

VYSOKÁ ŠKOLA OBCHODNÍ A HOTELOVÁ

Študijný odbor: Gastronómia, hotelierstvo a cestovný ruch

Kristína KRALJIKOVÁ

ANALÝZA PRAŽIARNE KÁVY
ANALYSIS OF THE COFFEE ROASTER

BAKALÁRSKA PRÁCA

Vedúci bakalárskej práce: Ing. Zdeněk Málek, Ph.D.

Brno, rok 2022

VYSOKÁ ŠKOLA OBCHODNÍ A HOTELOVÁ

Katedra cestovního ruchu a odborných předmětů

Akademický rok: 2021/2022

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Jméno a příjmení studenta: Kristína Kraljiková

Osobní číslo: 14632964

Studijní program: Gastronomie, hotelnictví a turismus (B6503)

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

TÉMA PRÁCE: ANALÝZA PRAŽÍRNY KÁVY

TÉMA PRÁCE V AJ: ANALYSIS OF THE COFFEE ROASTER

Cíl stanovený pro vypracování BP

1. Teoretická část BP:

- V teoretické části pojednejte o kávě, její historii a významu. Popište teoreticky pražírnu kávy – její funkci v rámci zpracování kávy, resp. ostatní specifika.

2. Praktická část BP:

- Analytická část:

- V praktické části provedte analýzu vámi vybrané konkrétní pražírny kávy. Pozornost v analýze věnujte systému nákupu kávy, technologiím zpracování kávy v pražírně a procesu prodeje kávy.

- Návrhová část:

- Na základě výsledků z analýzy navrhnete proces optimalizace analyzovaných oblastí ve vámi vybrané pražírně kávy.

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] MONTENEGRO-CHIROUZE, Gloria. *Kávologie*. Praha: Edice knihy Omega, 2018. ISBN 978-80-7390-522-4

[2] DAVIES VESELÁ, Petra. *Velká kniha o kávě*. Praha: Smart-Press, 2018. ISBN 978-80-88244-05-9

[3] SZABO, Peter. *Cesta kávy*. Bratislava: COFFEEIN :-), 2016. ISBN 978-80-89731-26-8

Další literatura dle doporučení vedoucí/ho bakalářské práce.

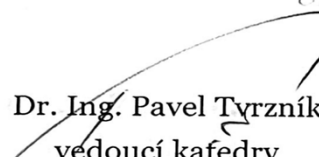
Vedoucí bakalářské práce: Ing. Zdeněk Málek, Ph.D. 
Katedra cestovního ruchu a odborných předmětů

Datum zadání bakalářské práce: 17. května 2021


Termín odevzdání bakalářské práce: 15. dubna 2022

V Brně dne: 24. dubna 2021

L. S.


Dr. Ing. Pavel Tyrzník
vedoucí katedry

VYSOKÁ ŠKOLA
CECHODNÍ A HOTELOVÁ s.r.o.
Bosonožská 9, 625 00 Brno


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

Meno a priezvisko autora: Kristína Kraljiková
Názov bakalárskej práce: Analýza pražiarne kávy
Názov bakalárskej práce v AJ: Analysis of the Coffee Roaster
Študijný odbor: Gastronómia, hotelierstvo a cestovný ruch
Vedúci bakalárskej práce: Ing. Zdeněk Málek, Ph. D.
Rok obhajoby: 2022

Anotácia:

Bakalárska práca je zameraná na analýzu pražiarne kávy a jej optimalizáciu. Káva sa stáva čoraz viac obľúbenejším nápojom medzi ľuďmi. Mnohí ľudia si svoj deň nevedia predstaviť bez šálky tohto nápoja a práve o tomto nápoji, o káve, bude táto bakalárska práca. Teoretická časť zoznamuje čitateľa s poznatkami o káve a o jej histórii, s poznatkami o pražení, o rôznych druhoch káv, s poznatkami o tom, čo všetko stojí za prípravou kávy, akú pijeme dnes. Analytická časť rozoberá pražiareň a kaviareň Caffé4U, ktorá sa nachádza v Bratislave. Zameriava sa na to, ako pražiareň a kaviareň funguje, akým spôsobom praží, aké druhy kávy praží a podáva klientom, ako stojí na trhu a ako celkovo si vedie. Na konci praktickej časti je vytvorená návrhová časť optimalizácie pre túto pražiareň a kaviareň, ktorá plynie z vykonávaných analýz.

Annotation:

The bachelor thesis is focused on the analysis of coffee roastery and its optimization. Coffee is becoming an increasingly popular beverage among people. Many people can not imagine their day without a cup of this beverage, and this bachelor thesis will be just about this beverage, about coffee. The theoretical part acquaints the reader with knowledge about coffee and its history, expertise in roasting, different types of coffee, and learning about what is behind the preparation of coffee, which we drink today. The analytical part analyzes the roastery and coffee shop Caffé4U, located in Bratislava. It focuses on how the roastery and coffee shop works, how it roasts its coffee, what types of coffee it roasts and serves its clients, how it stands on the market and how it is doing overall. At the end of the practical part, a design part of optimization for this roastery and coffee shop is created, resulting from the performed analyses.

Kľúčové slová:

Káva, kávovník, zrnko, praženie, pražiareň, kaviareň, podnik, Caffé4U

Key words:

Coffee, coffee tree, coffee bean, roasting, roastery, coffee shop, company, Caffé4U

Prehlasujem, že som bakalársku prácu, Analýza pražiarne kávy, vypracovala samostatne pod vedením Ing. Zdenka Máleka, Ph. D. a uviedla v nej všetky použité literárne a iné odborné zdroje v súlade s aktuálne platnými právnymi predpismi a vnútornými predpismi Vysokej školy obchodnej a hotelovej.

V Brne, dňa 21.4. 2022

Vlastnoručný podpis autora

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'K. Ma' or similar, written in a cursive style.

Na tomto mieste by som chcela srdečne poďakovať svojmu vedúcemu bakalárskej práce, pánovi doktorovi Málekovi, ktorý bol so mnou nesmierne trpezlivý a ktorý mi venoval svoj čas, keď som potrebovala pomôcť. Ďakujem mu najmä za ochotný a milý prístup, za všetky milé a dôležité povzbudenie, ktoré ma posúvali vpred, za trpezlivosť, odhodlanie a cenné informácie, ktoré mi dopomohli ku vzniku tejto bakalárskej práce. Nesmierne si to vážim. Ďalej by som chcela poďakovať tímu a podniku Caffè4U, ktorí mi nielenže poskytli možnosť pozorovať a skúmať ich podnik, ale mi dali brigádu a prácu, ktorá mi veľmi prirástla k srdcu. Bez tohto podniku, bez ich pomoci, rozhovorov, trpezlivosti a bez poskytnutia informácií, by táto práca nevznikla a týmto veľmi ďakujem za takúto možnosť a príležitosť. Chcela by som sa poďakovať aj svojim blízkym, ktorí mi boli oporou a ktorí ma posúvali vpred v ťažších chvíľach písania bakalárky.

Na záver veľká vďaka patrí najmä Pánu Bohu, ktorý mi dával silu, vieru a odhodlanie prácu dokončiť, ktorý ma viedol na všetkých mojich krokoch a ktorý mi ukazoval Jeho nesmiernu veľkosť, múdrosť, dobrotu, zvrchovanosť a taktiež aj to, aké dokonalé a perfektné je Jeho stvorenie a to už len na takom malom zrnku akým je káva.

Obsah

ÚVOD.....	10
I. TEORETICKÁ ČASŤ.....	12
1. ZÁKLADNÉ INFORMÁCIE O KÁVE.....	13
1.1. HISTÓRIA KÁVY	14
2. DRUHY KÁVOVNÍKOV.....	16
2.1. ROBUSTA	16
2.2. ARABIKA.....	16
3. ČO VŠETKO PÔSOBÍ NA KVALITU KÁVY.....	17
4. OD PLANTÁŽE DO PRAŽIARNE A KAVIARNE.....	19
4.1. ZBER KÁVY	19
4.2. SPRACOVANIE ZŔN.....	20
4.3. GRADING KÁVOVNÍKOVÝCH ZŔN.....	22
5. PRAŽENIE A BARISTA	23
5.1. PRAŽIAR.....	23
5.2. PRAŽENIE A HISTÓRIA	23
5.3. DRUHY PRAŽIČIEK	24
5.4. AKO FUNGUJE PRAŽIČKA	24
5.5. PROCES PRAŽENIA.....	25
5.6. METÓDY PRAŽENIA.....	26
5.7. ŠTÝLY PRAŽENIA KÁV ALEBO RÔZNE STUPNE ČI ODTIENE PRAŽENEJ KÁVY..	27
5.8. VÝBEROVÁ KÁVA	27
6. OD PRAŽIARNE DO KAVIARNE	28
6.1. HLAVNÉ METÓDY PRÍPRAVY NÁPOJA Z KÁVY	28
6.1.4. KOMBINÁCIA TLAKOVEJ A FILTROVANEJ METÓDY	29
6.1.5. ROZPUSTNÁ KÁVA	29
7. VYSOKOTLAKOVÁ METÓDA (ESPRESSO KÁVOVAR)	30
7.1. ZÁKLADOM JE VŽDY ESPRESSO	30
7.2. ZÁKLADNÉ DRUHY KÁV NA BÁZE ESPRESSA.....	31
7.3. BEZKOFEINOVÁ KÁVA	31
8. KÁVA SINGLE ORIGIN.....	32
II. PRAKTICKÁ ČASŤ.....	34
9. METODIKA PRÁCE	35
ANALYTICKÁ ČASŤ	36
10. PREDSTAVENIE A ZAMERANIE PODNIKU.....	36

10.1.	HLAVNÁ PONUKA KÁV V PODNIKU CAFFE4U NA ZÁKLADE PÔVODU KÁVY.....	37
10.2.	KAMENNÉ PREVÁDZKY, SKLAD, E-SHOP A DISTRIBÚCIA MEDZI KAVIARŇAMI	39
10.3.	ORGANIZAČNÁ ŠTRUKTÚRA PODNIKU CAFFE4U.....	40
10.3.1.	PRÁVOMOCI, ZODPOVEDNOSTI A SKÚSENOSTI ZAMESTNANCOV PODNIKU	41
11.	PONUKA PRE ZÁKAZNÍKOV V PREVÁDZKACH CAFFE4U	43
12.	PREDSTAVENIE DODÁVATEĽOV KÁVY A POUKÁZANIE NA SPOLUPRÁCU	44
12.1.	PRIAME NÁVŠTEVY KÁVOVNÍKOVÝCH FARIEM.....	45
12.2.	ZVYŠNÍ DODÁVATEĽIA V KAVIARNI	46
13.	MNOŽSTVO OBJEDNÁVANEJ KÁVY A SKLADOVANIE.....	48
14.	PRAŽENIE AKO HLAVNÁ ČINNOSŤ PODNIKU.....	49
14.1.	TYPY PRAŽIČIEK A PROCES SAMOTNÉHO PRAŽENIA V CAFFE4U.....	49
14.1.1.	PRAŽENIE VZDUCHOM (PRAŽIČKA S FLUIDNÝM LÔŽKOM)	49
14.1.2.	PROCES PRAŽENIA KÁVY VZDUCHOM (TECHNOLÓGIE VYUŽITÉ PRI PRAŽENÍ)..	50
14.2.	STUPEŇ PRAŽENIA V CAFFE4U	51
14.3.	ODPAD Z PRAŽENIA	52
15.	SPRACOVANIE NAPRAŽENEJ KÁVY.....	53
15.1.	BALENIE, LOGO FIRMY A DÔRAZ NA EKOLOGICKOSŤ.....	54
15.2.	ZAMERANIE NA EKOLOGICKOSŤ AJ V PRAŽENÍ.....	54
16.	DOTAZNÍKOVÉ ŠETRENIE A ICH NÁSLEDNÉ VYHODNOTENIE.....	55
	NÁVRHOVÁ ČASŤ	63
17.	KTO SÚ ZÁKAZNÍCI, KLIENTELA.....	63
17.1.	ZÍSKAVANIE NOVÝCH ZÁKAZNÍKOV V PODNIKU CAFFE4U.....	64
17.1.1.	PROPAGÁCIA PODNIKU.....	64
18.	NÁVRHY PRE PODNIK CAFFE4U	67
18.1.	NÁVRH Č. 1 – REKLAMNÁ KAMPAŇ	67
18.2.	NÁVRH Č. 2 – DOMÁCE KOLÁČE + SLANÉ POCHUTINY.....	68
18.3.	NÁVRH Č. 3 –WI-FI PRE VEREJNOSŤ	69
18.4.	NÁVRH Č. 4 – VZDELÁVANIE ČI KURZY PRE VEREJNOSŤ.....	69
19.	NÁVRH Č. 5 – PLNE EKOLOGICKY ZODPOVEDNÁ KAVIAREŇ	70
20.	ZÁVER.....	71
21.	ZDROJE.....	72
22.	ZOZNAM SKRATIEK.....	76
23.	PRÍLOHY	77

Úvod

Svet kávy priťahuje ľudí stále viac. Ľudia milujú vôňu kávy, jej rôznorodú chuť, a taktiež jej pestrosť či už v mnohých spôsoboch príprav alebo v nespočetnom množstve druhov káv. Počas minulých storočí sa káva dostávala viac do povedomia medzi ľuďmi a postupom času sa stala významnou, obľúbenou a na celom svete veľmi známou potravinárskou komoditou. Káva postupne zaberá väčšie miesto v gastronómii a pre tento svet patrí medzi obľúbený nápoj. Mnohí odborníci káv povedali, že za kávou stojí celá veda a taktiež, že urobiť dobrú šálku kávy je hotové umenie. A áno, je to skutočne tak. O finálnej chuti a kvalite kávy rozhoduje množstvo faktorov, ktoré budú spomenuté v teoretickej časti tejto práce.

Táto práca sa ponorí viac do tohto rôznorodého sveta kávy. Poukáže aspoň z časti na to, čo všetko stojí za kvalitnou šálkou kávy. Budú tu zhrnuté základné druhy a spôsoby spracovania až po samotné nápoje pripravované z kávy. Táto práca popíše aj samotné praženie a poukáže na dôležitosť praženia z hľadiska chuťového profilu kávy. A práve toto všetko je rozoberané v teoretickej časti bakalárskej práce. Cieľom teoretickej časti je pojednávanie o káve, poukázanie na históriu kávy a taktiež teoreticky priblížiť pražiareň kávy; jej funkciu v rámci spracovania kávy a jej hlavné špecifiká.

Voľbu tejto témy práce si autorka zvolila najmä preto lebo v pražiarni a kaviarni Caffé4U, ktorá je skúmaná a analyzovaná aj v tejto práci, pracovala. Práca v kaviarni autorke veľmi prirástla k srdcu. Sama mohla spozorovať, že káva má veľký potenciál a že záujem o ňu neustále narastá či už medzi bežnými ľuďmi, ale aj medzi podnikateľmi, ktorí vidia, že ľudia čím ďalej tým viac chcú skúšať odrodové a kvalitné kávy. Výber tejto témy práce spočíva aj v narastajúcom záujme o tú rôznorodosť, komplexnosť, vedu či rozmanitosť, ktorá za kávou stojí. Každé to malé zrnko z iného druhu kávy chutí inak a je to fascinujúce až do takej miery, že mnohí ľudia sa chcú ponoriť hlbšie do problematiky kávovníka, kávovníkového plodu, kávovníkového zrna a kávy ako takej. A to je cieľom aj autorky tejto práce.

Obsahom druhej časti práce je analýza samotného podniku, pražiarene kávy Caffé4U. V tejto práci bude táto pražiareň kávy analyzovaná. Táto práca sa hlbšie pozrie na to, čo táto pražiareň robí, o čo sa snaží, čo je ich cieľom, aké druhy káv táto pražiareň a kaviareň ponúka a praží pre svojich zákazníkov. Taktiež sa pozrie na to akými všetkými spôsobmi pražia, akú pražičku používajú, ako svoju kávu distribuujú, ako ju ponúkajú zákazníkovi, atď. Cieľom praktickej časti je teda prevedenie analýzy na podniku Caffé4U. V analytickej časti bude pozornosť zacielená na predstavenie podniku, na poukázanie činnosti podniku, predstavenie spôsobu

praženia, technológií a postupov spracovania kávy v pražiarni, poukázanie na systém nákupu kávy a proces predaja kávy.

Na záver tejto práce bude uskutočnená návrhová časť pre tento podnik Caffè4U. Na základe výsledkov a poznatkov z analýzy podniku Caffè4U je cieľom prísť s návrhom optimalizácie analyzovaných oblastí. Snahou bude prísť s návrhom na zlepšenie fungovania tohto podniku.

Cieľom celej tejto bakalárskej práce je teda priblíženie a objasnenie problematiky týkajúcej sa kávy a praženia a to na teoretickej rovine, ale aj na rovine praktickej.

I. TEORETICKÁ ČASŤ

Teoretická časť tejto bakalárskej práce sa zaoberá poznatkami o káve. Opisuje jej históriu, jej pôvod či vývoj, opisuje aspoň z časti to všetko, čo stojí za šálkou kávy akú pijeme dnes. Táto časť poukazuje aj na spracovanie kávy, praženie kávy, rozoberá rôzne druhy káv a ich prípravu a popisuje aj samotného baristu či samotné fungovanie praženia.

1. Základné informácie o káve

Pre mnohých ľudí nie je káva neznámym pojmom. Ba priam naopak. Káva sa stala obľúbenou medzi ľuďmi a do povedomia sa dostáva stále viac. Ale i napriek tomu môžu vzniknúť otázky typu, čo vlastne káva je, kde sa pestuje, aký je jej pôvod či ako sa vyvíjala...

Kávovník je v dnešnej dobe veľmi rozšírená rastlina, ktorá rastie v celom tropickom a subtropickom pásme okolo rovníka. Po spracovaní putujú jej plody do zvyšku celého sveta a neskôr aj na náš stôl. Zaujímavosťou je, že kávovník je radený medzi ovocné dreviny a tým pádom je káva vlastne ovocím. Kávovník je pestovaný asi v 70 rôznych zemiach sveta. Výška rôznych kávovníkov je veľmi rozdielna – niektoré radíme medzi kríky, niektoré medzi stromy, pretože môžu dorastať i do viac než 10 metrov. No na plantážach ich farmári pravidelne zastrihávajú a sú poväčšine ako kríky. Kávovník ako rastlina patrí do rodu *Coffea*, ktoré radíme do čeľade morenovytých rastlín (*Rubiaceae*), ktorá zahrňuje okolo 500 rodov a 6000 druhov.[1]

Kávovník má niekoľkokrát do roka drobné, biele kvety a má ich iba pár dní. Z týchto malých kvetov postupne rastú plody, ktoré nazývame kávové čerešne. Kávové čerešne sú malé, červené, jedlé bobule, len ich dužiny sú málo sladké, takže ich ako ovocie nekúpime. Z tohto kávovníkového plodu obsahuje kofeín šupka, dužina a taktiež aj samotné zrníčka, ktoré sú vo vnútri čerešne. Tieto kávové čerešne sa využívajú hlavne kvôli zrnkám, ale občas aj kvôli šupke, ktorá sa usušená využíva ako tzv. cascara. Zaujímavosťou je, že plody kávovníkov zrejú 7 mesiacov až takmer rok, čo je relatívne dlhá doba. Plody majú dlhú dobu zelenú farbu. Až pár týždňov pred zberom menia svoju farbu. Behom niekoľkých mesiacov zväčšujú čerešne svoju veľkosť a pomaly menia aj svoju farbu. Najprv žltnú, a potom červenajú. Tesne pred odtrhnutím majú čerešne tmavo-červenú farbu. Čerešne v sebe ukrývajú dve zrnká, niekedy len jedno, a najmä kvôli týmto zrnkám sa kávovníky pestujú lebo z nich potom vzniká káva akú pijeme dnes. [1]



Obrázok č.1 - kávovník s plodmi

Zdroj: Cafepoint [2]

1.1. História kávy

Väčšina sveta kávu pozná, avšak mnohí ľudia sa môžu pýtať, odkiaľ sa káva vzala, aký je jej pôvod alebo ako sa vyvíjala. História kávy je príbeh pašovania, otroctva, náboženstva, lásky, cestovania a komunity. Slovo káva je odvodené z arabského výrazu „gahwah“, čo znamená vzrušenie a silu. V 17. storočí Arabi týmto pomenovaním označovali rôzne druhy nápojov rastlinného pôvodu, teda aj víno. A tým pádom sa dodnes káve hovorí aj „arabské víno“. [3]

Prvé údaje o kávovníku, jeho plodoch a káve sa zachovali v podobách rôznych úsmevných historiek a legiend, ktoré rozliční objavitelia rozprávajú pri objasňovaní pôvodu kávovníka. [3] Avšak najznámejšia legenda o objavení kávy je o tom, že toto „čierne zlato“ objavil jeden pastier menom Kaldi na náhornej plošine v Etiópii asi v roku 850. V jeden deň Kaldi pri pasení stáda spozoroval, že jeho kozy sa správajú neprimerane divo a že prekypujú väčšou energiou. Kaldi toto vypožoroval pravidelne, keď sa stádo páslo v blízkosti kríkov s červenými bobuľami. Táto legenda taktiež tvrdí, že aj samotný Kaldi vyskúšal bobule z tohto stromu a zistil, že je živší a čulejší. Tajomstvo si tento pastier nenechal iba pre seba, ale zveril sa s ním aj opátovi z neďalekého kláštora. Tieto bobule opáta fascinovali, ale podľahol neistote, že záhadná rastlina je dielom samého diabla a pre istotu, hodil bobule do ohňa, ktoré následne uvoľnili príjemnú vôňu. To opáta prekvapilo a následne s nimi začal experimentovať. Skúšal rozmiešať rozdrvené zrnká vo vode, uvariť z nich odvar a ten piť ako vzácny likér. Tento nápoj začal podávať aj svojim bratom, mníchom, aby mohli zostať, čo najdlhšie v bdelom stave pri dlhých nočných modlitbách. Objavenie kávy sa teda pripisuje 9. storočiu. [3] Legiend a taktiež polemík o objasňovaní pôvodu kávovníka existuje viacej, avšak väčšina historikov sa zhoduje, že úplne prvým miestom výskytu kávy bola práve staroveká provincia Kaffa, v juhozápadnej Etiópii. [4]

Ďalším dôležitým miestom je Jemen, kde sa začal kávovník pestovateľsky šíriť a záhradnícky rozmnožovať. Polemiky o tom, kedy sa vlastne začal kávovník v Jemene organizovane (kultivovane) pestovať, sa značne líšia. S určitosťou sa však dá konštatovať, že pestovanie tejto ovocnej dreviny bolo vysoko rozvinuté až okolo 15. storočia. Datuje sa, že v celom Oriente sa káva stala obľúbeným nápojom v 16. storočí. Obe tieto krajiny, Etiópia a Jemen, sú však jediné na svete, kde kávovníky rastú voľne v prirodzenom prostredí. O ďalšie rozširovanie sadeníc kávovníkov sa veľkou mierou pričínili miestne nomádske kočovné kmene, obchodníci, migrujúci domorodci a cudzinci. [3]

Káva sa z jemenského prístavného mesta Aden neskoršie rozšírila do mesta Mekka v Saudskej Arábii. Toto miesto je z historického hľadiska pre kávu mimoriadne významné, nakoľko práve tu vznikali prvé kaviarne, ktoré umožnili pútnikom spoznať kávu. Zlom prišiel v roku 1511, keď mocní náboženský vládcovia kávu zakázali. Považovali kávu za nebezpečnú,

pretože im pripomínala účinky podobné alkoholickému opojeniu. Prikázali spáliť všetky zásoby a úplne zakázali predaj. Káva však bola taká populárna, že to nemohlo zastaviť jej rozkvet. Predaj kávy sa začal obnovovať, a to dokonca aj v ďalších významných mestách, ako sú Káhira, Damask a Aleppo. Arabi si uvedomili dôležitosť obchodu s kávou, a tak vládcovia vyhlásili zákaz akéhokoľvek vývozu kávovníkov z Jemenu. [5] Arabi, ako prví obchodníci s kávou, si svoj tovar tak veľmi chránili, že obarili kávové zrná, aby z nich nik nevedel vypestovať rastliny. [6] Exportované mohli byť iba kávové semená, ktoré boli opražené alebo bez vonkajšej vrstvy, takže káva sa už nedala pestovať, ale len konzumovať. [5]

Pitie kávy sa do sveta rozšírilo teda skôr než jej pestovanie. Udáva sa, že od 16. stor. začali Arabi pražiť a mlieť kávovníkové zrná, aby vytvorili kávu podobnú tej, akú pijeme dnes. Takto sa postupne rozšírila do iných krajín. [6] Za krádeže a pokúšanie sa o export kávovníkov boli uvalené prísne tresty. Takýto režim dokázali zachovať až do začiatku 16. storočia. [5] Káva sa dostala mimo Arabského polostrova a Afriky až v 16. storočí vďaka indickému cestovateľovi menom Baba Budan. V Yemene sa mu podarilo nakúpiť surové neprevarené kávové zrná, ktoré prepašoval vo svojom oblečení domov do Indie, kde ich zasadil v pohorí Chandagiri. Kávovníku sa tam začalo rýchlo dariť a od tohto momentu prestala byť India závislá od jemenskej kávy. [7]

Boj v Európe o kávové prvenstvo sa začal začiatkom 17. storočia. Vtedajšie veľmoci Holandsko a Francúzsko sa snažili nájsť kolónie, kde by mohli pestovať kávovník. Nakoniec zvíťazili Holanďania. [7] Holandský obchodník prepašoval sadenice z Jemenu a zasadil ich v Amsterdame. Neskôr, koncom 17. storočia vysadili kávovník v holandských kolóniách. [6] Holanďania ich začali pestovať v skleníkoch, v holandskej kolónii Jáve (dnešná Indonézia), kde mal kávovník výborné podmienky a tak tu vznikla prvá zámorská kávová plantáž na svete. [5] Od 18. storočia sa káva ako plod šírila čím ďalej tým viac. Bola vysadená v Karibiku a juhoamerických kolóniách. Holanďania zas darovali sadenice Francúzom, ktorí ich zobrali na Haiti, Martinik a do Francúzskej Guyany. Holanďania ich vysadili aj v Suriname a Briti zas na Jamajke. [6] Káva sa postupom času rozšírila do zvyšku sveta.

