013](http://eur-lex.europa.eu/legal-content/CS/TXT/?uri=CELEX:32000L0013)
21. *Vyhláška č. 417/2016 Sb.: o některých způsobech označování potravin* [online]. 19. prosince 2016. [cit. 2017-07-19]. Dostupné z: www.sagit.cz/info/sb16417
22. *Cukrářství Lucie: seznam alergenů v potravinách* [online]. [cit. 2017-07-20]. Dostupné z: <http://www.cukrarstvilucie.wbs.cz/Seznam-alergenu-v-potravinach.html>

23. *Obaly potravin a jídelní lístky v restauracích musí uvádět alergeny* [online]. 2014 [cit. 2017-07-20]. Dostupné z: https://www.irozhlas.cz/zpravy-domov/obaly-potravin-a-jidelni-listky-v-restauracich-musi-uvadet-alergeny_201412130932_dpihova
24. *Jak správně označit alergeny v potravinách* [online]. [cit. 2017-07-20]. Dostupné z: www.szpi.gov.cz/soubor/oznacovani-alergenu-pdf.aspx
25. *Projobs* [online]. 2017 [cit. 2017-07-21]. Dostupné z: www.projobs.cz
26. SALAČ, Gustav. *Stolničení*. Vyd. 2. FORTUNA, 2006. ISBN 80-7168-752-9.
27. *Stolničení online: praktický pomocník a rádce* [online]. 2017 [cit. 2017-07-22]. Dostupné z: www.stolniceni.cz
28. *Káva online: barista - odborník na přípravu kávy* [online]. 2010 [cit. 2017-07-23]. Dostupné z: <http://www.kava-online.cz/kava-obecne/priprava-kavy/barista-odbornik-na-pripravu-kavy>
29. *Asociace sommelierů Česká republika: sommelier* [online]. [cit. 2017-07-25]. Dostupné z: <http://www.sommeliers.cz/content/sommelier>
30. *Cukrář* [online]. [cit. 2017-07-26]. Dostupné z: <http://www.occupationsguide.cz/cz/povol/povolani.aspx?Par=57.htm>
31. *Zákon č. 262/2006 Sb.: zákoník práce* [online]. 21. dubna 2006. [cit. 2017-07-26]. Dostupné z: www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-262
32. *Zákon č. 435/2004 Sb.: o zaměstnanosti* [online]. 13. května 2004. [cit. 2017-07-26]. Dostupné z: www.zakonyprolidi.cz/cs/2004-435
33. *Národní soustava kvalifikací: obor kvalifikace* [online]. 2014 [cit. 2017-07-25]. Dostupné z: <https://www.narodnikvalifikace.cz/>
34. *Zomato* [online]. 2017 [cit. 2017-08-02]. Dostupné z: <https://www.zomato.com>
35. *RESTU: Objevujte ty nejlepší podniky snadno a rychle s Restu* [online]. 2017 [cit. 2017-08-04]. Dostupné z: <https://www.restu.cz/>
36. *TripAdvisor: přečtěte si recenze, porovnejte ceny a rezervujte* [online]. 2017 [cit. 2017-08-04]. Dostupné z: www.tripadvisor.cz

37. KŘÍŽEK, Felix a Josef NEUFUS. *Moderní hotelový management: nejnovější poznatky a trendy v řízení hotelů: komplexní informace o hotelovém provozu a jeho organizaci: optimalizace provozu s ohledem na ekologii a etiku: případové studie a příklady*. Praha: Grada, 2011. ISBN 978-80-247-3868-0.
38. TRUČKA, Jaroslav. *Marketing jako šachová hra: vítězné strategie pro získání a udržení zákazníků*. Brno: BizBooks, 2013. ISBN 978-80-265-0054-4.
39. *MANAGEMENT MANIA: SWOT analýza* [online]. 2016 [cit. 2017-11-09]. Dostupné z: <https://managementmania.com/cs/swot-analyza>
40. Petr Látal, statutární orgán společnosti JACOBO EUROPE CZ a.s. – osobní konzultace
41. JAKUBÍKOVÁ, Dagmar. *Marketing v cestovním ruchu: jak uspět v domácí i světové konkurenci*. 2., aktualiz. a rozš. vyd. Praha: Grada, 2012. ISBN 978-80-247-4209-0.
42. JAKUBÍKOVÁ, Dagmar. *Strategický marketing: Strategie a trendy*. 2. Praha: Grada, 2013. ISBN 978-80-247-4670-8.
43. *Restaurant Archa* [online]. [cit. 2018-03-20]. Dostupné z: <http://www.archa-zoo.cz/>

