

VYSOKÁ ŠKOLA OBCHODNÍ A HOTELOVÁ

Studijní obor: GHCR

JAN ŠŤASTA

ANALÝZA VYBRANÝCH PROVOZOVEN AMBIENTE

Analysis of selected Ambiente establishments

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

Vedoucí bakalářské práce: Ing. Pavla Burešová, Ph.D.

Brno, rok 2020

# VYSOKÁ ŠKOLA OBCHODNÍ A HOTELOVÁ

Katedra gastronomie a hotelnictví

Akademický rok: 2019/2020

## ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Jméno a příjmení studenta: Jan Šťasta

Osobní číslo: 14632598

Studijní program: Gastronomie, hotelnictví a turismus (B6503)

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

TÉMA PRÁCE: ANALÝZA VYBRANÝCH PROVOZOVEN AMBIENTE

TÉMA PRÁCE V AJ: ANALYSIS OF SELECTED AMBIENTE ESTABLISHMENTS

### **Cíl stanovený pro vypracování BP**

1. Teoretická část BP:

- charakterizovat standardy kvality a standardy nabídky gastronomické provozovny, vybrat a definovat nástroje vhodné k hodnocení kvality

2. Praktická část BP:

- Analytická část:

- zmapovat oborové prostředí ve společnosti Ambiente, realizovat komparaci zaměřenou na standardy (se zaměřením na nabídku a služby aj.)

- Návrhová část:

- v diskuzi se zaměřit na zjištěné výsledky analýz, navrhnout změny, případně predikovat vývoj aj.

Při zpracování BP vycházejte z pomůcky vydané VŠOH Brno.

Rozsah bakalářské práce bez příloh: 2 AA

Forma zpracování bakalářské práce: tištěná i elektronická

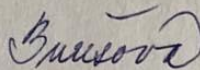
Seznam doporučené literatury:

[1] SYSEL, J. Uplatňování kvality služeb. [Dostup online z: [http://www.aticcr.cz/VismoOnline\\_ActionScripts/File.ashx?id\\_org...id...](http://www.aticcr.cz/VismoOnline_ActionScripts/File.ashx?id_org...id...)].

[2] BUREŠOVÁ, P. a kol. Vybrané kapitoly z hotelnictví a gastronomie; Gastronomické služby. Praha: Wolters Kluwer, 2014. 156 s. první vydání. ISBN 978-80-7478-498-9.

[3] Restaurace, obchody a kavárny Ambiente. [online]. Dostupné z: <http://www.ambi.cz/cz/>.

Další literatura dle doporučení vedoucí/ho bakalářské práce.



Vedoucí bakalářské práce: Ing. Pavla Burešová, Ph. D.  
Katedra gastronomie a hotelnictví

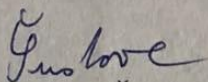
Datum zadání bakalářské práce: 3. května 2019

Termín odevzdání bakalářské práce: 9. dubna 2020

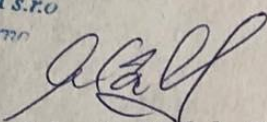
V Brně dne: 2.5.2019

L. S.

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



prof. Ing. Květoslava Šustová, Ph.D.  
vedoucí katedry



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

Jméno a příjmení autora: Jan Šťasta  
Název bakalářské práce: Analýza vybraných provozoven Ambiente  
Název bakalářské práce v AJ: Analysis of selected Ambiente establishments  
Studijní obor: Gastronomie, hotelnictví a cestovní ruch  
Vedoucí bakalářské práce: Ing. Pavla Burešová, Ph.D.  
Rok obhajoby: 2020

**Anotace:**

Bakalářská práce na téma "Analýza vybraných provozoven Ambiente", se zaměřuje na charakterizaci standardů kvality a nabídky gastronomických provozoven, přičemž jsou teoretické poznatky využity v praktické části. Praktická část je zaměřena na analýzu a komparaci tří vybraných provozoven Ambiente pomocí mystery shoppingu. Návrhová část se zaměřuje na návrhy zlepšení nedostatků, zjištěných analýzou.

**Annotation:** The bachelor thesis on the topic "Analysis of selected Ambiente establishments" is focused on the characterization of quality standards and the offer of gastronomic establishments, while the theoretical knowledge is used in the practical part. The practical part is focused on the analysis and comparison of three selected Ambiente establishments using mystery shopping. The design part focuses on suggestions for improving the shortcomings identified by the analysis.

**Klíčová slova:** gastronomie, analýza, kvalita, provozovna, restaurace, mystery shopping

**Key words:** gastronomy, analysis, quality, establishment, restaurant, mystery shopping

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci "Analýza vybraných provozoven Ambiente" vypracoval samostatně pod vedením Ing. Pavly Burešové, Ph.D. a uvedl v ní všechny použité literární a jiné odborné zdroje v souladu s aktuálně platnými právními předpisy a vnitřními předpisy Vysoké školy obchodní a hotelové.

V Brně dne 1.8.2020

Jan Šťasta

## **Poděkování**

Srdečně chci poděkovat všem, kteří vyjádřili svou podporu a pomoc. Především tedy vedoucí mé bakalářské práci Ing. Pavle Burešové, Ph.D., za poskytnutí cenných rad a informací a za všechn čas a trpělivost při konzultacích. Dále své rodině a přátelům za jejich důvěru.

# OBSAH

Obsah .....	7
Úvod .....	9
I. Teoretická část.....	10
1 Gastronomie .....	10
1.1 Novověká gastronomie.....	10
1.2 Současná gastronomie .....	11
2 Nabídka v gastronomii .....	13
2.1 Jídelní lístek.....	13
2.1.1 Řazení sortimentu v jídelním lístku .....	14
2.2 Nápojový lístek .....	15
2.2.1 Řazení sortimentu nápojového lístku: .....	15
2.3 Menu.....	17
3 SWOT analýza .....	18
3.1 Vytvoření SWOT analýzy .....	18
4 Standardy kvality.....	19
5 Hodnocení kvality pomocí mystery shoppingu.....	22
6 Ambiente .....	23
II. Praktická část.....	28
7 Analýza vybraných provozoven Ambiente .....	29
7.1 Lokál U Caipla .....	29
7.1.1 Mystery shopping Lokál U Caipla .....	35

7.2	Pizza Nuova.....	38
7.2.1	Mystery shopping Pizza NUOVA.....	41
7.3	Kantýna .....	45
7.3.1	Mystery shopping Kantýna .....	49
8	Mystery shopping vyhodnocení .....	53
III.	Návrhová část .....	55
8.1	Lokál U Caipla .....	55
8.2	Pizza NUOVA.....	55
8.3	Kantýna .....	56
	Závěr.....	57
	Použité zdroje .....	58



## ÚVOD

Bakalářská práce na téma Analýza vybraných provozoven Ambiente, se zabývá analýzou a následnou komparací tří restaurací značky Ambiente. Dvě provozovny sídlí v centru hlavního města Prahy a třetí v centru druhého největšího města, Brna.

Téma práce bylo zvoleno převážně z důvodu, že Ambiente má velmi kladné a vysoké postavení, co se týká gastronomických standardů v České Republice. Bylo proto velmi zajímavé prozkoumat a vyhodnotit standardy kvality mezi jednotlivými Ambiente restauracemi.

Bakalářská práce je rozdělena na část teoretickou, praktickou a návrhovou. V teoretické části je cílem charakterizovat standardy kvality a nabídky, vývoj gastronomie a v neposlední řadě představit mystery shopping, jako nástroj k vyhodnocování kvality, který je následně využíván v praktické části práce. V teoretické části jsou také stručně popsány provozovny Ambiente a krátká historie společnosti.

Praktická část obsahuje představení restaurací a obecné informace pro každou z provozoven, které jsou nezbytné pro analýzu. Jsou zde přiloženy vlastní fotografie a komentáře. Pomocí mystery shoppingu je vedena již zmíněná analýza s následným vyhodnocením a porovnáním zjištěných výsledků.

Ve třetí návrhové části je hlavním cílem podotknout na nedostatky, které vyšly z provedeního šetření a navrhnout optimální změny na zlepšení fungování provozoven.

# I. TEORETICKÁ ČÁST

Teoretická část je zaměřena na vývoj gastronomie, standardy kvality a nabídky gastronomických provozoven. Dalším tématem je kontrola kvality a hodnocení provozu pomocí mystery shoppingu.

## 1 GASTRONOMIE

Gastronomie je zde s námi už od prvních předchůdců člověka. Vznikla a postupně se vyvíjela propojením stravovacích zvyklostí a kulturních prvků u pračlověka. K většímu rozvoji gastronomie, pomohlo středověké pohostinství, které bylo ze začátku poskytováno zdarma. Další rozvoj přinesli Římané, kteří díky svému dobývání obohatili Evropu o dovážené zboží, jako například o exotická koření, ovoce, ale také i rýži nebo cukrovou třtinu.<sup>1</sup>

### 1.1 Novověká gastronomie

V novověké gastronomii, byly vynalezeny a využívány nové technologie, které ovlivnily celý potravinářský průmysl. Jedná se například o pasterizaci, automatizaci a modernizaci chovu hospodářských zvířat, vznik továren a další. Zde zmíněné inovace dopomohly k velkému rozvoji hotelů a restaurací. Kuchaři se začali přiklánět k moderním trendům a rostl zájem o kvalitní, moderní gastronomii.<sup>2</sup>

*„Gastronomie jako taková, je věda, která zkoumá souvislosti, jež ovlivňují stravování lidstva, a to od výběru surovin na přípravu pokrmů až po konzumaci“<sup>3</sup>*

Gastronomie se zabývá surovinami a jejich kombinacemi, výživovými a hygienickými standardy, technologickým zpracováním pokrmů, estetikou, kulturou a tradicemi a také vytvořením vhodného prostředí k podávání a konzumaci pokrmů.<sup>4</sup>

---

<sup>1</sup> BUREŠOVÁ, Pavla a Blanka ZIMÁKOVÁ. *Gastronomické služby - servis*. Vydání třetí. Praha: Vysoká škola hotelová v Praze 8, 2016. 6,7 s. ISBN 9788087411803.

<sup>2</sup> BUREŠOVÁ, Pavla a Blanka ZIMÁKOVÁ. *Gastronomické služby - servis*. Vydání třetí. Praha: Vysoká škola hotelová v Praze 8, 2016. 10 s. ISBN 9788087411803.

<sup>3</sup> BUREŠOVÁ, Pavla a Blanka ZIMÁKOVÁ. *Gastronomické služby - servis*. Vydání třetí. Praha: Vysoká škola hotelová v Praze 8, 2016. 42 s. ISBN 9788087411803

<sup>4</sup> BUREŠOVÁ, Pavla a Blanka ZIMÁKOVÁ. *Gastronomické služby - servis*. Vydání třetí. Praha: Vysoká škola hotelová v Praze 8, 2016. 42 s. ISBN 9788087411803

Kvalitní gastronomické služby, jsou nedílnou součástí kombinace servisu, který tvoří nehmataelný prvek, a produktu v podobě pokrmů a nápojů tvořící prvek hmatatelný. Hlavním cílem je vždy uspokojit potřeby zákazníka a vytvořit příjemné prostředí pro své hosty.<sup>5</sup>

V posledních letech zažívají stravovací zařízení rozkvět, díky stále se zrychlujícímu stylu života běžných lidí. Stále více a více lidí začíná preferovat stravování mimo domov, ať už kvůli nedostatku času uvařit si vlastní pokrmy doma, nebo z jiných osobních preferencí.<sup>6</sup>

V pozdější části dvacátého století proběhla stravovací revoluce převážně v Severní Americe a Evropě, která změnila typické stravování běžných lidí. Spousta Američanů, neměla čas ani zkušenosti se zdravým stravováním doma, nicméně měli dostatek peněz na časté stravování mimo domov.<sup>7</sup>

Právě díky novodobému trendu rychlého stravování mimo domov se nově prosazuje velké množství rychlého občerstvení (fast food). Ve většině případů se jedná o výživově méně zdravé potraviny, které se těší oblibě právě pro jejich rychlost přípravy a odběru. Cena těchto pokrmů je relativně nízká, proto je pro mnoho zákazníků obvyklým řešením jak se najíst rychle a levně.

V moderní gastronomii, kdy přišel trend zdravých, poctivých a lokálních surovin se začíná měnit i specifikace některých částí fast foodových provozoven. Začaly vznikat nová rychlá občerstvení, nicméně na principu zdravého stravování. Do popředí se dostávají výrobky ze zeleniny a pokrmy vytvořené z kvalitních surovin s dobrou výživovou hodnotou.

## 1.2 Současná gastronomie

Moderní gastronomie je ovlivněna velkým množstvím faktorů, díky kterým ji dokážeme rozdělit do více odvětví a přizpůsobit ji cílovému zákazníkovi.

---

<sup>5</sup> FIŠERA, Miroslav. *Gastronomie: vybrané kapitoly*. vyd. Český Těšín: 2 Theta, 2016, 32 s. ISBN 78-80-86380-78-0

<sup>6</sup> FIŠERA, Miroslav. *Gastronomie: vybrané kapitoly*. vyd. Český Těšín: 2 Theta, 2016, 54 s. ISBN 78-80-86380-78-0

<sup>7</sup> MYHRVOLD, N., Young, C., Bilet, M., & Smith, R. M. (2011). *Modernist cuisine: The art and science of cooking*. Bellevue, Wash. (3150 139th Ave. SE, Bellevue, WA 98005): Cooking Lab. s. 20 ISBN 978-0-9827610-0-7

Cena - významnou roli v prostředí gastronomie hraje cena. Zákazník očekává, že za své peníze dostane odpovídající kvalitu jak pokrmu, tak i servisu a celkového dojmu z návštěvy restaurace. Ikdyž se ceny oproti předešlým létům zvyšují, je možno pozorovat, že se s cenou zvyšuje i úroveň a kvalita služeb. V dnešní době, většinou mladí lidé, jsou ochotni za kvalitní pokrmy, suroviny a přístup utratit mnohem více než před několika lety zpátky. Do oblíbenosti přichází i velmi drahé, zážitkové restaurace se složitými mnoha chodovými menu.

Místní produkty - stále více a více podnikatelů začíná preferovat české a lokální suroviny, které se snaží využívat při přípravě menu. Jedná se o produkty, které jsou určitým způsobem spjaté a typické pro danou lokalitu. Konkrétně se jedná například o využití masa od místních farmářů, či využití domácího sezónního ovoce a zeleniny při přípravě pokrmů.

Ekologie - dalším bodem, který je momentálně velkým tématem je ekologie a udržitelný rozvoj. S tím souvisí omezování nerecyklovatelných materiálů, ale i snaha neplýtvat zbytečně surovinami, naopak se snažit o co největší využití všech zdrojů, se kterými pracujeme. Spousta provozoven právě kvůli šetrnosti upustila od škodlivých plastů a obalů a dokázala se přizpůsobit a přejít na ekologicky nezávadné fungování.

Využívání nových technologií - s přibývajícími nároky na kvalitu roste i časová náročnost přípravy všech potřebných komponentů. Na řadu tedy přichází moderní technologie, které mají za úkol ulehčit práci na časový požadavek, ať už kuchařům, číšníkům, nebo jakýmkoli organizátorům akcí. Modernizace se podepisuje ve všech důležitých úsecích provozu. Ať už se jedná o rezervační systémy, chytré elektronické kasy a příslušenství pro objednávky, nebo spotřebiče v kuchyni jako jsou konvektomaty, sous vide, či šokery, které slouží k šokovému zchlazení potravin a zvyšují tak dobu spotřeby a zlepšují podmínky pro skladování surovin.

Interaktivní gastronomie - jedná se o přímý kontakt s kuchaři a restaurací, při němž se otvírá zákazníkovi jedinečný a nový pohled do světa kuchařů. Tento styl se vyznačuje především takzvanou otevřenou kuchyní, kdy zákazník má možnost sledovat celý proces přípravy jeho pokrmu. Přichází do styku s kuchařem, který zákazníkovi přibližuje použité suroviny a umocní tímto způsobem zážitek z návštěvy. Co se týká praktického využití, jsou otevřené kuchyně velkým lákadlem pro nové zákazníky a restaurace při tomto stylu fungování dostávají okamžitou zpětnou vazbu ke kuchyni. Další výhodou je snížení požadavku na personál, jelikož kuchař vytváří i prezentuje svůj pokrm sám.

Fast good - Nové slovní spojení Fast good je odpověď na stoupající náročnost hostů, kteří hledají způsob, jak se najíst rychle, a přitom chutně a zdravě. Oproti dřívějším dobám, kdy najíst se rychle znamenalo téměř vždy nezdravě, začínají řetězcům s rychlým občerstvením konkurovat menší bistra a kuchyně, kde se produkty balí s sebou, hotovky a svačiny se připravují z vysoce kvalitních surovin, nejlépe regionálních a ekologicky vypěstovaných.<sup>8</sup>

## 2 NABÍDKA V GASTRONOMII

Gastronomická nabídka obsahuje sortiment pokrmů a nápojů, které restaurační zařízení nabízí svým klientům za danou cenu. Jídelní a nápojový lístek by měl být vytvořen pro daný segment zákazníků, u kterého čekáme největší návštěvnost. Ceny se odvíjí od lokality restaurace, regionu, kvality použitých surovin, ale také pověsti a věhlasu provozovny. Restaurace v hlavních městech a lukrativních lokalitách mají všeobecně vyšší ceny, ale také náklady na provoz. Cena by měla korespondovat s poptávkou.<sup>9</sup>

### 2.1 Jídelní lístek

Jídelní lístek představuje seznam nabízených pokrmů. Zároveň však do jisté míry prezentuje restauraci a měl by harmonicky ladit graficky s konceptem dané provozovny. Co se týká obsahu, je důležité aby jídelní lístek obsahoval všechny náležitosti, jako je:

- přehledná a srozumitelná nabídka
- název a sídlo podniku
- ceny pokrmů v místní měně
- hmotnost pokrmů
- informace o alergenech

---

<sup>8</sup> 11 trendů na rok 2020 - Jídlo a radost. *Jídlo a radost - Ukazujeme, jak to funguje u nás v Ambiente* [online]. Dostupné z: <https://www.jidloaradost.ambi.cz/clanky/11-trendu-na-rok-2020/>

<sup>9</sup> BUREŠOVÁ, Pavla a Blanka ZIMÁKOVÁ. *Gastronomické služby - servis*. Vydání třetí. Praha: Vysoká škola hotelová v Praze 8, 2016. 43 s. ISBN 9788087411803

- vhodné údaje, které pomohou hostovi lépe se orientovat při výběru pokrmu - přehledné označení specialit, vegetariánských pokrmů<sup>10</sup>

Jídelní lístky je možno rozdělit do několika druhů, přičemž zde jsou uvedeny ty nejpoužívanější:

- Stálý jídelní lístek - je v dnešní době využíván naprostou většinou restaurací a uvádí stálou nabídku restaurace. Nicméně i tato stálá nabídka by měla být sezónně obměňována
- Denní nabídka - obvykle obsahuje obědové či večerní zvýhodněné menu, bývá časově omezena
- Snídaňový lístek - obsahuje nabídku snídaňových pokrmů, taktéž bývá časově vymezen
- Hotelový lístek - většinou obsahuje jednoduché pokrmy a snacky, bývá spojen s nenáročnou obsluhou hotelových hostů
- Kavárenský jídelní lístek - obsahuje převážně sladké pokrmy a dezerty<sup>11</sup>

### 2.1.1 Řazení sortimentu v jídelním lístku

Trendem moderní doby je využívat velmi jednoduchý, přehledný a pestrý jídelní lístek. S využitím menšího menu, je lépe dosažitelná vyšší kvalita připravovaných pokrmů, a to díky větší čerstvosti pokrmů i surovin, ze kterých jsou vyráběny. Neméně důležité je umístění jídelního lístku přehledně před restaurací, dodržení gramatické správnosti názvů, design.

---

<sup>10</sup> BUREŠOVÁ, Pavla a Blanka ZIMÁKOVÁ. *Gastronomické služby - servis*. Vydání třetí. Praha: Vysoká škola hotelová v Praze 8, 2016. 44 - 45 s. ISBN 9788087411803

<sup>11</sup> BUREŠOVÁ, Pavla a Blanka ZIMÁKOVÁ. *Gastronomické služby - servis*. Vydání třetí. Praha: Vysoká škola hotelová v Praze 8, 2016. 45 - 46 s. ISBN 9788087411803

Příklad jednoduchého jídelního lístku:

- předkrmy - teplé, studené
- polévky
- ryby - sladkovodní, mořské
- pokrmy z masa - seřadit podle druhů, technologické přípravy
- zeleninové pokrmy
- sýry
- dezerty<sup>12</sup>

## 2.2 Nápojový lístek

Nápojový lístek představuje seznam nabízených nápojů, který se může lišit svým uspořádáním sortimentu, podle konceptu provozovny ve které je předkládán. To znamená, že v běžné restauraci na začátku lístku najdeme aperitivy a pokračujeme podle zavedeného uspořádání, tak například ve specializovaném podniku na pivní speciály, minipivovary, můžeme nalézt jako první v nabídce výběr z piv, jelikož se jedná o hlavní produkt, za kterým přichází většina zákazníků. Co se týká řazení nápojů na nápojovém lístku, má nabídka vyhrazené obecné pravidla, jak by měla být správně seřazena.

### 2.2.1 Řazení sortimentu nápojového lístku:

- aperitivy
- míchané nápoje
- bílá vína (regionální, tuzemská, zahraniční, rozlévaná)
- růžová vína
- červená vína (regionální, tuzemská, zahraniční, rozlévaná)

---

<sup>12</sup> BUREŠOVÁ, Pavla a Blanka ZIMÁKOVÁ. *Gastronomické služby - servis*. Vydání třetí. Praha: Vysoká škola hotelová v Praze 8, 2016. 46-47 s. ISBN 9788087411803

- dezertní, likérová, fortifikovaná vína
- šumivá vína
- šampaňské
- kořeněná vína a vermuty
- likéry
- destiláty
- vody (pramenité, minerální, neperlivé, perlivé)
- nealkoholické nápoje
- piva (nealkoholické, speciály, lokální, aj.)
- teplé nápoje (kávy, čaje, nealkoholické, alkoholické)<sup>13</sup>

Nápojové lístky lze stejně jako jídelní lístky rozdělit na několik druhů, podle jejich charakteristického zaměření.

Nejčastěji jsou rozděleny na :

- restaurační - zde lístek obsahuje široký výběr nápojů, které jsou vhodné ke konzumaci s pokrmy
- barový lístek - obsahuje z velké části alkoholické nápoje a destiláty, ale také nápoje nealkoholické a míchané.
- kavárenský lístek - mimo základní nabídku nápojů se kavárenský lístek specializuje na rozšíření nabídky teplých nápojů, především tedy kávy. Nabídka bývá často obohacena o přidružené produkty, jako jsou dezerty, zmrzliny a sladké pochutiny.
- vinný list - vinný list je seznam nabízených vín, který má uvedené vhodné pravidla ohledně přehlednosti a uváděných informací o produktech. Mezi tyto pravidla patří:

---

<sup>13</sup> BUREŠOVÁ, Pavla a Blanka ZIMÁKOVÁ. *Gastronomické služby - servis*. Vydání třetí. Praha: Vysoká škola hotelová v Praze 8, 2016. 48-49 s. ISBN 9788087411803



správné řazení vín podle druhu, uvádění celých názvů, včetně ročníku, uvedení země původu, cena, stručná charakteristika.. Vinný lístek by měl být přehledný a srozumitelný

- pivní lístek - stejně jako vinný lístek, by měl působit přehledně a tvořit srozumitelný seznam pivních speciálů. Měl by být doplněn o informace o produktech, ceně a stručnou charakteristikou.<sup>14</sup>

Nápojový i jídelní lístek tvoří vizitku restaurace, managementu a celého týmu zaměstnanců. Je proto nutné, aby byl lístek v perfektním stavu, nebyl špinavý, potrháný, s přeškrtnými cenami či ručně přepisovaný. Zároveň by měl designově ladit s konceptem provozovny, měl by být, jak už bylo zmiňováno, přehledný a srozumitelný pro každého hosta a měl by obsahovat všechny dané náležitosti.