Zaujímavé je, že sa kávovník dostal do Keni (sused Etiópie) až v roku 1893, teda 500 rokov po tom, ako ju prvýkrát objavili v Etiópií. Kávovník tak precestoval za 500 rokov Afriku a Arabský polostrov, Indiu, Európu, Indonéziu, Strednú a Južnú Ameriku a nakoniec skončil pár stoviek kilometrov od svojej pôvodnej domoviny, Etiópie. [7]

2. Druhy kávovníkov

Po tom, čo sa káva rozšírila do celého sveta sa farmári snažia neustále kávu kultivovať či šľachtiť aby vznikali nové druhy káv, ktoré sú odolnejšie voči škodcom. Na svete preto existuje široká rada rôznych druhov kávovníkov. Ale i napriek tomu existujú dva najznámejšie druhy káv a medzi tie patrí práve Arabika a Robusta. Kávovníky sú pestované po celom svete v oblastiach rovníka, kde je teplejšia a stálejšia klíma. Arabika je nájdená najčastejšie v Strednej a Južnej Amerike, čiastočne taktiež aj v Afrike či v Austrálii. Robusta sa pestuje najmä v Ázii, čiastočne v Afrike a v menšom merítku taktiež v Južnej Amerike. Druhy kávy sa potom delia na jednotlivé odrody, a každá z nich má zvláštnu a špecifickú chuť. [1]

2.1. Robusta

Robusta je v porovnaní s Arabikou menej rozšírená a je viacej odolná, predovšetkým voči parazitom. Robusta je všeobecne horkejšia, trpkjšia a plnšej chuti než Arabika, pretože obsahuje vyššie množstvo kofeínu (2–3,5%) a fenolových kyseliny. Robusta sa pestuje vo výške 200-600 m.n.m, pretože si nepotrpí na teplotné výkyvy, ktoré sú časté vo vyšších nadmorských polohách, a dáva teda prednosť stálejším teplotám a to medzi 24–29 °C. [4] Udáva sa, že Robusta pochádza zo západnej Afriky. Existuje niekoľko variet tejto odrody, ale všetky sa súhrnne označujú jednoducho robusta. [6]

2.2. Arabika

I napriek tomu, že obľúbenosť Robusty vo svete rastie, najrozšírenejším druhom kávy je stále Arabika. Môže za to najmä jej schopnosť prispôbiť sa nepriaznivým klimatickým podmienkam životného prostredia, aj keď neznesie mráz. Prechody medzi ročnými obdobiami mu nevidia a môže rásť v nadmorských výškach medzi 900 – 2000 m.n.m. v teplotnom rozmedzí 15-24 °C. V porovnaní s Robustou plodí zrna s nižším obsahom kofeínu (0,7–2%) a vyšším percentom cukru a tuku, spolu s ďalšími významnými prvkami, ktoré ovplyvňujú výslednú arómu. [4] Existuje mnoho vyšľachtených variet Arabiky. Základným druhom Arabiky, z ktorej sa vyvinula rada ďalších odrôd, je práve Typica. Ďalšia známa odroda Arabiky, ktorá je práve mutáciou odrody Typica je odroda Bourbon. [6] Okrem týchto dvoch odrôd Arabiky je ich v dnešnom svete známych veľmi veľa. Medzi ne patria napr. Caturra, Mundo Nuovo, Catuai, Maragogype, Geisha a mnoho ďalších. Arabika tvorí až 60% svetovej produkcie kávy, lebo ju mnohí radia medzi tie lepšie a kvalitnejšie kávy. [1] Jej chuť je delikátna a komplexná a je viac ovocná, kvetinová a orechová. [8]

3. Čo všetko pôsobí na kvalitu kávy

V tejto kapitole sa táto práca bude zaoberať tým, čo všetko pôsobí na kvalitu kávy. Na začiatku by bolo dobré vysvetliť to, aký je rozdiel medzi výberovou a komoditnou kávou. Pokiaľ je káva nakupovaná v obchodnom dome alebo v potravinách, tak tam sa väčšinou predáva predovšetkým Robusta. Robusta je omnoho lacnejšia ako Arabika a preto je možné sa s Robustou stretnúť takmer v každom obchode. Pri kúpe kávy mnohí ľudia nemajú ani tušenia, že nepijú moc kvalitnú kávu, netušia, že existujú rôzne druhy kávovníkov a netušia, že spracovanie a praženie kávy môže ovplyvniť výslednú chuť kávy. [1] Pri nakupovaní kávy si taktiež treba dať pozor na jednu vec. V supermarketoch sa bežne stretávame so 100% Arabikou, ktorá sa predáva za pár eur. Ľudia si myslia, že ak je to Arabika, tak kupujú kvalitnú kávu. Ale stačí, že táto káva bola zbieraná strojovo pred 3 rokmi, pestovaná v nízkej nadmorskej výške, v menej kvalitnej pôde... Arabika to síce byť môže, ale o kvalite sa už hovoriť nedá. [7]

Pre komoditnú kávu je typické to, že väčšinou ani nevieme, odkiaľ káva pochádza, ako bola spracovaná, či ako dlho leží v sklade. Tá najlacnejšia káva putuje do supermarketov a často obsahuje i rôzne defekty – je fľakatá, má plesnivé či deravé zrnká rozkúsané od chrobákov, môžu tam byť aj kúsky vetvičiek či kamienkov. Výberovú kávu je možné kúpiť v špecializovaných obchodoch, najmä v pražiarňach. Pojem výberovej kávy zahŕňa celú cestu kávového zrna a to od farmára až po šálku kávy a musí spĺňať radu dôležitých kritérií. [1]

3.1. Miesto, pôda, klíma, nadmorská výška a starostlivosť farmárov

Na začiatku záleží hlavne na mieste, kde sa káva pestuje. Obsah živín v pôde a počasie silne ovplyvňujú chuťový profil kávy. [1] Káva sa pestuje v rôznych typoch pôd, či sa to už týka pH, obsahu železa v pôde, minerálov a podobne. Vysoko hodnotené sú kávy, ktoré sa pestujú v sopečnej pôde, pretože takáto pôda má veľa minerálov, železa a živín. Čo sa týka podnebia, tak kávovníku vyhovuje tropické a z malej časti subtropické podnebie. [9] Nadmorská výška je ďalším základným faktorom. Tropická klíma áno, ale nie na úrovni mora! [8] Všeobecne platí, že vo vyššej nadmorskej výške je káva kvalitnejšia, pretože sú tam nižšie teploty a tým pádom káva dlhšie dozrieva a dlhšie nasáva živiny z pôdy. Vďaka tomu dochádza k lepšiemu rozvinutiu chutí vo vnútri zrna. To má potom komplexnejší obsah cukrov a taktiež vyššiu kyslosť. V chuti skôr prevláda kvetnatosť, čokoládová, oriešková alebo korenistá chuť. Keď je nadmorská výška nižšia, čerešňa dozreje rýchlejšie a jej chuť je prázdnejšia. Veľmi je dôležitá aj starostlivosť farmára o kávovníky. Starostlivosť o kávovníky sa veľmi líši na farmách s výberovou kávou, oproti farmám s bežnou kávou. Práca na farmách s výberovou kávou je omnoho náročnejšia, ale dôsledná starostlivosť o kávovníky sa farmárom časom vyplatí. [1]

3.2. Zber

Ďalej je dôležitý spôsob zberu. Na farmách sa zbierajú kávové zrná najmä dvoma spôsobmi a to strojovým a ručným zberom. Strojový zber je síce rýchly, ale kombajn pri ňom kávové čerešne pomačká a navyiac trhá z kríku i nezrelé plody, ktoré ovplyvnia výslednú chuť kávy tak, že nebude sladká a vyrovnaná. Na kávovníku môžu byť v jeden čas aj zrelé aj nezrelé plody a práve preto je najlepší ručný zber, pri ktorom zberači trhajú iba zrelé čerešne a to sa následne vyobrazí aj v šálke kávy, kde bude široká škála príjemných chutí a vôní. [1]

3.3. Spracovanie a následné triedenie a hodnotenie

Keď je káva nazbieraná, potom ju farmári spracovávajú. Všeobecne sú známe tri možné spôsoby izolácie kávovníkových zŕn: suchou, mokrou a polopremývanou cestou. Uvedené spôsoby sa líšia nielen technikou spracovania, ale hlavne rôznym stupňom náročnosti na prácu a energie. [3] Pre výberovú kávu volia na plantážach častejšie mokrý spôsob spracovania, z ktorého je káva tzv. čistejšia. To ale neznamená, že nevyužívajú aj ostatné metódy. Keď na farme dodržia správne postupy pri suchom alebo medovom spracovaní, i takáto káva môže byť excelentná. Po spracovaní a usušení prechádza zelená káva triedením, rôznymi testami kvality a taktiež degustáciou od jednotlivých kupcov, ktorí hodnotia vzorky káv. Tí následne zapisujú body do degustátorskej tabuľky (napríklad SCA cupping form) a následne ich sčítajú. Do výberovej kávy patrí taká, ktorá má viac ako 80 bodov (z celkových 100). [1]

3.4. Praženie, čerstvosť praženia a barista

Zelené zrná kávy putujú do pražiarne, kde stojí pražiar pred ťažkou úlohou. Musí z kávy dostať maximum a rozvinúť jej charakteristické chute. [1] Počas praženia sa z kávy odparuje vlhkosť a cukry začínajú karamelizovať. Práve preto káva hnedne a prechádza rôznymi odtieňmi praženia pri ktorých káva nadobúda rôzne chute. Ďalším veľmi dôležitým faktorom je práve čerstvosť praženia. Slovenská pražiareň Coffein tvrdí, že káva je najlepšia max. do 30 dní od jej upraženia a to preto lebo káva veľmi rýchlo oxiduje a jej chute môžu rýchlo vyprchať. Toto isté, len v oveľa rýchlejšom horizonte, platí aj pre mletú kávu. [7] Preto je dobré kupovať len čerstvo praženú kávu. O čerstvosti praženia sa nezhodujú všetci pražiar. Avšak pri všetkých tvrdeniach platí to, že napražená zrnková káva by sa nemala skladovať dlho (nad 6 mesiacov).

Aj keď je káva dokonalá vo všetkých faktoroch, môže ju pokaziť posledný článok a tým je barista. Dobrý barista by mal vedieť pracovať s mlynčekom a ďalším príslušenstvom, starať sa o hygienu kávovaru, mal by denne sledovať extrakciu espressa a mal by mať dostatočné vedomosti o káve a to preto aby dokázal vytážiť z kávy maximálny potenciál chuti. [7]

4. Od plantáže do pražiarne a kaviarne

Dlhá cesta kávy začína na zelenej plantáži, ktorá sa nachádza či už v nížinách alebo v horských oblastiach. Potrvá jej aj viac ako jeden rok, než sa dostane do kávového hrnčeka pre finálneho spotrebiteľa a to preto lebo samotné kávovníkové čerešne dozrievajú pomaly, dlho a až niekoľko mesiacov môžu čakať na to ako ju zberači odtrhnú. [1] Mnohokrát, keď vidíme upražené zrnká kávy, tak si mnohí ľudia ani neuvedomia, koľko práce za tou kávou bolo. To aby sa káva dostala na stôl konzumenta musí prejsť dlhú cestu, ktorá začína zberom.

4.1. Zber kávy

Po samotnom dozretí kávovníkovej čerešne príde na rad zber. Doba kedy sa čerešne zbierajú závisí na zemepisnej polohe. V niektorých zemiach okolo rovníku, kde je veľmi stabilná klíma, môžu kávu zbierať počas celého roka. V ostatných zemiach sa doba zberu veľmi líši. Zber začína v nižších nadmorských výškach, pretože tam dozrievajú čerešne rýchlejšie. [1] Akonáhle je plod zrelý, oddeľuje sa od materskej rastliny a to niekoľkými metódami. [4]

4.1.1. Ručný zber a česanie (stripping)

Niektoré plantáže ležia vysoko v horách. Ručný spôsob je jediný, ktorý môžu využiť. Niektoré časti plantáží sú tak strmé, že sa tam žiadny stroj nedostane. [1] Aj keď je šupka plodov veľmi odolná, i napriek tomu musí byť zberač opatrný lebo keď poškodí plod naštartuje sa hnilobný proces, ktorý môže ovplyvniť aj výslednú chuť kávy. [4] Trhanie plodov trvá dlhšie než u ostatných metód zberu. Preto je takto zbieraná káva drahšia, ale je o to kvalitnejšia. Problémom je, že zberači na farmách sú platení od množstva nazbieraných čerešní a často teda zbierajú aj nezrelé plody. [1] Avšak je mnoho fariem, kde zberači dostávajú extra príplatky za to, ak nemajú v koši žiadne nedozreté čerešne. Takto sú farmári motivovaní robiť svoju prácu kvalitne. Tento selektívny zber sa využíva na farmách, kde im záleží na vysokej kvalite a chcú robiť tzv. „*specialty coffee*“ [7]

Ďalšou o niečo menej drahou ručnou metódou je tzv. česanie. Pri nej sa drží vetvička kávovníka v jednej ruke, zatiaľ čo druhou sa zhrnú všetky plody do nejakého zásobníka umiestneného pod nimi. [4] Táto metóda je rýchlejšia, ale nie je tak šetrná ku kávovníku. Týmto spôsobom sú zbierané aj nezrelé plody kávovníka a práve preto musia byť ďalej triedené. [1]

4.1.2. Strojový zber

Možnosť strojového zberu prichádza na radu len na kávových plantážach v nižších nadmorských výškach, kde je rovná pôda. Stroj na zber kávy vypadá podobne ako kombajn, ale má zbieracie radlice po stranách zvislo dolu. Tento špeciálny stroj jazdí cez kávovníky alebo medzi riadkami vysadených kávovníkov a strháva všetky čerešne i s listami. [1] Tento spôsob sa využíva napríklad na rozsiahlych plantážach a tzv. fazendas, kde sa uskutočňuje triedenie bôbov podľa stupňov zrelosti. [4] Tento strojový zber má rovnaké výsledky ako stripping, len je o niečo rýchlejší a je lacnejší než ručný zber. Nevýhodou je, že je veľmi nešetrný a drastický ku kávovníkom a taktiež k plodom. [1]

4.2. Spracovanie zŕn

Keď sú čerešne zozbierané, musia byť následne spracované lebo kávové zrnká sú stále ukryté v dužine. Spracovanie slúži na to, aby sa zrná vylúpli z dužiny. Každá metóda spracovania dá finálnemu nápoju inú chuť. Existujú tri základné metódy spracovania kávy. [7]

4.2.1. Suché spracovanie

Táto metóda spracovania kávovníkových čerešní sa považuje za najstaršiu, najlacnejšiu a najjednoduchšiu, čo sa týka technológií. Pozbierané čerešne sa rozprestrú na veľké betónové plochy, alebo na tzv. africké posteľe, ktoré sú lepšie, pretože medzi čerešňami prúdi vzduch a sú tak menej náchylné na fermentáciu. Čerešne sa takýmto spôsobom sušia pod priamym slnečným žiarením od 14 dní až do 5 týždňov. Farmári musia čerešne denne niekoľkokrát prehrabávať, aby zabránili fermentácií. Taktiež sa každý večer čerešne prikryjú fóliou, aby od rannej rosy čerešne znovu nenavlhli. [7] Na niektorých plantážach sa používajú mechanické sušičky, aby tento sušiaci proces urýchlili. [3] V takýchto kávach je možné nájsť napr. sladké, medové, orieškové chute a ľahký nádych čokoládových pralínok s alkoholom. Odborníci na svetovom trhu nemajú túto metódu príliš v obľube. Nedostatočnou starostlivosťou pri sušení môžu čerešne ľahko hniť a to má negatívny vplyv na výslednú chuť kávy. [1]

4.2.2. Mokré spracovanie

Toto spracovanie je náročnejšie než suché, ale vo výsledku je z neho získaná často kvalitnejšia káva. Mokry spôsob využívajú na plantážach najmä pre Arabiky. Preto je niekedy možné o Arabike počuť ako o pranej alebo mytej káve. [1] I napriek selektívnemu ručnému zberu sa môže stať, že sa pozbiera aj nedozretá čerešňa. Práve preto sa najprv pozbierané čerešne nasypú do veľkej kade s vodou. Všetky zrelé čerešne padnú na dno a tie nedozreté, alebo prezreté vyplávajú na povrch. Tieto čerešne sa odstránia a tie dobré putujú ďalej. Ich prvá

zastávka smeruje k „oddužinovaču“, čo sú vlastne rôzne prekážky a hrebene, kde sa čerešne rozbíjajú a zrnká sú zbavené šupky a časti dužiny. Tieto zrnká následne putujú do fermentačných kadí, kde sa nechávajú fermentovať od 12 do 24 hodín. Počas fermentácie pôsobia na zrná mikroby, ktoré oslabujú pergamen, na ktorom sa drží aj zvyšná dužina. Po dokončení fermentácie sa takto spracované zrná ešte raz pustia cez koryto, „oddužinovača“, kde sa zbavia aj zvyšky dužín a pergamenu. Takto očistené zrnká sa následne sušia na afrických posteliach alebo na betónových podlahách. Dĺžka sušenia ovplyvňuje intenzita slnka a vlhkosť vzduchu. Cieľom je dosiahnuť 12% vlhkosť zrn. [7] Zrnká sa preto následne sušia asi 14 dní.

Je taktiež dôležité ich pravidelne obracať aby schnutie bolo rovnomerné a taktiež ich aj zakrývať napr. pred dažďom. [1] Toto mokré spracovanie je charakteristické aciditou – ovocnosťou. Intenzita acidity či chuť kávy závisí aj od dĺžky fermentácie a tak môžeme v takto spracovaných kávach cítiť rôzne bobuľové ovocia, citrusy, ale aj med, škoricu či vanilku. [7]

4.2.3. Polo-mokrú spracovanie (medové spracovanie)

Táto metóda spracovania je vlastne mix suchej a mokrej metódy. Honey, alebo medová sa volá preto, lebo sa časť dužiny čerešne suší spolu so zrnami a hovorí sa, že zrná počas sušenia „nasávajú“ sladkosť dužín. Podobne ako pri tej mokrej metóde, sa pozbierané čerešne nasyjú do kade s vodou, kde sa tie nezrelé oddelia od zrejších. Nasleduje „oddužinovač“, kde sa čerešne zbavia šupky a časti dužiny. Pri tejto metóde sa vynecháva fermentácia a zrná sa aj s časťou dužiny rozpestrú na africké posteľe, kde začne sušenie. [7]

A odtiaľto sa toto medové spracovanie môže ďalej rozdeliť a pomenovať podľa toho, koľko zvyšnej dužiny zostalo zrnku na povrchu. Prvé z nich je *Black honey*, kde zostalo na zrne veľké množstvo dužiny, ďalším je *red honey* – stredné množstvo dužiny a *yellow honey* – len malé množstvo dužiny. Množstvo dužiny je možné poznať podľa farby vyschnutej dužiny na zrnách. Káva potom chutná z každej varianty trochu inak. Pri medovej metóde je opäť potreba zrná často prehrabávať, obzvlášť tie s väčším množstvom dužiny aby nesplesniveli. Takto spracovaná káva neobsahuje príliš kyslé tóny, často naopak tie sladšie.[1]

4.2.4. Lúpanie a triedenie zrn

Po spracovaní všetkými spôsobmi zrná čaká 1-2 mesiace pauza, kedy si musia odpočinúť. Tomuto obdobiu sa hovorí *reposito*. V dobe pred vývozom obsahujú zrna 11-12% vlhkosti, takže už je bezpečné kávu skladovať a už by nemala hniť. Pred exportom sa zo zrníek ešte odstraňuje usušená šupka alebo pergamen. Káva sa lúpe v špeciálnych lúpacích strojoch.

Ďalej musia zrnká prejsť procesom triedenia a klasifikovania zrn. Zrná sa delia podľa kvality a veľkosti či hrubosti zrn. Pri triedení dochádza k odstráneniu vadných a poškodených zrn. Delenie podľa veľkostí prebieha jednoducho, cez sitá, ktoré majú rôzne veľkosti dierok. Triedenie poškodených zrn väčšinou prebieha ručne. Túto prácu robia väčšinou ženy alebo väčšie továrne používajú rôzne špeciálne stroje. Po všetkých úpravách a triedení zrníek prichádza na radu ochutnávka rôznych várok, ktoré putujú do pražiarní alebo na burzu. [1]

4.3. Grading kávovníkových zrn

Po spracovaní a vysušení prichádza posledný krok pred zabalením a to je takzvaný grading, alebo klasifikovanie zrn. Aj podľa gradingu si farmári určia cenu za 1 kg kávy. Pri kávach sa udáva označenie kávach označenie ako AA, AB, SHG alebo Grade 1,2,3, alebo slová ako Excelso, Supremo a Altura. Tento systém nie je zjednotený a tak v rôznych krajinách používajú rôzne skratky a slová na určenie akosti. Grading prebieha pomocou stroja, na ktorom je sito s pravidelnými otvormi. Pod týmto sitom je ďalšie sito, ktoré má menšie otvory, pod ním ďalšie s ešte menšími otvormi a tak ďalej. Na vrchné sito sa nasype káva a stroj začne kmitať. Zrná, ktoré zostanú na najvrchnejšom site sa vysypú do zbernej nádoby s názvom AA (alebo iná klasifikácia akosti). Zrná, ktoré padnú o 1 úroveň idú do nádoby s názvom AB a tak ďalej. Každý farmár si určí, koľko stupňov akosti chce mať. Každá krajina používa iné označenia a napr. označenie AA,AB sú iba pre veľkosti zrn, no napr. grade 1,2,3 zahrňujú aj veľkosti zrn, ale taktiež aj množstvo defektov na 300 g kávy. [7]

5. Praženie a barista

Keď je káva pozbieraná, spracovaná, vylúpaná, pretriedená a ohodnotená je následne vyexpedovaná do celého sveta. Buď do pražiarní, kaviarní, alebo dokonca aj na burzy.

Ročne sa do celého sveta exportuje 6 -7 miliónov ton zelenej kávy a každým rokom toto množstvo stúpa. Do rôznych zemí putuje zelená káva najčastejšie lodnou dopravou, nákladnými autami a občas aj letecky. Zelená káva je pred exportom balená obvykle do jutových vriec, do ktorých sa vojde 60 alebo 69 kg kávy. [1] V takomto stave príde káva do pražiarní. Avšak káva je stále zelenou kávou a musí byť ešte upražená aby mohla byť následne skonsumovaná finálnym spotrebiteľom. A tu nastupuje na scénu pražiar.

5.1. Pražiar

Byť pražičom špeciálnych druhov káv je práca skôr lekárnická než priemyslová. Takýto profesionál pozná kávové zrno skrz naskrz. Dokáže hodnotiť ich farbu, hustotu, stupeň vlhkosť, a to iba dotykom. Pražiar pozná prostredie, v ktorom bola káva pestovaná a upravovaná, nadmorskú výšku, ktorá jej dala hustotu, a všetky parametre procesu úpravy, ktoré majú vplyv na profil praženia. [8] Úlohou pražiara je dostať z každej kávy maximum potenciálu. Keďže existujú rôzne odrody kávovníkov a metódy spracovania, tak je praženie každej kávy nové dobrodružstvo. To aby pražiar mohol upražiť dokonalú kávu, potrebuje pochopiť celý proces a chemické reakcie, ktoré sa pri pražení dejú. [7]

5.2. Praženie a história

História praženia kávy siaha ďaleko do 15. storočia, kedy v Osmanskej ríši a v Perzii využívali na praženie kávových zŕn tenké panvice vyrobené z kovu alebo porcelánu. [8] Na iných miestach sa uvádza, že tieto nádoby mohli byť aj hlinené. Či už boli tieto nádoby hlinené alebo železné, predpokladá sa, že boli prederavené, aby došlo k určitému kontaktu s ohňom. Niektoré staré pražiacie panvice boli čisto len panvicami, ku ktorým sa neskoršie pribila rukoväť s ktorej pomocou je možné zrnká či bôby nad ohňom prehadzovať a posúvať. V tomto prípade, a to až do konca 19. storočia, dochádzalo k praženiu kondukciou, teda že vedenie tepla bolo skrze nejaký materiál akým je napríklad železo. Cieľ bol síce dosiahnutý, ale arómu často nahradil pach spáleniny. Kvalitu výrazne zlepšilo použitie dutých oceľových gulí rotujúcich nad zdrojom tepla, spravidla dreva. Drevo časom nahradilo uhlie, ktoré je možné lepšie kontrolovať a jeho použitie tým pádom viedlo k ďalším inováciám praženia. Ku veľkému skoku prišlo až po 2. svetovej vojne, kedy zaviedli ohrievané pražičky plynmi, v ktorých je vodivosť tepla zverená horúcemu vzduchu. [4]

5.3. Druhy pražičiek

Každá jedna pražiareň má svoju vlastnú pražičku. Pražičky môžeme deliť podľa veľkostí. Od malých pražičiek na pár desiatok kilogramov až po obrovské stroje na stovky kilogramov kávy. V dnešnej dobe idú do popredia aj domáce, malé pražičky, takže i doma je možné si upražiť čerstvú kávu. V Amerike sú veľmi využívané vzduchové pražičky. Zrnká vo vnútri pražičky poháňa vzduch. Oproti tomu v Európe sú najviac využívané bubnové pražičky, ktoré v sebe majú bubon, ktorý sa točí celú dobu praženia dokola a všetky zrná premiešava. [1]

5.4. Ako funguje pražička

Zelená, surová káva nemá takmer žiadnu chuť. Ak by sme ju pomleli a zaliali horúcou vodou, tak by jej chuť bola drevnatá a trávnatá s veľmi slabým telom. Cieľom praženia je premeniť túto chuť na niečo zaujímavé a chutné. Počas praženia prebieha veľké množstvo fyzických a aj chemických reakcií, pri ktorých vznikajú nové arómy a chute a zo suroviny nám vytvárajú kávu, ktorú už môžeme spracovať a skonzumovať. Najčastejšie sa na praženie kávy využívajú tradičné bubnové pražičky, ktoré pracujú na princípe konvekcie a kondukcie. Konvekcia je teplo, ktoré sa odovzdá dotykom zrna o steny bubna pražičky, kým kondukcia je teplo, ktoré sa odovzdá teplým vzduchom, ktorý prúdi okolo a medzi zrnami. [7]

Pražička sa skladá z niekoľko dôležitých častí. Hore má lievnik, do ktorého pražiar nasype presné množstvo zrní zelenej kávy. [1] Naopak v nižšej časti pražičky je umiestnený bubon, ktorý má v sebe lopatky a je napojený na motor. Približne 10 cm pod bubnom sú plynové horáky a na bubon je napojený cyklón s motorom. Počas praženia sa bubon točí a mieša kávu, pod ním horí oheň z horákov, ktorých intenzitu ovláda pražiar. Cyklón tento horúci vzduch, ktorý horáky produkujú, preťahuje cez bubon. Keď sa dosiahne požadovaný odtieň kávy, tak sa praženie ukončuje. Horúcu kávu je potrebné schladiť, a to čo najskôr. Na toto slúži práve chladiaci bubon, ktorý je umiestnený v konštrukcii pražičky. [7]

Chladiaci bubon prehrabáva kávu pomocou dvoch otočných ramien. Motor v tomto chladiacom bubne preťahuje studený vzduch cez horúce zrná a otočné ramená majú za úlohu rovnomerné vychladenie, ktoré by malo trvať maximálne 5 minút. [7]

Z pražičky vychádzajú zcela iné zrnká kávy, než sme do nej vložili a to z fyzického, ale i z chemického hľadiska. Stratili elasticitu a zväčšili sa asi o 60%. Zrná stratili svoju hmotnosť, vlhkosť a taktiež sa znížil aj obsah cukrov. [4]

5.5. Proces praženia

Táto podkapitola sa bude venovať samotnému procesu praženia. Počas praženia prechádzajú kávovníkové zrná rôznymi odtieňmi farieb a to od zelenej až po sýto hnedú a v ich vnútri sa dejú chemické reakcie, ktoré vytvárajú chuť a arómu. Nemení sa iba farba zrn, ale aj veľkosť. Vlhkosť sa odparuje a póry v celulóze sa zväčšujú, vďaka čomu rastie aj samotné zrno. [7] Kávové zrnká sú zložené z veľkej časti z celulózy (70%), ktorá v sebe ukrýva rôzne látky ako napríklad: vodu, bielkoviny, škroby, cukry, oleje, kyseliny, aromatické látky (kofeín a trigonelin) a pod. [1] Samotné zrnko a látky, ktoré v sebe ukrýva budú prechádzať procesom praženia a počas praženia sa bude štruktúra zrnka meniť.

Pražička sa skladá z niekoľkých dôležitých častí. Hore má lievnik, do ktorého pražič nasype zelenú kávu podľa toho na aký objem zrn je jeho pražička stavaná. V tú chvíľu musí byť pražička zahriata na vysokú teplotu. Zelené zrná spadnú do bubnu pražičky, ktorý sa točí po celú dobu praženia. V tú chvíľu sa vo vnútri pražičky rapídne zníži teplota, pretože zrná sú studené. V bubne ich praží horúci vzduch a teplota postupne stúpa. Praženie prebieha zhruba 10-15 minút, v závislosti od typu pražičky. Zrnká znižujú pri pražení svoju hmotnosť, pretože sa z nich odparuje voda (počas praženia klesne vlhkosť v zrnku z 11-12%, na približne 2%). Káva začne postupne žltnúť a môže začať fáza, kedy zrnká postupne menia farbu – tmavnú. Za procesom hnednutia stojí maillardova reakcia pri ktorej reagujú aminokyseliny spoločne s cukrami na teplo a cukry karamelizujú. Po niekoľkých, väčšinou zhruba 9 minútach je možné počuť v procese praženia tzv. prvé prasknutie či puknutie (first crack). Pri tomto prasknutí dochádza k tomu, že zrnko znateľne zväčší svoju veľkosť (s odparovaním vody vzniká v zrnku oxid uhličitý, ktorý sa vo vnútri zrnka hromadí a spoločne s parou sa natlakuje tak, že začne praskať bunková štruktúra zrn – a preto nastane prvé prasknutie). Po 1. prasknutí bude zrnko väčšie, ale o dosť ľahšie. [1]

Až po prvom puknutí (first crack) je káva použiteľná a v zrnku začínajú prebiehať dôležité chemické zmeny. Začínajú pracovať cukry, ale chvíľku trvá než sú v chuti cítiť. Preto je jemne, svetlo-pražená káva výraznejšie kyslá a ovocná. Postupom času sa cukry pomalšie rozpúšťajú, káva má potom sladšie tóny a kyslosť začína ustupovať. Cukry začínajú karamelizovať, čo rýchlo zmení chuť kávy. Tomuto stupňu sa hovorí stredne pražená káva. Tak ako karamel na panvici veľmi rýchlo zhorkne, taký istý proces prebieha i v kávových zrnách. Pri dlhšom pražení prechádzajú sladké tóny do horkých a čokoládových. Takto praženú kávu nazývame tmavo alebo silne praženú kávu. [1]

Keď sa zrnká pražia ešte dlhšie, prichádza druhé prasknutie (second crack) a zrnká sú potom prepálené. Prepražená káva chutí veľmi horoko, spálene a v zrnách je cítiť len silu praženia

a takmer vôbec nie sú cítiť pôvodné chute odrody kávy. Pri dlhšom pražení majú zrnká tmavo hnedú až skoro čiernu farbu a púšťajú oleje na povrch zrna. Spálené zrnká v sebe obsahujú uhlík. Pri ideálnom pražení je možné ucítiť vo výslednej káve skutočné chute samotnej odrody. [1] Čo sa týka praženia, tak každá krajina obľubuje niečo iné. V severských zemiach dávajú prednosť jemne praženej káve a proces praženia zastavujú chvíľu po prvom prasknutí. Oproti tomu Taliani a napr. aj Španieli nechávajú prejsť kávové zrnká až cez druhé prasknutie. Dokonca aj Česi majú radi viacej upraženú kávu, bez výraznej acidity.[1]

Pri pražení je v pražičke zabudovaný program či obrazovka, ktorá umožňuje pražiarovi praženie regulovať. Napríklad, pražiar používajú špeciálny program (napríklad Cropster), ktorý v priebehu praženia zobrazuje a zaznamenáva dobu praženia, teplotu v pražičke, teplotu samotných zrn a rýchlosť vzrastu či poklesu teploty. Vďaka tomuto programu môžu pražiar opakovať rovnaký postup (profil) u ďalšej várky kávy. Monitorovanie jednotlivých várok je dôležité pre každú pražiareň. Pražič zaznamenáva stupeň praženia podľa farebnej škály zrna, ale i namletej kávy. Vzorky káv po upražení taktiež degustuje.[1]

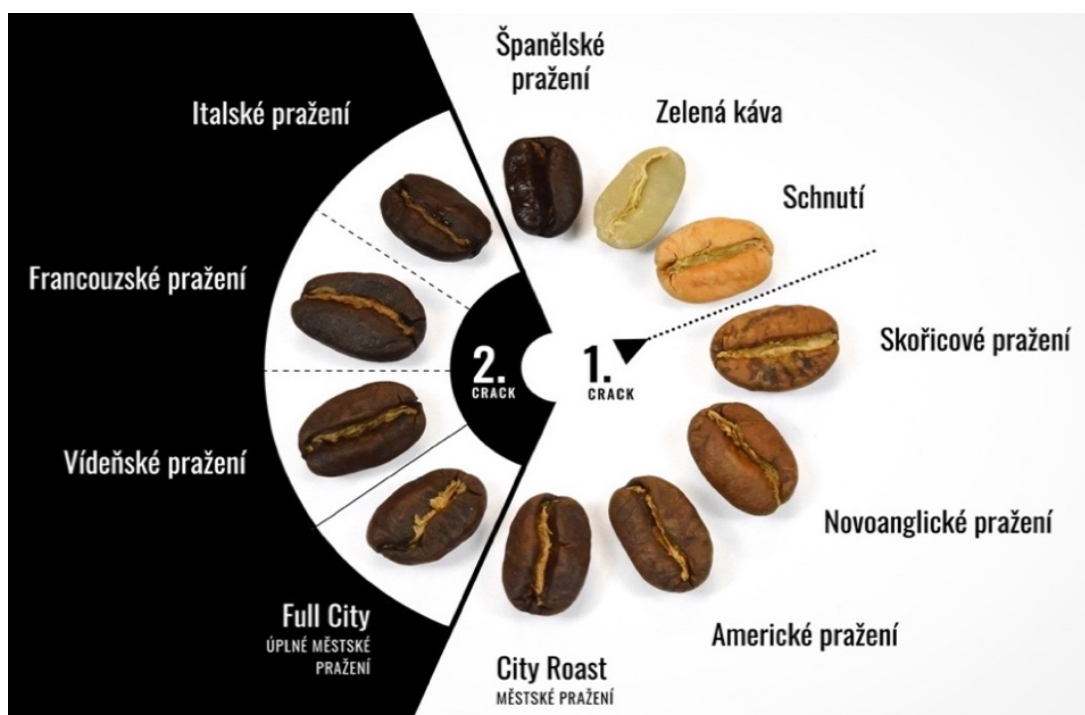
Pri pražení si treba uvedomiť to, že každý pražiar má inú pražičku, iný systém ako praží a taktiež iný „recept“ praženia. A práve preto sa môžu teploty a čas praženia trochu líšiť.

5.6. Metódy praženia

Pri pražení je možné tvrdiť, že praženie kávy je výsledkom konečnej farby kávových zrn (svetlá alebo tmavá) a času, ktorý je potrebný na dosiahnutie tejto farby či odtieňu zrna (rýchly alebo pomalý). Nestačí jednoducho opísať kávu ako svetlo praženú, tým že praženie mohlo byť rýchle alebo mohlo byť aj pomalé. Chut' sa môže medzi rýchlym a pomalým pražením celkom líšiť, aj keď kávové zrnká vyzerajú úplne rovnako. Pomalé praženie môže trvať 15-20 minút a spôsobí väčšiu stratu hmotnosti (asi o 16-18% ako rýchle praženie). Proces praženia je taktiež možné riadiť podľa toho akú chuť kávy chceme získať: či kyslú, sladkú alebo horkú. Všeobecne platí, že čím dlhšie sa káva praží, tým menej kyslosti bude na konci obsahovať a horkosť sa bude pomaly zvyšovať. Dobrá pražič môže manipulovať aj so sladkosťou kávy, v snahe nájsť v akom stupni praženia bude káva najsladšia. [10]

5.7. Štýly praženia káv alebo rôzne stupne či odtiene praženej kávy

Ako bolo už spomenuté, tak zrno počas praženia prechádza rôznymi odtieňmi. Na rôzne označenie odtieňov praženia sa používajú pomenovania, ktoré sú na tomto obrázku. [7] Každá pražiareň môže pražiť na iný stupeň praženia, ktorý sa im osvedčil. Avšak je všeobecne dané, že svetlo pražená káva sa používa na filtrovanú kávu a stredne tmavo až tmavo pražená káva sa používa na espresso.



Obrázok č. 2 Odtiene praženia

Zdroj: Blog dokonalá káva [11]

5.8. Výberová káva

Na záver tejto časti je dôležité ozrejmiť, čo je to tá výberová káva. Pojem výberová káva sa používa na označenie kvalitnej kávy, ktorá je ohodnotená vysokým hodnotením – nad 80 – na 100 bodovej stupnici certifikovaným degustátorom kávy (SCAA) alebo licencovaným Q-graderom (CQI). Za výberovú kávu sa považuje káva, ktorá spĺňa radu dôležitých kritérií, ktoré boli spomenuté vyššie a to od pestovania, spracovania, počet defektov, veľkosti zrn až po praženie. Nad 80 bodov sa považuje výberová káva za veľmi dobrú, nad 85 za excelentnú a nad 90 za vynikajúcu. [12] Iným spôsobom ako by sa dala pomenovať výberová káva podľa noriem SCAA je, že na 350 g zelenej kávy musí byť 0 defektov kategórie 1 (zhnité zrno, veľké kamene a drievka, nespracované čerešne vo vzorke, káva napadnutá škodcami) a maximálne 5 defektov kategórie 2 (mierne prefermentované zrno, malé kamene a drievka...). Ak vzorka tieto podmienky spĺňa, tak môžeme hovoriť o výberovej káve. [7]

6. Od pražiarne do kaviarne

Ako už bolo spomenuté, tak aj keď je káva dokonalá vo všetkých faktoroch, môže ju úplne pokaziť posledný článok – barista. [7] Jeden barista, Luca Mocci, vysvetlil povolanie baristu veľmi pekne. „Barista, to je spojenie človeka a prístroja. Ovláda spojenie medzi vedeckým prístrojom a magickou kávou. Barista je umelec chutí, ktorý svojou zručnosťou pri hľadaní dokonalosti pretvára umenie, vedu, kultúru, rituál, radosť zmyslov do šálky kávy.“ [8]

6.1. Hlavné metódy prípravy nápoja z kávy

V jednotlivých krajinách nájdeme rôznorodé metódy na prípravu kávy, ktoré by mal dobrý a skúsený barista ovládať. V tejto kapitole budú vymenované tie hlavné metódy príprav kávy, ktoré baristi, ale aj dnešné domácnosti využívajú stále viac. Medzi prvé a aj najstaršie metódy patrí práve varenie kávy. Okrem varenia tu budú opísané aj iné metódy príprav. Kvôli nedostatku priestoru budú nejaké alternatívne spôsoby príprav kávy iba vymenované. Popísané hlbšie budú tie, ktoré budú slúžiť ako podklad pre praktickú časť tejto práce.

6.1.1. Varenie

Medzi najstaršiu metódu prípravy kávy patrí varenie. Približne 10 minút sa varí zmes kávy a vody. Táto metóda má rôzne varianty a môže sa napríklad jednať o tureckú kávu, grécku kávu alebo arabskú kávu. Alternatívne sa môže tiež namáčať v horúcej vode bez ďalšieho varenia. [13] Do tejto prípravy patria nasledujúce alternatívne spôsoby príprav.

- **Turecká káva alebo príprava kávy v džezve**

Osmanská ríša vládla Turecku veľmi dlhú dobu od roku 1299 a silná turecká káva zohrávala významnú úlohu pri podnecovaní ich vytrvalosti. [14] Jedná sa o jednu z najstarších príprav kávy. Tá klasická turecká káva sa pripravuje v džezve, ktorá sa najčastejšie vyrába z medi a má pôvod na Arabskom polostrove. Pred stáročiami sa turecká káva pripravovala v horúcom piesku alebo priamo na ohni, no dnes jej hovoríme ako zalievaná káva lebo práve pri džezve je potrebná káva, ktorá je namletá najjemno a táto sa zaleje vodou a následne sa pomaly ohrieva. Alternatívnou možnosťou je zaliat' kávu horúcou vodou bez dodatočného varenia. [15]

- **Moka pot, konvička (Kot'ogo) – Funguje na princípe vysokého tlaku vodnej pary**

6.1.2. Tlaková metóda

Ďalšou metódou je tlaková metóda, pri ktorej sa do špeciálneho nástroja s piestom naleje káva s horúcou vodou a po určitom čase sa stlačením piestu oddelí pevná zložka od tekutiny.[13] Do tejto metódy spadá práve french press, ktorý tlak na prípravu kávy využíva.

6.1.3. Filtrovaná metóda

Ďalšou a dnes veľmi obľúbenou metódou je filtrácia. Horúca voda sa naleje do filtra s kávou, pričom pevná zložka kávy ostane zachytená na filtri a kvapalina sa prefiltruje. [13] Do tejto metódy spadajú dve známe alternatívne prípravy kávy a to napr. chemex a hario V60.

- **Hario V60 a chemex**

Káva, papierový filter a porcelánová nálievka sú súčasťou tejto metódy Hario V60. Na tento spôsob je nutné namlieť kávu na strednú hrubosť a premyť papierový filter. Nálievka V60 sa umiestni na nádobu, ktorá má byť pod tým. Na túto metódu je nutné zohriať vodu na 92 °C, filter sa položí na nálievku, a na filter vysypeme namletú kávu. Potom sa voda pomaly lieva na filter s namletou kávou. Najprv je nutné „prikryť“ rozomletú kávu vo filtri malým množstvom vody, následne počkať 30 sekúnd. [8] Následne sa potom dolieva zbytok vody. Týmto spôsobom sa káva dostáva cez filter do spodnej nádoby. [8] Príprava v chemexe je veľmi podobná. Akurát zariadenie vypadá inak. Chemex je chemické zariadenie, ktoré je sklenené a v tvare presýpacích hodín. Uprostred je ešte drevený korzet pripevnený koženým opaskom. [15] Ideálne mletie pre chemex sa nachádza niekde medzi stredným a hrubým stupňom, no bližšie k tomu strednému stupňu.[14]

6.1.4. Kombinácia tlakovej a filtrovanej metódy

Ďalšou alternatívou je kombinácia tlakovej a filtrovanej metódy. Na prípravu kávy týmto spôsobom sa využíva tlak a filtrácia zároveň. Do tejto kombinácie tlakovej a filtrovanej metódy môžu patriť napríklad aeropress a sífón (vacuum pot.)

6.1.5. Rozpustná káva

Na záver tejto kapitoly bude opísaná aj rozpustná káva, ktorú mnohí ľudia stále pijú. Dá sa povedať, že rozpustná káva je typ kávy a používa sa na ňu instantný kávový prášok a ten sa zaleje horúcou vodou, pričom dochádza k jeho rozpusteniu. [13] Instantná alebo vo vode rozpustná káva sa vyrába dvoma spôsobmi. Pri prvej, staršej metóde sa používa teplo, pri druhej zasa chlad. Pri oboch sa však instantná káva vyrába z praženej mletej kávy – upražené kávové zrná sa pomelú, zalejú horúcou vodou a značná časť vody sa následne odparí, čím vznikne koncentrovaný kávový výluh. Väčšina svetovej produkcie instantnej kávy sa vyrába z odrody Robusta, ktorá je menej náročná na pestovanie, odolnejšia voči chorobám, a preto vo všeobecnosti je aj lacnejšia. Pomerne často sa totiž k pravému extraktu z pražených zrn primiešavajú tzv. kávoviny – pražené obilniny, cigorka či napr. prášok z pomletých fig. Podľa kontrolných orgánov je falšovanie natoľko rozšírené, že falzifikáty tvoria až 30 % z trhu instantných kávy. A na to je potreba si dať pozor. [16]

7. Vysokotlaková metóda (ESPRESSO KÁVOVAR)

A na poslednú metódu prípravy kávy na ktorú sa táto práca zameria je vysokotlaková metóda. Dnes je technológia vo vývoji prístrojov na kávu prítomná ako nikdy predtým. Na dnešnom trhu je možné nájsť niekoľko druhov kávovarov a to napr. domáce „kávovary“, ďalej sú to poloautomatické či automatické kávovary, kávovary na kapsule a na koniec profesionálne kávovary a to najmä tie pákové. [1] Na tomto vidíme, že v dnešnom svete už máme kávovary naozaj dostatočne vyvinuté a ich druhov je naozaj veľa.

Na prípravu kávy, konkrétne espressa, sa používa špeciálny prístroj, v ktorom sa na jemne namletú kávu za veľmi krátky čas (15-25 sekúnd) aplikuje horúca voda (92-95 °C) pod vysokým tlakom (8-12 barov). [13] Udáva sa, že prístroj na espresso bol patentovaný už v roku 1884 a v súčasnom dizajne je používaný od roku 1901. To, kto túto metódu prípravy kávy prvý raz použil je ťažké s istotou povedať. Dodnes sa vedú spory o tom či to boli Taliani alebo Francúzi. Vyskúšalo sa mnoho rôznych spôsobov, ktorými sa pri príprave kávy malo uvoľniť čo najväčšie množstvo aromatických látok. Napokon sa to podarilo, keď sa do stredne-jemne zomletého, praženého, kávovníkového zrna pod tlakom vpustila para.

Tento prístroj začali vraj ako prví používať Taliani. Taktiež samé slovo espresso je talianskeho pôvodu, no podľa niektorých historikov pomenovanie metódy predsa len pochádza z Francúzska. Toto slovo sa odvodzuje od talianskeho slova s významom „expresne pre vás“ alebo s významom „dať pod tlak“, čo naznačuje aj samotný postup prípravy. [3]

7.1. Základom je vždy espresso

Espresso je pravá duša kávy, ktoré ovplyvňujú štyri parametre: jemnosť mletia, gramáž kávy, sila stláčania kávy tamperom a tlak v kávovare. Pre perfektný výsledok je dôležitý každý detail. Espresso je teda koncentrovaný nápoj, zložený z tekutiny pokrytej jemnou penou, ktorej sa hovorí crema. Pripravuje sa lúhovaním horúcej vody cez dobre stlačenú vrstvu jemne mletej kávy. Keď voda prechádza cez utláčanú kávu v kávovare, uvoľňuje a strháva so sebou jemné častice a miesia sa s olejnatou zložkou na povrchu mletej kávy. [8]

Parametre	Hodnota
Množstvo mletej kávy	Medzi 7 – 8,5 g na šálku
Teplota espressa v šálke a v dobe extrahovania	80 °C / 90 - 92 °C
Tlak vody pri vstupe	9 ± 1 bar
Doba lúhovania	20 – 27 s (2-4 s než začne káva vytekať)
Objem espressa v šálke	30 – 40 ml

Tab. č. 1. Parametre správneho espressa.

Zdroj: vlastné spracovanie na základe knihy kávologia [8]

7.2. Základné druhy káv na báze espressa

Táto podkapitola sa bude venovať hlavným druhom káv, ktoré v sebe espresso obsahujú. Espresso je úplným základom pre všetky ostatné kávy. [1] Ostatné druhy káv okrem obsahujúceho espressa môžu v sebe obsahovať aj mlieko, mliečnu penu, viacej horúcej vody, prípadne nejaké sladidlá ako sú sirupy, džúsy, môžu obsahovať aj alkohol, zmrzlinu či ľad...

- **Espresso ristretto** – pripravuje sa tzv. „preseknutím“ prístroja. Kávovar sa vypne skôr než pri bežnej príprave espressa a tým pádom má ristretto menší objem (iba do 20 ml). [3]
- **Espresso doppio** – (dvojité espresso) je v podstate dvojnásobné množstvo klasického espressa. Funguje ako silný životabudič a to preto lebo pozostáva až zo 14g praženého mletého kávovníkového zrna s prídavkom 50 – 70 ml vody. [3]
- **Espresso Americano** – je to espresso, ktoré je doliate horúcou vodou (do 150ml). [3]
- **Espresso Lungo** – espresso, ktoré je tiež doliate horúcou vodou (do 80 ml). [3]
- **Espresso macchiato** – v taliančine macchiato znamená bodkovaný. V podstate je to menšie cappuccino. Je to espresso s malým množstvom napeneného mlieka („kvapky mlieka“). [3]
- **Cappuccino** – jeho základom je espresso, našľahané mlieko a krémová pena na povrchu. Vo väčšine dobrých kaviarní je možné ho dostať aj s krásnym obrázkom na povrchu. Toto umenie sa nazýva latte art. Cappuccino by malo mať okolo 70°C a objem 150-180 ml. [1]
- **Caffè Latte** – Latte znamená mlieko, takže Caffè latte sa skladá z espressa a asi 300 ml horúceho mlieka (66 – 76 °C) s penou. [3]
- **Latte macchiato** – je verzia Caffè latte, ale poradie zložiek je obrátené. Do štíhleho skleneného pohára s horúcim napenením mliekom sa pridá 30 ml klasického espressa. [3]

7.3. Bezkofeinová káva

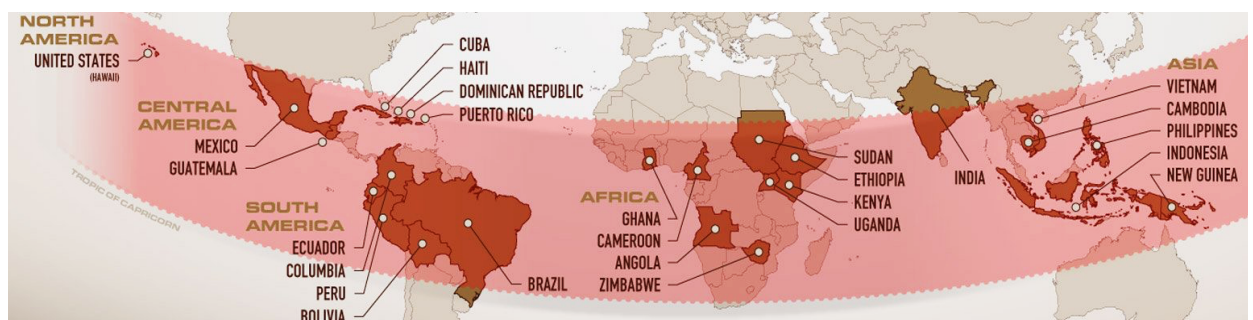
V poslednej dobe idú do popredia aj druhy káv, ktoré kofeín neobsahujú. Nakúpená zelená káva putuje z prístavu priamo do pražiarní. Výnimku avšak tvorí káva určená na výrobu bezkofeínovej kávy, ktorá putuje do tovární na dekofeináciu. Na odstránenie kofeínu sa používajú 3 základné procesy: európsky proces založený na selektívnom rozpúšťaní kofeínu, švajčiarsky vodný proces a CO₂ proces. V tejto podkapitole bude opísaný len švajčiarsky vodný proces. Na dekofeináciu sa používa len čistá voda, pretože vo vode majú tendenciu rozpúšťať sa aromatické látky. Prvá várka kávy, z ktorej sa pripraví výluh, sa vyhodí, keďže sa z nej vylúhovali všetky vo vode rozpustné látky. Následne sa z takto získaného výluhu odstráni kofeín (a to vďaka filtrom s aktívnym uhlíkom [18]) a výluh bez kofeínu sa použije na dekofeináciu ďalšej várky. V tomto výluhu sa už vylúhuje iba kofeín, pretože voči ostatným látkam je roztok už nasýtený. Takto sa proces opakuje dookola. [17]

8. Káva single origin

A na záver tejto teoretickej časti sa bude táto práca venovať kávam, ktoré pochádzajú z danej, konkrétnej zeme. Pražiarne tieto kávy daného pôvodu objednávajú do svojich podnikov a následne ich pražia. Takéto kávy môžu pochádzať z celého sveta, teda konkrétne z oblastí, kde sa kávy pestujú. Oblasti, kde sa kávy pestujú sa hovorí Bean Belt a odtiaľ pochádzajú aj kávy single origin, ktoré pražiarne objednávajú z rôznych kútov sveta, následne ich pražia a potom tieto kávy ponúkajú zákazníkom vo svojich krajinách, odkiaľ pochádzajú.

Single origin káva teda obsahuje zrná jednotnej veľkosti, veľmi vysokej kvality, ktoré sú jedného pôvodu, jednej odrody, dopestované v jednej sezóne, v jednej krajine, regióne či oblasti, na jednej plantáži alebo farme. Káva z rôznych kútov sveta má svoje špecifické vône a chute, či už sú viac ovocné, sladšie, alebo chutia po orechoch či kvetoch. Príchute týchto káv nie sú chemicky napustené príchute. Sú to vlastnosti, ktoré sú jedinečné pre kávové zrná z rôznych oblastí. Tieto chuťové profily vznikajú vďaka prostrediu, v ktorom kávové zrná rastú a vďaka procesu spracovania. Aj keď jedinečná mikroklima alebo jedinečná technika farmára môžu spôsobiť, že sa káva jedného pôvodu bude líšiť od ostatných v tej istej oblasti, môžeme hovoriť zhruba o spoločných vlastnostiach, ktoré sa vyskytujú v štyroch hlavných regiónoch pestovania kávy na svete a to: Južná a Stredná Amerika, Afrika a Ázia. [19]

Takéto kávy, ktoré sú jedného pôvodu je možné nájsť práve v pražiarniach. Pražiarne takéto kávy objednávajú, sú pozorní, že či tá káva z danej oblasti je kvalitná. Ak sú si istí, že odroda a spracovanie tej danej kávy je kvalitné objednávajú ju a priradia do svojej ponuky. Táto kapitola sa zameria na tie hlavné oblasti z ktorých single origin kávy pochádzajú. Pražiarne sa mnohokrát na nich zameriavajú lebo práve takéto kávy spadajú do tej kvalitnej, výberovej kávy, ktorú ľudia v poslednej dobe vyhľadávajú čím ďalej tým viac.



Obrázok č.3 Bean belt – miesta, kde sa pestuje káva

Zdroj: z Real good coffee co.[20]

A na záver tejto teoretickej časti práce sú práve opísané jednotlivé oblasti z ktorých káva (v tomto prípade tá single origin) pochádza. Patria sem kávy z južnej a strednej Ameriky, Afriky, Ázie a taktiež kávy pochádzajúce z ostrovov, ktoré sú od seba veľmi rozličné.

8.1. Južná Amerika

Chuťový profil káv z Južnej Ameriky obvykle obsahujú čokoládu, orechy a karamelové tóny. Kávy z Brazílie a Kolumbie majú skôr vlastnosti, ktoré ľuďom pripomínajú tú klasickú kávu. V tejto oblasti sa používa najmä „mokrú“ metóda a „honey“ metóda pre spracovanie káv, ktoré poskytujú jemnú kyslosť a čistú chuť. [19]

8.2. Stredná Amerika

Káva zo Strednej Ameriky sa zase dá označiť ako káva s kakaovými tónmi, ktoré viac pripomínajú 80 % kakaovú tyčinku, ktorá je menej sladká. Ďalšie príchute z tejto oblasti siahajú od orechov až po ovocie. Stredná Amerika vyrába kávy, ktoré sú často svetlé a jemné. Bohaté pôdy v Mexiku, Guatemale a Nikarague produkujú o niečo menej sladké príchute ako v Južnej Amerike. Napríklad káva z Južnej Ameriky môže svojou miernou sladkosťou pripomínať tyčinku z mliečnej čokolády. [19]

8.3. Afrika

Africké kávy sú často rovnako exotické ako krajiny, z ktorých pochádzajú. Mnoho káv v Afrike sa spracováva za sucha. Majú silné telo, ktoré je doplnené jemnou sladkosťou. Príchute kávy Etiópia, Keňa a Burundi sú zvyčajne ovocné alebo kvetinové. [19]

8.4. Ázia

Kávy z Ázie majú zvyčajne výrazné telo s jemnou aciditou a náznakmi miernej zemitosti, korenitosti prípadne doplnené o čokoládové tóny a ovocie typické pre jednotlivé oblasti. Ázijské kávy, napr. tie zo Sumatry, sú naozaj silné a ťažké. Často je v šálke kávy cítiť podnebie, v ktorom rástla. Jedinečné krajiny tohto regiónu, sú napríklad India, Papua Nová Guinea, Vietnam a Indonézia so svojimi ostrovmi Jáva a Sumatra. [19]

8.5. Kávy z ostrovov

No a poslednými kávami sú kávy z ostrovov. Kávy z ostrovov nie je možné definovať jedným chuťovým profilom. Každá jedna pochádza z inej oblasti, a preto sa napríklad káva z Kuby vyznačuje jemnou sladkou chuťou s veľmi ľahkou aciditou a dochuťou, v ktorej môžeme cítiť náznak karamelu a nezriedka i tabaku, zatiaľ čo šálka kávy z Dominikánskej republiky je charakteristická orieškovou krémou a plnou arómou s veľmi jemnou a príjemne sladkou chuťou s náznakmi citrusových plodov a niekedy aj čokolády. Káva Papua Novej Guinei je zas korenistá s jemnou aciditou a dochuťou po sušenom ovocí a klinčekoch. [19]

II. Praktická časť

Teoretická časť mala aspoň z časti poukázať na to, čo všetko stojí za výberovou, kvalitnou kávou. V praktickej časti bude táto práca zameraná na analýzu a chod fungujúcej pražiarne Caffé4U, ktorá sa venuje výberovej káve a následne si ju tento podnik aj praží. Praktická časť sa bude deliť na analytickú časť, kde je podnik Caffé4U zanalyzovaný a tou druhou časťou praktickej časti bude návrhová časť, kde budú na základe analýzy podané návrhy a podnety na zlepšenie fungovania podniku.

9. Metodika práce

Prvým krokom písania bakalárskej práce bolo stanovenie cieľov. Následne boli stanovené pracovné postupy, podľa ktorých boli vypracované dané kapitoly a boli logicky rozdelené do obsahu práce. Počas písania bakalárskej práce boli v jednotlivých kapitolách používané nasledovné vedecké metódy:

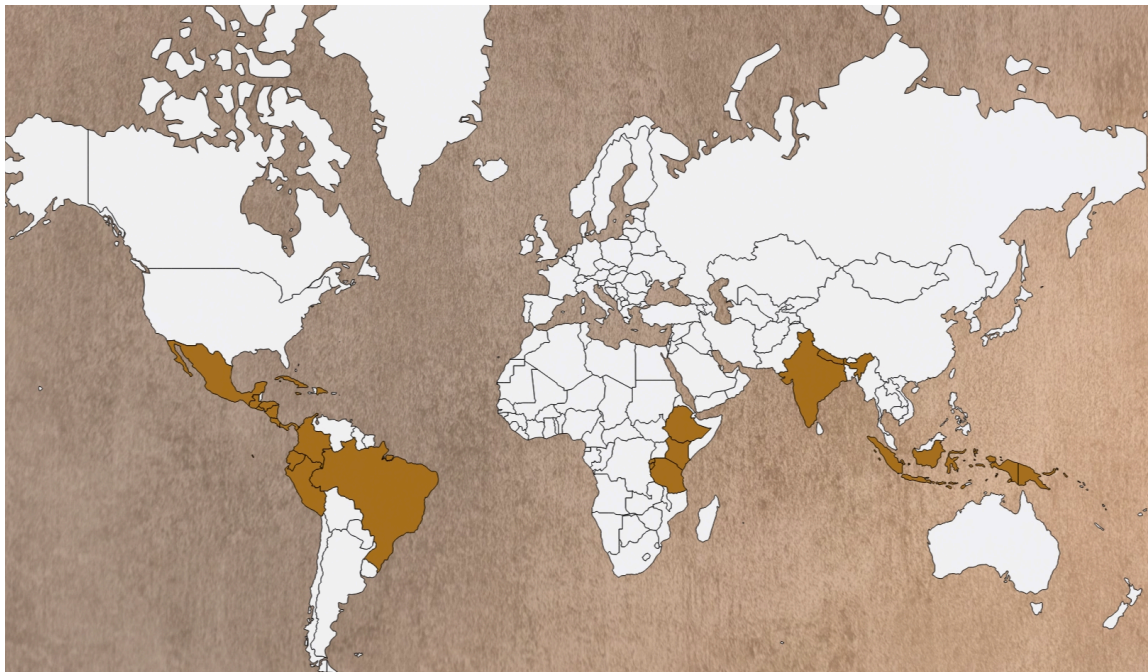
- Komparácia – využitá najmä pri spracovaní teoretickej časti; porovnávanie z rozličných zdrojov a od rozličných autorov medzi ktorými boli vyhľadávané súvislosti
- Popis – pri predstavení pražiarne kávy Caffé4U a pri predstavovaní dodávateľov
- Indukcia – v teoretickej časti bola využívaná táto metóda pri vytváraní všeobecných vedeckých záverov od jednotlivých rôznych autorov
- Dedukcia – opak indukcie; zo všeobecných vedeckých záverov k jednotlivým. Táto metóda bola využitá najmä v praktickej časti.
- Syntéza – je opakom analýzy. Je to metóda pri ktorej sa spájajú jednotlivé časti do zložitého celku, čiže viacej súvisiacich informácií boli zhrnuté do jednej ucelenej práce.
- Metóda dotazníkového šetrenia – využitá na zbieranie a zisťovanie informácií od zákazníkov podniku
- Analýza – postup alebo proces, pri ktorom sa zložitý celok rozkladá na jednotlivé časti. Analýza bola využitá najmä v praktickej časti na podniku Caffé4U a na vyhodnocovaní dotazníkov a informácií od zamestnancov pražiarne.
- Rešerš – vypracovanie zoznamu literatúry na problematiku o analýze pražiarni kávy.

Analytická časť

10. Predstavenie a zameranie podniku

Caffe4U je podnik, ktorý sa nachádza v Bratislave, na obchodnej ulici v centre mesta. Svoj prvý podnik - Caffe4U, kaviareň s pražiarňou, otvorili v roku 2014. Tento podnik sa venuje praženiu kávy už viac ako 7 rokov a svojim zákazníkom sa snaží priniesť čo najväčší výber káv, jednodruhových Arabík z celého sveta a tým zabezpečiť svojim zákazníkom čo najintenzívnejší zážitok zo širokého spektra chutí, ktoré káva ponúka.

V roku 2018, tím kaviarne Caffe4U, navštívil aj kávovníkové plantáže v Brazílii, kde mali možnosť vidieť na vlastné oči, koľko práce stojí za pestovaním kávy, spracovaním plodov a dopravou priamo do nejakých krajín, kde sa káva distribuuje. A aj práve preto sa Caffe4U snaží do praženia a prípravy kávy vložiť, čo najviac úsilia. Pri výbere kávy do ich kamenných kaviarní a obchodu sa zameriavajú na zrnká najvyššej akosti. Ich prioritou je selekcia kvalitných zrn udržateľným spôsobom. Tento podnik má v ponuke viac ako 30 rôznych druhov pražených a aj zelených jednodruhových káv, ktoré sa snažia čo najviac obmieňať a neustále prinášať aj nejaké novinky zo sveta kávy. Podnik Caffe4U ponúka kávy z Afrického, Ázijského, ale aj Amerického kontinentu (stredná a južná Amerika). Cieľom tohto podniku je aby si každý ich zákazník našiel svoju obľúbenú kávu, ktorú si následne môžu u nich zakúpiť a pripraviť si ju aj v pohodlí svojho domova. [21]



Obr. č. 4 Ponuka jednodruhových káv (kávy single origin) z rôznych kútov sveta – z oblasti Beanbelt (zvýraznené hnedou farbou na mape), ktoré podnik Caffe4U ponúka

Zdroj: vlastné spracovanie cez webovú stránku my.cisme.co na základe ponuky Caffe4U

10.1. Hlavná ponuka káv v podniku Caffè4U na základe pôvodu kávy

<i>Druhy káv</i>	<i>Kávy z Južnej Ameriky</i>	<i>Kávy zo Strednej Ameriky</i>	<i>Kávy z Afriky</i>	<i>Kávy z Ázie</i>	<i>Kávy z ostrovov</i>
Robusta	Brazília	Panama	Keňa	India	Kuba
Arabika	Kolumbia	Honduras	Tanzánia	Indonézia	Dominikánska Republika
	Peru	Mexiko	Rwanda	Nepál	Jamajka
	Ekvádor	Kostarika	Etiópia	Papua Nová Guinea	
	Bolívia	Salvador	Burundi		
		Guatemala			
		Nikaragua			

Tab. č. 2 Hlavná ponuka káv v Caffè4U [21]

Zdroj: Vlastné spracovanie na základe webovej stránky a ponuky podniku Caffè4U

Podrobnejší popis ponuky káv v podniku Caffè4U

V Caffè4U sa najviac predáva druh kávy Arabika. Čo sa týka druhu kávy Robusta, tak tá tvorí malú časť z celej ponuky káv v Caffè4U. Robusta sa v Caffè4U praží iba vtedy, keď si ju niekto objedná, čo nie je často, a necháva sa v malých množstvách aj v podniku (max. 200g) pre prípad, že by ju niekto chcel ochutnať. Niekedy sa Robusta premieša s Arabikou a tak vytvoria zmesi káv – zmesi Arabiky s Robustou v rôznych pomeroch. Robusta je špecifická menšími zrnčkami kávy oproti Arabike, a je silnejšia, trpkjšia a horkejšia ako Arabika. Tým pádom sa podnik zameriava najmä na odrodu Arabiky, ktorú objednávajú či dovážajú z rôznych kútov sveta, kde sa káva pestuje (oblasť Beanbelt). Kaviareň a pražiareň Caffè4U objednáva kávu z veľkých skladov, kde sú nenapražené kávové zrnká skladované.

V hornej tabuľke č.2 sú vypísané kávy (Arabiky) z ktorých kútov sveta pochádzajú. Pražiareň má z niektorých krajín viacero káv, ktoré môžu pochádzať z inej oblasti, môžu byť inak spracované alebo môžu byť aj z iných variet či z iných odrôd káv. Napríklad, Caffè4U ponúka kávu z Brazílie a z Brazílie majú až 3 možnosti káv, ktoré je možné si u nich kúpiť (tab. č. 3). Niektoré kávy z ponuky Caffè4U môžu pochádzať z tej istej krajiny, avšak sa môžu líšiť v odrodách (vo varietach), v spôsobe spracovania zrn, môžu sa líšiť v oblasti pestovania a keď majú rovnakú oblasť pestovania, tak sú z inej farmy lebo farmárov káv v tej danej oblasti môže byť viac. Každá farma, kde sa káva pestuje sa pestuje v rôznych nadmorských výškach a aj

v tom sa môže kvalita kávy veľmi líšiť. Podľa toho v akej nadmorskej výške sa káva pestuje, tak podľa toho sa vyobrazí aj chuťový profil kávy. Ale nie len to. Každá farma môže zvoliť iný spôsob spracovania zŕn (suché, mokré, polo-mokré) alebo sa farmy môžu líšiť aj v type pôdy, atď. Tých rozdielov môže byť veľa.

Ako bolo napísané v teoretickej časti, tak na výslednú chuť kávy pôsobí mnoho faktorov. A práve preto nie je káva ako káva a v prípade podniku Caffé4U, nie je Arabika ako Arabika. Mnohí ľudia si myslia, že Arabika patrí medzi tie kyslejšie druhy káv, avšak nemusí to tak byť. Napríklad, v Caffé4U ponúkajú kávu z Kuby, ktorá patrí medzi tie horké kávy a zároveň medzi tie najobľúbenejšie medzi zákazníkmi Caffé4U. Tým že je to Arabika, ešte neznamená, že tá káva bude vždy kyslá. Chuťový profil kávy závisí od mnoho faktorov, ktoré boli už v teoretickej časti viac popísané.

Na základe tejto nasledujúcej tabuľky je možné vidieť, že podnik Caffé4U ponúka z tej istej krajiny viacero káv, ktoré si môžu zákazníci u nich objednať. To, že kávy pochádzajú z tej istej krajiny nezaručí, že budú chutiť rovnako. I napriek rovnakému pôvodu sa kávy môžu líšiť v niektorých faktoroch (ako napr. nadmorská výška, spôsob spracovania zŕn...) a to spôsobuje, že aj chuťový profil týchto káv sa vyobrazí odlišne. Možné je to vidieť na tejto tabuľke č. 3, kde sú všetky tieto vypísané kávy Arabiky.

Pôvod kávy	Variety kávy	Spôsob spracovania zŕn	Oblasť pestovania	Nadmorská výška	Skóre	Chuťový profil káv
Brazília	Caturra & Catuai	Natural (suché spracovanie)	Mogiana	200 – 800 m.n.m.	81,5	Mandle, lieskovce, čokoláda
Brazília	Caturra	Anaerobic (bez kyslíka)	Caparaó	1180 – 1280 m.n.m.	87	Nugát, čokoláda, pomaranč
Brazília	Bourbon	Black honey (medové spracovanie)	Caparaó	1100 – 1400 m.n.m.	87	Lesný med, pralinky, pistácie
Kolumbia	Caturra	Red honey (medové spracovanie)	Antioquia	1700 – 1800 m.n.m.	86,5	Čerešne, hroziarka, červené víno

Kolumbia	Caturra & Typica	Washed (mokré spracovanie)	Huila	1500 – 1650 m.n.m.	84	Tmavá čokoláda s višňami, červené víno
Kolumbia DECAF	Zmes odrôd	Swiss Water	Las Orquideas	1350 – 1900 m.n.m.	83,75	Zelené jablko, čierny čaj, jazmín - kvet
Kostarika	Caturra	Raisin honey (medové spracovanie)	Chirripó	1600 – 1950 m.n.m.	88,5	Marhuľový džem, jablko, bergamot
Kostarika	Caturra & Catuai	Washed (mokré spracovanie)	Tarrazú	1100 – 1800 m.n.m.	84,85	Nugát, kvetiny, čierny čaj
Mexiko	Bourbon, Caturra, Catuai	Washed (mokré spracovanie)	Huixtla	1100-1200 m.n.m.	81-82	Marhuľa, mandarínka, čokoláda
Mexiko	Zmes odrôd	Honey (medové spracovanie)	Puebla	1500 m.n.m.	85	Mandle, karamel, čokoláda
Salvador	Red Bourbon	Mokré spracovanie	Santa Ana	1400 m.n.m.	84	Čokoláda, karamel, mandarínka
Salvador	Pacamara	Mokré spracovanie	La Libertad	1400 m.n.m.	83	Kakao, kešu, pomelo

Tab. č. 3 Ponuka káv Caffé4U, podrobnejšie informácie

Zdroj: Vlastné spracovanie na základe webu a ponuky podniku Caffé4U [21]

10.2. Kamenné prevádzky, sklad, E-shop a distribúcia medzi kaviarňami

Okrem toho, že táto pražiareň si praží svoje vlastné kávovníkové zrná, ktoré im dovážajú z ďalekých krajín, tak vlastní aj tri kamenné predajne. Prvá kaviareň, kde sa nachádza aj pražička otvorili v roku 2014. [21] Práve v tejto prevádzke môžu zákazníci vidieť praženie na vlastné oči. Táto prevádzka sa volá Caffé4U a je najstaršou prevádzkou zo všetkých troch

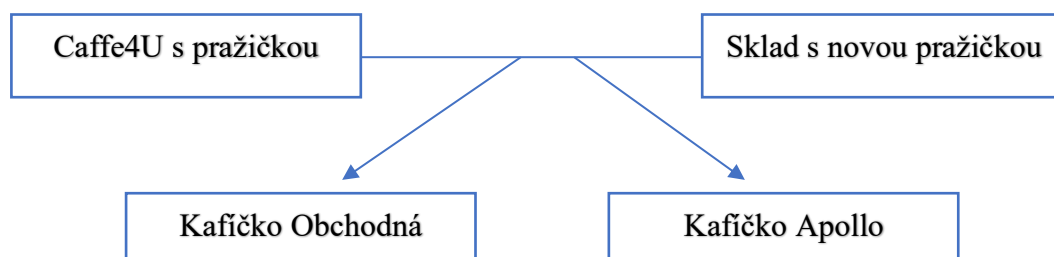
prevádzok, ktoré majiteľ Caffè4U vlastní a nachádza sa na Obchodnej ulici. Výhodou a zároveň aj nevýhodou je, že táto prevádzka sa nenachádza priamo na Obchodnej ulici, ale nachádza sa vo dvore, kde ľudia musia z Obchodnej ulici zahnúť či odbočiť. Mnohí ľudia nevedia o tom, že v bočných uličkách sa môžu nachádzať aj nejaké podniky a tým pádom nie je ani o tejto kaviarni či pražiarni také veľké povedomie u ľudí. Na druhej strane, tí zákazníci, čo kaviareň Caffè4U poznajú, si lokalitu veľmi chvália a to najmä kvôli tomu, že je tam príjemné a tiché prostredie, kde takmer nepočuť žiadny hluk z rušnej Obchodnej ulici. V tejto kaviarni sa nachádza aj príjemná vonkajšia terasa na ktorej trávia ľudia veľmi radi svoj čas lebo je tam kľud, ticho a naokolo je všetko zelené vďaka rastlinám, ktoré kaviareň obklopujú.

Začiatkom roka 2017 otvorilo Caffè4U ďalšiu prevádzku, ktorá sa volá Kafičko, a tiež sa nachádza na Obchodnej ulici, ibaže o pár metrov ďalej. Táto prevádzka sa tiež nachádza vo dvore, v bočnej uličke. A aj v tejto kaviarni si vedú návštevníci oddýchnuť na vonkajšej terase v príjemnom prostredí mimo zhonu frekventovanej nákupnej zóny. [21]

A posledná prevádzka, ktorá tiež spadá pod Caffè4U, bola otvorená v máji 2018. Táto posledná prevádzka, tiež nazývaná Kafičko, je zo všetkých troch prevádzok najväčšia a nachádza sa v Apollo Business Center II, v Bratislave. [21]

Nedávno, v roku 2021, bol otvorený aj nový sklad pre všetky tieto prevádzky, kde majiteľ podnikov Caffè4U zakúpil aj novú pražičku zo zahraničia. Tým pádom podnik Caffè4U vlastní už dve pražičky. Na týchto dvoch pražičkách sa praží zelená káva a z kaviarne a taktiež zo skladu sa následne distribuuje každý týždeň do zvyšných prevádzok.

Okrem toho, že si zákazníci môžu kávu zakúpiť v kamenných predajniach, môžu si kávu zakúpiť aj prostredníctvom E-shopu, ktorý Caffè4U má k dispozícii - <https://www.caffe4u.sk>.



Graf. č. 1 kamenné predajne Caffè4U a distribúcia napraženej kávy do ostatných prevádzok

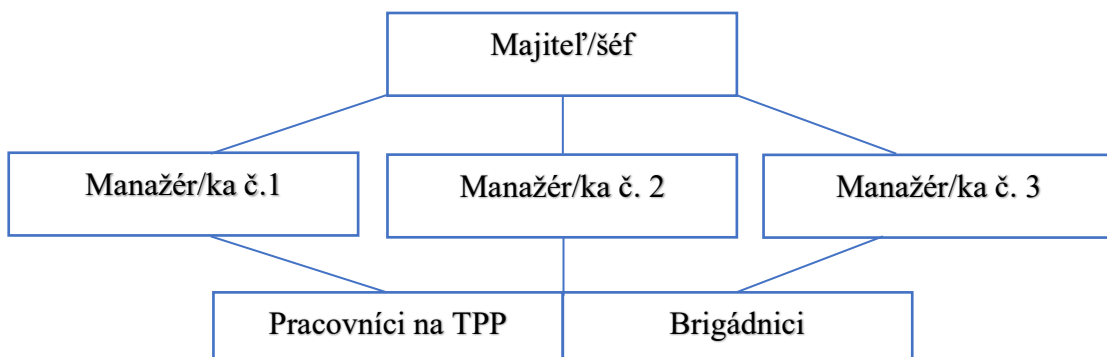
Zdroj: vlastné spracovanie

10.3. Organizačná štruktúra podniku Caffè4U

Organizačná štruktúra je mechanizmus či proces, ktorý slúži na koordináciu a riadenie aktivít členov organizácie či podniku. Zmyslom tejto organizačnej štruktúry podniku je rozdelenie práce medzi členov podniku a koordinácia aktivít tak, aby boli zamerané na dosahovanie organizačných cieľov. [22] Organizačná štruktúra je aj pre Caffè4U veľmi dôležitá lebo každý

pracovník vie aké má právomoci, vie aké je jeho miesto, aké sú jeho úlohy a aká je jeho práca. Vie, kto je jeho nadriadený, kto je jeho podriadený a vie aké sú jeho zodpovednosti v každodennom chode podniku.

Čo sa týka podniku Caffè4U, tak podnik má jedného majiteľa, jedného šéfa, ktorý má prehľad nad celým dianím podniku. Pracovníci majú s majiteľom či so šéfom dobré, kamarátske vzťahy a v podniku je vidieť, že i napriek kamarátskemu vzťahu majú pracovníci k šéfovi určitú podriadenosť a rešpekt. Majiteľovi podniku sú podriadení 3 manažéri. Títo manažéri majú veľa právomocí a zodpovedností v chode podniku, ktoré budú viac opísané ešte nižšie. Dokopy majú v podniku asi piatich pracovníkov, ktorí pracujú na TPP (vrátane manažérov). A zvyšní pracovníci sú brigádnici (približne 8). Tento počet sa čas od času mení.



Graf č. 2 - organizačná štruktúra v Caffè4U

Zdroj: vlastné spracovanie na základe skúsenosti autorky práce

10.3.1. Právomoci, zodpovednosti a skúsenosti zamestnancov podniku

Veľkou výhodou podniku Caffè4U je, že si vie nových zamestnancov a brigádnikov zaučiť sám. Manažéri Caffè4U majú baristické skúsenosti a vedia ich posúvať ďalej novým pracovníkom v podniku. Keď do podniku nastúpi nový zamestnanec, najprv prejde pohovorom a keď je do práce prijatý, tak nasleduje zaškolenie, ktoré je uskutočňované od jedného z manažérov. Keď niektorí pracovníci nastupujú do podniku Caffè4U, tak nemajú žiadne baristické skúsenosti. V tom prípade títo pracovníci prejdú zaškolením a následne ešte dva či tri dni pracujú s pomocou manažéra alebo pracovníkov, ktorí sú v Caffè4U dlhšie, aby sa dostatočne zaučili a pochopili, čo sa Caffè4U snaží priniesť svojim zákazníkom.

Zodpovednosti brigádnikov a pracovníkov na TPP

V Caffè4U to funguje takým spôsobom, že každú prevádzku má v ten daný deň na starosti ten človek, čo pracuje. Každý týždeň zostaví manažér rozpis a podľa rozpisu vie každý pracovník, kedy a v ktorej prevádzke v ten týždeň pracuje. Zamestnanec či brigádnik je na prevádzke poväčšine sám a má na starosti chod celej prevádzky a starostlivosť o zákazníkov.

Má na starosti prípravu nápojov a jedál podľa ponuky Caffè4U na základe želaní zákazníkov. Má na starosti financie, kasu, uzávierku toho daného dňa, skontrolovať, čo všetko chýba a následne komunikovať to s manažérom, prijímanie objednávok od dodávateľov, balenie káv pre zákazníkov a následný predaj káv a s tým spojená nutnosť mať vedomosti o káve a pražení... atď. Zo začiatku je náročné toto všetko zvládať a naučiť sa to a práve veľa nových zamestnancov má z tohto zoznačiatku strach. Strach z toho, že budú mať chod prevádzky na zodpovednosť oni sami. Zo začiatku to náročne vypadá, ale postupom času je to jednoduchšie a naučí to zamestnanca väčšej zodpovednosti aj do každodenného života.

Zodpovednosti manažérov

Manažéri sú tu v Caffè4U na to, aby dohliadali na celý chod všetkých prevádzok. Sú vždy na telefóne a keby bolo treba niektorej prevádzke vypomôcť, tak rýchlo pribehnú do danej prevádzky a keby pracovníci niečo nevedeli, tak vždy radi poradia. Manažéri nemajú problém ísť aj za bar a pomáhať pracovníkom, keď je veľký nával ľudí v kaviarni najmä počas obedov.

Okrem toho majú manažéri na zodpovednosť nákup surovín do kaviarní, majú na starosti komunikáciu a vybavovanie objednávok káv od zákazníkov, E-shop, riadenie sociálnych sietí, riadenie pracovníkov v kaviarni, delegovanie úloh, zostavovanie týždenného rozpisu práce, komunikáciu s dodávateľmi a taktiež aj samotné praženie atď. Pracovníci v Caffè4U vedia, že traja manažéri tohto podniku sú im nadriadení a keď niečo potrebujú, tak sa obracajú priamo na nich. Na majiteľa podniku sa poväčšine zamestnanci podniku Caffè4U neobracajú.

Zodpovednosti majiteľa podniku

Na čele podniku Caffè4U je majiteľ, ktorý tiež dohliada na celý chod prevádzok. Má na starosti najmä účtovnícke a ekonomické záležitosti podniku, taktiež má na starosti objednávky káv z veľkých skladov, a práve on a taktiež aj manažéri dohliadajú na kvalitu objednáanej kávy. Majiteľ podniku raz za čas vycestuje aj do zahraničia, na kávovníkové farmy, kde na vlastné oči vidí zber a aj spracovanie kávovníkových zŕn. Na týchto farmách nadväzuje vzťahy s dodávateľmi a ochutnáva mnohé kávy. Niektoré z káv následne objedná aj do Caffè4U. Majiteľ má taktiež na starosti zháňanie nových zákazníkov a následne aj komunikáciu spolu s nimi. Na majiteľovi je veľmi oceneľné práve to, že i napriek tomu, že je šéfom Caffè4U, tak nemá problém prísť za zamestnancami a pomáhať im pri ich práci na prevádzkach. Nemá problém s obsluhovaním, s varením raňajok a nemá problém ani s umývaním riadov, keď je potreba. Toto sa tak často na šéfoch prevádzok nevidí.

S majiteľom a aj s manažermi majú všetci pracovníci priateľské a dobré vzťahy, a zároveň majú voči nim určitý rešpekt a podriadenosť. V podniku každý vie, aké je jeho miesto. V podniku je rodinná atmosféra a aj kvôli tomuto majú prácu v Caffè4U zamestnanci radi.

11. Ponuka pre zákazníkov v prevádzkach Caffè4U

Ako už bolo uvedené pod podnik Caffè4U spadajú 3 prevádzky. Každá z prevádzok má takmer rovnakú ponuku. V nejakej z prevádzok sa ponúka toho viac, niekde menej, ale tá hlavná ponuka zostáva všade rovnaká – a to odrodová, výberová káva. Pre Caffè4U je špecifické to, že každý týždeň menia v kaviarňach svoju kávu; teda konkrétne pôvod kávy odkiaľ je (- tzv. káva týždňa). Jeden týždeň je hlavnou kávou káva z Kolumbie, jeden týždeň z Brazílie, z Indie, z Keni... atď. A práve toto je na kaviarni veľké pozitívum a zákazníci to majú radi lebo každý týždeň môžu vyskúšať kávu z iného kúta sveta.

V kaviarňach Caffè4U sa ponuka a taktiež ceny ponuky čas od času menia. Niekedy pribudnú do ponuky nové produkty, pribudne nová káva... atď. Avšak v každej kaviarni je ponuka viac menej tá istá, no i napriek tomu sa každá prevádzka vyznačuje niečím iným.

Caffè4U je špecifické tým, že je tam najväčší výber káv z celého sveta či už vo forme nápojov alebo vo forme balíčkov. Tam sa nachádza pražička a ľudia môžu vidieť proces praženia na vlastné oči. Kaviareň Kafičko je typická tým, že tam sa robia pre ľudí raňajky. Cez Kafičko sa dajú objednať raňajky až priamo k zákazníkovi domov a to cez aplikáciu Wolt. V Kafičku v Apolle si okrem bežnej ponuky vedľa ľudí objednať aj toasty či krupicovú kašu. Okrem takýchto špecifických ponúk pre každú kaviareň je ponuka kaviarní takmer rovnaká. V každej kaviarni sa dajú kúpiť balíčky napraženej kávy a na prevádzkach sa dajú zdarma pre zákazníkov aj pomlieť.

Nápoje a zrnková káva	Jedlá, služby a produkty
Káva rôznych druhov – Kávy vo forme espressa, espressa lunga, doppia, cappuccina, latte, flatwhite, espressa tonicu, filtrovanej a tureckej kávy, viedenskej kávy, baileys cappuccina, bezkofeínovej kávy, chai latte...)	Raňajky (miešané vajíčka, vajíčkový chleba, párky, french toast, toastový chleba, krupicová kaša, royal sendvič – sendvič s vajíčkami, syrom a slaninou, pannini, croissant s džúsom...)
Zrnková pražená káva vo forme balíčkov (kávy z Ameriky, Afriky, Ázie, Oceánie...)	Zákusky (cheesecakes, veterníky, torty, bábovka, bratislavské rožky, a iné...)
Horúca čokoláda a sypané čaje, vaječný likér s espressom, varené víno, punč, pivo....	Slané pochutiny (croissants, bratislavské rožky – makové a orechové, pagáčiky)
Minerálky, džúsy, royal crown cola, fľaškové toniky, domáce limonády..	Mletie kávy pre ľudí priamo v podniku
Čerstvé šťavy (z pomarančov, grepov...)	Darčekové balíčky káv spolu s vínom
Vína, tvrdší alkohol, prípadne v lete aj drinky	Predaj to go pohárov a iného príslušenstva

Tab. č.4 Ponuka Caffè4U pre zákazníkov

Zdroj: Vlastné spracovanie

12. Predstavenie dodávateľov kávy a poukázanie na spoluprácu

V Caffé4U je hlavným produktom káva. Kaviareň a pražiareň má hlavných dodávateľov práve veľkosklady kávy. Medzi tieto sklady či spoločnosti patria List and Beisler a Inter American Coffee. Majiteľ kaviarne zvykne chodiť aj priamo do Viedne, kde sa nachádza Brazilian Coffee Company, ktorá dováža kávu priamo od farmárov z Brazílie. Caffé4U, konkrétne majiteľ a manažéri, chodia pravidelne aj na ochutnávanie káv; tzv. cupping. Cupping je asi najlepší spôsob, ako vie pražiar či podnik zistiť, či je káva naozaj kvalitná a chutná. To aby zvolili tie najlepšie kávy pre svojich zákazníkov potrebujú ochutnať a porovnať mnohé vzorky káv. Na takomto ochutnávaní káv (cuppingu) boli Caffé4U priamo vo Viedni v Brazilian Coffee Company, ale zvyknú chodiť aj do iných spoločností. Pri ochutnávaní káv dbá majiteľ a manažéri najmä na chuťovú a aromatickú kvalitu kávy.

V nasledujúcich riadkoch sa táto práca zameria na hlavných dodávateľov káv podniku Caffé4U a bližšie predstaví spoločnosti či dodávateľov od ktorých kávu odberajú.

List and Beisler

Medzi najväčších kávových dodávateľov kávy Caffé4U patrí spoločnosť List + Beisler. List + Beisler je spoločnosť, ktorá vznikla v roku 1901 a nachádza sa v Speicherstadt v Hamburgu. Túto spoločnosť momentálne riadia traja muži Robert Heuvel dop, Jan Walter a Philip von der Goltz a ich snahou je nájsť a zameriavať sa na najlepšiu možnú kvalitu a sortiment výberových, prémiových káv (zelených kávovníkových zŕn). Odborníci v tejto spoločnosti nie sú iba obchodníci, ale aj dovozcovia, produktový experti či kávoví nadšenci.

Veľkú pozornosť venujú udržateľným obchodným praktikám a zameriavajú sa na dôveryhodné partnerstvá v rámci dodávateľského reťazca kávy. Toto všetko táto spoločnosť nazýva „prémiovou kávovou kultúrou“, ktorá je ich cieľom. Táto spoločnosť skladuje výberovú kávu a dováža ich svojim partnerom a klientom. Na ich webovej stránke je možné vidieť, že ich produkty kávových zŕn je možné objednať zo štyroch oblastí sveta: severná a stredná Amerika, južná Amerika, Afrika a blízky východ, Ázia a Oceánia. [23]

InterAmerican company

Ďalšou dodávateľskou spoločnosťou kávy je InterAmerican company. InterAmerican company je spoločnosť, ktorá funguje od roku 1983 a to prostredníctvom viac ako 50 sesterských spoločností v 26 krajinách, taktiež prostredníctvom starých a nových vzťahov, ktoré neustále vyhl'adávajú, rozvíjajú a vytvárajú. Táto spoločnosť získava a dováža niektoré z najlepších, výberových, svetových káv. Patria sem certifikované organické kávy, kávy Fair

Trade a Rainforest Alliance a taktiež kávy, ktoré sú prostredníctvom špeciálnych projektov navrhnuté tak, aby zlepšili kvalitu šálky a životy či budúcnosť pestovateľov a producentov kávy. Táto spoločnosť má obchodné tímy a laboratória na kontrolu kvality káv. Taktiež majú viac ako tucet certifikovaných Q-Graderov (ľudí, čo hodnotia kvalitu kávy a dávajú im ohodnotenie). Táto spoločnosť je súčasťou aj Neumann Kaffee Gruppe (NKG) – poprednej svetovej spoločnosti zaoberajúcej sa zelenou kávou – ktorá im poskytuje prístup k mnohým ďalším laboratóriám na kontrolu kvality a odborníkom po celom svete. V rámci tejto spoločnosti NKG, InterAmerican Coffee úzko spolupracujú s miestnymi dlhodobými partnermi a sesterskými spoločnosťami, ktoré sú tiež súčasťou tejto spoločnosti. Káva sa od nich dá kúpiť podľa pôvodu (odkiaľ káva pochádza), podľa skladu (kde sa ich sklad kávy nachádza) alebo aj podľa kategórie (či je káva bezkofeínová, vyprodukovaná ženami, certifikovaná...). [24] Táto spoločnosť fungovala prv iba v Amerike, avšak počase sa rozrástla a tím tejto veľkej spoločnosti je už aj v Hamburgu (Nemecko), v Londýne (Anglicko) a v Zug (Švajčiarsko). Týmto táto spoločnosť umožnila dovážanie kávy aj pražiarom z Európy. [25]

Brazilian Coffee Company

A medzi dodávateľov Caffè4U patrí už vyššie spomenutá spoločnosť Brazilian Coffee Company. Táto spoločnosť, Brazilian Coffee Company, sa nachádza vo Viedni. Má bohaté a odborné znalosti, ktoré využívajú na to aby spoločnostiam a aj jednotlivcom poskytlí vysokokvalitné zrná, na ktoré sa môžu skutočne spoľahnúť. Táto spoločnosť sa snaží o to aby oni sami navštevovali farmy v Brazílii, aby s farmármi vybudovali dobré a priame vzťahy a aby zabezpečili od farmárov z Brazílie vysokokvalitné a starostlivo vybrané kávové zrná. Táto spoločnosť teda odberá kávu priamo od farmárov z Brazílie. Vďaka tomuto vzťahu s farmármi zabezpečujú, aby farmári dostávali trvalo udržateľné životné náklady za produkciu skvelej kávy a pokračovali v priamej spolupráci s ďalšími eticky zmýšľajúcimi partnermi, aby sa vedelo zabezpečiť to, že farmári dostanú prémii nad rámec svojich výrobných nákladov. Týmto chcú umožniť farmárom poskytovať úroveň starostlivosti o svojich pracovníkov, ich rodiny a životné prostredie okolo nich. [26]

12.1. Priame návštevy kávovníkových fariem

Majiteľ Caffè4U nepatrí medzi tých majiteľov či podnikateľov, ktorí chcú iba podnikat' a nadobudnúť tým zisk. Majiteľa úprimne zaujíma to, čo robí, zaujíma ho samotná káva a práca, ktorá sa za ňou skrýva. Tým pádom raz za čas vycestuje do zahraničia na jednu z takýchto kávovníkových fariem, kde pozoruje ako sa káva pestuje, kde sa učí nové poznatky o káve, kde

ochutná mnoho vzoriek kávy (cupping) a ak ho nejaká káva zaujme, tak prípadne naviaže s farmou aj nejakú spoluprácu a kávu do kaviarne a pražiarne následne objedná.

Teraz nedávno, v januári, v roku 2022, navštívil majiteľ kaviarne Kubu a precestoval množstvo kilometrov naprieč Kubánskymi kávovníkovými farmami. Takýmto spôsobom majiteľ vidí, čo všetko skutočne stojí za prácou kávy. Farmári majú s kávou veľmi veľa práce a to aj preto, že mnohé farmy sa nachádzajú v kopcoch, vo vyšších nadmorských výškach, kde musia tú kávu zozbierať, priniesť ju na miesto, kde sa následne spracováva a už len toto je niekedy veľmi náročné kvôli členitému terénu. Smutné je to, že aj v dnešnej dobe nie sú mnohí farmári na takýchto kávovníkových farmách dostatočne, finančne ohodnotení za svoju námahu.

12.2. Zvyšní dodávatelia v kaviarni

Zvyšní dodávatelia
Pekáreň na Kolibe
Cukráreň La Patisserka a DolceManufactory
Nealkoholické nápoje - kofola
Kvalitné potraviny – Yeme, Lunys, Billa, Metro
Dodávatelia Chai latte, sypaných čajov, Belgickej čokolády

Tab. č. 5 Zvyšní dodávatelia v kaviarni a v pražiarni Caffè4U

Zdroj: vlastné spracovanie na základe rozhovoru s manažérmi kaviarne

Podnik Caffè4U je dôsledný vo výbere svojich dodávateľov. Zameriava sa na kvalitných a spoľahlivých dodávateľov, ktorí sú dôslední vo svojej výrobe, ktorí pracujú s kvalitnými surovinami a ktorí majú dobré meno medzi ľuďmi či inými odberateľmi. So svojimi dodávateľmi sa snažia udržiavať dobré, obchodné vzťahy. Na nasledujúcej strane tejto práce budú opísaní dodávatelia, ktorí sú pre kaviareň tiež veľmi dôležití.

1. Tradičná a remeselná pekáreň na kolibe

Medzi jedných z hlavných dodávateľov podniku Caffè4U patrí práve táto tradičná pekáreň na kolibe v Bratislave. Z tejto pekárne berie Caffè4U tradičné Bratislavské rožky – makové a orechové. Ľudia v kaviarni ich veľmi obľubujú. Na tejto pekárničke je špecifické to, že ich výrobky nevyrábajú stroje, ale vyrábajú ich šikovní ľudia. Cieľom pekárne je teda produkcia remeselne vyrábaných a hlavne kvalitných pekárskych výrobkov. [27]

2. Cukráreň La Patisserka a DolceManufactory

Medzi ďalších hlavných dodávateľov patria dodávatelia zákuskov. Medzi dodávateľov zákuskov patria cukráreň La Patisserka a výrobná DolceManufactory. Cukráreň La Patisserka je známa svojimi chutnými a sladkými zákuskami. Táto cukráreň bola otvorená v roku 2016, po tom, čo dvojicu kamarátok očarila vôňa vanilky a pečiva počas návštevy Francúzska. Obe ženy videli, že umenie z francúzskej kuchyne na Slovensku chýbalo a tak otvorili túto jedinečnú cukráreň, ktorá sa stala aj dodávateľom zákuskov pre podnik Caffè4U. Pre Caffè4U dodávajú chutné a na pohľad krásne torty, cheesecakes, tradičné francúzske tarty a iné dezerty... [28]

Ďalšou cukrárňou, teda lepšie povedané výrobňou, od ktorej kaviareň Caffè4U odoberajú zákusky je DolceManufactory. Pre Caffè4U je práve DolceManufactory veľmi dobrým a dôležitým záložným plánom keby náhodou by neprišli zákusky z Patisserky alebo keby v kaviarni zlyhal ľudský faktor pri objednávaní. Od DolceManufactory objednáva kaviareň najmä mrazené koláče, torty či cheesecakes a udržiavajú ich v mrazničke (ale nie dlhú dobu). Keď sa náhodou zabudnú objednať zákusky, alebo by zákusky neprišli z Patisserky, tak sa vyberú tieto zákusky z mrazničky. DolceManufactory je výrobná pravých, domácich, maslových a neklamných zákuskov, ktorá sa zameriava na poctivú prácu, tradičné postupy, kvalitné suroviny a moderné recepty. Ľudia v kaviarni obľubujú tieto zákusky najmä preto lebo chutia tak, ako by ich ľudia pripravovali doma. [29]

Zvyšní dodávatelia

Medzi ďalších dodávateľov patrí kofola, ktorá je pre podnik hlavným a jediným dodávateľom na nealkoholické nápoje. Ďalšími dodávateľmi sú dodávatelia potravín. Medzi nich patria Yeme a Lunys, ktorí dodávajú kaviarni kvalitné suroviny hlavne na robenie raňajok. Niekedy, ak sa do kaviarne niečo nestihne objednať, tak alternatívou je určite Billa či Metro. Zvyšní dodávatelia pokrývajú v kaviarni belgickú čokoládu, sypané čaje či chai latte. Títo dodávatelia nepatria medzi hlavných dodávateľov, ale pre kaviareň sú aj tak potrební.

13. Množstvo objednáwanej kávy a skladovanie

Čo sa týka množstva objednáwanej kávy, tak Caffé4U objednáva kávu približne dvakrát za pol roka. Jedenkrát sa objedná za 2-3 mesiace s tým, že sa objedná približne 1 tona kávy. Tým pádom sa do podniku Caffé4U objednávajú približne 2 tony kávy za 6 mesiacov a to od hlavných troch dodávateľov, ktorí sú viac predstavený vyššie. Okrem toho, že si majiteľ podniku nechá kávu dovieť do podniku Caffé4U, raz za čas aj on sám priamo navštívi kávovníkové farmy na to aby priniesol do svojho podnikania niečo nového.

Po tom, čo suroviny a produkty prídu od dodávateľov je nutné ich niekde uskladniť. Z jednou veľkých nevýhod pre podnik Caffé4U bolo donedávna to, že nemali mnoho skladovacích miest. V každej kaviarni sa nachádza malý sklad, ktorý je situovaný do výšky vďaka regálom či poličkám, ktoré sa tam nachádzajú. Avšak tie priestory boli stále veľmi malé v porovnaní s tým, čo všetko bolo nutné uskladniť.

Pred nedávnom však majiteľ zaobstaral nový sklad, ktorý sa nachádza na Strojníckej, v Bratislave. V tomto sklade vie majiteľ skladovať kávu a aj ďalšie potrebné veci, ktoré sú nutné. Káva sa objednáva približne dvakrát za pol roka a skladujú sa približne 2 tony kávy.

Momentálne je miesto na uskladnenie dostatočné. V každej prevádzke sa nachádza sklad, kde sa skladujú potrebné veci, potraviny či suroviny pre tú danú prevádzku. Okrem toho vlastní majiteľ už vyššie spomínaný, pomerne veľký a nový, sklad.

Káva sa skladuje najmä v novom sklade a taktiež v kaviarni Caffé4U. Tam sa z najhlavnejších druhov káv skladuje približne po 5 -10 kg káv, ktoré sa nachádzajú na horných poličkách, vo väčších nádobách priamo v prevádzke. Mnohí ľudia oceňujú práve to, že môžu na vlastné oči vidieť, že kaviareň kávu priamo praží na prevádzke a že majú aj svoju vlastnú zelenú kávu, ktorú pražia.

14. Praženie ako hlavná činnosť podniku

Keď sa dovezie zelená neupražená káva zo zahraničia je nutné ju naskladniť v podniku a zároveň je ju nutné aj napražiť. Praženie patrí medzi hlavnú činnosť tohto podniku. Je to činnosť z ktorej podnik najviac profituje a na ktorej stojí jeho fungovanie. Zo začiatku pôsobenia tohto podniku vlastnil majiteľ jednu malú pražičku na ktorej sa praží až doteraz. Na tejto pražičke sa podnik učil pražiť v snahe nájsť vhodné recepty praženia kávy.

14.1. Typy pražičiek a proces samotného praženia v Caffé4U

Caffé4U vlastní momentálne dve pražičky. Tá prvá pražička sa nachádza priamo v kaviarni Caffé4U. Táto pražička je tu s Caffé4U už od otvorenia podniku. Je to malá, stará pražička, kde sa môže napražiť 1 kg zelenej kávy. Táto malá, stará, ale stále užitočná pražička pochádza z Nemecka a volá sa Novoroaster. Pre podnik Caffé4U je typické to, že obe pražičky, ktoré majiteľ podniku vlastní sú pražičky s fluidným lôžkom, čo znamená, že tieto pražičky nie sú typické bubnové pražičky. Praženie kávy v týchto pražičkách je pražené vzduchom.

Tou druhou pražičkou je pražička s fluidným lôžkom nazývaná Typhoon Roaster. Táto pražička je pre podnik Caffé4U nová, pochádza z Ruska a nachádza sa v novootvorenom sklade, na Strojníckej ulici, v Bratislave. V tejto pražičke sa dá upražiť až 5 kg kávy naraz. Táto pražička je pre podnik novou mašinou na praženie a tým pádom sa majiteľ a aj manažéri stále učia na nej pražiť. Aby sa naučili na nej pražiť boli aj na školení v Prahe, kde takúto pražičku vlastní a tam ich zaúčali a zoznamovali s novou pražičkou. Keď si pražiar alebo podnik zaobstará novú pražičku, musí sa na nej najprv naučiť pracovať a skutočne zistiť ako táto pražička funguje. Zo začiatku, pri zaobstaraní novej pražičky hrozí to, že odpadu z napraženej kávy bude jednoznačne viac a to dovedy, dokým sa pražiar nenaučí pracovať s pražičkou a nenájde vhodný spôsob či recept na praženie zrn.

14.1.1. Praženie vzduchom (pražička s fluidným lôžkom)

Medzi tie typické pražičky, ktoré ľudia poznajú patria najmä tie bubnové pražičky. Avšak medzi skutočnými nadšencami kávy sa hovorí aj o vzduchom praženej káve. Tento spôsob praženia mal veľký potenciál na spopularizovanie, no nikdy sa tak nestalo. Praženie vzduchom bolo vynájdené ešte v 70. rokoch minulého storočia. Napriek tomu, že odvtedy prešlo polstoročie, sa v dnešnom svete podáva káva pražená vzduchom len vo veľmi malom množstve. [30] A takto je to aj na Slovensku. Väčšina pražiarní používa tie typické bubnové pražičky (kde sú zrnká pražené priamym kontaktom o horúci bubon), ale veľmi málo pražiarov používa práve praženie tohto typu – praženie vzduchom. Káva pražená vzduchom sa na rozdiel od tradičného spôsobu praženia v horúcom oceľovom bubne praží na fluidnom lôžku s horúcim

vzduchom. Týmto vynálezom, s pražičkou s fluidným lôžkom, je známy Mike Sivetz. Svoj prvý patent na vzduchom praženú pražičku získal v roku 1976. Jeho motivácia pramenila z nespokojnosti s tradičným procesom praženia a rozhodol sa, že svetu ukáže niečo lepšie. Žiaľ, aj keď sa mu podarilo zostrojiť jeho metóda patrí v dnešnom svete k tým menej slávnym. [30]

14.1.2. Proces praženia kávy vzduchom (technológie využité pri pražení)

I keď táto metóda praženia vzduchom patrí k menej slávnym, tak vo svete je stále využívaná a taktiež je využívaná aj v kaviarni a pražiarni Caffè4U. Hlavným princípom tohto praženia je, že kávové zrná sa vložia do pražiacej komory a spočiatku levitujú nad fluidným lôžkom, z ktorého sáva horúci vzduch, ktorý prúdi cez komoru kontinuálnym pohybom. [30] V tejto pražiacej komore sa kávové zrná jemne miesia a zároveň sa pražia. Takzvané fluidné lôžka sa vytvárajú pomocou symetricky umiestnených otvorov v bubne. Vďaka intenzívnemu prúdeniu vzduchu vo vnútri pražiaceho priestoru (v komore) sú kávové zrná pražené rovnomerne zo všetkých strán. Praženie vo fluidnom lôžku bez kontaktu s kovovým bubnom umožňuje okamžité praženie kávy bez zdĺhavého predhrievania. Tradičné bubnové pražičky používajú valcové bubny z liatiny k prenosu tepla na kávové zrná. Bubny akumulujú veľké množstvo tepla a preto majú zvýšenú hybnosť prenosu tepla. Pražičky s fluidným lôžkom využívajú horúci vzduch, ktorý nemá takmer žiadnu tepelnú hybnosť. [31]

Pre takéto pražičky s fluidným lôžkom je typické aj to, že vytvárajú menej väd na kávových zrnách vďaka neprítomnosti miestneho prehriatia v pražiacom priestore a aplikácií konzistentnejšieho tepla. Také vady ako pripekanie, pálenie či odlupovanie povrchu kávových zrn je obvyčajnou záležitosťou pri pražení. S takýmito vadami sa pražiar stretávajú bežne, avšak nemali by sa s takýmito vadami zriekť zmieriť. Akákoľvek drobná vada kávového zrna môže výrazne ovplyvniť chuť a čistotu kávy v šálke. [31]

A teda priebeh praženia prebieha tak, že kávové zrná levitujú v pražiacom priestore (tento priestor je zo skla aby aj pražiar mohol pozorovať farbu meniaceho sa zrna), kde vzduch prúdi po celom jeho povrchu a teplo pôsobí na všetky strany rovnomerne. Teplo sa potom presúva do stredu kávového zrnka, čo v súhrnu tvorí princíp fluidného lôžka. [31]

Ďalšou výhodou či novšou technológiou týchto pražičiek s fluidným lôžkom, teraz konkrétne tej novej pražičky typhoon roaster, je aj to, že pražiar má absolútnu kontrolu nad procesom praženia. Táto nová pražička typhoon roaster má v sebe zabudovaný aj moderný software pre profilovanie praženia, vďaka čomu je možné vytvárať rôznorodé chute, ktoré potom je možné opakovať i pri nasledujúcich praženiach. Pomocou počítača pripojeného k pražičke je možné vytvoriť celý profil praženia. Rýchla odozva systému a vysoká miera

bezpečnosti tak poskytne dôveru v kvalitu danej kávy a stabilitu praženia. Tento software, ktorý je zabudovaný v tej novej pražičke typhoon roaster obsahuje nasledujúce funkcie:

- Prednastavená teplota a čas vydania kávy
- Doba prasknutia zrn a záznam teploty
- Register termočlánkov, grafy ROR
- Protokol histórie a chytrý systém pre opakovanie predchádzajúceho profilu praženia [31]

Čo sa týka tej staršej pražičky z Nemecka, tak tá tiež funguje na princípe fluidného lôžka, ale je to starší model a v tejto pražičke nie je zabudovaný takýto novší software aký je v tejto pražičke Typhoon Roaster z Ruska. Táto staršia pražička sa dá kontrolovať či už v čase praženia, ale aj v teplote praženia a to vďaka displeju, ktorý je zabudovanou súčasťou pražičky.

Pre pražiarov je hlavným rozdielom medzi bubnom a pražením na vzduchu ukazovateľ času. Zatiaľ čo bubnová pražička praží kávové zrná až 15 minút, praženie na vzduchu je oveľa kratšie. Postačia na to len 4 - 8 minút. Polovičný čas praženia predstavuje pre pražiara prirodzene väčšiu produktivnosť a zisk. Pre ukončenie praženia kávy v bubne je ukazovateľom farba. Káva pražená na vzduchu uznáva naopak iné princípy – tepelné. Praženie je ukončené v momente, kedy sa dosiahne požadovaná teplota v požadovanom čase. Týmto spôsobom sú kávové zrná pražené vždy rovnako so zachovaním správnej farby, chuťového profilu a arómy. Každé kávové zrná sú však rôzne, jedinečné a potrebujú individuálny prístup ku praženiu, preto je dôležité nájsť si ten správny čas a teplotu na praženie či už v bubne alebo na vzduchu. [30]

Na záver praženia, po dosiahnutí požadovaného stupňa upraženia kávy nastáva proces ochladzovania. Keby sme mali tento proces porovnať s pražením v bubne z hľadiska chuti, tak chuť kávy je jednoznačne iná v porovnaní s pražením v bubne. Mnohí sa zhodujú, že týmto spôsobom (praženie vzduchom) sa získava tá najčistejšia možná chuť kávy s menšou kyslosťou a horkosťou zároveň. Dôvod rozdielnosti chuti spočíva v pleve, resp. vonkajšej šupke, ktorá sa z kávového zrna odstraňuje počas praženia na vzduchu. [30] Ďalším dôležitým faktorom, ktorý vplýva na výslednú chuť kávy je to na aký odtieň je káva pražiarom pražená.

14.2. Stupeň praženia v Caffé4U

Ďalším dôležitým faktorom, ktorý vplýva na výslednú chuť kávy je to, na aký odtieň je káva pražená. Pri pražení ide o proces založený na čase a teplote, ktoré v kombinácii s kvalitou a druhom kávy rozhodujú o konečnom výsledku chuti kávy. Kávové zrná sú v surovom stave šedo zelené alebo žlté hnedé a nevyznačujú sa silnou chuťou ani vôňou. Ich chuť je skôr trávnatá a surová. Svoju arómu získavajú pražením, kedy zrnko mení farbu a získava svoju chuťovú charakteristiku. Tá sa určuje predovšetkým pomerom kyslosti a horkosti. Čím vyšší

stupeň praženia, tým sa potláča kyslosť a vystupuje horkosť. Pražič má pred sebou veľkú úlohu – nájsť taký stupeň praženia, vďaka ktorému vyniknú prirodzené chute konkrétnej odrody. [32]

Prvý bod praženia od kedy je káva pitná je od prvého pukania (first crack), ktoré sa deje počas procesu praženia. Odtiene praženia sa začínajú pomenovávať až po prvom puknutí (first crack). Odtiene prechádzajú cez svetlé, stredne tmavé a tmavé praženie. [33]

V kaviarni Caffè4U sa im najviac osvedčilo pražiť zrnká na tzv. stredné praženie (medium roast). Medzi toto stredné praženie patria odtiene pomenované American Roast, Regular City roast a Full City Roast. Tieto stredne upražené zrnká sa pražia pri teplote 210 až 220 stupňov Celzia. [34] V pražiarni pražia kávu na Full City Roast. Full City Roast je odtieň praženia, ktorý patrí už medzi stredne tmavé praženie (tzv. medium dark roast). [35] V tomto odtieni už v procese praženia prešlo prvé pukanie (first crack), ale nezačalo druhé pukanie (second crack). Tým pádom je to odtieň medzi prvým a druhým pukáním s tým, že je to veľmi blízko k druhému pukaniu (second crack). Zrnká pražené na tento odtieň môžu mať na povrchu zopár olejových kvapôčok či škvŕn. Avšak udáva sa, že v tomto odtieni praženia vznikne vyvážená zmes chuti medzi individuálnym pôvodom danej kávy a chuťou procesu praženia; rovnováha v kyslosti a v tele zrna; a práve preto je tento odtieň praženia dosť populárny. [33]

V Caffè4U sa tento odtieň praženia – Full City Roast – používa na espresso.

Ďalším odtieňom praženia je svetlé praženie. Medzi svetlé praženie patria odtiene nazvané New England Roast a Cinnamon roast. Takéto kávy sa pražia len niekoľko minút pri teplote do 200 stupňov Celzia, kým nenastane fáza first crack (prvé pukanie). Chuť takéhoto zrna je kyslejšia, no ovocná zároveň. [34] V kaviarni Caffè4U sa praží na New England Roast a takáto káva sa používa na filtrované kávy (V60).

14.3. Odpad z praženia

Veľkou výhodou je, že kaviareň a pražiareň Caffè4U nemá veľa odpadu z praženia. Pražiareň funguje takým spôsobom, že napražia také množstvo, ktoré si ľudia objednávajú či už cez E-shop kuriérom alebo aj cez osobný odber. Čo sa týka kaviarne, tak pražiareň každý týždeň napraží inú kávu ako kávu týždňa a tá sa následne celý týždeň predáva v podobe nápojov pre zákazníkov či návštevníkov kaviarne. Každý týždeň sa manažéri a aj majiteľ kaviarne rozhodujú aká bude káva týždňa. Jeden týždeň je napríklad káva z Indie, jeden týždeň z Kolumbie či Brazílie, atď. Pražiareň takýmto spôsobom praží všetko postupne a takmer nič z toho sa nevyhadzuje. Odpad je minimálny a to minimum odpadu, ktoré z praženia je pozostáva najmä z nevydareného praženia (nenájdenie toho správneho receptu) či z nekonzumovanej (nepredanej) kávy, ktorej nie je veľa.

15. Spracovanie napraženej kávy

To, čo sa v Caffè4U napraží sa následne predáva v podobe zrnkových káv pre zákazníkov a odberateľov. Káva v Caffè4U sa praží aj na to, aby sa následne mohla predávať a distribuovať aj do zvyšných dvoch kaviarní, ktoré spadajú pod Caffè4U.

V kaviarňach sa následne káva používa a spracováva do rôznych kávových nápojov. Najčastejšie si zákazníci v kaviarňach objednávajú espresso alebo espresso lungo a potom sú v obľube aj kávové nápoje na báze espressa ako napríklad cappuccino či caffè latte.

V caffè4U sa každým týždňom používajú dva druhy káv, ktoré sú tie hlavné na používanie. Na mliečne kávové nápoje ako cappuccino, caffè latte, či flat white sa používa espresso zmes. Espresso zmes je káva namiešaná zo štyroch káv z rôznych krajín (Brazília, Honduras, India, Nicaragua) a jej chuťový profil je: tmavá čokoláda, lieskovce, trstinový cukor. Táto zmes je káva, ktorá bola namiešaná tímom Caffè4U a hodí sa práve v kombinácii s mliekom, takže je mienená na mliečne kávy.

Druhou využívanou kávou je káva týždňa. Caffè4U napraží každým týždňom inú kávu z iného pôvodu vo väčšom množstve. Jeden týždeň je sa napraží káva z Indie, jeden týždeň káva z Keni, z Indonézie, z Peru... Každý týždeň sa upraží iná káva, tá sa rozdistribuuje do ďalších dvoch kaviarní a používa sa ako káva týždňa na ristretto, espresso a espresso lungo či americano. Zákazníci v kaviarni veľmi obľubujú to, že každý týždeň môžu ochutnať kávu z iného kúta sveta a vždy sa s očakávaním tešia, aká bude nová káva týždňa. Káva týždňa vo forme espressa stojí v kaviarni 1,8 €, no zákazníci si môžu vybrať aj z mnohých iných káv, keď majú záujem a to za príplatok 0,50 €. Takže keď je káva z Indie kávou týždňa, tak iba espresso z Indie bude v ten týždeň stáť 1,8 €. Ak si zákazník v ten týždeň vyberie napríklad espresso z Mexika zaplatí 2,3 €. Vo všetkých prevádzkach sa používa na spracovanie kávy manuálny, pákový espresso kávovar (kávostroj), ktorý sa považuje za jeden z najlepších strojov na kávu.

V prípade filtrovanej kávy je napražená svetlo pražená káva. Svetlo pražená káva je napražená v malých množstvách a používa sa na filtrovanú kávu – Caffè4U používa na filtrovanú kávu iba Hario V60.

Napražená káva sa v Caffè4U nevyužíva iba na priame skonzumovanie v kaviarni, ale napražená káva sa následne aj balí do balíčkov a následne sa predáva buď priamo na predajniach alebo cez E-shop. V Caffè4U sa káva praží v malých množstvách. Zákazníci si na predajni vedia kúpiť balíčky iba v hmotnosti 225 g. Ak by si chceli kúpiť väčšie množstvo (1000 g), tak to je možné iba cez objednávku telefonicky či na E-shope. Tým že Caffè4U praží iba také množstvo, čo je od zákazníkov objednané, nemá veľký odpad, čo je pre nich výhodné.

15.1. Balenie, logo firmy a dôraz na ekologickosť

Následne, po upražení kávy sa káva buď vsype do mlynčeka a používa sa počas týždňa pre návštevníkov kaviarne alebo sa následne balí do balíčkov. Balíčky sú buď menšej veľkosti a to 225 gramové alebo väčšej veľkosti a to 1000 gramové. Balíčky sa balia buď priamo do prevádzok, kde si ich ľudia môžu zakúpiť, alebo sa balia podľa objednávok, ktoré si ľudia objednávajú buď priamo cez zamestnancov v kaviarni, telefonicky či cez E-shop. Na balíčkoch sú nalepené lepky, kde sú napísané všetky dôležité informácie o danej káve, ktorú si zákazník kupuje. Sú tam informácie o druhu a pôvode kávy, o chuťovom profile, o spracovaní zŕn, dátum a spôsob praženia atď.

Pražiareň Caffè4U má aj svoje vlastné logo. Týmto logom sa prezentujú na väčšine svojich výrobkov. Svoje logo majú na balíčkoch káv, na hrnčekoch, na pohároch to-go, na cukroch... atď. Taktiež majú v ponuke aj tričká či tašky s kávovým námetom, kde je tiež ich logo.

Dôležité je zmieniť aj to, že podnik Caffè4U sa veľmi posunul v oblasti ekologickosti či trvalej udržateľnosti. Čo sa týka balení káv, tak Caffè4U ponúka možnosť aj bezobalového balenia kávy a to tým spôsobom, že buď si zákazník donesie na kávu vlastnú nádobu a dostane zľavu alebo majú možnosť predat' zákazníkovi kávu aj do vratných dóz a to najmä väčším klientom ako sú firmy či iné prevádzky. No najväčšiu časť predajov tvoria aj tak klasické balíčky zrnkovej kávy, tak podnik Caffè4U sa rozhodol ísť aj v tomto lepšou a hlavne ekologickou cestou. Balíčky na kávy sú uhlíkovo neutrálne a sú plne recyklovateľné. Tieto balíčky na kávu si dali vyrobiť od holandského výrobcu Dutchpack, ktorý im tieto balenia vytvoril na mieru. Tieto obaly patria medzi najekologickejšie na trhu a dajú sa recyklovať medzi plasty. Bonusom je aj to, že holandský výrobca týchto obalov vysádza za Caffè4U stromčeky ako protihodnotu ku výrobe ľahko recyklovateľných sáčkov. [36]

15.2. Zameranie na ekologickosť aj v pražení

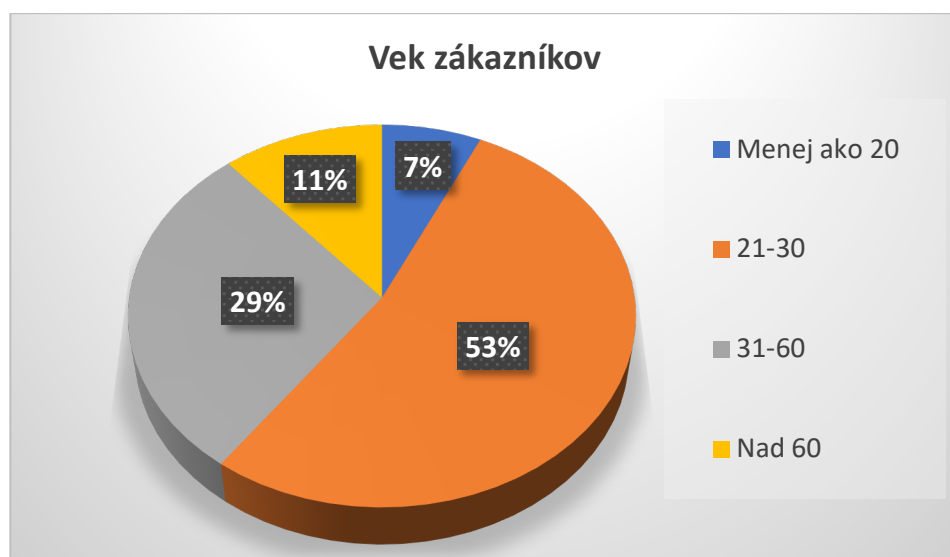
Ale to nie je všetko a Caffè4U napreduje v ekologickosti aj v oblasti praženia. Keď začali pražiť od roku 2014, tak majiteľ podniku si zadovážil prvú elektrickú pražičku na Slovensku. Už v začiatkoch pražiarne tím podniku premýšľal ako by vyriešili a eliminovali na minimum emisie zo spaľovania plynov pri pražení. Nakoniec majú obe pražičky elektrické. Keďže podnik praží horúcim vzduchom, tak pri pražení sa hlavne odparuje voda a uvoľňujú sa arómy z kávy a tým pádom má vyprodukovaná pražená káva minimálny dopad na životné prostredie. Ale to nie je všetko. V novom sklade je novinkou to, že na streche skladu majú nové, fotovoltaické panely a elektrickú energiu čerpajú z obnoviteľných zdrojov. Caffè4U sa môže pýšiť aj tým, že ako prví na Slovensku obdržali certifikát CO₂ neutral. [37]

16. Dotazníkové šetrenie a ich následné vyhodnotenie

Na podniku Caffè4U bolo následne vykonávané dotazníkové šetrenie, kde snahou bolo zamerať sa na zákazníkov podniku. Dotazníky boli podávané zákazníkom v papierovej podobe priamo v kaviarni, kde mali zákazníci priestor odpovedať na otázky z dotazníka. Dokopy sa nazbieralo od zákazníkov 115 dotazníkov.

Caffè4U má vybudovanú stálu základňu svojich klientov a to, kde má podnik napredovať a kde sa má posúvať sa najlepšie zistí od rád či postrehov svojich zákazníkov; či už stálych alebo nových. A práve preto bolo vykonávané dotazníkové šetrenie. Hlavným cieľom bolo zistiť akú kávu majú zákazníci Caffè4U v obľube, ako sa o podniku Caffè4U dozvedeli, ako sú spokojní so službami a so servisom a taktiež mali priestor na poukázanie toho, čo sa im na podniku nepáči a čo by naopak vylepšili. Tieto odpovede čerpané z dotazníkov mali slúžiť na pomoc k tomu aby podnik mohol vidieť, čo by mohol vylepšiť a kam sa ďalej posunúť. Na základe analýzy a odpovedí zákazníkov z dotazníkového šetrenia budú následne navrhnuté návrhy na zlepšenie. V tejto kapitole nebudú zahrnuté úplne všetky grafy, ktoré z dotazníkov vyplynuli. Tie, čo nebudú v tejto kapitole zahrnuté, sú zahrnuté v prílohách, na konci práce.

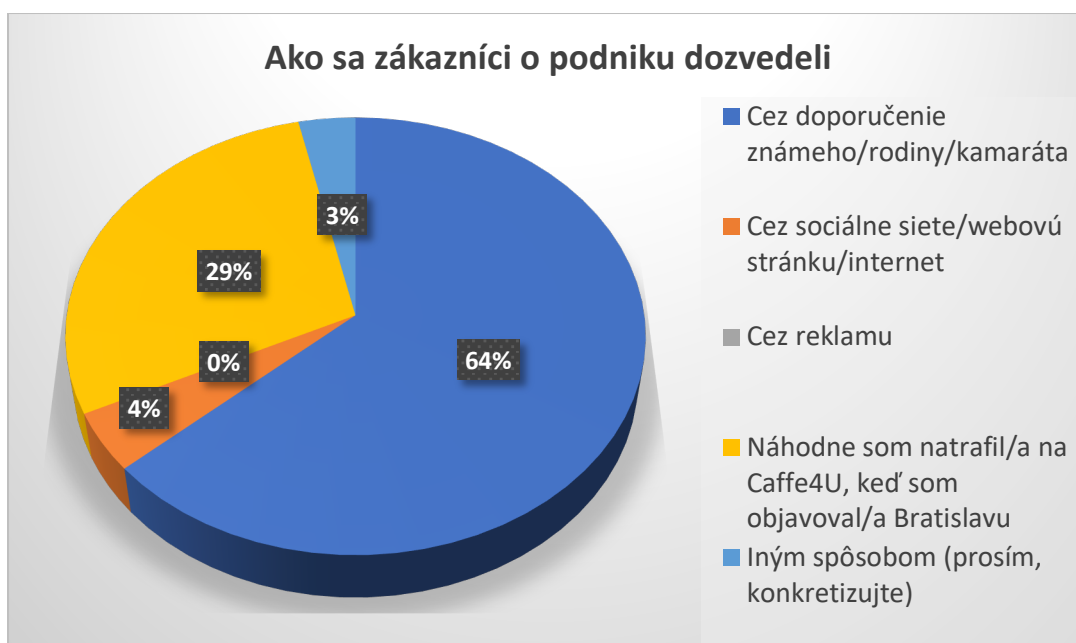
V prvom rade bolo snahou zistiť aká veková kategória ľudí navštevuje podnik Caffè4U. Z tých 115 dotazníkov vyplynulo, že kaviareň navštevujú najviac ľudia v kategórii 21-30 rokov. A zo 115 zodpovedaných dotazníkov odpovedalo na dotazníky 71 žien (62%) a 44 mužov (38%). Tento dotazník ukázal tieto odpovede iba na 115 zákazníkoch a odpovede boli hlavne zbierané v podniku Caffè4U a v podniku Kafičko s tým, že každá táto kaviareň má úplne inú klientelu, ktorá bude bližšie popísaná v návrhovej časti pre lepšie pochopenie.



Graf č. 3 Vek zákazníkov v podniku Caffè4U

Zdroj: Vlastné spracovanie na základe dotazníkového šetrenia

Ďalším dôležitým zistením z dotazníkov bolo to, ako sa zákazníci o podniku Caffè4U dozvedeli. Veľkým zisteným pozitívom pre podnik je to, že zákazníci podnik odporúčajú svojim známym, rodine a kamarátom a to je forma propagácie, ktorá je v podniku najviac rozšírená. Z dotazníkov bolo zistené, že až 64% ľudí sa o podniku dozvedeli cez ústne odporúčenie známeho, rodiny či kamaráta. To je pre podnik veľké pozitívum lebo šírenie mena podniku na základe ústneho šírenia či tradovania patrí medzi tie najúčinnejšie a najlacnejšie „reklamy“ či budovanie mena podniku. Zaujímavosťou je, že až 29% ľudí odpovedalo, že na podnik natrafili úplne náhodou, keď objavovali Bratislavu a 4% ľudí natrafili na Caffè4U cez Instagram, Facebook, webovú stránku či internet.



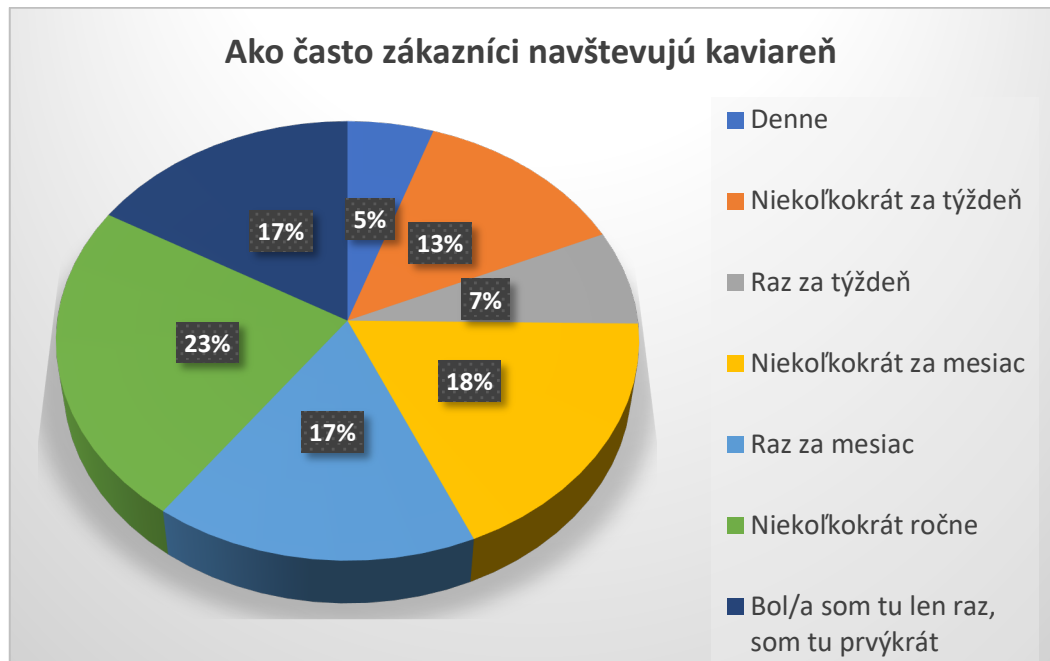
Graf č. 4 vek zákazníkov v podniku Caffè4U

Zdroj: Vlastné spracovanie na základe dotazníkového šetrenia

Ďalšou oblasťou, ktorá bola zisťovaná v dotazníkoch bol pôvod. Z dotazníkov vyplynulo, že väčšina zákazníkov pochádza z Bratislavy (až 40%) a 21% zákazníkov pochádza z okolia Bratislavy. Zaujímavým zistením však bolo to, že až 34% zákazníkov pochádza z inej časti Slovenska ako je Bratislava a okolie. Tento graf je znázornený v prílohách.

Z dotazníkov bolo snahou zistiť aj to, ako často zákazníci navštevujú podniky Caffè4U. Tým že má Caffè4U vybudovanú aj stálu základňu svojich zákazníkov, tak práve tí odpovedali, že kaviareň navštevujú denne či niekoľkokrát za týždeň. 5% zákazníkov navštevujú kaviareň denne, 13% zákazníkov navštevujú kaviareň niekoľkokrát za týždeň a 7% ľudí raz za týždeň. Z tohto vyplynulo, že kaviareň a pražiareň Caffè4U má zákazníkov, ktorí sa radi vracajú naspäť, avšak dobré by bolo aby takýchto zákazníkov mohlo byť viacej a viacej. Z dotazníkov

vyplývalo aj to, že do Caffé4U prichádzajú neustále aj noví zákazníci. Až 17% zákazníkov odpovedalo, že navštívili podnik prvýkrát s tým, že väčšina z nich prišla kvôli odporúčeniu svojich známych či blízkych.



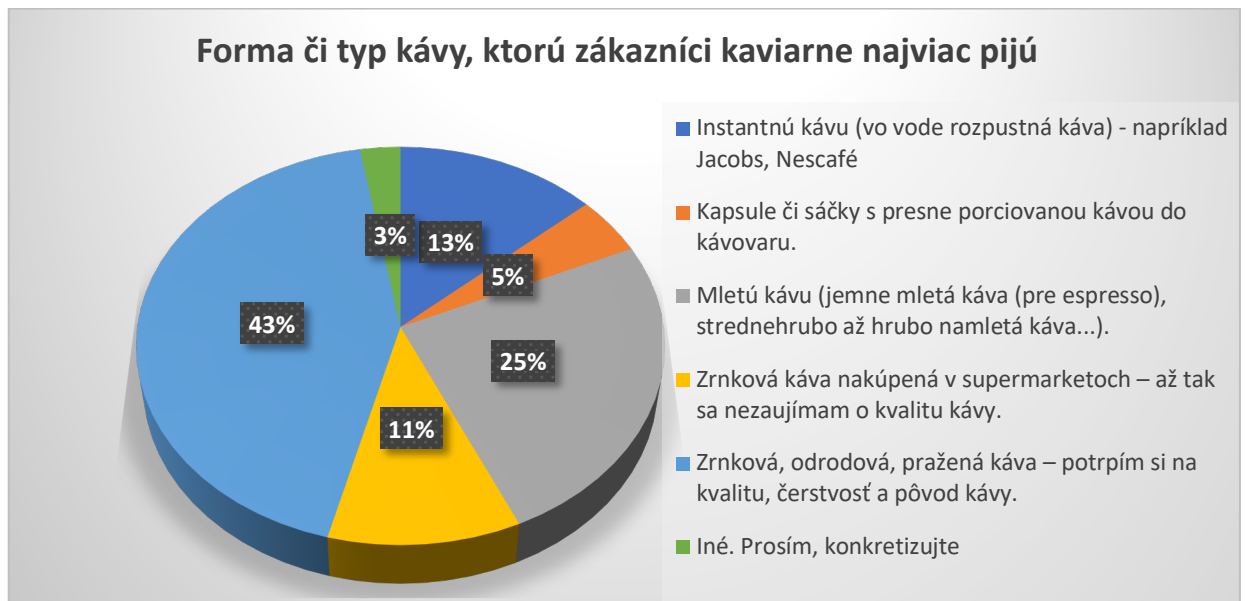
Graf č. 5 Ako často zákazníci navštevujú kaviareň Caffé4U

Zdroj: Vlastné spracovanie na základe dotazníkového šetrenia

Dalo by sa povedať, že tieto zistené údaje boli prvou časťou dotazníka. Druhou časťou dotazníka bolo zisťovanie preferencií zákazníkov ohľadom kávy. Cieľom bolo zistiť akú kávu zákazníci najčastejšie pijú, akú kávu preferujú či už vo svojich domovoch alebo v podniku Caffé4U. V tejto sekcii mohli ľudia začiarokovať aj viac odpovedí.

V tejto časti bolo zisťované to, že akú formu či aký typ kávy väčšinou zákazníci pijú. Cieľom bolo zistiť, čo zákazníci bežne pijú vo svojich životoch a pre podnik je dobré vidieť či si zákazníci potrpia na kvalitnú kávu – teda na odrodovú kávu. Z dotazníkov vyplývalo, že až 43 % zákazníkov si na kvalitu kávy potrpia. Majú záujem o zrnkovú, odrodovú kávu, ktorá je kvalitná, čerstvá a o ktorej sa dá zistiť pôvod kávy či iné dodatočné informácie. Zaujímavosťou je, že nejakí zákazníci, čo podnik navštevujú stále pijú instantnú kávu či zrnkovú kávu nakúpenú v supermarketoch, kde sa o kvalitu kávy až tak nezaujímajú. Pre podnik Caffé4U sú výhodní práve tí zákazníci, čo majú záujem o odrodovú kávu, ktorou sa podnik zaoberá. A práve preto by bolo dobré aby sa podnik Caffé4U snažil informovať svojich zákazníkov o odrodovej káve. Mnohí zákazníci, čo pijú instantnú kávu či kávu nakúpenú zo supermarketov nevedia, čo všetko stojí za instantnou kávou, za kávou zo supermarketov či za odrodovou

kávou. Pre podnik by bolo dobré aby sa snažil nejakým spôsobom informovať svojich zákazníkov o tom, čo je odrodová káva aj na osobnej úrovni so zákazníkom.



Graf č. 6 Forma či typ kávy, ktorú zákazníci kaviarne najviac pijú

Zdroj: Vlastné spracovanie na základe dotazníkového šetrenia

V dotazníkoch bolo taktiež zisťované, že akú odrodu kávy majú zákazníci najradšej (Arabika, Robusta, zmesi), aký chuťový profil preferujú (horkejšia, kyslejšia, skôr ovocné či čokoládové tóny...), taktiež, že akú majú obľúbenú kávu podľa druhu (espresso, cappuccino...) a taktiež, že akú kávu obľubujú podľa pôvodu (napr. Brazília, Etiópia, Keňa, Peru, India...). Tieto grafy budú znázornené v prílohách tejto práce.

Hlavné výsledky, ktoré vyplynuli z týchto grafov sú, že obľúbenou odrodou medzi zákazníkmi je Arabika (50% odpovedí) a zmesi (23% odpovedí).

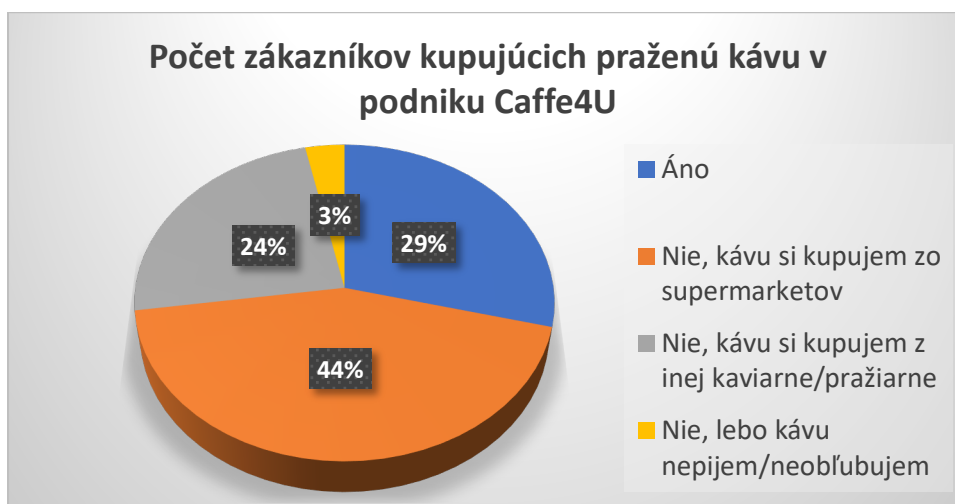
Najviac preferovaný chuťový profil je u zákazníkov práve tá zlatá stredná cesta; ani moc kyslá a ani moc horká káva (31%) a taktiež aj horkejšia či silnejšia chuť kávy (25%).

Najviac obľúbenou kávou podľa druhu u zákazníkov je espresso či espresso lungo (45%) a následne je to cappuccino (21%). 12% ľudí neuviedlo v tejto otvorenej otázke žiadnu odpoveď.

V dotazníkoch bol taktiež zisťovaný záujem ohľadom obľúbenej kávy v podniku Caffè4U podľa pôvodu. Najviac obľúbenou kávou podľa pôvodu je v podniku Caffè4U Brazília (13% odpovedí), Kolumbia (8%), Peru (6%) a 27% ľudí neurčilo žiadnu odpoveď, čo znamená, že stále pomerne veľká časť ľudí nevie o odrodovej káve a nevedia, že ponuka káv v Caffè4U je z celého sveta a že si tam môžu vybrať kávu z rôznych krajín.

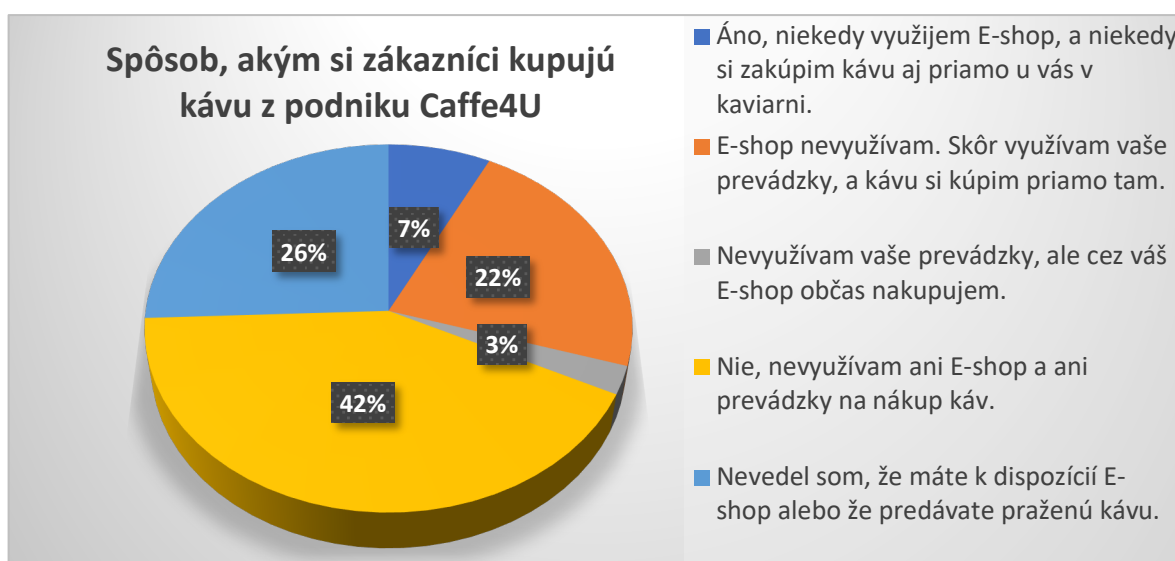
V dotazníkoch bolo ďalej zisťované aj to, že koľko zákazníkov si kupuje praženú kávu priamo z podniku Caffé4U. 44% ľudí odpovedalo, že si kávu kupujú zo supermarketov, čo znamená, že stále si väčšina zákazníkov nepotrpí na kvalitnú kávu. 29% ľudí si naopak kávu v podniku Caffé4U kupuje a 24% ľudí si kávu kupuje z inej kaviarne či pražiarne, čo poukazuje na prítomnosť konkurencie.

Ďalej sa zisťovalo, že akým spôsobom si zákazníci kupujú kávu z podniku Caffé4U; či skôr priamo na prevádzkach alebo či je využívaný aj E-shop. 42% zákazníkov odpovedalo, že nevyužívajú ani E-shop a ani prevádzky na nákup kávy, čo je pomerne veľký počet. 26% ľudí odpovedalo, že ani nevedia, že podnik má E-shop či praženú kávu na predaj. 22% ľudí odpovedalo, že E-shop nevyužívajú, a že využívajú skôr prevádzky na kúpu praženej kávy.



Graf č. 7 Počet zákazníkov, ktorí si kupujú praženú kávu z podniku Caffé4U

Zdroj: Vlastné spracovanie na základe dotazníkového šetrenia

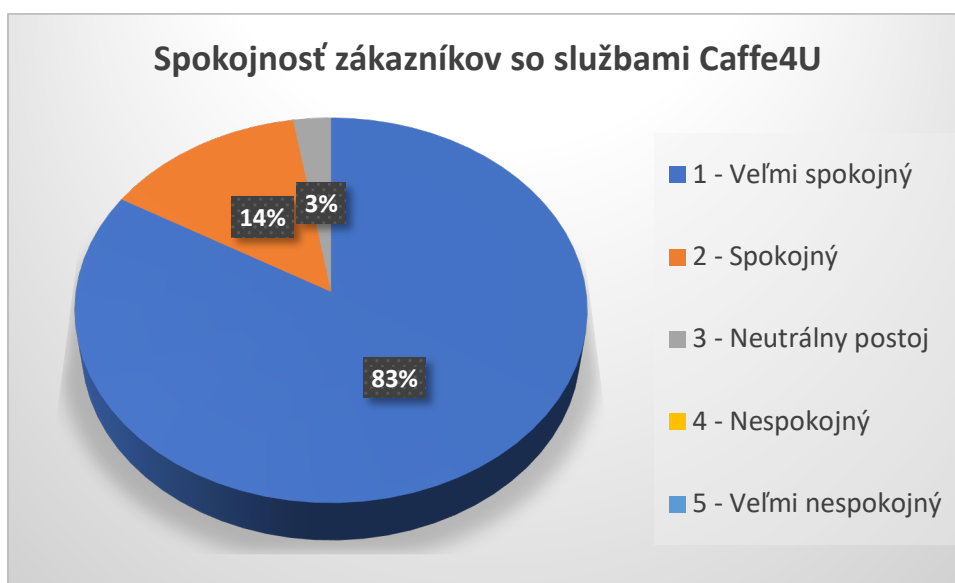


Graf č. 8 Spôsob, akým si zákazníci kupujú kávu z podniku Caffé4U

Zdroj: Vlastné spracovanie na základe dotazníkového šetrenia

Podnik Caffé4U zaujímalo aj to, že či zákazníci využívajú ich služby robenia raňajok v prevádzke Kafičko. Mnohí zákazníci (až 90%) odpovedalo, že raňajky nevyskúšali a to najmä preto, že nevedeli o tom, že sa raňajky v Kafičku robia.

Následne sa v dotazníkoch zisťovalo, že ako sú zákazníci spokojní so službami a so servisom či prístupom zamestnancov v Caffé4U. K týmto otázkam mali zákazníci možnosť napísať aj nejaký dodatok či poznámku, ktorá bola následne zhodnocovaná a braná do úvahy. Čo sa týka spokojnosti zákazníkov so službami Caffé4U, tak až 83% zákazníkov udalo, že sú veľmi spokojný so službami.



Graf č. 9 Spokojnosť zákazníkov so službami Caffé4U

Zdroj: Vlastné spracovanie na základe dotazníkového šetrenia

Niektorí ľudia napísali k tým odpovediam aj poznámky či dodatky toho, čo sa im na službách podniku konkrétne páči. Odpovede boli nasledovné:

- Prijemné prostredie (28 ľudí)
- Kvalitná káva či veľký výber káv (21 ľudí)
- Koláče (2 ľudia)
- Poloha či lokalita (4 ľudia)
- Hudba (3 ľudia)

Ďalej sa zisťovala spokojnosť zákazníkov so servisom, konkrétne s tým ako sú zamestnanci spokojní s prístupom zamestnancov voči nim. Až 87 % zákazníkov odpovedalo, že sú veľmi spokojní a 13% zákazníkov odpovedalo, že sú spokojní so servisom. K týmto odpovediam až 43 ľudí dodalo, že obsluha je podľa nich milá a nápomocná.



Graf č. 10 Spokojnosť zákazníkov so servisom Caffè4U

Zdroj: Vlastné spracovanie na základe dotazníkového šetrenia

Posledné dve otázky v dotazníku boli otvorené otázky, ktoré boli zamerané na to, aby zákazníci mohli napísať to, čo sa im na podniku nepáči a čo by chceli vylepšiť na službách Caffè4U. Na tieto otázky neodpovedali všetci ľudia. Neodpovedali najmä tí, ktorí boli so službami veľmi spokojní. Ale i napriek tomu sa zozbieral pomerne veľký počet odpovedí, ktoré podnik môže zväziť na svoje zlepšenie či napredovanie. Odpovede boli nasledovné.

Čo sa zákazníkom na podniku Caffè4U nepáči	
Zvädnuté kvety	3 ľudia
Nie vždy sú všetky kávy dostupné	6 ľudí
Niekedy obsluha nie je dostatočne rýchla	1 človek
Vyššie ceny koláčov	3 ľudia
Prítmie, málo prirodzeného svetla	2 ľudia
Odložené veci v kaviarni (skladovanie kávy)	1 človek
Viac elektrických zásuviek	1 človek
Zdražovanie kávy z 1 eura na 1,8 eur	2 ľudia
Nedostatočne čisté záchody	1 človek

Tab. č. 5 Čo sa zákazníkom na podniku Caffè4U nepáči

Zdroj: vlastné spracovanie na základe vyhodnotenia odpovedí z dotazníkov

<i>Čo by zákazníci chceli vylepšiť na službách v podniku Caffè4U</i>	
Pridať do ponuky niečo slané, malé pod zub ako napr. slané pečivo, malé pagáče, toasty, paniny, croissant...	14 ľudí
Pridať do ponuky viac bežných, domácich zákuskov ako napr. krémeš, veterník, štrúdl'a, jablkové pité, pavlovu tortu...	19 ľudí
Zabezpečiť verejnú wifi v podniku Caffè4U	16 ľudí
Pridať do ponuky viac (horkých) káv	3 ľudia
Pridať do ponuky zákusky bez alergénov, laktózy, lepku	2 ľudia
Pridať víno do ponuky Caffè4U	1 človek
Automatické podávanie vody (v prevádzke Apollo)	2 ľudia
Viac druhov raňajok v prevádzke Kafičko, väčšia obmena menu	1 človek
Zabezpečiť do podniku zapaľovač pre fajčiarov	1 človek
Zabezpečiť stojan na bicykle	1 človek
Rozšíriť ponuku zelených káv – pre pražiarov	1 človek
Matcha čaj	1 človek

Tab. č. 6 Čo by zákazníci chceli vylepšiť na službách v podniku Caffè4U
Zdroj: vlastné spracovanie na základe vyhodnotenia odpovedí z dotazníkov

Návrhová časť

17. Kto sú zákazníci, klientela

Z vnútra podniku je dôležité sa pozrieť aj na vonkajšie prostredie podniku, ktoré podnik ovplyvňuje. Do vonkajšieho prostredia spadá mnoho oblastí, ale pri službe je veľmi dôležité poznať z vonkajšieho prostredia najmä svojich zákazníkov. Keď sa vie, kto sú zákazníci podniku, tak omnoho lepšie sa vie predpovedať ich správanie a nákupné chovanie.

Ako bolo uvedené v úvode, tak pod Caffè4U spadajú až tri prevádzky. Do každej prevádzky chodí iná skupina ľudí či iná klientela.

Do Caffè4U chodí najmä stredná generácia ľudí vo veku medzi 25-60 rokov. Dôchodcovia túto kaviareň tiež veľmi radi navštevujú a pre túto kaviareň sú práve dôchodcovia výhodnými klientmi lebo práve oni si pri kávičke dlhšie posedia a nechajú sa ľahko presvedčiť i na niečo nové z ponuky. Pre Caffè4U by bolo dobré aby nejakým spôsobom pritiahli viac i mladých ľudí.

Do druhej kaviarne, do Kafička, chodia najmä mladí ľudia, študenti. Bratislava v počte študentov nezaostáva. Na Slovensku práve Bratislava patrí medzi obľúbené, vyhľadávané, študentské, ale aj pracovné mesto. Čo sa týka štúdia, tak patrí za jedno z najvyhľadávanejších miest, čo tejto kaviarni nahráva vhod a preto je pre kaviareň dôležité si aj študentov nejakým spôsobom udržať. Študenti sa správajú inak ako stredná generácia ľudí. Sú viacej šetrnejší a rozmyslia si čo a koľko si toho kúpia.

Do oboch týchto kaviarní chodia občas aj zahraniční zákazníci a na nich určite netreba zabúdať. Do kaviarní zahraniční zákazníci zavítajú najmä počas víkendov a počas leta, kedy veľa ľudí cestuje. Títo zákazníci majú špecifické správanie a mnohokrát to záleží aj od ich národnosti. Ale po skúsenosti autorky práce sú títo zákazníci otvorení skúšať nové produkty a nechajú sa jednoducho ovplyvniť alebo presvedčiť aj na niečo navyše a to najmä preto lebo počas cestovania chcú vyskúšať nové veci a nové zážitky.

A v tej tretej kaviarni sú najmä businessmani. Táto tretia kaviareň je v Apollo business centre a klientela je tu úplne iná ako v tých prvých dvoch kaviarňach. Študenti tu nie sú takmer žiadny a ani starší ľudia. Sú tu najmä pracujúci ľudia, ktorí pracujú v kanceláriách a to, že sú títo ľudia businessmani je naozaj možné pocítiť aj v kaviarni a to na výnosoch. Je vidno, že mnohokrát o peniaze títo ľudia núdzu nemajú. Doprajú si naozaj to, na čo majú chuť.

17.1. Získavanie nových zákazníkov v podniku Caffè4U

Vyššie bolo možné vidieť aká klientela navštevuje, ktorú kaviareň. Avšak pre prevádzky Caffè4U by bolo výhodné pritiahnúť aj nové klientely či nových ľudí do ich kaviarní. Ich silnejšou stránkou je si zákazníka ponechať a ten sa stane potom ich stálym klientom, ktorým ponúkajú zľavy, výhodné ponuky a udržiavajú s nimi dobré vzťahy. Táto kaviareň má vybudovanú dobrú základňu stálych klientov, avšak výhodné by bolo aj to, keby do kaviarní mohli prichádzať aj nové vekové kategórie zákazníkov. Ďalej sa táto práca pozrie na to, akým spôsobom získava podnik Caffè4U nových zákazníkov a ako sa propaguje na verejnosti.

17.1.1. Propagácia podniku

Jednoznačným cieľom propagácie je modifikovať prostredníctvom marketingovej komunikácie spotrebné chovanie zákazníka. Propagácia je teda súbor činností, ktoré pôsobia na spotrebiteľa tak, aby ho v konečnom efekte prinútili alebo namotivovali k nákupu daného výrobku alebo služby. [38] Medzi hlavné druhy komunikácie patrí osobná a neosobná komunikácia. Medzi tú neosobnú komunikáciu v rámci podnikania patrí reklama, podpora predaja, public relations a medzi tú osobnú komunikáciu patrí osobný kontakt (úsmev, rozhovor, odbornosť zamestnancov). [39]

1. Osobný predaj

To ako Caffè4U predáva a ponúka svoje produkty je cez osobný predaj v kaviarni. Prístup a aj odbornosť zamestnancov hrajú veľkú rolu na prospešnom marketingu. V prípade Caffè4U je prístup zamestnancov milý a vždy sa snažia pomôcť zákazníkovi ako to len ide. Možno by bolo dobré popracovať na odbornosti zamestnancov v podobe nejakého intenzívneho zaškolenia a to preto lebo zamestnanci musia ovládať veľké množstvo informácií o káve. Tým, že má podnik Caffè4U v ponuke veľa káv, ktoré sa líšia najmä v chuťovom profile a taktiež aj v spracovaní, by bolo dobré aby zamestnanci ovládali ponuku káv do väčšej hĺbky ako je to teraz. Bolo by dobré aby zamestnanci ovládali aj všetko to, čo za kávou stojí aby vedeli dobre vysvetliť a taktiež aj odporučiť zákazníkovi to, čo on skutočne chce.

2. Reklama, Webová stránka, E-shop, Facebook a Instagram

Reklama je prvok komunikácie, ktorý kaviarni najviac chýba. Kaviareň Caffè4U využíva na komunikáciu v tejto forme najviac Internet a to v podobe sociálnych sietí (ako Instagram, Facebook či webovú stránku). Na Instagrame a Facebooku pridáva kaviareň časté príspevky svojich produktov a ponúk, a týmto svojich zákazníkov lákajú a informujú. Taktiež majú aj svoj

blog na webovej stránke, kde posielajú rôzne články o káve. Ostatné typy reklamy v Caffé4U chýbajú a na základe ich lokality a situácie by bola vhodná aj platená reklama.

3. Ústne šírenie, osobný a milý prístup, snaha o dobré recenzie na internete

Kaviareň sa snaží byť milá a ochotná k svojim zákazníkom. Snaží sa o to preto aby aj tí daní zákazníci povedali o nich ďalším ľuďom v ich kruhoch. Teda aby ich odporučili niekomu inému. A práve toto sa kaviarni darí. Mnohí ľudia, čo prídu do kaviarne prvýkrát, povedia, že prišli na základe odporúčania niekoho iného. Alebo že čistou náhodou na kaviareň natrafili, keď sa prechádzali po Obchodnej ulici. Kaviareň sa taktiež snaží o to, aby získali na internete dobré recenzie na ktoré si potrpia práve potenciálni, noví zákazníci, ktorí sa rozhodujú medzi podnikom Caffé4U a konkurenciou. Recenzie hrajú dôležitú úlohu najmä pre zahraničných turistov. Práve oni sa rozhodujú na základe dobrých recenzií na internete. Podnik Caffé4U má na internete od zákazníkov veľmi dobré recenzie a to im nahráva vhod.

4. Podpora predaja – vernostné zľavy, týždenné zľavy, súbavy, kupóny...

Podnik Caffé4U sa snaží byť kreatívny aj v tvorení zliav a týmto priťahovať zákazníkov. Caffé4U má vybudovanú aj nejakú stálu klientelu a to aj kvôli vernostným zľavám, ktoré podnik ponúka. Taktiež má podnik každotýždenné zľavy. Tieto zľavy sa týkajú najmä kávy týždňa, ktorá je v ten týždeň na mlynčeku. Taktiež bývajú zľavy spojené s rôznymi udalosťami ako deň matiek, Black Friday a mnohé iné. V tomto je podnik dobre kreatívny.

- **Snaha o ekologickosť a zľavy s tým spojené**

Dnes sa žije v dobe, kedy sa na ekologickosť kladie veľký dôraz a mnohí ľudia ekologickosť v dnešnej dobe privítajú. A tak je to aj v kaviarni, ktorá vlastní ekologickú pražičku a taktiež aj ekologické baličky na kávy, ktoré sú CO₂ neutrálne. Kaviareň taktiež ponúka aj zľavy s ekologickou tematikou a to napr. také, že keď si zákazník prinesie vlastný to-go pohár, tak získa 10% zľavu a to isté je aj pri káve. Keď si zákazník prinesie na kávu vlastnú nádobku, tak tiež dostane 10-15% zľavu, čo niektorí zákazníci oceňujú.

5. Public relations (vzťahy s verejnosťou)

Caffé4U sa občas zúčastňuje súťaží, veľtrhov či rôznych festivalov. Avšak tieto akcie sa odohrávajú iba párkrát do roka a tým pádom tento spôsob propagácie nie je veľmi častý a ani dostatočný. A najmä počas obdobia Covidu tu takéto udalosti nepadali do úvahy. Okrem týchto spomenutých spôsobov (súťaže, veľtrhy či festivaly) by sa podnik mohol zapojiť viac do vzťahu so svojimi dodávateľmi.

Konkrétne by sa podnik mohol zapojiť do fairtrade, tzv. do certifikovaného spôsobu obchodu. Fairtrade znamená, že výrobcovia dostávajú spravodlivú cenu za suroviny, ktoré vyrábajú alebo pestujú, bez ohľadu na ceny na medzinárodnom trhu. Ľudia v rozvojových krajinách tak majú možnosť postarať sa sami o seba, zabezpečiť si živobytie a mať prístup aspoň k základnej zdravotnej starostlivosti a vzdelaniu. A podniky v Európe zas získajú kvalitné potraviny pestované s ohľadom na životné prostredie – a so zárukou pôvodu. [40] Káva je jednou z potravín, ktoré spadajú pod fairtrade. Podnik by fairtrade obchod mohol zvážiť a ako pozitívum za to by sa mu mohli vrátiť kvalitné kávy a možno aj väčší počet nových zákazníkov, ktorí by práve fairtrade produkty ocenili.

18. Návrhy pre podnik Caffé4U

18.1. Návrh č. 1 – Reklamná kampaň

V odpovediach na základe dotazníkov bolo zistené, že väčšina zákazníkov (až 64%) sa o podniku dozvedelo na základe doporučenia svojho známeho/rodiny/priateľov. Nikto zo zákazníkov sa o podniku nedozvedel skrze reklamu a to preto lebo táto forma propagácie podniku chýba. Pre podnik je veľmi výhodné to, že povedomie o podniku sa šíri na základe ústneho doporučenia zákazníkov. Táto forma propagácie je veľmi užitočná a výhodná lebo podnik na túto formu propagácie nemíňa svoje financie a ani veľa úsilia.

Ale i napriek tomu by bolo pre podnik vhodné zvážiť propagáciu podniku vo forme reklamy či reklamnej kampane skrze reklamnú agentúru, ktorá vykoná analýzu podniku, analýzu prostredia, vytvorí následne návrh či stratégiu reklamnej kampane na základe analýzy a požiadaviek podniku a následne vytvorí nejaký plán.

V Bratislave sa nachádza veľký výber reklamných agentúr. Nevýhodou je, že mnohé reklamné agentúry nemajú zverejnený cenník svojich služieb, ale pri mnohých z nich je možnosť sa s nimi priamo skontaktovať a požiadať si o cenovú ponuku či o stretnutie. Niektoré z tých mnohých reklamných agentúr majú veľmi dobré hodnotenia a práve tie by boli dobré na zváženie spolupráce. Medzi takéto reklamné agentúry patria napr. this is locco [41], paravan interactive [42], wlb (Wiktor Leo Burnet) [43], Jandl [44], Kolovrátok [45], Mediatel [46] a mnohé ďalšie. So všetkými týmito vymenovanými reklamnými agentúrami je nutné sa skontaktovať na to, aby vedeli vytvoriť pre podnik ponuku na mieru.

Jedinou nájdenou reklamnou agentúrou, ktorá mala zverejnený cenník je agentúra regionpress, kde si podnik môže vybrať svoj vlastný balíček, ktorý by mu svojou ponukou vyhovoval. [47] Časť tohto cenníka je v prílohách tejto práce. Na začiatok by podniku Caffé4U pravdepodobne vyhovoval ten basic balíček, ktorý by finančne vyšiel okolo tých 240 € za mesiac, počet aktívnych reklamných kampaní v mesiaci by boli 4 a počet platforiem 3. [47] Pre podnik Caffé4U by bolo vhodné prezrieť si reklamné agentúry v blízkosti a v okolí a niektoré z nich následne kontaktovať a požiadať o cenník či ponuku.

Ďalším návrhom na zváženie by mohlo byť aj SEO. SEO je skratka pre search engine optimization. Do slovenčiny sa prekladá ako optimalizácia webu pre vyhľadávače a zahŕňa postupy, metódy a stratégie, pomocou ktorých sa viete dostať vyššie vo výsledkoch vyhľadávania. Vďaka tomu zvýšite viditeľnosť svojho webu v internetových vyhľadávačoch pre zadávané kľúčové slovo. [48] Toto je jedna z vecí, ktorá by v kombinácii s inými kanálmi či druhmi propagácie mohla byť pre Caffé4U tiež nápomocná a užitočná.

18.2. Návrh č. 2 – Domáce koláče + slané pochutiny

Ďalšou vecou, ktorá z dotazníkov vyplynula bola to, že zákazníci preukázali záujem o tradičné, bežné zákusky. Viacerí zákazníci v podniku či už v dotazníkoch alebo v rozhovoroch vyjadrili, že v kaviarňach im mnohokrát chýbajú typické zákusky ako krémeše, štrúdl'a, jablkové pité, veterníky... Viacerí zákazníci taktiež prejavili záujem aj o nejaké slané drobnosti či slané pečivo. V kaviarni Caffé4U sú najčastejšími zákuskami cheesecakes, ktoré sú chutné, ale zákazníkom čím ďalej tým viac chýbajú tie jednoduché, bežné zákusky, ktoré by tým pádom stáli za zváženie.

V okolí Bratislavy existuje jedna veľmi dobrá cukráreň, konkrétne v dedine Malinovo a volá sa Floril. Je to cukráreň, ktorá má dobré a vychytené meno a to kvôli rôznorodej a chutnej ponuke zákuskov, tort a práve táto cukráreň ponúka aj tie bežné, typické zákusky, ktoré by stáli za zváženie pre podnik Caffé4U. Floril ponúka zákusky priamo pre zákazníkov (ceny a zopár zákuskov popísané v nasledujúcej tabuľke) a potom majú ponuku aj priamo pre odberateľov. Floril má v ponuke zákusky deluxe, mini dezerty, slané pečivo, torty a dokonca majú v ponuke aj bezlepkové či bezlaktózové zákusky, ktoré tiež vyplynuli ako námet z dotazníkov. [49]

<i>Ponuka zákuskov a slaného pečiva - FLORIL</i>	
Karamelový veterník	2,60 €
Vanilkový venček	1,70 €
Francúzsky, hruškový či medový krémeš	2,40 €
Koláč – slaný karamel, tiramisu, kokosové raffy	2,40 €
Punčový, dobošový rez	2,00 €
Štrúdl'a tvarohová, jablková či maková	1,20 €
Pavlova tortička	2,60 €
Medová, banánová kocka	2,40 €
Gaštanová kocka	2,80 €
Panna Cotta	3 €
Zákusky ricotta-jahoda, jogurt-malina	2,80 €
Jahodová tortička, bolero tortička	2,80 €
Jablkové pité	iba v ponuke pre kaviarne
Syrové pagáče, slané tyčinky, slimáky 1kg	12 €
Bezlepková a bezlaktózová smotanová torta	32 €

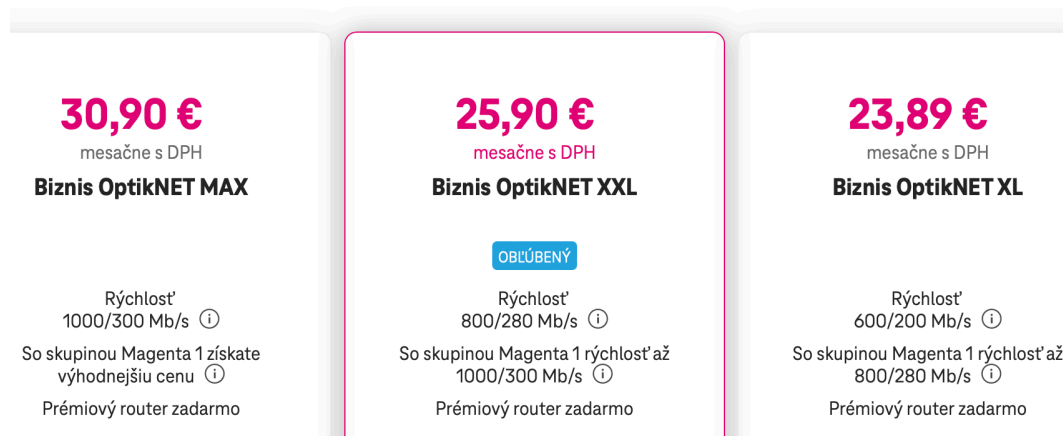
Tab. č. 7 Ponuka zákuskov Floril (pre zákazníkov) [50]

Zdroj: vlastné spracovanie na základe vyhodnotenia odpovedí z dotazníkov

18.3. Návrh č. 3 – Wi-Fi pre verejnosť

Tento ďalší návrh súvisí so zabezpečením internetu pre verejnosť do pražiarne a kaviarne Caffè4U. Niektorí zákazníci zvyknú prichádzať do kaviarne s tým, že by tam radi pracovali alebo študovali na svojich notebookoch. Problémom je, že v kaviarni Caffè4U nie je pre verejnosť internet prístupný a viacerých ľudí táto informácia zarmúti. A práve preto by bolo dobré premýšľať nad verejným internetom. Operátorov, ktorí ponúkajú internet či už mobilný, domáci alebo firemný je jednoznačne viac. Medzi nich patria napr. Orange, O2, Telekom, vnet a ďalší. Jedným z operátorov, ktorý ponúka firemný internet je Telekom a napríklad pre Caffè4U by bol výhodným balíčkom tzv. Biznis OptikNET XXL, ktorý patrí medzi obľúbené varianty biznis netu od Telekomu. Cenovo sa pohybuje okolo tých 26 € mesačne, čo nie je až tak veľký výdavok v porovnaní s tým, že zákazníci by boli ešte šťastnejší a spokojnejší.

Variety Biznis NETu



Obr. č. 5 Variety Biznis NETu od Telekomu, ktoré sú výhodné pre firmy a podnikateľov

Zdroj: [51]

18.4. Návrh č. 4 – vzdelávanie či kurzy pre verejnosť

Z dotazníkov vyplynulo, že stále pomerne veľké množstvo zákazníkov nevie veľa informácií o odrodovej káve. Nevedia, čo všetko stojí za kvalitnou, odrodovou kávou.

Mnohí zákazníci stále pijú instantnú kávu (z dotazníkov 13%) alebo si nakupujú kávu zo supermarketov (44%) a veľmi sa o kvalitu kávy nezaujímajú. V podniku Caffè4U najmä manažéri majú dostatočne veľa znalosti o káve a o pražení. Tieto znalosti by sa dali veľmi dobre využívať či už v podobe baristických kurzov pre zákazníkov alebo v podobe podujatí či prednášok pre svojich zákazníkov. Ako už bolo v práci spomenuté, tak majiteľ Caffè4U otvoril nový sklad, kde by z času na čas mohol urobiť pre verejnosť deň otvorených dverí, kde by im majiteľ a manažéri mohli ukázať proces praženia a na pražení im aj z časti vysvetliť, čo všetko stojí za kvalitnou odrodovou kávou.

19. Návrh č. 5 – Plne ekologicky zodpovedná kaviareň

A posledným návrhom je plne ekologicky zodpovedná kaviareň. Ako bolo skôr už popísané v praktickej časti, tak Caffè4U má veľmi dobrý základ v „ekologickom podnikaní.“ Obe pražičky, ktoré vlastní sú elektrické a keďže podnik praží horúcim vzduchom, tak pri pražení sa hlavne odparuje voda a uvoľňujú sa arómy z kávy a tým pádom má vyprodukovaná pražená káva minimálny dopad na životné prostredie. Novinkou je taktiež aj to, že na streche nového skladu má podnik Caffè4U nové, fotovoltaické panely a elektrickú energiu čerpá z obnoviteľných zdrojov. Caffè4U majú aj CO₂ neutrálne obaly na kávu pre svojich zákazníkov, ktoré sú taktiež plne recyklovateľné. Podnik Caffè4U sa môže pýšiť aj tým, že ako prví na Slovensku obdržali certifikát CO₂ neutral roastery.

Podľa tohto je možné vidieť, že podnik Caffè4U má v ekologickosti osvojené veľmi dobré praktiky a podnik by v tom mohol i naďalej pokračovať a presúvať ekologickosť postupne do všetkých oblastí podniku ako napríklad:

- recyklácia (papieru, plastu, skla, kovu, bioodpadu či komunálneho odpadu)
- snaha o čo najmenší odpad (napr. obalový materiál či vrecia z kávy sa dajú ponúknuť ľuďom, ktorí sú kreatívny a radi využijú obalový či vrecový materiál pri svojej tvorbe),
- úsporné hlavice na kohútikoch (vďaka úsporným hlaviciam na kohútikoch sa ušetrí až 85 % vody, a pritom pôžitok z prúdu zostáva rovnaký)
- šetrné svietenie (napr. vo forme LED osvetlenia)
- rastlinky ako dekorácie (navodzujú príjemnú atmosféru, svieži vzduch)
- motivácia zákazníkov k redukcii jednorázových pohárikov (napríklad zľavou na kávu)
- vzdelávanie (vzdelávanie svojich zákazníkov, ukazovanie im akú zmenu a aké ekologicky zodpovedné alternatívy sú v podniku k dispozícii.) [52]

Tých oblastí je samozrejme viacej, ale toto je aspoň zopár nápadov, kde by mohla byť ekologickosť v podniku aplikovaná.

20. Záver

Hlavným cieľom bakalárskej práce bolo nazrieť do sveta kávy a poukázať na jeho komplexnosť, rôznorodosť a komplikovanosť. Hlavným cieľom teoretickej časti bolo pojednať o káve, o jej spracovaní, o jej histórii, rôznorodosti, o jej pražení a snahou bolo poukázať na to, akú dlhú cestu musí káva prejsť z kávovníkovej plantáže až ku konečnému spotrebiteľovi; k zákazníkovi na stôl. Teoretická časť skutočne potvrdila to, že za kvalitnou a chutnou šálkou kávy stojí celá veda a že odrodová káva môže byť skutočne hotovým umením. To aby káva patrila medzi tie kvalitné a odrodové kávy musí byť dokonalá v mnohých tých oblastiach o ktorých pojednávala teoretická časť práce.

Teoretická časť práce bola takým základom pre praktickú časť. Poukázala na to, čo všetko stojí za kvalitnou šálkou kávy a cieľom praktickej časti bolo nazrieť do každodenného života pražiarene, do podniku Caffè4U, ktorý sa praženiu venuje. V praktickej časti bola pražiareň Caffè4U zanalyzovaná a boli spísané poznatky z každodenného chodu podniku tejto pražiarene. Pozornosť bola zameraná na to aké technológie pri pražení používa podnik Caffè4U, ako často kávu objednávajú, od koho kávu objednávajú, akým spôsobom kávu skladujú, ako ju následne spracovávajú, distribuujú či predávajú...

Najväčším prínosom praktickej časti bolo dotazníkové šetrenie, ktoré bolo vykonávané v podobe otázok na zákazníkov podniku a to v papierovej podobe. Najväčšie zistenia vyplynuli z odpovedí zákazníkov, ktorí odpovedali na dané otázky a navrhli nové podnety či zlepšenia toho, čo by mohol podnik vylepšiť. Na tomto je možné vidieť, že pri službách je zákazník naozaj veľmi dôležitý. Aj v tejto práci poukázali zákazníci na nedostatky podniku a na základe ich návrhov, námetov či nápadov má podnik lepšiu a väčšiu predstavu kam by sa ďalej mohol utiekať. Na základe dotazníkov boli navrhnuté návrhy či postrehy, ktoré by sa dali na podniku vylepšiť alebo ktoré by podnik mohol do budúca aspoň zvažovať.

Z práce vyplynulo 5 hlavných návrhov, a väčšina z nich bola práve postavená na tom, čo povedali zákazníci. Medzi tie návrhy patrili rozšírenie komunikačného kanálu o reklamnú kampaň. Ďalej rozšírenie ponuky Caffè4U o domáce zákusky či slané pečivo. Ďalším návrhom bola wi-fi pre verejnosť a taktiež aj nejaké vzdelávanie pre verejnosť. A na záver, posledným návrhom bolo, že kaviareň a pražiareň by mohla do budúca premýšľať nad tým, že by sa mohla stať plne ekologickým podnikom.

Táto práca poukázala na to, že hlavnou činnosťou pražiarene je síce praženie, ale samotný zákazník môže byť dobrý kormidlom na to, aby podnik a majiteľ vedel kam sa môžu ďalej uberať.

21. Zdroje

- [1] VESELÁ, Petra. *Velká kniha o kávě*. Praha: Smart-Press, 2018. ISBN 978-80-88244-05-9
- [2] CAFEPPOINT UNIVERSITY - *Zber kávy*. [online]. Copyright © 2022. Cafepoint, 23. 2. 2021. [cit. 19.11.2021]. Dostupné z: <https://www.cafepoint.sk/sk/blog/novinky/cafepoint-university-zber-kavy>
- [3] AUGUSTÍN, Jozef. *Pri káve, o káve a kávovinách*. Bratislava: JOTA, 2016. ISBN 978-80-7462-851-1
- [4] ODELLO Luigi, PETRONI Fabio a RUGGIERI Giovanni. *Milovník kávy*. Česká republika: Pangea, 2020. ISBN 978-80-7642-053-3
- [5] HOW TO COFFEE. *História kávy*. [online]. [cit. 19.11.2021]. Dostupné z: <https://howtocoffee.eu/historia-kavy/>
- [6] MOLDVAEROVÁ, Anette. *Káva na každý deň*. Bratislava: Ikar, 2016. ISBN 978-80-551-5148-9
- [7] SZABÓ, Peter. *Cesta kávy*. Bratislava: COFFEEIN, 2016. ISBN: 978-80-89731-26-8
- [8] MONTENEGRO-CHIROUZE, Gloria. *Kávologie*. Praha: Edice knihy Omega, 2018. ISBN 978-80-7390-522-4
- [9] SZABÓ Peter. *Aké faktory vplývajú a v akej miere na výslednú chuť kávy?*. Coffeein.sk [online]. Copyright © 2022. Coffeein, 22.06. 2018. [cit. 31.03.2022]. Dostupné z: <https://www.coffeein.sk/blog/a/80/ake-faktory-vplyvaju-a-v-akej-miere-na-vyslednu-chut-kavy/>
- [10] HOFFMANN, James. *The World Atlas of Coffee*, 2nd edition. London: Octopus Publishing Group, 2018. ISBN 10 1784724297
- [11] *Štýly praženia – DokonalaKava.sk.* [online]. [cit. 19.11.2021]. Dostupné z: <https://www.dokonalakava.eu/blog/styly-prazenia/>
- [12] *What is specialty coffee – The Specialty Coffee Company.* [online]. [cit. 19.11.2021]. Dostupné z: <https://www.thespecialtycoffeecompany.com/resources/specialty-coffee/>
- [13] BARANOVÁ, Ivana. *Pravá káva – zdravie dáva?*. [Diplomová práca]. Brno, 2014. [cit. 19.11.2021]. Dostupné z: https://is.muni.cz/th/obhig/Diplomova_praca.pdf
- [14] *18 spôsobov ako pripraviť úžasnú kávu – káva víťazov.* [online]. Copyright © 2022. Victory, 11.3. 2020. [cit. 19.11.2021]. Dostupné z: <https://kavavitazov.sk/blogs/kava/priprava-kavy>
- [15] *Alternatívne prípravy kávy – ako dosiahnuť tú najlepšiu chuť?*. Simple Coffee. [online]. Copyright © 2022. Simplecoffee, 7. 4. 2020. [cit. 19.11.2021]. Dostupné z:

<https://simplecoffee.eu/alternativne-pripravy-kavy-ako-dosiahnut-tu-najlepsi-u-chut/#french-press>

[16] *Instantná káva: ako to s ňou vlastne je?*. EBENICA COFFEE. [online]. Copyright © 2009. Ebenica coffee, 11. 11. 2019. [cit. 19.11.2021]. Dostupné z: <https://ebenica.sk/blog/instantna-kava-ako-to-s-nou-vlastne-je/>

[17] *Ako vzniká bezkofeínová káva?*. [online]. Kafe.sk. [cit. 19.11.2021]. Dostupné z: <https://www.kafe.sk/o-kave/spracovanie-a-prazenie-kavy/ako-vznika-bezkofeinova-kava>

[18] *Bezkofeínová káva – príbeh často podceňovanej kávy bez kofeínu..* Simple Coffee. [online]. Copyright © 2022. Simplecoffee.eu, 18.8. 2019. [cit. 19.11.2021]. Dostupné z: <https://simplecoffee.eu/bezkofeinova-kava-fakty/>

[19] *Svet Cafepoint – Single Origin Collection – Káva z celého sveta..* Cafepoint. [online]. Copyright © 2022. Cafepoint.sk, 20.4. 2021. [cit. 19.11.2021]. Dostupné z: <https://www.cafepoint.sk/sk/blog/novinky/svet-cafepoint-single-origin-collection-kava-z-celeho-sveta>

[20] *What the heck is the bean belt?* [online]. Real good coffee company, 29.7. 2019. [cit. 19.11.2021]. Dostupné z: <https://realgoodcoffeeco.com/blogs/realgoodblog/70606405-what-the-heck-is-the-bean-belt>

[21] *CAFFE4U ROASTERY AND CAFÉ.* [online]. Copyright © 2020. Caffe4U, [cit. 23.3. 2022]. Dostupné z: <https://www.caffe4u.sk>

[22] *IVANA, Organizačná štruktúra obchodnej firmy.* EuroEkonom.sk. [online]. Copyright © 2004. EuroEkonom, 21.2. 2019, [cit. 23.3.2022]. Dostupné z: <https://www.euroekonom.sk/organizacna-struktura-obchodnej-firmy/>

[23] *Premium coffee culture.* List-beisler. [online]. Copyright © 2022. List-beisler.coffee. [cit. 23.3.2022]. Dostupné z: <https://www.list-beisler.coffee/en/>

[24] *Our Company.* Interamericancoffee. [online]. Copyright © 2022. Interamericancoffee.com [cit. 23.3.2022]. Dostupné z: <https://www.interamericancoffee.com/our-company/>

[25] *Interamerican company Europe, Contact.* [online]. Copyright © 2022. Interamericancoffee.com [cit. 23.3.2021]. Dostupné z: <https://interamericancoffee.de/contact/>

[26] *Brazilian coffee company about – specialty coffee.* [online]. Copyright © 2022. Braziliancoffeecompany.com, [cit. 23.3.2022]. Dostupné z: <https://www.braziliancoffeecompany.com/about>

[27] *Pekáreň na kolibe – tradičná a remeselná pekáreň. Náš príbeh.* [online]. Pekarennakolibe.sk, [cit. 23.3.2021]. Dostupné z: <https://www.pekarennakolibe.sk/>

- [28] *La Patisserka* – Koláče, café, torty, tarte a iné dobrotky. *Čo všetko u nás nájdete? - O La Patisserke*. [online]. Copyright © 2018. LaPatisserka.sk, [cit. 26.3.2022]. Dostupné z: <https://www.lapatisserka.sk/informacie#testimonials>
- [29] *Dolcemanufactory* – výroba pravých, domácich, maslových, neklamných sladkostí! [online]. Copyright © 2018, Dolce Manufactory, [cit. 26.3.2022]. Dostupné z: <http://dolcemanufactory.sk/>
- [30] KÁVA VÍŤAZOV. *Káva pražená vzduchom: všetko, čo o nej potrebujete vedieť*. [online]. Copyright © 2022. Kávavíťazov.sk, 28.9. 2021. [cit. 26.3.2022]. Dostupné z: <https://kavavitazov.sk/blogs/kava/kava-prazena-vzduchom>
- [31] *Technologie pražení kávy pomocí fluidního lože – “Typhoon Roasters“*. Typhoon Roasters. [online]. Typhoon.coffee, [cit. 26.3.2022]. Dostupné z: <https://typhoon.coffee/cz/technology/1>
- [32] *Stupne praženia kávy – pražiareň kávy Simple Coffee*. Simple Coffee Bratislava. [online]. Copyright © 2022. Simplecoffee.eu, 4.3. 2019. [cit. 26.3.2022]. Dostupné z: <https://simplecoffee.eu/stupne-prazenia-kavy/>
- [33] *Roast levels: A Primer*. The Captains Coffee. [online]. Copyright © 2021. The captains coffee. [cit. 26.3.2021]. Dostupné z: <https://thecaptainscoffee.com/pages/roast-levels>
- [34] *Praženie krok po kroku*. CAFFE4U ROASTERY AND CAFÉ. [online]. Copyright © 2020. Caffe4U, 25.8. 2020. [cit. 26.3. 2022]. Dostupné z: <https://www.caffe4u.sk/prazenie-krok-po-kroku/>
- [35] <https://fairjoe.sk/ako-uroven-prazenia-kavy-ovplyvnuje-jej-chut/>
- [36] *Trvalá udržateľnosť – naša najvyššia hodnota*. CAFFE4U ROASTERY AND CAFÉ. [online]. Copyright © 2020. Caffe4U, 08.03. 2021. [cit. 26.3. 2022]. Dostupné z: <https://www.caffe4u.sk/sustainability/>
- [37] *Získali sme certifikát!* CAFFE4U ROASTERY AND CAFÉ. [online]. Copyright © 2020. Caffe4U, 07.02. 2022. [cit. 26.3. 2022]. Dostupné z: <https://www.caffe4u.sk/eko-praziaren/>
- [38] KRAVCHUK, Alina. *Marketing v gastronómii*. [Diplomová práca]. Praha, 2011. [cit. 1.4. 2022]. Dostupné z: https://vskp.vse.cz/30017_Marketingvgastronomii
- [39] TKÁČOVÁ Terézia, *Formy propagácie gastronomických zariadení*. [Bakalárska práca]. Brno, 2015. [cit. 1.4. 2022]. Dostupné z: https://theses.cz/id/0vz46z/TKACOVA_Terezia_Bakalarska_praca_FORMY_PROPAGACIE_GASTRO.ZARIADENI.txt
- [40] MEDALOVÁ, Klaudia. *Čo je FAIR TRADE?* [Online]. Bio spotrebiteľ, 13.12. 2005. [cit. 1.4.2022]. Dostupné z: <http://www.biospotrebitel.sk/clanok/670-co-je-fair-trade.htm>

- [41] THIS IS LOCCO. *Crossline reklamná agentúra*. THIS IS LOCCO - Crossline reklamná agentúra [online]. [cit. 20.4.2022]. Dostupné z: <https://www.thisislocco.sk/about#office>
- [42] *Online reklamná agentúra*. Paravan interactive. Bratislava. Online reklamná agentúra. Paravan interactive. Bratislava [online]. [cit. 20.4.2022]. Dostupné z: <https://www.paravan.sk/>
- [43] WIKTOR LEO BURNETT. Wiktor Leo Burnett [online]. [cit. 20.4.2022]. Dostupné z: <https://www.wlb.sk/>
- [44] JANDL. *Marketing & Communication specialist*. JANDL Marketing & Communication specialist [online]. [cit. 20.4.2022]. Dostupné z: <https://www.jandlagency.com/>
- [45] Kolovrátko - reklamná agentúra. Bratislava. Marketing. [online]. Kolovrátko - reklamná agentúra Bratislava | marketing | online | design. Dostupné z: <https://www.kolovratok.sk/>
- [46] Digitálna marketingová agentúra – Mediatel. *Digitálna marketingová agentúra - Mediatel* [online]. Copyright © 2022 MEDIATEL spol. s r.o. [cit. 20.04.2022]. Dostupné z: <https://www.mediatel.sk/>
- [47] REGIONPRESS ~ Reklama na internete. *REGIONPRESS ~ Najčítanejšie regionálne noviny*. [online]. [cit. 20.04.2022]. Dostupné z: <https://www.regionpress.sk/online>
- [48] *Čo je to SEO a ako s ním dokážete zviditeľniť svoj web v roku 2019*. Webhosting, zvolte si spoľahlivý hosting a domény vo WY [online]. Copyright © 1999 [cit. 20.04.2022]. Dostupné z: <https://wy.sk/blog/co-je-to-seo/>
- [49] Naša cukráreň - Cukrárska výroba f l o r i l. Cukrárska výroba f l o r i l - Cukrárska výroba Floril [online]. Copyright © 2015 [cit. 20.04.2022]. Dostupné z: <http://www.floril.sk/nascarona-cukraacutere328.html>
- [50] Exclusive zákusky - Cukrárska výroba f l o r i l. Cukrárska výroba f l o r i l - Cukrárska výroba Floril [online]. Copyright © 2015 [cit. 20.04.2022]. Dostupné z: <http://www.floril.sk/exclusive-669466.html>
- [51] Biznis NET - Telekom. Mobilné telefóny, Paušály, Magio Internet a Televízia - Telekom [online]. Copyright © Slovak Telekom [cit. 20.04.2022]. Dostupné z: https://www.telekom.sk/biznis/biznis-net?utm_source=google&utm_medium=cpc&utm_campaign=s_fix_b2b_biznis_net_022022&gclid=CjwKCAjwu_mSBhAYEiwA5BBmf7JPe1lK_RUwnlFEcnEnhVSPCQVnywZpIs-ZUhAxjBOL4-psBKK3oxoCVqoQAvD_BwE
- [52] Ekologicky zodpovedná kaviareň - EatGreen. Domov - Eatgreen.eco [online]. Copyright © 2018 [cit. 20.04.2022]. Dostupné z: <https://eatgreen.eco/2019/05/20/ekologicky-zodpovedna-kaviaren-3/>

22. Zoznam skratiek

atď. – a tak ďalej

g – gram

stor. – storočie

m.n.m. – metrov nad morom

tzv. – takzvané, takzvaný

TPP – trvalý pracovný pomer

napr. – napríklad

s – sekunda

ml – mililiter

obr. – obrázok

č. – číslo

tab. – tabuľka

23. Prílohy

Príloha č.1 – dotazník pre zákazníkov

Dotazník spokojnosti

Tento dotazník má slúžiť ako pomoc či podklad k napísaniu bakalárskej práce a zároveň na to aby sme mohli v prevádzkach Caffé4U zistiť, čo vy ako zákazníci preferujete, čo máte radi, čo sa Vám nepáči, a čo by ste chceli na našich službách zlepšiť.

My ako podnik sa budeme snažiť naše služby pre Vás neustále zlepšovať. ☺

Preto Vás poprosím o nasledovné vyplnenie tohto dotazníka, ktorý zaberie približne 10 minút.

Začiarknuť môžete aj viacero odpovedí. Veľmi nám s tým pomôžete. Ďakujem! :)

1. Pohlavie
 - Žena
 - Muž

2. Vek
 - Menej ako 20 rokov
 - 21 - 30 rokov
 - 31 - 60 rokov
 - Nad 60 rokov

3. Odkiaľ ste?
 - Bratislava
 - Okolie Bratislavy (+- 30 km)
 - Iná časť Slovenska
 - Zahraníčie

4. Ako ste sa dozvedeli o našich kaviarňach Caffé4U?
 - Cez odporúčenie známeho/rodinu/kamaráta
 - Cez sociálne siete/webovú stránku/internet
 - Cez reklamu
 - Náhodne som natrafil na Caffé4U, keď som objavoval/a Bratislavu
 - Iným spôsobom (prosím, konkretizujte) – _____

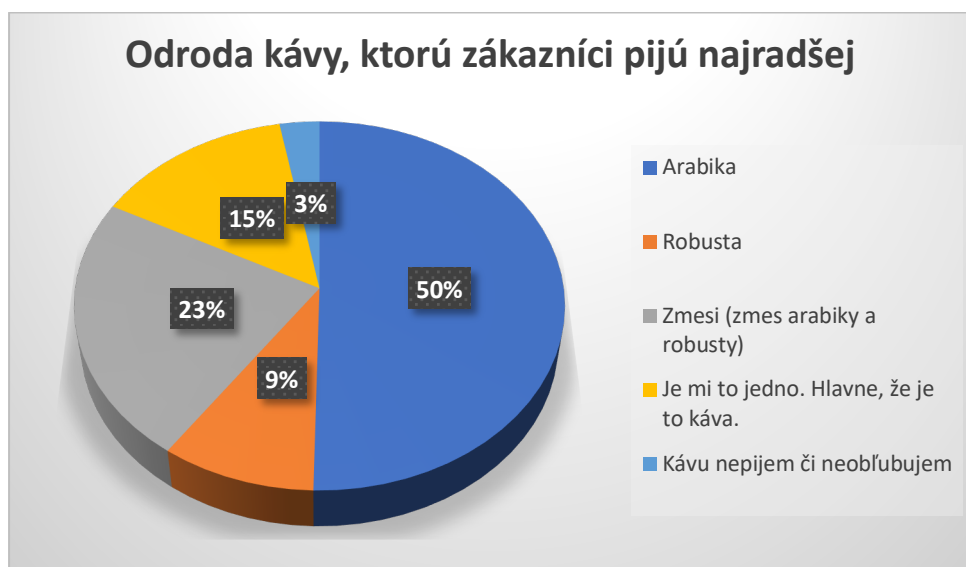
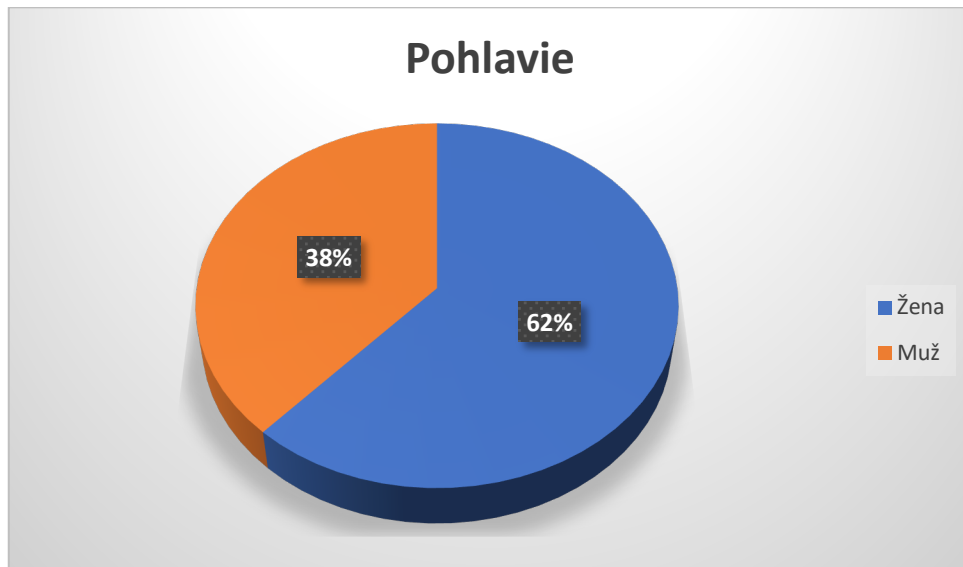
5. Ako často navštevujete kaviarne Caffé4U?
 - Denne
 - Niekoľkokrát za týždeň
 - Raz za týždeň
 - Niekoľkokrát za mesiac
 - Raz za mesiac
 - Niekoľkokrát ročne
 - Bol/a som tu len raz, som tu prvýkrát

6. Akú formu či aký typ kávy väčšinou pijete?
- Instantnú kávu (vo vode rozpustná káva) – napríklad Jacobs, Nescafé...
 - Kapsule či sáčky s presne porciovanou kávou do kávovaru.
 - Mletú kávu (jemne mletá káva (pre espresso), strednehrubo až hrubo namletá káva...).
 - Zrnková káva nakúpená v supermarketoch – až tak sa nezaujímam o kvalitu kávy.
 - Zrnková, odrodová, pražená káva – potrpím si na kvalitu, čerstvosť a pôvod kávy.
 - Iné. Prosím, konkretizujte. _____
7. Akú odrodu kávy pijete najradšej?
- Arabika
 - Robusta
 - Zmesi (zmes arabiky a robusty)
 - Je mi to jedno. Hlavne, že je to káva.
 - Kávu nepijem či neobľubujem.
8. Aký chuťový profil káv vyhľadáвате?
- Horkejšia, silnejšia, výraznejšia
 - Kyslejšia
 - Zlatá stredná cesta – ani moc kyslá, ani moc horká – jemnejšie kávy
 - Skôr ovocné tóny
 - Skôr čokoládové, prípadne orieškové tóny
 - Svojou chuťou veľmi špecifické; veľmi korenisté kávy (napr. z našej ponuky je to India)
 - Je mi to jedno.
9. Akú kávu máte z ponuky Caffé4U najradšej?
- Prosím, uveďte Vašu obľúbenú kávu podľa pôvodu (napr. Brazília) _____
 - Uveďte Vašu obľúbenú kávu podľa druhu (napr. espresso, cappuccino...) _____
 - Kávu nepijem či neobľubujem. Mám rád/a skôr (napr. čaje) _____
10. Kupujete si od nás aj našu praženú kávu?
- Áno
 - Nie, kávu si kupujem zo supermarketov
 - Nie, kávu si kupujem z inej kaviarne/pražiarne
 - Nie, lebo kávu nepijem/neobľubujem
11. Objednáвате si kávy prostredníctvom E-shopu? Alebo priamo na našich prevádzkach?
- Áno, niekedy využijem E-shop, a niekedy si zakúpim kávu aj priamo u vás v kaviarni.
 - E-shop nevyužívam. Skôr využívam vaše prevádzky, a kávu si kúpim priamo tam.
 - Nevyužívam vaše prevádzky, ale cez váš E-shop občas nakupujem.
 - Nie, nevyužívam ani E-shop a ani prevádzky na nákup káv.
 - Nevedel som, že máte k dispozícii E-shop alebo že predávate praženú kávu.

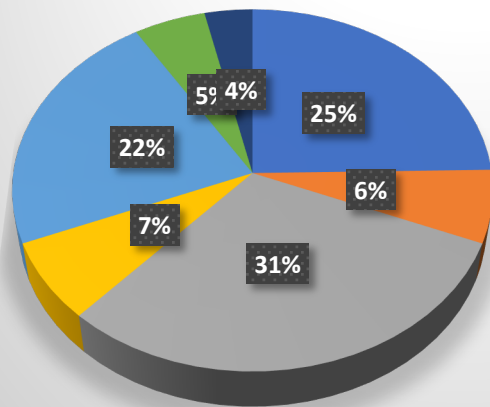
12. V jednej z našich kaviarní – Kafičko, na Obchodnej – robievame aj raňajky a fungujeme aj cez aplikáciu Wolt. Vyskúšali ste už naše raňajky? Ak áno, prosím konkretizujte ako ste boli spokojný.
- Áno _____
 - Nie
13. Ako ste spokojný so službami Caffé4U? Na škále od 1-5? Ak chcete, môžete viac konkretizovať.
- 1 - Veľmi spokojný _____
 - 2 - Spokojný _____
 - 3 - Neutrálny postoj _____
 - 4 - Nespokojný _____
 - 5 - Veľmi nespokojný _____
14. Ako ste spokojný so servisom? S prístupom zamestnancov voči Vám? Ak chcete, môžete viac konkretizovať.
- 1 - Veľmi spokojný _____
 - 2 - Spokojný _____
 - 3 - Neutrálny postoj _____
 - 4 - Nespokojný _____
 - 5 - Veľmi nespokojný _____
15. Čo sa Vám na Caffé4U nepáči? (Ak je niečo, čo sa Vám na našom podniku nepáči, kľudne nám to napíšte a my sa pokúsime naše služby pre Vás zlepšovať a skvalitňovať).
- _____

16. Čo by ste chceli vylepšiť na službách Caffé4U? Je niečo, čo by ste chceli pridať do našej ponuky?
- _____

Príloha č.2 – grafy z dotazníkového šetrenia, ktoré v práci neboli zahrnuté

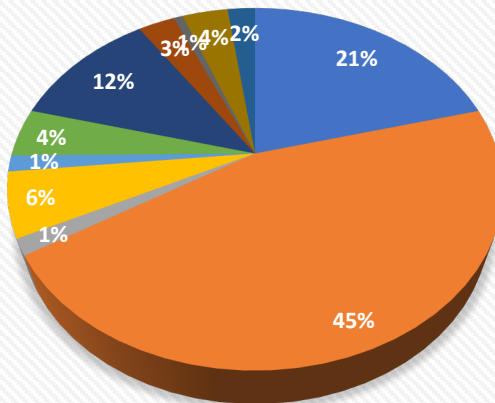


Zákazníkmi preferovaný chuťový profil



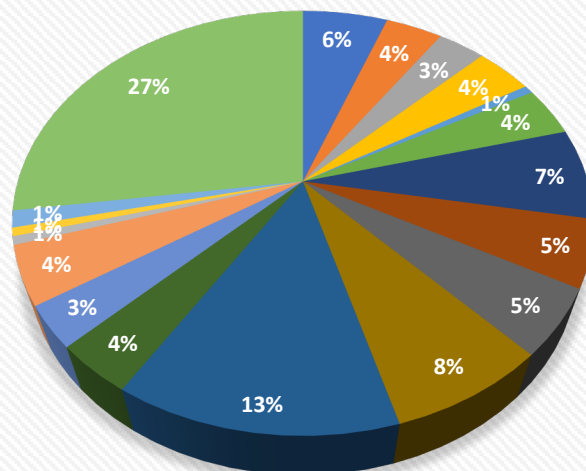
- Horkejšia, silnejšia, výraznejšia
- Kyslejšia
- Zlatá stredná cesta - ani moc kyslá, ani moc horká
- Skôr ovocné tóny
- Skôr čokoládové, prípadne orieškové tóny
- Svojou chuťou veľmi špecifické, veľmi korenisté kávy (napr. z našej ponuky India)
- Je mi to jedno.

Obľúbená káva zákazníkov podľa druhu



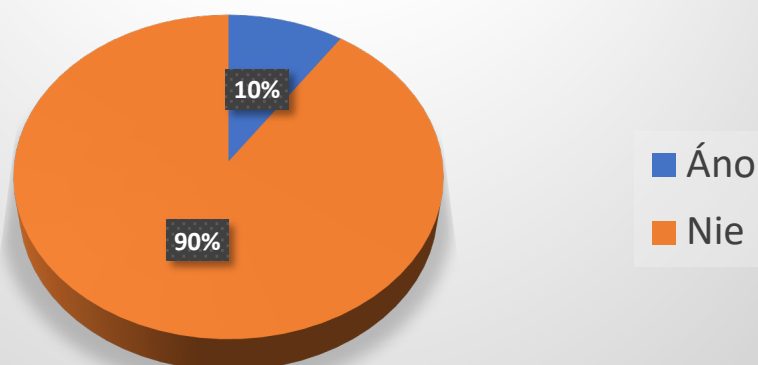
- Cappuccino
- Espresso + Esp. Lungo
- Espresso machiato
- V60 = filter
- Latte
- Doppio
- Žiadna odpoveď
- Flat white
- Espresso tonic

Obľúbená káva zákazníkov podľa pôvodu



- Etiópia
- Keňa
- Mexiko
- Guatemala
- Panama
- Kostarika
- Peru
- Kuba
- India
- Kolumbia
- Brazília
- El Salvador
- Honduras
- Tanzánia
- Argentína
- Papua
- Burundi
- Žiadne

Počet zákazníkov, ktorí vyskúšali raňajky



3. Cenník reklamnej agentúry RegionPress

BALÍK	BASIC	PLUS	OPTIMAL	INDIVIDUAL
	PODMIENKY BALÍKA			
Počet aktívnych kampaní* v mesiaci	4	6	8	neobmedzene
Počet platforiem	3	3	4	neobmedzene
Celkový mediálny rozpočet kampaní (mesačne)	neobmedzene	neobmedzene	neobmedzene	neobmedzene
Minimálna doba viazanosti v mes.	3	2	2	2
	SLUŽBY ZAHRNUTÉ V BALÍKU			
PPC/SEO Expert level	Senior (40 eur/hod)			
Hodín celkom (mesačne)	6	8	12	dohodou
Optimalizácia kampaní (hod / mes)	4	5	8	dohodou
Konzultácie s klientom	1	1,5	2	dohodou
Reporting (hod/mes)	1	1,5	2	dohodou
Online report v reálnom čase	v cene	v cene	v cene	v cene
Slovný report experta s odporúčaniami	mesačne	mesačne	mesačne	dohodou
Cena (mesačne, bez DPH)	240 €	320 €	480 €	podľa dohody

4. Podnik Caffè4U (podnik s pražičkou)



5. Pražičky v podniku Caffè4U (naľavo – v novom sklade, napravo – v Caffè4U)