SEZNAM GRAFŮ

Graf 1: Ochota obyvatel Olomouce cestovat do vybrané restaurace

Graf 2: Četnost návštěvnosti restaurace Archa

Graf 3: Poměr návštěvnosti restaurace a současně zoologické zahrady

Graf 4: Spokojenost zákazníků s obsluhou

Graf 5: Spokojenost zákazníků se servírovanými pokrmy

Graf 6: Spokojenost se sortimentem jídelního a nápojového lístku

Graf 7: Poměr hodnocených internetových portálů

SEZNAM TABULEK

Tab. 1: Stupeň vzdělání v pohostinství a gastronomii dle ISTP

Tab. 2: Schéma SWOT analýzy

Tab. 3: SWOT analýza restaurace Archa

Tab. 4: Vyhodnocení analýzy SWOT

Tab. 5: Srovnání konkurenčních podniků dle vybraných kritérií

Tab. 6: Porovnání vybraných restaurací z hlediska cen za vybrané pokrmy

Tab. 7: Porovnání vybraných restaurací z hlediska cen za vybrané nealkoholické nápoje

Tab. 8: Porovnání vybraných restaurací z hlediska cen za vybrané alkoholické nápoje

SEZNAM ZKRATEK

WTO	Světová organizace cestovního ruchu
HACCP	Analýza nebezpečí a kontrola kritických bodů
BOZP	Bezpečnost a ochrana zdraví při práci
EET	Elektronická evidence tržeb
CZ-NACE	Statistická klasifikace ekonomických činností vydávaná Evropskou komisí

PŘÍLOHY

Příloha č 1: Jídelní a nápojový lístek (43)

Studený předkrm

Domácí zvěřinová paštička se šlehanou smetanou a višněmi
marinovanými v portském víně, čerstvě rozpečená bagetka 89,-

Polévky

Kulajda s vejcem a čerstvým koprem 45,-

Zelňačka 49,-

Dětská jídla

Svíčková na smetaně s houskovým knedlíkem 2 ks 89,-

2 ks Domácí kynuté borůvkové knedlíky, sypané cukrem a přelité čerstvě
rozehřátým máslem 79,-

75g Kuřecí plátek se zeleninovými kuličkami, bramborová kaše 89,-

75g Boloňské špagety sypané Eidamem 89,-

Smažený Eidam v trojobalu, servírovaný s vařenými bramborami a
domácí tatarskou omáčkou 89,-

Hotová jídla

Svíčková na smetaně s brusinkovým terčíkem a houskovým knedlíkem 169,-

Jelení guláš zdobený nakládanou paprikou a čerstvou cibulkou,
houskový knedlík 169,-

Moravský vrabec s kysaným zelím a bramborovým knedlíkem 159,-

Minutky, speciality z naší pece a grilu

150g Medailonky z jelení a kančí kýty, grilované na zvěřinovém koření a
přelité višňovou omáčkou, smažené bramborové klínky 229,-

150g Zvěřinový burger s pikantní brusinkovou omáčkou, smažené hranolky,
zelný salát Coleslaw 199,-

150g Filátka sumečka afrického servírované na pasírované zelenině, važené
brambory s máslem zdobené čerstvou bylinkou 209,-

350g Boloňské špagety sypané parmazánem 159,-

150g Smažený kuřecí řízek zdobený citrónem, važené brambory s máslem
zdobené bylinkou 149,-

100g	Smažený Eidam v trojobalu, servírovaný se smaženými hranolkami a domácí tatarskou omáčkou	149,-
------	---	-------

300g	Listový salát se sýrem s modrou plísní, sušenými brusinkami a vlašskými ořechy	159,-
------	--	-------

Steaky dle Vašeho přání (zvolte si druh masa, hmotnost a úpravu sami)

200g	US Ball Tip (hovězí špička ořechu)	249,-
------	------------------------------------	-------

300g	US Ball Tip (hovězí špička ořechu)	329,-
------	------------------------------------	-------

200g	Vepřová krkovice	159,-
------	------------------	-------

300g	Vepřová krkovice	229,-
------	------------------	-------

200g	Kuřecí prsa	149,-
------	-------------	-------

300g	Kuřecí prsa	219,-
------	-------------	-------

150g	Losos filet	249,-
------	-------------	-------

200g	Losos filet	299,-
------	-------------	-------

Saláty přílohové

150g	Čerstvý zeleninový salát s rukolou	49,-
------	------------------------------------	------