## 2.3 Menu

Představuje skladbu po sobě jdoucích pokrmů, které jsou i často párovány s nápoji. Menu rozdělujeme do čtyř skupin, a to:

- jednoduché (do tří chodů)
- složité (čtyři a více chodů)
- slavnostní
- degustační (malé porce několika chodů, bývá vizitkou provozovny)

Důležité je sestavovat menu ve správném pořadí, neopakovat stejné suroviny a druhy úprav. Využívat lokální suroviny, dbát na sezónnost menu a harmonicky sladit všechny chody.<sup>15</sup>

Složité menu, které zpravidla obsahuje více jak čtyři chody a je párováno s vhodnými nápoji, se v dnešní době stává trendem v kvalitních a luxusních restauracích a je ve velké míře

---

<sup>14</sup> BUREŠOVÁ, Pavla a Blanka ZIMÁKOVÁ. *Gastronomické služby - servis*. Vydání třetí. Praha: Vysoká škola hotelová v Praze 8, 2016. 49-50 s. ISBN 9788087411803

<sup>15</sup> BUREŠOVÁ, Pavla a Blanka ZIMÁKOVÁ. *Gastronomické služby - servis*. Vydání třetí. Praha: Vysoká škola hotelová v Praze 8, 2016. 53 s. ISBN 9788087411803

vyhledáváno. Při přípravě menu se tvoří malé degustační porce, které jsou zároveň uměleckou prezentací kuchaře. Pokrmy jsou sestaveny nenásilně, za cílem dosáhnout harmonické návaznosti, při čemž se chody pozvolně stupňují. To znamená, že se začíná od lehkých předkrmů, které zákazníka chuťově povzbudí k dalšímu chodu, až k pokrmům s výraznějšími chutěmi. Ke každému chodu se podává vybraný druh nápoje. Většinou se jedná o víno, které sommelier vybere, tak aby ladilo s daným pokrmem. Mimo vína lze podávat i pivo, míchané nápoje, vše ale v menší, degustační míře. U stolu nesmí chybět ani čistá voda. Často jsou podávány aperitivy před začátkem menu a digestivy na samotný závěr menu.<sup>16</sup>

### 3 SWOT ANALÝZA

SWOT analýza slouží k identifikaci silných a slabých stránek firmy a k určení příležitostí a hrozeb. U silných a slabých stránek se v analýze hodnotí vnitřní faktory, které ovlivňují fungování firmy. Naopak o příležitostech a hrozeb je zaměřeno na vnější prostředí. SWOT analýza je jednou z nejpoužívanějších analytických technik a v praxi se využívá například při řízení rizik, jelikož se zaměřuje na hrozby a následná protipatření.<sup>17</sup>

#### 3.1 Vytvoření SWOT analýzy

- Hlavním a důležitým bodem je zaměřit se na klíčové faktory, které si zaslouží tu největší pozornost.
- Pracovat pouze s jasně danými fakty a vyvarovat se pouhým spekulacím
- Skupinová diskuze
- Rozdělení do kvadrantů SWOT analýzy
- Hodnocení síly vlivu a pravděpodobnosti výskytu
- Vyhodnocení a návrhy na protipatření<sup>18</sup>

---

<sup>16</sup> BUREŠOVÁ, Pavla a Blanka ZIMÁKOVÁ. *Gastronomické služby - servis*. Vydání třetí. Praha: Vysoká škola hotelová v Praze 8, 2016. 54 s. ISBN 9788087411803

<sup>17</sup> KOZEL, Roman, Lenka MYNÁŘOVÁ a Hana SVOBODOVÁ. *Moderní metody a techniky marketingového výzkumu*. Praha: Grada, 2011. Expert (Grada). ISBN 978-80-247-3527-6.

<sup>18</sup> SWOT analýza - ManagementMania.com. [online]. Copyright © 2011 [cit. 27.07.2020]. Dostupné z: <https://managementmania.com/cs/swot-analyza>

## 4 STANDARDY KVALITY

Kvalita definuje pozitivní vlastnosti produktu nebo služby, které splňují požadavky zákazníků. Kvalita je tedy schopnost uspokojit požadavky hostů. Je důležité aby management firmy byl dobře informován o potřebách zákazníků a mohl se co nejlépe přizpůsobit a vyhovět poskytovanými službami.<sup>19</sup>

Mezi důležité prvky managementu patří řízení kvality, které mapuje a kontroluje dodržování standardů kvality firmy. Snaží se zajistit dostatečně velkou míru spokojenosti zákazníků při využití nejnižších nákladů. Přetrvává snaha o zajištění:

- bezpečnosti výrobků a služeb
- spokojenosti zákazníka
- eliminaci vadných výrobků
- snížení nákladů
- zlepšení již používaných přístupů managementu kvality
- minimalizace pravděpodobnosti sankcí
- zavedení řádů<sup>20</sup>

Při řízení kvality jsou sledovány veškeré události, které mají jakýkoli vliv na kvalitu prodávaných produktů. Jedná se o objednávky zboží, jejich skladování, dopravu, atd.

Komplexní přístup, který klade důraz na řízení kvality ve všech sférách se nazývá Total Quality Management (TQM) a je metodou strategického řízení a dokonalou filozofií pro fungování firmy. Vznikl v 50. letech v USA, ale největšího rozmachu se mu dostalo v Japonsku díky jménu Kaoru Ishikawa. Cílem TQM je neustále zlepšovat přístupy, procesy, vstupy a výstupy a dosahovat lepších a lepších výsledků. Tato teorie poukazuje na řetězec

---

<sup>19</sup> ZIMÁKOVÁ, Blanka. Food & beverage management. Vyd. 2. Praha: Vysoká škola hotelová v Praze 8, 2006, 106 s. ISBN 80-86578-55-0.

<sup>20</sup> SPEJCHALOVÁ, Dana. Management kvality. Vyd. 3. Praha: Vysoká škola ekonomie a managementu, 2011, 211 s. ISBN 978-80-86730-68-4

reakcí, kdy zlepšením procesů zvýšíme kvalitu nabízeného produktu, a tím pádem zvýšíme i spokojenost zákazníků. Total Quality Management dbá na neustálé učení se novým věcem a zlepšování. Vztahuje se na zaměstnance, dodavatele, obchodní partnery a všechny okruhy, které jsou spojené s daným provozem. TQM využívá velké množství faktorů k dosahování zvýšení kvality.

Vybrané faktory pro řízení kvality:

- hodnocení, odměňování a oceňování zaměstnanců - je největší motivací pro zaměstnance, vede k lepší morálce na pracovišti, je důležité oceňovat dobře odvedenou práci, ale zároveň poukázat a vymyslet řešení pro chyby, ke kterým může docházet.
- týmová práce - poukazuje na zapojení všech pracovníků, využití jejich nejlepších dovedností a zkušeností v týmovém kolektivu. Vyzdvihuje vzájemnou podporu a týmového ducha u zaměstnanců.
- procesní management - má za úlohu zabezpečit kvalitní prostředí pro zaměstnance a tím zlepšit výrobní procesy firmy, motivovat a inspirovat pracující k dosahování vyšších kvalit
- kontrola procesů - kontrola patří mezi nejvýznamnější body, jelikož prokazuje zda bylo dosaženo předem stanovených cílů, zahrnuje i vyhodnocení. Zkoumá efektivnost, případně dodává podněty pro zlepšení (zefektivnění) daných procesů
- navrhování produktů a procesů - na základně požadavků trhu, je potřeba navrhnout produkt, který osloví co nejvíce potenciálních zákazníků a zároveň navrhnout co nejefektivnější proces jeho výroby
- management dodavatelských vztahů - je velmi důležité vybrat správné dodavatele a budovat fungující vztahy, výhodné pro obě strany. Pro správné fungování musí být dodavatel naprosto spolehlivý, dodávat suroviny včas, bez vad nebo chybějícího zboží. Naopak musí mít včas zaplacené faktury a dobře fungující komunikaci

- neustálé zlepšování a inovace - je důležité pro kvalitní fungování celé organizace, ale i jednotlivých pracovníků. Cílem je zefektivnit produkci. Ideální je poskytnutí zaměstnancům školení, nebo vzdělání v konkrétní problematice.
- zajišťování kvality (prevence) - prevence jako součást kontroly a vyvarování se potencionálních chyb
- zero defekt (nulové chyby a vady) - pomocí častých kontrol a inovací v procesech je možné přiblížit se k zero defekt modelu, při kterém se firma vyvaruje vadných produktů a souvisejících chyb
- komunikace - komunikace je velmi důležitým prvkem. Je nutné zajistit dobrou komunikaci ve vnitřním prostředí firmy, ale i v okruzích vnějšího prostředí jako jsou dodavatelé, zákazníci, atd.

Management kvality tedy využívá manažerské funkce pro plánování, řízení, organizování, vedení a kontrolu procesů, které vedou k dosažení co nejvyšší kvality poskytovaných služeb či produktů. Snaží se zajistit strategické cíle firmy.

Aby se dal produkt označit za kvalitní, je důležité aby neobsahoval vady. Musí splňovat požadavky zákazníka, udržovat si stále stabilní kvalitu a plnit požadavky, které jsou na produkt nebo službu kladeny.<sup>21</sup>

Objektivní kvalita je výsledkem fyzického popisu produktu. Kvalita subjektivní je u každého zákazníka jiná, jelikož je ovlivněna jeho očekáváním.<sup>22</sup>

---

<sup>21</sup> SPEJCHALOVÁ, Dana. Management kvality. vyd. 3. Praha: Vysoká škola ekonomie a managementu, 2011, 22 s. ISBN 978-80-86730-68-4.

<sup>22</sup> CETLOVÁ, Helena. Marketing služeb. 4. vyd. Praha: Bankovní institut vysoká škola, 2007, 178 s. ISBN 978-21 80-7265-127-6.

## 5 HODNOCENÍ KVALITY POMOCÍ MYSTERY SHOPPINGU

Mystery shopping v překladu znamená „fiktivní nákup“. Spadá mezi pozorovací techniky a řadí se mezi nejčastěji využívané. Zkoumá kvalitu poskytovaných služeb a produktů u vlastní či konkurenční firmy. Člověk, který provádí mystery shopping se nazývá mystery shopper a vystupuje v roli běžného zákazníka, který si jde produkt koupit, vyzkoušet a poté hodnotí, pomocí zpětné vazby, kvalitu služeb a produktu. Jako hodnocení se nejčastěji vyplňuje podrobný dotazník.<sup>23</sup>

Zpravidla se pomocí mystery shoppingu zkoumá:

- počet zaměstnanců
- čas příchodu obsluhy po zasednutí ke stolu
- zda-li je vlídný pozdrav
- otázky obsluhy pro vybrání vhodného produktu
- druhy předvedených výrobků
- prodejní argumentace
- návrh prodeje dodatečných produktů
- rychlost služeb
- pozvánka k opětovné návštěvě
- vzhled provozovny
- čistota
- celkový dojem<sup>24</sup>

---

<sup>23</sup> KARLÍČEK, Miroslav. Základy marketingu. 2., přepracované a rozšířené vydání. vyd. Praha: Grada, 2018, 35 102 s. ISBN 978-80-247-5869-5

<sup>24</sup> BURDA, Alexandr a Eva VAVREČKOVÁ. *Mystery shopping: analýza*. Opava: Slezská univerzita v Opavě, Filozoficko-přírodovědecká fakulta, Ústav lázeňství, gastronomie a turismu, 2014. ISBN 978-80-7510-132-7.

Klasická podoba mystery shoppingu je téměř nezávislá na moderních technologiích. Výzkumník má předem připravený scénář, podle kterého vystupuje, ale je také důležité, aby byl mystery shopper schopen improvizovat při nečekaných situacích.<sup>25</sup>

## 6 AMBIENTE

Ambiente vzniklo v porevolučním období, konkrétně roku 1995. Společnost založili Tomáš Karpíšek, Kateřina Veselá a její bratr Petr. Koncept restaurací Ambiente přišel s revolučním přístupem ke gastronomii v Čechách. „*Nastavil zahraniční standard služeb za ceny držící se na hranici mezi kategorií luxusní a levnou. Zavedl ideální poměr mezi kvalitou a cenou pokrmů.*“<sup>26</sup> K dosažení požadované kvality využívá Ambiente kvalitní suroviny, které pochází od lokálních dodavatelů.

První restaurace byla otevřena v Mánesově ulici v Praze a nesla název The Living restaurant. Dokázala si vybudovat prestiž a restaurace se těšila z velké návštěvnosti jak místních, tak i zahraničních zákazníků.<sup>27</sup>

V průběhu dalších let byly otevírány stále nové a nové restaurace Ambiente, které přichází taktéž do obliby zákazníků. Jedná se o níže jmenované restaurace, které díky své kvalitě vyzdvihují prestiž Ambiente. Ve spolupráci se Staropramenem vytvořilo Ambiente koncept Potřefené Husy, která je dodnes velkým a oblíbeným řetězcem po celé České Republice.

### Seznam a stručný popis provozoven Ambiente:

- Bufet - nachází se na Praze - Karlín místo bývalého bistra Grils. Vznikl v těsném sousedství, a úzce spolupracuje se sousedním pivovarem Dva kohouti. Nabízí jejich pivo a naopak návštěvníci v pivovaru si mohou přinést pokrmy z Bufetu. Bufet je českým fast foodem a vytváří jídla, které jsou každému známá, jako řízek v chlebu,

---

<sup>25</sup> TAHAL, Radek. *Marketingový výzkum: postupy, metody, trendy*. Praha: Grada Publishing, 2017. Expert (Grada). ISBN 978-80-271-0206-8.

<sup>26</sup> Kudy z nudy - Ambiente znamená „příjemná atmosféra“ – a právě takové jsou Ambiente Restaurace!. *Kudy z nudy - Homepage* [online]. Copyright © 2020 CzechTourism [cit. 29.07.2020]. Dostupné z: <https://www.kudyznudy.cz/aktuality/ambiente-znamená-prijemna-atmosfera-a-prave-ta>

<sup>27</sup> Založení Mánesky - Jídlo a radost. *Jídlo a radost - Ukazujeme, jak to funguje u nás v Ambiente* [online]. Dostupné z: <https://www.jidloaradost.ambi.cz/clanky/zalozeni-manesky/> [cit. 29.07.2020].

uzené v chlebu aj. za použití kvalitních surovin od místních dodavatelů a ověřených postupů<sup>28</sup>

- Cukrárna Myšák - cukrárna pana Františka Myšáka vznikla již v roce 1911 a slavila velký úspěch, který narušila až změna politického režimu. Nachází se ve Vodičkově ulici na Praze 1. Cukrářské výrobky byly známé a oblíbené široko daleko a lidé dnes mohou už 80 let chodit na vyhlášený zmrzlinový pohár z vanilkové zmrzliny, karamelu, šlehačky s trochou kávy a griliáše. Myšák má velmi bohatou historii. Připravovali se zde dorty pro prezidenta Masaryka a jejich marcipán se dostával na Světovou výstavu v Bruselu. Roku 2007 Ambiente přebralo prostory a navázalo na poctivou prvorepublikovou výrobu.<sup>29</sup>
- Kuchyň - restaurace Kuchyň se nachází v Salmovském paláci na Hradčanském náměstí. Kuchyň nabízí poctivou českou gastronomii pod vedením šéfkuchaře Marka Janoucha a pečlivě ošetřené pivo z Plzeňského prazdroje. Restaurace se dostala během karantény kvůli epidemii Covid-19 v roce 2020 do insolvence, nicméně dostala druhou šanci a podařilo se ji znovu otevřít. Koncept restaurace je založený na tom, že hosté mohou doslova nahlédnout pod pokličky hrnců a vybrat si pokrm.<sup>30</sup>
- Restaurace Brasileiro - U Zelené žáby, Slovanský dům, Brasileiro jsou restaurace zaměřené na koncept brazilské kuchyně. Konkrétně se jedná o přípravu masa - churrasco a způsob podávání - rodízio. Různé druhy masa jsou grilovány na špízech a následně ořezávány hostu na talíř. Jedná se o styl „sněz co můžeš“, tudíž si zákazník zaplatí cenu za degustaci a může neomezeně konzumovat speciality z grilu a salátového bufetu.
- Dva kohouti - jedná se o pivovar založený dvěma profesionály Adamem Matuškou a

---

<sup>28</sup> Bufet – nový soused pivovaru Dva kohouti - Jídlo a radost. *Jídlo a radost - Ukazujeme, jak to funguje u nás v Ambiente* [online]. Dostupné z: <https://www.jidloaradost.ambi.cz/clanky/bufet-novy-soused-pivovaru-dva-kohouti/> [cit. 29.07.2020].

<sup>29</sup> Pražská cukrárna Myšák s tradicí od roku 1911. *Myšák – česká cukrárna v srdci Prahy od Ambiente* [online]. Dostupné z: <https://www.mysak.ambi.cz/historie/> [cit. 29.07.2020].

<sup>30</sup> Druhá šance pro Kuchyň. Restaurace na Pražském hradě nakonec přece jen znovu otevře. *Forbes* [online]. Copyright © 2020 MediaRey, SE [cit. 30.07.2020]. Dostupné z: <https://www.forbes.cz/druha-sance-pro-kuchyn-restaurace-na-prazskem-hrade-nakonec-prece-jen-znovu-otevre/>



Lukášem Svobodou, který je výčepní mistr Lokálů. Vařené pivo je „dvanáctistupňový ležák plzeňského typu“. Samozřejmostí jsou nejlepší podmínky pro perfektní ošetření, skladování a čepování piva.<sup>31</sup>

- Pizza Nuova - „Pečeme neapolskou pizzu čisté přírodní chuti. Válíme ji podle střežené tradice Verace Pizza Napoletana a pečeme na bukovém dřevu v peci z Neapole.“ Tak zní představení restaurace podle jejich vlastních slov. Nuova je pravou Italskou restaurací a mimo pizzu se specializuje i na čerstvé těstoviny.<sup>32</sup>
- Pastacaffé Věžeňská - už podle názvu restaurace je zřejmé, že se Pastacaffé nachází na ulici Věžeňská a zaměřuje se na domácí těstoviny a italskou kuchyni. Mimo restauraci funguje také jako kavárna, kde je podávána káva Tonino Lamborghini. Velký výběr kávy doplňují snídaňová menu a italské speciality. Kuchaři zde připravují moderní jídla z čerstvých surovin, stejně jako domácí dorty a dezerty.<sup>33</sup>
- Pasta Fresca - restaurace Pasta Fresca sídlí na Praze 1 v ulici Celetná. Zaměřuje se taktéž na italskou kuchyni, konkrétně na těstoviny. V menu ale nalezneme i výběr z předkrmů, ryb, pokrmů z masa, saláty, vše ve stylu Itálie.<sup>34</sup>
- Café Savoy - ve stylu vídeňské kavárny působí velmi přívětivě. Hned z rána je možné si zde zakoupit čerstvě upečené croissanty s výběrovou kávou. Při obědě je favoritem řízek s bramborovým salátem a do odpoledne je možno zakoupit vyhlášené snídaňové menu. Café Savoy sídlí na Praze 5 v ulici Vítězná.<sup>35</sup>
- Eska - vyhlášená restaurace se skvělou pekárnou. Eska se prezentuje vyjimečným domácím chlebem pečeným na bukovém dřevě v peci přivezené až z Itálie. Vyznačuje

---

<sup>31</sup> Dva kohouti jsou venku! - Jídlo a radost. *Jídlo a radost - Ukazujeme, jak to funguje u nás v Ambiente* [online]. [cit. 30.07.2020]. Dostupné z: <https://www.jidloaradost.ambi.cz/clanky/dva-kohouti-jsou-venku/>

<sup>32</sup> Restaurace Pizza Nuova - Ambiente. [online]. Copyright © Ambiente 2020 [cit. 30.07.2020]. Dostupné z: <http://www.pizzanuova.cz/cz/>

<sup>33</sup> Kudy z nudy - Pasta Caffé v Praze. *Kudy z nudy - Homepage* [online]. Copyright © 2020 CzechTourism [cit. 30.07.2020]. Dostupné z: <https://www.kudyznudy.cz/aktivita/pasta-caffe-v-praze>

<sup>34</sup> Italská restaurace Pasta Fresca - Ambiente. [online]. Copyright © Ambiente 2020 [cit. 30.07.2020]. Dostupné z: <http://pastafresca.ambi.cz/cz/>

<sup>35</sup> Café Savoy — Kavárna vídeňského stylu s vlastní pekárnou. [online]. Copyright © Ambiente 2020 [cit. 30.07.2020]. Dostupné z: <http://cafesavoy.ambi.cz/cz/>

se křupavou kůrkou a dlouhou čerstvostí. Momentálně jsou v nabídce dva druhy chleba a to Chleba 33 a Chleba 66. Číslo v názvu označuje poměr žitné mouky v receptu. Mimo chleba je možné v pekárně najít polévky i sladké pečivo, spolu s výběrovou kávou.<sup>36</sup>

- Lokály - Dlouhááá, Hamburk, Nad Stromovkou, U Bílé kuželky, U Zavadilů, Koruní, Pod Divadlem (Plzeň), U Caipla (Brno) - restaurace Lokál tvoří koncept typických staročeských restaurací, s poctivou českou gastronomií a pečlivě ošetřeným pivem. Jsou laděny do prvorepublikového designu a na menu je k nalezení poctivá česká kuchyně, která je podle osvědčených receptur na velmi vysoké úrovni. Restaurace Lokál se snaží skloubit kvalitu a tradici s nízkou cenou. První otevřený Lokál byl roku 2009 v ulici Dlouhá a těšil se z velké obliby zákazníků.
- Kantýna - specializuje se na české hovězí a vepřové maso, mimo jiné na to poukazuje i logo ve tvaru kosti. Nachází se na ulici Politických vězňů. V Kantýně se připravuje maso na otevřeném ohni, který dodává pokrmům specifické kouřové aroma a výjimečnou chuť. Zajímavostí restaurace, je řeznictví umístěné při vchodu do podniku, kde si zákazník může vybrat konkrétní kus masa, který mu bude připraven, nebo si zakoupit maso či masné výrobky s sebou. Dodavatelem do Kantýny je Amaso, které poskytuje prvotřídní kvalitu. Atmosféra restaurace dostává svému názvu, proto Kantýna nepřímá rezervace a své místo si každý hledá sám. Zákazníci si chodí pro pokrmu k pultu s tácem a v prvorepublikovém stylu restaurace vybírají pokrmy připravené na vysoké gastronomické úrovni.<sup>37</sup>
- Naše maso - tváří prodejny Naše maso je řezník František Kšána mladší, který se řeznickému řemeslu naučil od svého otce. Naše maso se soustřeďuje na Český strakatý skot a Přeštického vepře. Sídlí ve známé ulici Dlouhá a nabízí prodej masa a masných výrobků s sebou, nicméně není pro místní kuchaře problémem připravit pokrmy z jejich sortimentu přímo na prodejně. Výrobky z masa jim dodává přidružený podnik Amaso, který patří taktéž po záštitu Ambiente.

---

<sup>36</sup> o pekárně | Restaurace s pekárnou Eska Karlín. [online]. Copyright © Ambiente 2020 [cit. 31.07.2020]. Dostupné z: <http://eska.ambi.cz/cz/pekarna/o-pekarne>

<sup>37</sup> Kantýna otevřela. Jaká je? - Jídlo a radost. *Jídlo a radost - Ukazujeme, jak to funguje u nás v Ambiente* [online]. [cit. 31.07.2020] Dostupné z: <https://www.jidloaradost.ambi.cz/clanky/kantyna-otevrela/>

- Bokovka - Bokovka je podnikem specializujícím se na víno. Sommelier Roman Novotný se stará o spokojenost zákazníků. V nabídce je velké množství kvalitních vín, které vybízí k posezení s přáteli. Mimo vína je samozřejmě sortiment obohacen o pochutiny k vínu, jako jsou třeba sýry všeho druhu z celého světa. Stejně jako první z Lokálů - Dlouhááá a Naše maso se Bokovka nachází na Dlouhé ulici v centru Prahy.<sup>38</sup>
- La Degustation Bohême Bourgeoise - restaurace oceněná Michelinskou hvězdou, která povznáší gastronomii na úplně novou úroveň. Šéfkuchařem je Oldřich Sahajdák. Restaurace La Degustation připravuje speciální menu inspirované českou kuchyní, při které využívá ty nejkvalitnější suroviny od lokálních dodavatelů. Menu je vždy sezónní a inspirované přirozenými přírodními cykly. „Připravujeme-li zvěřinu, zajímá nás, co dané zvíře jí, v jakém prostředí žije, jak roční období mění jeho chuť.“ Při párování vín s pokrmy využívají i vína od malých evropských vinařů, s důrazem na původ hroznů.<sup>39</sup>
- Amaso - Specializují se na české hovězí, konkrétně na Český strakatý skot a Přestického vepře. Po mnoha letech zkoumání přišli mistři řezníci v Amase, že klíčem pro dokonalou chuť masa je správný postup zrání. Pro správné zrání masa jsou vybírány konkrétní kusy dobytka, u kterých se poctivě dohlíží na stravu, porážku a celkové zacházení se zvířetem. Řezníci z Amasa po správném vyžrání masa zužitkují každý kousek z poraženého zvířete. V Amase je využívána jak metoda suchého zrání, která je kvalitnější, ale zároveň i dražší a náročnější, tak i metoda mokrého zrání, která probíhá ve vakuu. Suchým zráním se zpracovávají celé čtvrtě zvířat i více než padesát dní. Je důležitá neustálá kontrola teploty a proudění vzduchu, pH a sensorické faktory masa.

Amaso vyrábí také veškeré uzeniny, které jsou následně spolu s masem využívány v ostatních restauracích jako jsou například Lokál a Kantýna.<sup>40</sup>

<sup>38</sup> Co k vínu | Vinný klub a obchod Bokovka. [online]. Copyright © Ambiente 2020 [cit. 31.07.2020]. Dostupné z: <http://www.bokovka.com/cz/co-k-vinu>

<sup>39</sup> La Degustation Bohême Bourgeoise – podnik v centru Prahy s hvězdou Michelin. *La Degustation Bohême Bourgeoise – podnik v centru Prahy s hvězdou Michelin* [online]. [cit. 31.07.2020] Dostupné z: <https://www.ladegustation.cz/>

<sup>40</sup> AMASO. [online]. [cit. 31.07.2020] Dostupné z: <http://www.amaso.cz/cz/#stareni>

## II. PRAKTICKÁ ČÁST

### Metodologie

Bakalářská práce Analýza vybraných provozoven Ambiente, se zabývá analýzou a následnou komparací tří restaurací značky Ambiente. Dvě provozovny sídlí v centru hlavního města Prahy a třetí v centru druhého největšího města, Brna.

V teoretické části jsou v rámci naplnění cílů charakterizovány standardy kvality a standardy nabídky gastronomické provozovny (jídelní lístek, nápojový lístek a menu) s využitím rešerše citovaných zdrojů. Rovněž je definována metodika pro porovnání nabídky služeb v analytické části.

Vzhledem ke stanoveným cílům je v praktické části využito analýz, které jsou zacíleny na zmapování prostředí vybraných provozoven v Brně – *Lokál U Caipla*, v Praze – *Pizza Nuova* a *Restaurace Kantýna*. SWOT analýza zkoumá možnosti silných stránek, slabých stránek, příležitostí a hrozeb.

Další část se věnuje metodice mystery shoppingu s využitím protokolu ke zhodnocení úrovně nabídky a kvality poskytovaných služeb. Protokol využívá tabulky s bodovým hodnocením. Pro vyšší efektivitu a transparentnost je využito techniky škálování v rozsahu 1-5 bodů. (popsat co znamenají jednotlivé body...).

Následné vyhodnocení mystery shoppingu je graficky zpracováno v tabulce pro všechny hodnocené provozovny.

Syntézy je využíváno pro vyhodnocení výsledků šetření a realizaci návrhu a doporučení v rámci použité metodiky.

## 7 ANALÝZA VYBRANÝCH PROVOZOVEN AMBIENTE

Vzhledem ke stanoveným cílům bakalářské práce byly vybrány tři provozovny společnosti Ambiente. Šetření v Brně zastupuje společnost Lokál U Caipla, který se nachází v srdci města. Následují dvě pražské provozovny - italská restaurace Pizza Nuova a restaurace zaměřená převážně na výrobky z masa Kantýna. Provozovny budou představeny co se týká interiéru, jídelního a nápojového lístku, komunikace se zákazníky skrze média, přístup k restauraci, parkování a bude provedena analýza pomocí mystery shoppingu.

### 7.1 Lokál U Caipla



*Obrázek č. 1- logo restaurace*

zdroj: Rozcestník Lokál | Lokál. [online]. Copyright © Ambiente 2020 [cit. 07.08.2020].

Dostupné z: <http://lokal.ambi.cz/cz/rozcestnik>

#### **Analýza restaurace Lokál U Caipla**

Základní informace o provozovně:

Název: Lokál u Caipla

Sídlo provozovny: Kozí 115/3

Město a PSČ: Brno 602 00

Tel. kontakt: +420 731 594 671

Email: [ucaipla@ambi.cz](mailto:ucaipla@ambi.cz)

Webová adresa: Lokál U Caipla - Ambiente. [online]. Copyright © Ambiente 2020 [cit. 02.08.2020]. Dostupné z: <http://lokal-ucaipla.ambi.cz/cz/>

Odpovědný vedoucí: Petr Opálka

Šéfkuchař: Martin Malina

Provozovatel: Forlok, s.r.o. IČ:02514150

Otevírací doba:           Pondělí až čtvrtek od 11:00 - 24:00

                                  Pátek a sobota od 11:00 - 01:00

                                  Neděle od 11:00 - 22:00

Otevírací doba se může lišit během státních svátků, nicméně o změnách jsou zákazníci informováni pomocí sociálních sítí.

Lokál U Caipla se nachází na ulici Kozí, přímo v srdci Brna, kousek od náměstí Svobody. Jedná se tedy o velmi frekventované místo. V okolí se nachází velké množství vyhlášených barů a podniků, oblíbených pro večerní zábavu. Nedaleko najdeme zastávku městské hromadné dopravy „Česká“, která slouží jako jeden z hlavních dopravních uzlů v centru Brna.

Interiér restaurace je laděn do stylu první republiky. Dominuje dřevěné obložení stěn s podsvícenými tematickými a vtipnými vzory z hospodského prostředí. Můžeme zde vidět motivy piva, dobrého jídla, alkoholu, štangastů a také dominant města, či sportovních vzorů. Hned při vchodu do restaurace zaujme velký výčep, skrz který lze vidět pivní tanky, které dokonale dokreslují prostředí restaurace. Další ze specifických designových doplňků jsou nástěnné tabule, do kterých se vkládají cedulky s názvy pokrmů, které je momentálně možné objednat. Stoly a lavice jsou tvořeny z mohutných kusů dřeva, které působí v restauraci velmi elegantně. Zajímavým stylem jsou vyzdobeny toalety v restauracích Lokál. Část stěn je zde polepena výstřižky z novin, časopisů a fotografiemi. Zbytek místností je popsán různými vzkazy od návštěvníků, či vtipnými citáty.

Jedním z nejzajímavějších designových, ale i funkčních prvků, je tzv. obědový bufet, který slouží k vydávání hotových pokrmů z obědového menu. Jedná se o režon s ohřívacími vanami,

kde se nahřívají talíře a hotové pokrmy v gastronádobách. Tohle výdejní místo je velmi užitečné jak pro personál, tak i pro zákazníka, který dostane svoji objednávku v kratším časovém rozmezí. Personálu tento výdej šetří čas i energii, protože se nachází blíže než standardní výdej v kuchyni. Obsluhuje ho jeden z kuchařů, který si předem připraví do gastronádob pokrmy, jako například různé druhy omáček, příloh, či polévky a podle objednávek už jen servíruje a posílá jídla na vybraný stůl.

Interiér provozovny je dekorován odpovídajícími drobnými předměty a doplňky, které ale v zákazníkovi zanechají příjemný dojem. Jedná se o pivní pod tácky s humornými obrázky a nápisy s tematikou piva, nebo sváteční talíře, které se používají ve svátcích a o víkendech, na kterých můžeme najít taktéž vtipné nápisy ohledně gastronomie, které zákazník objeví po dojetí svého pokrmu.

### **Analýza jídelního lístku**

Jídelní lístek restaurace Lokál U Caipla je velmi jednoduchý a přehledný. Je tvořen třemi sloupci, kde v prvním z nich najdeme název pokrmu, následně gramáž a cenu v Kč. Jídelní lístek se skládá z předkrmů, polévek, specialit Lokálu, hlavních či svátečních jídel (podle dne), lehkých a bezmasých jídel, příloh, salátů a dezertů. Je také důležité zmínit, že se jídelní lístek dvakrát za den mění. Od 11h do 17h se jedná o polední menu, a od 17h do 21:45 je připravené večerní menu, ve kterém ve všední dny přibude například čerstvě míchaný tatarák a žebra. O víkendech a ve svátcích je připraveno sváteční menu, které je po celý den stejné. Od 21:45 se lístky opět vymění a přichází na řadu noční nabídka, ve které si zákazník může vybrat z uzenin, a studených jídel, jako jsou utopenci, hermelíny, škvarková pomazánka a další. V této nabídce je možné si ještě objednat horkou polévku, nebo dezert.

V sekci předkrmů najdeme tradiční české speciality, vytvořené z těch nejkvalitnějších surovin. Patří sem například Pražská šunka se smetanovým křenem, tlačinka s cibulí a octovou zálivkou, gothaj, pivní sýr, olomoucké tvarůžky a veškeré uzeniny, jako jsou párky a klobásy, které vytváří a dodává jedna z dalších provozoven Ambiente - Amaso.

V sekci polévek má zpravidla zákazník v Lokálu na výběr jednu ze tří polévek. Jednu z nich vždy tvoří vývar, buď slepičí, nebo hovězí, který je doplněn, buď vaječnými nudlemi, nebo

nudlemi celestýnskými, strouháním, játrovými knedlíčky, nebo vaječným svítkem. Druhou polévkou je tradiční dršťková a třetí polévka je každý den jiná, může se jednat například o polévku čočkovou, fazolovou, gulášovou, zelňačku a spoustu dalších.

Mezi hlavní speciality Lokálu patří Smažený sýr vyzrálý šest týdnů, smažený na přepuštěném másle s domácí tatarskou omáčkou, nebo 500g vepřová Kotleta jak Brno s kostí. Jako další speciality v lístku nalezneme vepřová žebra na tmavém pivě, tatarák s topinkami, různé druhy steaků nebo kuřecí prsíčka na houbovém koření a další pokrmy, které kuchaři v konkrétní den zvolí do nabídky.

Sváteční jídla jsou tvořena Svičkovou hovězí pečení na smetaně, různými variacemi guláše, kuřecím a vepřovým řízkem a ostatními pokrmy, které jsou pro konkrétní den naplánovány. Polední menu je za zvýhodněnou cenu a skládá se z hlavního jídla a polévky. V restauraci jsou také dny, ve které mohou zákazníci pravidelně přijít na své oblíbené jídlo. Jedná o čtvrteční sekaný holandský řízek, nebo páteční španělské ptáčky s rýží.

Následují lehká a bezmasá jídla, ve kterých zpravidla najdeme salát s kuřecími prsíčky a šopský salát. Tato nabídka je často doplněna o další bezmasá jídla, jako například zeleninový perkelt, kapustové karbanátky.

Mezi přílohami nalezneme knedlíky, ať už houskové či bramborové, vařené a opečené brambory, bramborový salát, rýži, pečivo, ale také tatarskou omáčku, a výjimečně i bramborovou kaši a kolínka.

Mezi saláty jsou zařazeny přílohové saláty, které se mění podle sezónních surovin. V létě zde najdeme například mrkvový a okurkový salát, v zimě převládá salát z červené řepy a zelný salát s křenem.

Poslední kategorii jídelního lístku jsou dezerty. V dezertech je k prodeji rakvička se šlehačkou a tvarohový koláč s jablky, švestkami, nebo letním-sezonním, ovocem.

### **Analýza nápojového lístku**

Nápojový lístek se designově velmi podobá jídelnímu. Lístek je rozdělen na Pivo, Alkoholické nápoje, Alkoholické limonády, Míchačky, Nealkoholické nápoje, Teplé nápoje a



Vína. Stejně jako u jídelního lístku je u každé položky uvedena cena v Kč a u vybraných položek také objem.

Restaurace nabízí pečlivě ošetřené pivo Plzeňského prazdroje. Dále nabízí pivo Kozel černé nefiltrované a nealkoholické pivo Birell. První dva zmíněné druhy piv jsou v lístku rozděleny podle výčepního slovníku na „šnyt“, „mlíko“, a „rovné škopek“.

Do další skupiny alkoholických nápojů patří destiláty s vyšším obsahem alkoholu. Nalezneme zde jako specialitu Slivovici LOKÁL z roku 2014. Následně poté další druhy slivovic od jiných výrobců, jako třeba Vizovickou slivovici, Navrátilovu, Kosher, Kleiner Silver Plum. Mimo slivovice jsou zde různé druhy hruškovice, meruňkovice, ořechovice, whisky, vodka, absinth, borovička a další.

Zajímavou skupinou jsou alkoholické limonády. V Lokálu můžeme ochutnat malinovou, pomerančovou nebo citronovou pivní limonádu a zkvašený jablečný mošt Kingswood.

Jako poslední skupinu, kde nalezneme alkoholické nápoje je sekce Míchačky. Zde jsou pouze dva míchané nápoje a to - Kozel v trávě a Bradka starýho kozla.

Co se týká nealkoholických nápojů, podnik nabízí jako specialitu, domácí malinovou limonádu. Lokální Caiplovu dvanáctku, různé druhy sodovek, kofolu, tonic, vineu a perlivou či neperlivou vodu.

Předposlední skupinou jsou teplé nápoje. Zde najdeme typy kávy jako je espresso, káva „turek“ a vídeňská či alžírská káva. Teplé nápoje zahrnují více druhů čaje, horkou malinovku, svařák, grog a horkou griotku.

Na závěr nápojového lístku jsou uvedeny druhy nabízených vín. Konkrétně se jedná o

Ryzlink vlašský 2018, suché - Naturvini, vinař Patrik Staško

Rose Zweigeltrebe 2018, suché - vinařství Kosík

Cabernet Moravia 2018, suché - vinařství Sůkal

Sekt brut, methóde charmat, cuvée - Naturvini, vinař Patrik Staško

## Internetové stránky a sociální sítě

Internetové stránky Lokálu jsou jednoduché podle vzoru Ambiente, přehledné a návštěvník nemá problém s nalezením všech informací. K nalezení je zde menu na určitý den, nápojový lístek, galerie, možnost vytvoření online rezervace. Jsou zde i odkazy na stránky Ambiente, kde najdeme seznam chystaných akcí, dárkové poukazy, karty, ale také i seznam restaurací patřících do Ambiente a spoustu dalších informací.

## Parkování

Parkovací místa, vzhledem k poloze v centru města, Lokál nenabízí a je zde problém s odstavením vozidla v blízkém okolí. Nejlepší variantou je tedy využití městské hromadné dopravy, jejíž zastávky jsou v blízkosti restaurace.

## SWOT analýza Lokál U Caipla

	Pozitivní	Negativní/Škodlivé
	<b>Silné stránky</b>	<b>Slabé stránky</b>
	<b>STRENGTHS</b>	<b>WEAKNESSES</b>
<b>INTERNÍ</b>	1 poctivá česká kuchyně 2 sezónní menu 3 tankové pivo, vysoká pivní kultura 4 rychlost obědové nabídky 5 čistota, hygiena 6 pravidelně školená obsluha 7	1 chybí letní zahrádka 2 kratší otevírací doba (velký noční život v centru Brna) 3 možnost vyprodání pokrmů 4 vyšší ceny vybraných pokrmů 5 nízká kapacita (ve večerních hodinách přeplněno) 6 7
	<b>Příležitosti</b>	<b>Hrozby</b>
	<b>OPPORTUNITIES</b>	<b>THREATS</b>
<b>EXTERNÍ</b>	1 patří do skupiny ambiente 2 dobrá poloha v centru 3 kvalitní a lokální gastronomii 4 kulturní akce v centru (více zákazníků) 5 velké množství studentů a mladších lidí (více utrácí) 6 7	1 konkurence, kvůli poloze v centru 2 standardy související s konceptem Lokál 3 chybí parkovací místa 4 vysoký nájem 5 změny v legislativě 6 7

obrázek č.1 - SWOT analýza, vlastní tvorba

Stručné shrnutí: Silné stránky převažují nad slabými, nicméně je důležité sledovat hrozby zejména v konkurenci a nadále využívat lokálnosti pokrmů a dalších příležitostí k většímu rozvoji restaurace.

### 7.1.1 Mystery shopping Lokál U Caipla

**Datum:** 22.2.2020 12:20

	1	2	3	4	5
První dojem při vstupu do restaurace				X	

**Komentář k hodnocení:** Restaurace působí příjemným dojmem, díky interiéru a uspořádání stolů si host připadá jako v typické staročeské restauraci, která je zároveň moderní a útulná.

	1	2	3	4	5
Obsluha - přivítání, příchod ke stolu					X

**Komentář k hodnocení:** Příjemné chování obsluhy ihned po příchodu, přivítání.

	1	2	3	4	5
jídelní a nápojový lístek					X

**Komentář k hodnocení:** Jídelní i nápojový lístek je velmi jednoduchý, praktický a přehledný. Tabule s pokrmy visící na zdi hezky dokresluje atmosféru.

	1	2	3	4	5
komunikace personálu				X	

**Komentář k hodnocení:** Pohotová a rychlá komunikace personálu, nicméně při velkém počtu zákazníků delší prodleva.

	1	2	3	4	5
Vzhled pokrmů			X		

**Komentář k hodnocení:** Jelikož se jedná o tradiční české pokrmy, servírování není nijak nápadité a kreativní. Nicméně koresponduje s prostředím Lokálu.

	1	2	3	4	5
chuť pokrmů				X	

**Komentář k hodnocení:** Chutě i vůně pokrmu byly výborné, skvěle dochucené. Velká výhoda je možnost přidat si přílohu, omáčku podle chuti zcela zdarma.

	1	2	3	4	5
nabídka dezertu, kávy					X

**Komentář k hodnocení:** Po hlavním chodu nabídnutí kávy, tudíž hodnocení plným počtem bodů.

	1	2	3	4	5
čistota restaurace					X

**Komentář k hodnocení:** Čistota perfektní, nové pivní pod tácky, nijak nezašpiněný jídelní ani nápojový lístek.

	1	2	3	4	5
čistota a vybavení toalet				X	

**Komentář k hodnocení:** Čistota toalet v pořádku, standardní vybavení - mýdlo, papírové utěrky, toaletní papír, osvěžovače vzduchu, všeho dostatečné množství.

	1	2	3	4	5
Vzhled a čistota nádobí					X

**Komentář k hodnocení:** Talíře teplé, čisté a příbory byly úhledně zabaleny do papírového ubrousku.

	1	2	3	4	5
Obsazení v době návštěvy			X		

**Komentář k hodnocení:** V době obědů značné vytížení restaurace, hodně hostů.

	1	2	3	4	5
atmosféra restaurace				X	

**Komentář k hodnocení:** Při velkém počtu zákazníků je v restauraci značný hluk. Zajímavý interiér spolu s příjemnou obsluhou a dobrým jídlem však tvoří skvělou atmosféru.

	1	2	3	4	5
celkový dojem				X	



**Komentář k hodnocení:** Restaurace si zakládá na jednoduchosti a kvalitě, profesionálním personálu a poctivém českém jídle. Je čistá a útulná, ale ničím zvlášť nevyniká. Přesto je návštěva Lokálu velmi příjemná. 4/5

*Obrázek č. 2: vlastní tvorba (Svíčková na smetaně a vepřová kotleta s kroupami)*

## 7.2 Pizza Nuova



*Obrázek č.3 - logo restaurace Nuova*

zdroj: Restaurace Pizza Nuova - Ambiente. [online]. Copyright © Ambiente 2020 [cit. 07.08.2020]. Dostupné z: [http://www.pizzanuova.cz/cz/?land\\_off=1](http://www.pizzanuova.cz/cz/?land_off=1)

### **Základní informace o provozovně:**

Název: Pizza Nuova

Sídlo provozovny: Revoluční 1

Město a PSČ: Praha 1 110 00

Tel. kontakt: +420 731 221 803 308

Email: pizzanuova@ambi.cz

Webová adresa: Restaurace Pizza Nuova - Ambiente. [online]. Copyright © Ambiente 2020 [cit. 02.08.2020]. Dostupné z: <http://www.pizzanuova.cz/cz/>

Odpovědný vedoucí: Marek Landsinger

Šéfkuchař: Radek Pecko

Provozovatel: NUOVA, s.r.o.

Revoluční 655/1, Praha 1

IČ:27242811

Otevírací doba: Po-Ne 11:30 - 23:30

Restaurace Pizza Nuova se nachází na ulici Revoluční v centru města Prahy. Interiér restaurace je tvořený v moderním stylu za použití dřeva a černých elegantních doplňků. Restaurace také disponuje dětským koutkem.

Nuova se prezentuje tradiční pravou Neapolskou pizzou, kterou podle jejich slov válí ručně podle střežené tradice Verace Pizza Napoletana. Pečou ji na bukovém dřevu v peci z Neapole. Využívají při tom italská rajčata San Marzano, buvolí mozzarelu a extrapanenský olivový olej.

zdroj: Restaurace Pizza Nuova - Ambiente. [online]. Copyright © Ambiente 2020 [cit. 02.08.2020]. Dostupné z: <http://www.pizzanuova.cz/cz/>

### **Analýza jídelního lístku**

Co se týká menu, je největším lákadlem restaurace - Neapolská degustace. Jedná se o službu, při které je degustováno z řady neapolských pizz a domácích těstovin. Degustace se ještě dělí na Antipasti bufet, který zahrnuje pouze italské uzeniny, předkrmy, saláty a sýry. Degustace Neapol naopak vynechává předkrmy a specializuje se na hlavní chody. Jako poslední možnost k výběru je Degustace kampanie, která zahrnuje jak předkrmy tak hlavní chody.

Mimo nabídku degustace, si host může vybrat z široké nabídky poledního lístku. Na lístku je možné najít krom neapolské pizzy, velké množství domácích italských těstovin a pokrmů z nich vyrobených, jako například lasagne, špagety bolognese, carbonara a další. Restaurace Nuova nabízí i stejková masa z českého hovězího dodávaného společností Amaso. Nechybí ani italské dezerty jako jsou tiramisu, panna cotta, nebo mascarpone s malinovou omáčkou.

### **Analýza nápojového lístku**

Nápojový lístek je velice přehledný a laděný do jednoduchého klasického designu Ambiente restaurací. Najdeme zde velmi široký výběr nápojů a různých druhů vín. K výběru z nealkoholických nápojů jsou domácí limonády více druhů, čerstvě vymačkané džusy, vody, sycené nápoje. U teplých nápojů je k výběru ze spousty čajů a to jak sypaných, bylinných či sáčkových. Nechybí ani kvalitní káva značky Danesi Gold.

Restaurace disponuje širokou nabídkou vín. Nalezneme zde vína rozlévaná, bílá, růžová, červená a šumivá. Na speciální vinné kartě se nabídka ještě rozšiřuje o spoustu kvalitních vín převážně z Itálie. Najdeme zde ale i vína Česká a moravská. Nejdražším vínem v nabídce je Barolo Monfortino Riserva 2013 Giacomo Conterno, Piemonte.

Nuova dále nabízí i značné množství digestivů a koktejlů. Mezi digestivy zde spadají Grappy, likéry, destiláty, koňaky a další. Koktejly tvoří nápoje typu Aperol Spritz, Mojito, Campari tonic a podobně.

### **Internetové stránky a sociální sítě**

Restaurace má své webové stránky, které jsou velmi přehledné, jednoduché a lze se v nich snadno orientovat. Na stránkách je možnost prohlédnout si menu a nápojový lístek. Je zde také možnost vytvoření rezervace stolu přes internet. Nechybí ani odkaz na stránky Ambiente, kde je možno zakoupit dárkové poukazy a věrnostní karty. Kromě informací o adrese, kontaktu a odpovědných osobách může návštěvník napsat své hodnocení o restauraci. Stránky jsou hezky dokresleny fotografiemi z galerie, kde nalezneme fotografie interiéru a pokrmů.

Kromě internetových stránek využívá Pizza Nuova také Facebook a Instagram, kde sdílí fotografie pokrmů, ale i důležité a zajímavé informace o provozovně a personálu.

### **Parkování**

Parkování Nuova bohužel neposkytuje. Kvůli poloze v srdci města ani není prostor pro vybudování parkovacích míst. Nicméně se v těsné blízkosti nachází podzemní parkoviště nákupního centra Palladium, které je možné využít.



## SWOT analýza Pizza Nuova

	Pozitivní	Negativní/Škodlivé
INTERNÍ	<b>Silné stránky</b>	<b>Slabé stránky</b>
	<b>STRENGTHS</b>	<b>WEAKNESSES</b>
	1 pravá neapolská pizza	1 chybí letní zahrádka
	2 domácí pasta	2 velmi málo volných míst bez předchozí rezervace
	3 certifikát kvality surovin	3 nedostatečně klimatizované prostory
	4 neapolská degustace	4 rozdílné ceny v daný den a hodinu
	5 čistota, hygiena	5
6	6	
7	7	
EXTERNÍ	<b>Příležitosti</b>	<b>Hrozby</b>
	<b>OPPORTUNITIES</b>	<b>THREATS</b>
	1 patřící do skupiny ambiente	1 konkurence, kvůli poloze v centru
	2 dobrá poloha v centru	2 korona virus
	3 v těsné blízkosti velkého nákupního centra Palladium	3 chybí parkovací místa
	4 kulturní akce v centru (více zákazníků)	4 vysoký nájem
	5 velký příliv turistů	5 změny v legislativě
6	6	
7	7	

*SWOT analýza: vlastní tvorba*

Stručné shrnutí: Silné stránky převažují nad slabými, ale přesto má restaurace rezervy např. v chybějící zahrádce, slabé klimatizaci a pohyblivosti cen. Také musí sledovat hrozby ze strany legislativy. Hlavní příležitostí je orientace na turismus.

### 7.2.1 Mystery shopping Pizza NUOVA

**Datum:** 1.3.2020 13:00

	1	2	3	4	5
první dojem při vstupu do restaurace				X	

**Komentář k hodnocení:** Restaurace při příchodu působí dobrým, rodinným dojmem, avšak je lepší vytvořit si předchozí rezervaci. Restaurace je téměř neustále plná, ikdyž je prostor pro sezení obrovský.

	1	2	3	4	5
Obsluha - přivítání, příchod ke stolu					X

**Komentář k hodnocení:**Obsluha je milá, usměvavá a profesionální, vždy ráda poradí.

	1	2	3	4	5
jídelní a nápojový lístek				X	

**Komentář k hodnocení:**Menu je přehledně strukturované, ne příliš obsáhlé, takže si člověk nemá problém vybrat. Specialitou je Neapolská degustace, kdy jsou servírovány vybrané pokrmy z menu. Mírné negativum je rozdílná cena v určitých dnech a hodinách.

	1	2	3	4	5
komunikace personálu				X	

**Komentář k hodnocení:**Obsluha je pozorná a profesionální

	1	2	3	4	5
Vzhled pokrmů					X

. **Komentář k hodnocení:**Restaurace si dává záležet na vzhledu servírování i teplotě, nahřívané talíře jsou samozřejmostí.

	1	2	3	4	5
chuť pokrmů					X

**Komentář k hodnocení:** Nuova se řadí mezi nejlepší italské podniky v Praze. Jako jediní v České republice jsou členy Associazione Verace Pizza Neapolitana - certifikát o kvalitě použitých surovin, která je kontrolována zmíněnou značkou.

	1	2	3	4	5
nabídka dezertu, kávy					X

**Komentář k hodnocení:** Při návštěvě byla na závěr nabídnuta káva či dezert, tudíž je splněno maximum bodů při hodnocení.

	1	2	3	4	5
čistota restaurace					X

**Komentář k hodnocení:** Restaurace je uklizena, stoly jsou čisté, hezky uspořádané.

	1	2	3	4	5
čistota a vybavení toalet				X	

**Komentář k hodnocení:** Toalety čisté, voňavé, pravidelně udržované. Dostatek mýdla, potřeb pro utření rukou.

	1	2	3	4	5
Vzhled a čistota nádobí				X	

**Komentář k hodnocení:** Nádobí používá restaurace jednoduché, nepokreslené, které se hodí do konceptu. Jeden bod srážen za lehce ušpiněnou skleničku.

	1	2	3	4	5
Obsazení v době návštěvy			X		

**Komentář k hodnocení:** Restaurace je velmi často přeplněná, nedokonale akusticky řešena. Je zde docela silný hluk a teplo kvůli nedostatečné kapacitě klimatizování.

	1	2	3	4	5
atmosféra restaurace				X	

**Komentář k hodnocení:** Atmosféra je příjemná, při degustaci skvělý zážitek.

	1	2	3	4	5
celkový dojem				X	

**Komentář k hodnocení:** Restauraci hodnotím velmi pozitivně. Jídlo je opravdu výborné a standard restaurace také. Vytknout lze relativní obtížnost sehnat volný stůl, hluk a vyšší teplotu převážně v letních dnech. Nouva opravdu představuje jednu z nejlepších pražských italských restaurací a Neapolská degustace je opravdovým zážitkem. Restauraci vřele doporučuji a hodnotím 4/5.



Obrázek č.4: vlastní tvorba(pizza Diavola)

### 7.3 Kantýna



*Obrázek č.5 - logo restaurace Kantýna*

Zdroj: Kantýna | Studio Najbrt. Úvodní stránka | Studio Najbrt [online]. Copyright © 2020 Studio Najbrt [cit. 02.08.2020]. Dostupné z: <https://www.najbrt.cz/detail/kantyna>

#### **Základní informace o provozovně:**

Název: Kantýna

Sídlo provozovny: Politických vězňů 1511/5

Město a PSČ: Praha 1 110 00

Tel. kontakt: +420

Email: [kantyna@ambi.cz](mailto:kantyna@ambi.cz)

Webová adresa: Kantýna - řeznictví a restaurace. *Kantýna - řeznictví a restaurace* [online]. [cit. 02.08.2020] Dostupné z: <https://www.kantyna.ambi.cz/>

Odpovědný vedoucí: Robert Pulec

Šéfkuchař: Pavel Straka

Šéfkuchař: Petr Novotný

Provozovatel: RESTAURANTS IN, s.r.o.

Legerova 57/75, Praha I

IČ 25629506 MS v Praze

Otevírací doba: Po-Ne 11:30 - 23:30

Restaurace Kantýna se nachází na ulici Politických vězňů, kousek od hlavního nádraží v Praze. Restaurace sídlí v historické budově Ringhofferova paláce a je rozdělena na několik částí. Hned při vchodu do restaurace je řeznictví, kde si hosté mohou koupit hovězí maso z čestru (zkratka pro Český strakatý skot), nebo vepřové z přeštického vepře domů. Druhá možnost je vybrat si konkrétní kus masa, který vám kuchaři připraví. V další části prostor se nachází samoobslužná kantýna, kde si host vybere pokrm, naloží si ho na táč, zapíše se na konzumní lístek a odchází ke stolu, nebo velkému mramorovému stolu uprostřed, který tvoří dominantní designový doplněk. Zbytek interiéru je netradiční, ale velmi zajímavý. Posezení je tvořeno kovovými, ale elegantními stoly s jednoduchými stoličkami s oranžovým potahem. Uvnitř restaurace jsou k nalezení sochy, průhledy do kuchyně, malby na stěnách a osvětlení ve tvaru kosti, která je zároveň typickým znakem Kantýny.

### **Analýza jídelního lístku**

Nabídka jídel je sestavena přesně pro potřeby každého zákazníka. Díky řeznictví si host může vybrat konkrétní steak či jiný masný výrobek, který mu bude na místě ugrilován a podáván. Pro ostatní je možnost výběru jídel v části restaurace kantýna. Jídelní lístek se skládá z předkrmů a polévek, kterých je nadstandardní výběr. Dále je nabízeno velké množství různých druhů pečených mas a příloh. Dezerty jsou tradiční české buchty na vícero způsobů. Je důležité ale zmínit, že jídelní lístek není stálý a zákazníci tedy mohou pokaždé ochutnat něco nového.

## Večeře od kosti

Jednou ze zajímavostí restaurace, je tradiční večerní akce nazvaná Večeře od kosti, která se koná každý týden od pondělí do středy vždy v 19:00. Stůl se speciální večeří je maximálně pro dvanáct hostů a zákazníci mohou očekávat vybrané pokrmy z masa, či netradiční pojetí klasických jídel. V ceně večere je pro zákazníky také připraven welcome drink a speciální degustace steaků. Cena této večeře je 1250 Kč za jednu osobu.

## **Analýza nápojového lístku**

V kantýně jsou nabízeny oblíbené nealkoholické letní limonády více druhů, stejně jako vody či syčené nealkoholické nápoje. Nabídku nealkoholických nápojů zakončuje menší výběr kávy a čaje.

Co se týká alkoholických nápojů, jako první nalezneme výběr z piv a nápojů připravovaných z piva. V Kantýně je čepován pečlivě ošetřený Plzeňský Prazdroj a Černý Kozel z Lokálu. Zajímavostí v nabídce jsou speciální pivní limonády. Na výběr jsou zde například pomerančová, citrónová nebo grepová pivní limonáda.

V nápojovém lístku nechybí ani široký výběr z českých destilátů jako jsou Žufánek Meruňkovica, Ořechovka, Hruškovica, Slivovica a další.

Nedílnou součástí nabídky jsou i vína. Zde najdeme jak vína šumivá, tak bílá, růžová a červená. Všechny vína jsou velmi přehledně znázorněna. Kromě názvu jsou všude uvedeny ročníky a původ vína. Ceny jsou rozděleny lomítkem podle množství. K výběru je sklenička 0,15 nebo láhev o objemu 0,75l.

## **Internetové stránky a sociální síť**

Stejně jako u předchozích restaurací, které byly zmíněny má Kantýna jednoduché a přehledné stránky, na kterých jsou k nalezení standardní informace, kontakty, adresa, galerie a menu. Nechybí ani možnost rezervace na Večeři od kosti. Praktické je i odkázání na eshop řeznictví, kde je možné objednat vybraný sortiment.

Kantýna využívá ke zvýšení povědomí i sociální sítě Facebook a Instagram, kde se nachází novinky v sortimentu, fotografie masa spolu s příběhem jejich původu. Nechybí ani fotografie krásně naservírovaných pokrmů.

## Parkování

Ani Kantýna nemá prostor pro poskytování soukromého, či vyhrazeného parkování. V okolí restaurace se ale nachází modrá zóna parkování, která nabízí zpoplatněné parkovací stání u cesty. Bohužel většinu dne, jak už to v centru města bývá, je velmi obtížné najít jakékoli volné místo pro parkování, což může být pro některé hosty nedostatkem zmíněné provozovny.

## SWOT analýza Kantýna

	Pozitivní	Negativní/Škodlivé
INTERNÍ	<b>Silné stránky</b>	<b>Slabé stránky</b>
	<b>STRENGTHS</b>	<b>WEAKNESSES</b>
	1 řeznictví přímo v restauraci	1 chybí letní zahrádka
	2 příprava masa na ohni	2 bez možnosti rezervace stolu
	3 kvalitní lokální suroviny	3 vysoké ceny
	4 večeře od kosti	4 nedostatek míst k sezení - často přeplněno
	5 čistota, hygiena	5
6	6	
7	7	
EXTERNÍ	<b>Příležitosti</b>	<b>Hrozby</b>
	<b>OPPORTUNITIES</b>	<b>THREATS</b>
	1 patřící do skupiny ambiente	1 konkurence, kvůli poloze v centru
	2 dobrá poloha v centru	2 špatná ekonomická situace
	3 v blízkosti Hlavního nádraží Praha	3 malý prostor k parkování
	4 kulturní akce v centru (více zákazníků)	4 vysoký nájem
	5 velký příliv turistů	5 změny v legislativě
6	6	
7	7	

*SWOT analýza: vlastní tvorba*

Stručné shrnutí: Silné stránky převažují nad slabými, je potřeba sledovat hrozby v podobě konkurence a využívat daných příležitostí, jako je turismus, umístění restaurace aj.



### 7.3.1 Mystery shopping Kantýna

**Datum:** 29.3.2020 14:50

	1	2	3	4	5
první dojem při vstupu do restaurace					X

**Komentář k hodnocení:** Při vstupu do restaurace zákazníka okamžitě zaujme řeznictví, kde je možné vybrat si vlastní steak, který bude připraven, popřípadě si koupit zboží domů. Díky tomuto zařízení restaurace je první dojem velmi netradiční a utkví v paměti.

	1	2	3	4	5
Obsluha - přivítání, příchod ke stolu			X		

**Komentář k hodnocení:** Jelikož restaurace funguje relativně jako polo samoobslužná kantýna, není servis přímo srovnatelný jako v jiných restauracích. Co se týká pozdravení, slušnosti a profesionality bylo vše v pořádku.

	1	2	3	4	5
jídelní a nápojový lístek			X		

**Komentář k hodnocení:** Již zmíněný netradiční koncept, poukazuje na jiný přístup k objednávání nápojů a pokrmů. Lístky jsou ve své podstatě napsány na cedulích visících na zdech a zákazník si objednávky nechává vypsát do své jídelní karty.

	1	2	3	4	5
komunikace personálu				X	

**Komentář k hodnocení:** Komunikace na místech objednání či výčepu byla skvělá, vstřícná.

	1	2	3	4	5
Vzhled pokrmů				X	

**Komentář k hodnocení:** Vzhled je hodnocen perfektně, steak s krásnou krustou na povrchu, lesklý, zelenina měla výrazné barvy.

	1	2	3	4	5
chuť pokrmů					X

**Komentář k hodnocení:** Kantýna se může pyšnit svými kvalitními surovinami a profesionalitou při přípravě pokrmů. Steak byl propečen přesně podle požadavku na medium-rare, skvěle dochucený. Hodnotím plným počtem bodů.

	1	2	3	4	5
nabídka dezertu, kávy					X

**Komentář k hodnocení:** ano, velmi vstřícně a ochotně.

	1	2	3	4	5
čistota restaurace					X

**Komentář k hodnocení:** Stoly v restauraci byli úhledně uklizeny, čistota bez žádných problémů.

	1	2	3	4	5
čistota a vybavení toalet					X

**Komentář k hodnocení:** Toalety jsou perfektně vybaveny, včetně všech drobností. Oproti Lokálu jsou zde i látkové ručníky, pro každého hosta.

	1	2	3	4	5
Vzhled a čistota nádobí					X

**Komentář k hodnocení:** vše dokonale čisté

	1	2	3	4	5
Obsazení v době návštěvy				X	

**Komentář k hodnocení:** V době návštěvy nebyla restaurace přeplněna, více volných stolů k sezení, kratší čekací doba.

	1	2	3	4	5
atmosféra restaurace				X	

**Komentář k hodnocení:** Atmosféra má své kouzlo díky kontrastu tradiční obyčejné kantýny s výjimečně kvalitní gastronomií.

	1	2	3	4	5
celkový dojem				X	

**Komentář k hodnocení:** Celkový dojem z restaurace hodnotím velmi kladně. Kontrasty mezi obyčejností, jednoduchostí a moderním pojetím působí velmi příjemně. Standardy jsou vysoké, pivo a jídlo výborné, stejně jako čistota a přístup personálu. Restauraci doporučuji k návštěvě.

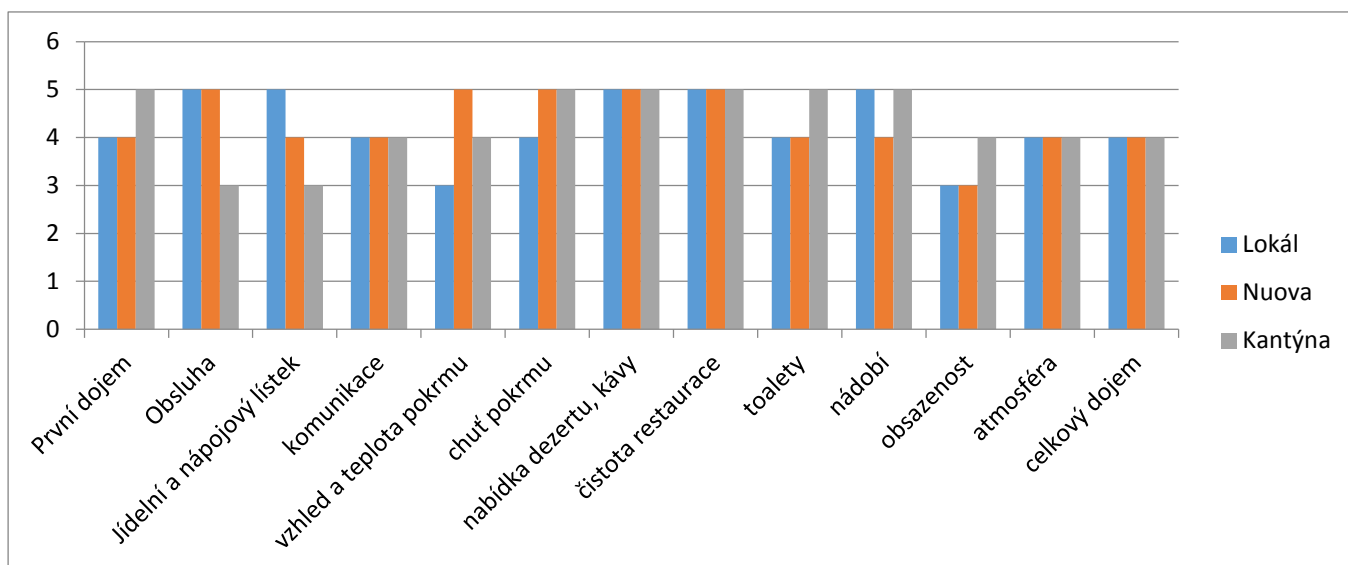


Obrázek č.6 : vlastní tvorba(Rib Eye steak z českého strakatého skotu)

## 8 MYSTERY SHOPPING VYHODNOCENÍ

Restaurace	Lokál	Nuova	Kantýna
první dojem při vstupu do restaurace	4/5	4/5	5/5
Obsluha - přivítání, příchod ke stolu	5/5	5/5	3/5
jídelní a nápojový lístek	5/5	4/5	3/5
komunikace personálu	4/5	4/5	4/5
Vzhled pokrmů	3/5	5/5	4/5
chut' pokrmů	4/5	5/5	5/5
nabídka dezertu, kávy	5/5	5/5	5/5
čistota restaurace	5/5	5/5	5/5
čistota a vybavení toalet	4/5	4/5	5/5
Vzhled a čistota nádobí	5/5	4/5	5/5
Obsazení v době návštěvy	3/5	3/5	4/5
atmosféra restaurace	4/5	4/5	4/5
celkový dojem	4/5	4/5	4/5
Celkový počet bodů	55/65	56/65	56/65

Zdroj: Vlastní tvorba



Graf: vlastní tvorba

**Komentář k hodnocení:** Z vyhodnocení Mystery shoppingu bylo zjištěno, že restaurace Pizza Nuova a Kantýna mají shodně 56 z 65 bodů. Lokál zaostává pouze o jeden bod, a proto lze konstatovat že všechny tři restaurace jsou vynikající a ve srovnávacích kritériích téměř totožné. Všechny provozovny dbají na perfektní kvalitu surovin se kterými pracují, na vyškolený a milý personál. Pokrmý jsou perfektně dochucené, teplé a zákazník z nich má opravdu kvalitní požitek. Co se týká čistoty, ať v restauraci, tak na toaletách, všechny restaurace dopadly na výbornou.

### **III. NÁVRHOVÁ ČÁST**

V poslední části bakalářské práce je k vypracována návrhová část jednotlivých restaurací, ve které jsou navrženy možnosti doladění nedokonalostí v provozovnách. V souladu se stanovenými cíli vyplývajícími z výsledku analýz, jsou navrženy změny, které mohou vést ke zlepšení služeb ve zkoumaných provozovnách. Ve vybraných provozovnách společnosti Ambiente byly zkoumány aspekty kvality metodou mystery shopping, a rovněž byla realizována SWOT analýza. Návrhy a doporučení vycházejí z výsledků a vyhodnocení analýz a šetření.

#### **8.1 Lokál U Caipla**

Restaurace Lokál U Caipla má velice dobrou úroveň nabídky služeb tradiční lokální gastronomie. Lokál nabízí pokrmy z kvalitních surovin v souladu s tradičními recepturami. Úroveň odpovídá bodovému hodnocení. Z celkového počtu 65 bodů, získal 55. Návrhem na zlepšení úrovně v Lokálu je doporučeno zvýšení úrovně a vybavení sociálního zařízení na toaletách. Konkrétně se může jednat například o plátěné ručníky pro zákazníka, které využívají například v Kantýně.

#### **8.2 Pizza NUOVA**

Pizza Nuova nabízí velmi vysokou kvalitu v podávání italské kuchyně, která je dokonce certifikována. Z celkového počtu 65 bodů dosáhla Nuova na 56 bodů. Největším problémem restaurace je nedostatečné klimatizování prostorů. Zejména v teplých letních dnech lze v restauraci pociťovat nepříjemné teplo. Proto je zde návrh, na zvýšení kapacity chlazení, zejména tedy během letních dnů, které by bylo plně dostačující na ochlazení celé provozovny a zlepšilo tak zákazníkům pobyt v restauraci.

### **8.3 Kantýna**

Restaurace Kantýna se vyznačuje, jak extrémní kvalitou zpracovaných mas a pokrmů, tak nabízenými službami. Z celkových 65 bodů získala Kantýna 56 bodů. Restaurace je sice z části založena konceptem jako polo samoobslužná tradiční kantýna, nicméně by se personál mohl z větší části iniciovat mezi sedícími hosty. Zvýšit intervaly návštěv zákazníka u stolu a snažit se více nabídnout či doporučit vybrané pokrmy, nebo denní speciality. Úroveň odpovídá bodovému hodnocení.



## ZÁVĚR

Bakalářská práce na téma Analýza vybraných provozoven Ambiente je zaměřená na porovnání úrovně nabídky služeb vybraných tří restaurací společnosti Ambiente. Dvě provozovny sídlí v centru hlavního města Prahy a třetí se nachází v centru druhého největšího města, Brna.

Hlavním cílem bakalářské práce bylo zmapovat oborové prostředí ve společnosti Ambiente, realizovat komparaci zaměřenou na standardy (se zaměřením na nabídku a služby aj.) Zaměřit se na zjištěné výsledky analýz, navrhnout změny pro zlepšení poskytovaných služeb.

V teoretické části bylo cílem charakterizovat standardy nabídky a kvality v gastronomickém provozu a také definovat nástroje k hodnocení kvality. Při charakterizaci nabídky bylo, na základě rešerše dostupných citovaných zdrojů, poukázáno na standardy a pravidla při tvorbě jídelních a nápojových lístků a jejich správném využití. V další části této práce bylo zmapováno a informováno o prostředí společnosti Ambiente a restauracích které zastřešuje.

Praktická část je zaměřena na reálnou analýzu tří vybraných provozoven, pomocí mystery shoppingu. Po analýze a informování o základních údajích o podnicích bylo provedeno vyhodnocení zjištěných výsledků a následná komparace mezi restauracemi.

Poslední návrhová část je zaměřena na úroveň poskytovaných služeb s využitím protokolu mystery shoppingu v bodové škále 1-5, které při analýze obdržely nejmenší počet bodů v hodnocení a uvádí možné návrhy na zlepšení kvality v nedokonalých bodech.

Při vypracovávání bakalářské práce jsem nabyl spoustu užitečných informací od kvalitních zdrojů, které se mi v budoucnu stanou určitě užitečnými. Rozvinul jsem si obzory v dané problematice a zdokonalil povědomí o standardech dobře fungujících provozů. Bakalářská práce může posloužit v praxi a také ke studijním účelům zaměřeným na standardy kvality služeb v tuzemské gastronomii.

## POUŽITÉ ZDROJE

BUREŠOVÁ, Pavla a Blanka ZIMÁKOVÁ. *Gastronomické služby - servis*. Vydání třetí. Praha: Vysoká škola hotelová v Praze 8, 2016. ISBN 9788087411803

BURDA, Alexandr a Eva VAVREČKOVÁ. *Mystery shopping: analýza*. Opava: Slezská univerzita v Opavě, Filozoficko-přírodovědecká fakulta, Ústav lázeňství, gastronomie a turismu, 2014. ISBN 978-80-7510-132-7.

CETLOVÁ, Helena. *Marketing služeb*. 4. vyd. Praha: Bankovní institut vysoká škola, 2007, ISBN 978- 21 80-7265-127-6.

FIŠERA, Miroslav. *Gastronomie: vybrané kapitoly*. vyd. Český Těšín: 2 Theta, 2016, ISBN 78-80-86380-78-0

KARLÍČEK, Miroslav. *Základy marketingu*. 2., přepracované a rozšířené vydání. vyd. Praha: Grada, 2018, 35 ISBN 978-80-247-5869-5

KOZEL, Roman, Lenka MYNÁŘOVÁ a Hana SVOBODOVÁ. *Moderní metody a techniky marketingového výzkumu*. Praha: Grada, 2011. Expert (Grada). ISBN 978-80-247-3527-6.

MYHRVOLD, N., Young, C., Bilet, M., & Smith, R. M. (2011). *Modernist cuisine: The art and science of cooking*. Bellevue, Wash. (3150 139th Ave. SE, Bellevue, WA 98005): Cooking Lab. ISBN 978-0-9827610-0-7

SPEJCHALOVÁ, Dana. *Management kvality*. Vyd. 3. Praha: Vysoká škola ekonomie a managementu, 2011, ISBN 978-80-86730-68-4

TAHAL, Radek. *Marketingový výzkum: postupy, metody, trendy*. Praha: Grada Publishing, 2017. Expert (Grada). ISBN 978-80-271-0206-8.

ZIMÁKOVÁ, Blanka. *Food & beverage management*. Vyd. 2. Praha: Vysoká škola hotelová v Praze 8, 2006, ISBN 80-86578-55-0.

## Internetové zdroje:

11 trendů na rok 2020 - Jídlo a radost. Jídlo a radost - Ukazujeme, jak to funguje u nás v Ambiente [online]. Dostupné z: <https://www.jidloaradost.ambi.cz/clanky/11-trendu-na-rok-2020/>

AMASO. [online]. [cit. 31.07.2020] Dostupné z: <http://www.amaso.cz/cz/#stareni>

Bufet – nový soused pivovaru Dva kohouti - Jídlo a radost. Jídlo a radost - Ukazujeme, jak to funguje u nás v Ambiente [online]. Dostupné z: <https://www.jidloaradost.ambi.cz/clanky/bufet-novy-soused-pivovaru-dva-kohouti/> [cit. 29.07.2020].

Café Savoy — Kavárna vídeňského stylu s vlastní pekárnou. [online]. Copyright © Ambiente 2020 [cit. 30.07.2020]. Dostupné z: <http://cafesavoy.ambi.cz/cz/>

Co k vínu | Vinný klub a obchod Bokovka. [online]. Copyright © Ambiente 2020 [cit. 31.07.2020]. Dostupné z: <http://www.bokovka.com/cz/co-k-vinu>

Druhá šance pro Kuchyň. Restaurace na Pražském hradě nakonec přece jen znovu otevře. Forbes [online]. Copyright © 2020 MediaRey, SE [cit. 30.07.2020]. Dostupné z: <https://www.forbes.cz/druha-sance-pro-kuchyn-restaurace-na-prazskem-hrade-nakonec-prece-jen-znovu-otevře/>

Dva kohouti jsou venku! - Jídlo a radost. Jídlo a radost - Ukazujeme, jak to funguje u nás v Ambiente [online]. [cit. 30.07.2020]. Dostupné z: <https://www.jidloaradost.ambi.cz/clanky/dva-kohouti-jsou-venku/>

Italská restaurace Pasta Fresca - Ambiente. [online]. Copyright © Ambiente 2020 [cit. 30.07.2020]. Dostupné z: <http://pastafresca.ambi.cz/cz/>

Kantýna otevřela. Jaká je? - Jídlo a radost. Jídlo a radost - Ukazujeme, jak to funguje u nás v Ambiente [online]. [cit. 31.07.2020] Dostupné z: <https://www.jidloaradost.ambi.cz/clanky/kantyna-otevrela/>

Kudy z nudy - Ambiente znamená „příjemná atmosféra“ – a právě takové jsou Ambiente Restaurace!. Kudy z nudy - Homepage [online]. Copyright © 2020 CzechTourism [cit.

29.07.2020]. Dostupné z: <https://www.kudyznudy.cz/aktuality/ambiente-znamena-prijemna-atmosfera-a-prave-ta>

Kudy z nudy - Pasta Caffé v Praze. Kudy z nudy - Homepage [online]. Copyright © 2020 CzechTourism [cit. 30.07.2020]. Dostupné z: <https://www.kudyznudy.cz/aktivity/pasta-caffe-v-praze>

La Degustation Bohême Bourgeoise – podnik v centru Prahy s hvězdou Michelin. La Degustation Bohême Bourgeoise – podnik v centru Prahy s hvězdou Michelin [online]. [cit. 31.07.2020] Dostupné z: <https://www.ladegustation.cz/>

o pekárně | Restaurace s pekárnou Eska Karlín. [online]. Copyright © Ambiente 2020 [cit. 31.07.2020]. Dostupné z: <http://eska.ambi.cz/cz/pekarna/o-pekarne>

Pražská cukrárna Myšák s tradicí od roku 1911. Myšák – česká cukrárna v srdci Prahy od Ambiente [online]. Dostupné z: <https://www.mysak.ambi.cz/historie/> [cit. 29.07.2020].

Restaurace Pizza Nuova - Ambiente. [online]. Copyright © Ambiente 2020 [cit. 30.07.2020]. Dostupné z: <http://www.pizzanuova.cz/cz/>

SWOT analýza - ManagementMania.com. [online]. Copyright © 2011 [cit. 27.07.2020]. Dostupné z: <https://managementmania.com/cs/swot-analyza>

Založení Mánesky - Jídlo a radost. Jídlo a radost - Ukazujeme, jak to funguje u nás v Ambiente [online]. Dostupné z: <https://www.jidloaradost.ambi.cz/clanky/zalozeni-manesky/> [cit. 29.07.2020]