100g	Salát Coleslaw	39,-
------	----------------	------

Dezerty

Noe - luxusní dortík s vanilkovou zmrzlinou Haagen Dasz, zdobený ovocem	89,-
---	------

Domácí jablečný závin s čerstvou šlehačkou	39,-
--	------

Domácí borůvkový kynutý knedlík sypaný cukrem a přelitý čerstvě rozpuštěným máslem	49,-
--	------

Dětský pohár Archa - kopeček vanilkové, jahodové a čokoládové zmrzliny s gumovými medvídky, lentilkami a čerstvou šlehačkou	69,-
---	------

Přílohy

Brambory vařené	29,-
-----------------	------

Šťouchané brambory s cibulkou a bylinkami	39,-
---	------

Bramborová kaše	35,-
-----------------	------

1 ks	Houskový knedlík	8,-
------	------------------	-----

4 ks	Houskový knedlík	29,-
------	------------------	------

140g	Bramborový knedlík	29,-
------	--------------------	------

Hranolky smažené	35,-
------------------	------

Bramborové klínky smažené	49,-
Bramborové lupínky na tenko smažené s dipem	79,-
Tatarská omáčka domácí	19,-
Kečup porce	15,-

Nápojový lístek

Káva

Espresso Lavazza	39,-
Lungo espresso Lavazza	39,-
Espresso Macchiato Lavazza	42,-
Latté Macchiato Lavazza	49,-
Cappuccino Lavazza	45,-
Vídeňská káva	44,-
Alžírská káva	60,-
Irská káva	60,-
Turecká káva	35,-

Teplé nápoje

Čaj Whittington (dle výběru), citron	36,-
Čaj pyramidový Whittington (dle výběru), citron	45,-
Čaj z čerstvé máty, čaj z čerstvého zázvoru	49,-

Nealkoholické nápoje

0,3 l	Malinovka	19,-
0,5 l	Malinovka	25,-
1 l	Malinovka	55,-
0,33 l	Coca Cola	39,-
0,33 l	Coca Cola Light	39,-
0,33 l	Coca Cola Zero	39,-
0,33 l	Fanta pomeranč	39,-
0,33 l	Sprite	39,-
0,25 l	Kinley Tonic bez příchutě, citron, zázvor, rosé	39,-
0,2 l	Cappy pomeranč, jablko, černý rybíz, multivitamin, jahoda, hruška, meruňka, grapefruit, ananas 100%	39,-
0,2 l	Nestea broskev, citrus, zelený čaj citrus, aloe vera	39,-

0,25 l	Bonaqua jemně perlivá, neperlivá	27,-
0,33 l	Römerquelle	35,-
0,75 l	Römerquelle	65,-
0,3 l	Čepované limonády Coca Cola, Fanta, Sprite, Kinley Tonic	25,-
0,3 l	Soda čepovaná	15,-
0,355 l	Red Bull	89,-
1 l	Džbáněk s minerální vodou, citrónem, mátou	49,-
1 l	Bezinková limonáda	59,-
Pivo		
0,5 l	Pilsner Urquell	40,-
0,3 l	Pilsner Urquell	30,-
0,5 l	Gambrinus	30,-
0,3 l	Gambrinus	25,-
0,5 l	Birell Pomelo & Grep	32,-
0,3 l	Birell Pomelo & Grep	27,-
0,5 l	Birell nealko lahvové	30,-
0,33 l	Frisco lahvové - příchutě dle nabídky	35,-
Vína a sekty		
2 dl	Tramín červený (polosuché)	46,-
2 dl	Chardonnay (suché)	46,-
2 dl	Modrý Portugal (polosuché)	46,-
2 dl	Cabernet Franc (suché)	46,-
2 dl	Rosato (polosuché)	46,-
Ostatní vína a sekty jsou uvedené ve vinném lístku.		
Aperitiv		
1 dl	Cinzano bianco, rosso, dry	59,-
1 dl	Cinzano 1757	69,-
1 dl	Cynar	35,-
1 dl	Campari bitter	79,-
1 cl	Crodino - nealkoholický aperitiv	49,-
Likér		
4 cl	Jagermeister	59,-

4 cl	Carolans	55,-
4 cl	Fernet Stock, Fernet Stock citrus	39,-
4 cl	Becherovka	39,-
4 cl	Vaječný likér	35,-
4 cl	Griotka	35,-
4 cl	Jack´s Daniels Honey	79,-
Americká whiskey		
4 cl	Jack´s Daniels	79,-
Irská whiskey		
4 cl	Tullamore Dew	65,-
4 cl	Tullamore Dew 12-letá	120,-
4 cl	Jameson	65,-
Skotská whiskey		
4 cl	Glenfiddich 12-letá	120,-
4 dl	Glenfiddich 15-letá	160,-
4 cl	Bruichladdich The Classic Laddie	229,-
4 cl	Grant´s	50,-
4 cl	Chivas Regal 12-letá	109,-
4 cl	Johnnie Walker Red	65,-
4 cl	Johnnie Walker Black 12-letá	99,-
4 cl	Johnnie Walker Blue 60-letá	489,-
Bourbon		
4 cl	Wild Turkey	79,-
4 dl	Jim Beam	65,-
Cognac		
4 cl	Rémy Martin V. S. O. P.	150,-
4 dl	Rémy Martin X. O. Excellence	400,-
4 cl	Martell Noblige 30-letý	270,-
4 cl	Martell V.S.	99,-

Vodka

4 cl	Beluga	155,-
4 cl	Absolut	59,-
4 cl	Absolut vanilla, pears, raspberri, ruby red	59,-
4 cl	Finlandia	59,-
4 cl	Stolichnaya	59,-
4 cl	Russkij Standard	59,-
4 cl	Boris Jelzin jablečná, zlatá, višeň	49,-

Gin

4 cl	Hendrick's	119,-
4 dl	Beefeater	59,-

Rum

4 cl	Mount Gay Rum Extra Old	130,-
4 cl	Ron Zacapa Centenario 23 y.o.	150,-
4 dl	Diplomatico Reserva Exclusiva 12 y.o.	150,-
4 cl	Havana Club Anejo Blanco	59,-

Metaxa

4 cl	Metaxa 5	69,-
4 cl	Metaxa 7	89,-
4 cl	Metaxa 12	109,-

Ostatní alkoholické nápoje

4 cl	Tuzemský Božkov	35,-
4 cl	Slivovice Rudolf Jelínek	59,-
4 cl	Tequila Olmeca Blanco, Reposado	69,-
4 cl	Tequila Olmeca Tezon (100% agáve)	289,-

Míchané nápoje

1,5 dl	Mojito - Havana Club, máta, limeta, třtinový cukr, soda	109,-
1,5 dl	Mojito Virgin - jablečný džus, máta, limeta, třtinový cukr, soda	69,-
1,5 dl	Cuba Libre - Havana Club, Coca Cola, limeta	99,-

Příloha č. 2: Dotazník

Zdroj: vlastní zpracování

Průzkum spokojenosti zákazníků se službami restaurace Archa

Údaje o respondentovi:

Pohlaví: Muž Žena

Nachází se Vaše bydliště v městské části Olomouc – Svatý Kopeček?

- a) Ano b) Ne

1. Pokud ne, jste ochotni přijet na Svatý Kopeček pouze kvůli občerstvení v restauraci Archa?

- a) Ano b) Spíše ano c) Ne d) Spíše ne

2. Jak často restauraci Archa navštěvujete?

- a) Denně b) 1x týdně c) 1x měsíčně d) 1x ročně
e) Jiné

3. Bývá Váš pobyt v restauraci spojený s prohlídkou ZOO, která se nachází v těsné blízkosti?

- a) Ano b) Spíše ano c) Ne d) Spíše ne

4. Jste spokojeni s obsluhujícím personálem?

- a) Ano b) Spíše ano c) Ne d) Spíše ne

5. Jste spokojeni se servírovanými pokrmy?

- a) Ano b) Spíše ano c) Ne d) Spíše ne

6. Zdá se Vám nabídka jídelního a nápojového lístku dostačující?

- a) Ano b) Ne c) Uvítal/a bych častější obměnu jídelního lístku
d) Uvítal/a bych častější obměnu nápojového lístku

7. Hodnotili jste někdy restauraci Archa prostřednictvím internetových portálů?

- a) Ano b) Ne

8. Pokud ano, uveďte na kterém:

a) Facebook

b) Restu.cz

c) Zomato

d) TripAdvisor

e) Jiné: