

# **BAKALÁŘSKÁ PRÁCE**

2013

David Dvořák

Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích  
Pedagogická fakulta  
Katedra výchovy ke zdraví

## Bakalářská práce

Mapování úrovně gastronomie ve vybraných restauracích  
v Českých Budějovicích

Autor: David Dvořák

Studijní obor: Výchova ke zdraví

Vedoucí práce: Mgr. Michaela Pospíšilová

2013

University of South Bohemia in České Budějovice  
Faculty of Education  
Department of Health Education

## Bachelor Thesis

Mapping the level of gastronomy in selected restaurants  
in České Budějovice

Author: David Dvořák

Study of Programme: Health Education

Supervisor: Mgr. Michaela Pospíšilová

2013

**Jméno a příjmení autora:** David Dvořák

**Název bakalářské práce:** Mapování úrovně gastronomie ve vybraných restauracích v Českých Budějovicích

**Vedoucí bakalářské práce:** Mgr. Michaela Pospíšilová

**Rok obhajoby bakalářské práce:** 2013

**Abstrakt:**

Dnešní doba nabízí množství rozličných stravovacích služeb. V současnosti je trendem stravovat se mimo domov. Lidé mají málo času na to, aby si jídlo připravili doma, a tak stále více využívají veřejné stravování v podobě restaurací, pizzerií či bufetů.

Tato práce je zaměřena na úroveň stravovacích zařízení a jejich služby. V teoretické části jsou stručně definovány stravovací služby, gastronomie, Hazard Analysis Critical Control Points. Zároveň je zde popsána hygiena ve společném stravování, udržení správné teploty jídel, dispoziční řešení provozovny, etika ve společném stravování, kouření, lidská potrava, způsoby a systémy obsluhy a kvalita služeb ve společném stravování.

V praktické části jsou vyhodnocena data získaná pomocí dotazníků a následně zpracována do přehledných grafů. Dotazníky byly rozdány osobně. Provedený výzkum napomohl zjistit, jak veřejnost vnímá úroveň stravovacích služeb ve vybraných restauracích a jaké požadavky jsou kladeny ze strany zákazníků na provozovatele. Rovněž poukázal i na slabé stránky vybraných gastronomických zařízení v Českých Budějovicích.

Cílem práce bylo zjištění úrovně poskytovaných služeb v gastronomii ve vybraných restauracích. Výsledky ukázaly, že úroveň nabízených služeb je na vynikající úrovni.

**Name and Surname:** David Dvořák

**Title of Bachelor Thesis:** Mapping the level of gastronomy in selected restaurants in České Budějovice

**Demartment:** Health Education, Faculty of Education, University of South Bohemia  
in České Budějovice

**Supervisor:** Mgr. Michaela Pospíšilová

**The year of presentatiton:** 2013

**Abstract:**

Nowadays many various catering services are offered. Current trend is eating out. People are short of time to preparing meals so they use an opportunity to eat at restaurants, pizzerias and take – away.

My study focuses on different levels of catering facilities and their services. In a theoretical part catering services and gastronomy are briefly described. Hygiene in catering, ideal temperature keeping of meals, layout of premises, common catering ethics, smoking, diets, way of servicesand quality of services are also included.

In a practical part you can find a survey results in clearly diagrams. The survey was made in person with respondents. Study has helped to find out public viewing of catering services quality in chosen restaurants and which requirements customers have. Survey also pointed on weak spots of some gastronomy shops in Ceske Budejovice.

Target of my work was finding of different levels of restaurants in this area. And the result is that quality of services is excellent.

Prohlašuji, že svoji bakalářskou práci jsem vypracoval samostatně pouze s použitím pramenů a literatury uvedených v seznamu citované literatury. Prohlašuji, že, v souladu s § 47b zákona č. 111/1998 Sb. v platném znění, souhlasím se zveřejněním své bakalářské práce, a to v nezkrácené podobě (v úpravě vzniklé vypuštěním vyznačených částí archivovaných Pedagogickou fakultou) elektronickou cestou ve veřejně přístupné části databáze STAG provozované Jihočeskou univerzitou v Českých Budějovicích na jejích internetových stránkách, a to se zachováním mého autorského práva k odevzdanému textu této kvalifikační práce. Souhlasím dále s tím, aby toutéž elektronickou cestou byly v souladu s uvedeným ustanovením zákona č. 111/1998 Sb. zveřejněny posudky školitele a oponentů práce i záznam o průběhu a výsledku obhajoby kvalifikační práce. Rovněž souhlasím s porovnáním textu mé kvalifikační práce s databází kvalifikačních prací Theses.cz provozovanou Národním registrem vysokoškolských kvalifikačních prací a systémem na odhalování plagiátů.

V Českých Budějovicích, dne 15. 4. 2013

David Dvořák

Poděkování:

Děkuji Mgr. Michaele Pospíšilové za odborné vedení, cenné rady a ochotu při vypracovávání bakalářské práce. Také bych chtěl poděkovat rodině, která mě po celou dobu studia podporovala.

## Obsah

1. ÚVOD .....	9
2. TEORETICKÁ ČÁST.....	10
2.1 Gastronomie .....	10
2.2 České pohostinství.....	10
2.3 Vývoj společného stravování .....	11
2.3.1 Stravovací služba.....	11
2.3.2 Hlavní úkoly a činnosti stravovacích zařízení.....	12
2.3.3 Členění stravování.....	12
2.4 Hazard Analysis Critical Control Points .....	13
2.5 Hygienické požadavky na společné stravování.....	13
2.5.1 Požadavky na provoz stravovacího zařízení, suroviny a pokrmy .....	13
2.5.2 Hygienické požadavky na pitnou vodu ve společném stravování.....	14
2.5.2.1 Zdravotní nebezpečí z vody .....	14
2.5.3 Požadavky na zdraví, osobní hygienu a proškolení zaměstnanců ve společném stravování .....	15
2.6. Technika pro udržení správné teploty jídel .....	16
2.7 Zařízení pro skladování potravin a surovin.....	16
2.7.1 Chladicí a mrazicí zařízení .....	16
2.8 Prostory provozovny a jejich dispoziční řešení.....	17
2.9 Etika ve společném stravování .....	18
2.10 Etické požadavky na osobnost číšníka .....	18
2.11 Kouření.....	19
2.12 Kouření v restauracích.....	19
2.13 Lidská potrava .....	20
2.13.1 Zdravotní rizika z potravy .....	20
2.14 Způsoby obsluhy .....	21
2.14.1 Restaurační způsob obsluhy .....	21
2.15 Systémy obsluhy .....	22
2.15.1 Systém vrchního číšníka.....	22
2.15.2 Rajonový systém .....	23
2.15.3 Skupinový systém.....	23
2.15.4 Francouzský systém .....	23
2.16 Kvalita služeb ve společném stravování.....	24
2.16.1 Kvalita a její hodnocení.....	25



3. PRAKTICKÁ ČÁST .....	26
3.1 Cíle .....	26
3.2 Úkoly .....	26
3.3 Výzkumné předpoklady .....	27
4. METODIKA.....	28
4.1 Charakteristika souboru.....	28
4.2 Organizace výzkumného šetření .....	31
4.3 Použité metody .....	31
5. VÝSLEDKY .....	32
6. DISKUZE.....	47
7. DOPORUČENÍ PRO PRAXI .....	54
8. ZÁVĚR.....	56
9. SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ	
10. SEZNAM ZKRATEK	
11. PŘÍLOHY	

## 1. ÚVOD

Téma, jemuž se tato bakalářská práce věnuje, je mapování úrovně gastronomie ve vybraných restauracích v Českých Budějovicích.

K oblasti týkající se gastronomie mám velmi kladný vztah, neboť jsem vystudoval střední odborné učiliště obor kuchař – číšník v Táboře. Během svých studií jsem pracoval v mnoha restauracích, které jsem za tři roky odborné praxe dokonale poznal. Při zpracování této práce jsem měl možnost zjistit, jak jsou na tom jiné provozovny stravovacích služeb.

Gastronomie se neustále rozvíjí a zákazník je stále náročnější. Pokud se chtějí majitelé restaurací prosadit na trhu, musí neustále sledovat nově přicházející trendy a investovat finanční prostředky, aby byli schopni uspokojit potřeby zákazníka ve společném stravování.

Stravovací služby, které jsou zároveň tématem této bakalářské práce, jsou neodmyslitelnou součástí gastronomie. Jejich poskytování je velmi náročné, jelikož na ně nelze nahlížet jako na jeden celek. Stravovací služby jako takové se skládají z několika částí, které jsou jednotlivě hodnoceny zákazníkem. Pokud chceme, aby jejich kvalita byla co nejvyšší, je nutné zajistit i nejvyšší úroveň dílčích prvků.

Host očekávající pohodlí, bezpečí a dobré jídlo je základním a nepostradatelným bodem v každém stravovacím zařízení. Vždy spokojený host je výstupem efektivního provozování stravovacího zařízení. Tato bakalářská práce se věnuje významu a úrovni stravovacích služeb ve vybraných restauracích. Poukazuje nejen na pozitiva, ale i nedostatky ve vybraných zařízeních. Výzkumné otázky byly sestaveny tak, aby zjistily, jak zákazníci hodnotí celkovou úroveň restauračních zařízení. Všichni zákazníci byli informováni o dobrovolnosti na výzkumu, o anonymitě získaných dat a jejich následném použití v této bakalářské práci.

Čtenáři by po prostudování měli získat přehledné informace o úrovni gastronomických služeb ve vybraných restauracích.

Tato práce může posloužit i jako studijní materiál pro provozovatele restaurací, kteří se chtějí seznámit s výsledky v mapovaném segmentu.

## **2. TEORETICKÁ ČÁST**

### **2.1 Gastronomie**

Gastronomie je nauka o kuchařském umění, a to s přihlédnutím ke všem aspektům ovlivňujícím výsledný pokrm nejen po stránce vzhledové, chuťové a aromatické, ale i z hlediska nutričního. Tato definice dnes již velmi rozsáhlého oboru se téměř shoduje s popisem, který v roce 1825 uvedl jeho novodobý zakladatel, francouzský spisovatel a filozof BrillatSavarin (5).

Gastronomie je věda, která se zabývá zkoumáním všeho, co souvisí s výživou člověka. Gastronomie zkoumá také vliv potravin na duševní život člověka, na jeho představivost, na rozum, úsudek, na vnímání, a to podle toho, jestli bdí, spí, koná nebo odpočívá (11).

### **2.2 České pohostinství**

České pohostinství bylo až do poválečných let na velice vysoké úrovni. Naši číšníci a kuchaři jezdili za praxí do všech možných koutů Evropy. Zde poznávali nové kuchyně, stravovací zvyklosti ostatních evropských národů, nové technologie, a tím přidali ke svým odborným znalostem mezinárodní zkušenosti, které po návratu doma uplatňovali.

Znalost francouzské, italské, německé, rakouské, skandinávské a jiných evropských kuchyní nebyla výjimkou a znalost dvou nebo tří cizích jazyků byla téměř samozřejmostí.

Skutečnost, že po roce 1948 nebylo zaměstnancům v pohostinství umožněno cestovat do zahraničí, naše kdysi tak vyspělé pohostinství hluboce poškodila.

Důsledkem toho bylo, že se učebnice pohostinského oboru opisovaly ze starých, v tom lepším případě předválečných, učebnic.

Začátkem 50 let, kdy pracovníci v pohostinství neměli již možnost cestovat a sledovat vývoj pohostinského průmyslu ve světě, kleslo naše kdysi tak vyspělé pohostinství na tu nejnižší úroveň.

Sametová revoluce znamenala pro české pohostinství obrodu ze stagnace padesátých až osmdesátých let. Změny kuchyňských zařízení spojené se vznikem nových technologií ve výrobě, zpracování a skladování jídel byly tak rychlé, že zastihly celosvětový průmysl pohostinství a cestovního ruchu zcela nepřipravený a české pohostinství nebylo výjimkou.

České pohostinství se ocitlo ve stádiu, kdy nezbývalo nic jiného než urychleně dohánět to, co bylo zanedbáno (14).

## **2.3 Vývoj společného stravování**

Pokud budeme sledovat vývoj forem stravování v dějinách lidské společnosti, můžeme konstatovat, že po nejdelší dobu byla výživa zajišťována individuálně. Realizovaly se zde veškeré činnosti související s výrobou surovin, jejich získáním, zpracováním, uskladněním a dalším využitím. Teprve v období rozvinutého feudalismu se postupně odlučuje z rodinného hospodářství část výroby. Některé suroviny a produkty pro přípravu stravy se stávají předmětem směny.

Vznik a rozvoj společného stravování souvisel s dalším hospodářským vývojem – obdobím přechodu ke strojní velkovýrobě, kdy lidé měnili svůj životní styl. Svůj vliv zde měl především proces urbanizace – lidé se stěhovali za prací do měst, měnili svůj životní styl, stále více hodin trávili mimo domov a v práci a na přípravu pokrmů v domácnostech bylo již méně času. Nejdůležitější charakteristikou společného stravování bylo v té době (a je dosud), že šetří svým zákazníkům čas spojený s veškerými činnostmi nutnými k přípravě pokrmů. V průběhu druhé poloviny 20. století se v ekonomicky vyspělých zemích stává gastronomie samostatným prosperujícím odvětvím (12).

Vývoj a budoucnost naší gastronomie bude souviset se stavem v celé společnosti, především v ekonomické a sociální oblasti. Gastronomii budou více ovlivňovat potřeby zákazníků. Efektivnost, schopnost rychle reagovat na změny a vyhodnocovat informace, kvalita služeb nebo uspokojování potřeb zákazníka jsou prvotními podmínkami úspěchu podnikání v pohostinství (15).

### **2.3.1 Stravovací služba**

Stravovací služby představují spojení tří samostatných sfér. Sféry výroby, sféry oběhu a přímé spotřeby. Realizace služby formou výrobku není častá a v cestovním ruchu můžeme v tomto smyslu stravovací služby považovat za specifické. Jedná se o procesy náročné na materiální i personální zajištění se specifickou logistikou a organizací práce (12).

Stravování je mohutné odvětví podnikání v celé Evropě a je rozhodujícím prvkem produktu mnoha evropských destinací cestovního ruchu. Hlavní činností je příprava jídel a následná konzumace (6).

Stravovací službou je výroba, příprava a rozvoz pokrmů za účelem jejich podávání ve školní jídelně, menze, při stravování osob vykonávajících vojenskou službu, v rámci zdravotních a sociálních služeb včetně lázeňské péče, při stravování zaměstnanců, podávání občerstvení a při podávání pokrmů jako součásti ubytovacích služeb a služeb cestovního

ruchu. Pokrmem se rozumí potravina, včetně nápoje, kuchyňsky studenou nebo teplou formou, aby mohla být přímo nebo po ohřevu podána ke konzumaci (1).

### **2.3.2 Hlavní úkoly a činnosti stravovacích zařízení**

Společné stravování představuje důležitou oblast společenské činnosti, která plní v naší společnosti významné úkoly při uspokojování fyziologických potřeb lidí, reprodukci pracovní síly a zvyšování životní úrovně obyvatelstva. Rozvoj společného stravování vytváří podmínky pro růst materiálních a kulturních úrovní obyvatelstva, pro naplňování jednotlivých stránek života. Společné stravování zahrnuje hromadnou-společenskou výrobu, prodej a spotřebu jídel a nápojů v jednotlivých provozních zařízeních. Společné stravování je samostatným úsekem ekonomických činností a jsou v něm zahrnuty jak provozy veřejného, tak i účelového stravování (12).

Společné stravování plní ve společnosti dvě funkce, a to společenskou a sociální. Společenská souvisí se zabezpečováním racionální výživy pro jednotlivé sociální skupiny obyvatelstva, vytváří kulturní prostředí při přímé konzumaci výrobku a při organizovaném stravování. Sociální funkce zabezpečuje diferencované stravování podle potřeb jednotlivých skupin obyvatelstva (školní, závodní). Rozhodující úlohu při zabezpečování stravování plní domácnosti, ve kterých se realizuje více než 80% spotřeby potravin. Toto stravování má individuální charakter a klade vysoké nároky na čas spojený s nákupem a přípravou jídel (7).

### **2.3.3 Členění stravování**

Stravování se rozděluje na účelové a veřejné. Účelové stravování je vymezeno pro určitý okruh strávníků, za nějakým účelem (léčba, podpora léčby, správný vývoj organismu). Klade velké nároky na zabezpečení výživové hodnoty stravy, uplatnění dietního stravovacího režimu a na organizaci stravování, protože představuje základní způsob výživy ústavně léčených pacientů v nemocnicích a léčebných zařízeních lázeňského typu (7).

Veřejné stravování je historicky nejstarší forma společného stravování, která je úzce spojena s rozvojem cestovního ruchu. Veřejné stravování je organizované pro velké skupiny spotřebitelů, ve speciálních prostorách, za plnou úhradu. Tato forma společného stravování má rovněž nejpestřejší škálu služeb, které svým zákazníkům nabízí (12).

## **2.4 Hazard Analysis Critical Control Points**

Anglická zkratka HACCP neboli „Hazard Analysis Critical Control Points“ je překládána jako analýza nebezpečí a kontrola kritických bodů. Jedná se o soubor preventivních opatření, které slouží k zajištění zdravotní nezávadnosti potravin a pokrmů během všech činností související s výrobou, zpracováním a skladováním (8). Provozovatelé stravovacích služeb by měli nést odpovědnost za zdravotní nezávadnost všech vyráběných pokrmů. Aby došlo ke splnění tohoto požadavku, měli by provozovatelé využívat jako preventivní prostředek systémy, které jsou založené na zásadách HACCP (18).

## **2.5 Hygienické požadavky na společné stravování**

Základní požadavky pro provoz stravovacích zařízení vycházejí z platných právních předpisů a zásad správné výrobní praxe. Součástí pravidel správné výrobní a hygienické praxe je systém kritických bodů (HACCP - Hazard Analysis Critical Control Point). Zodpovědnost za dodržování správné výrobní praxe, za kvalitu a nezávadnost stravy nese provozovatel či majitel stravovacích služeb (18). Základní hygienické požadavky na veškeré provozovny stravovacích služeb stanoví vyhláška MZ ČR č. 137/2004 Sb., v platném znění. Vyhláška také stanovuje zásady osobní a provozní hygieny při činnostech epidemiologicky závažných. Stravovací služby lze poskytovat pouze v provozovnách, které vyhovují hygienickým předpisům na umístění, prostorové a dispoziční uspořádání, zásobování vodou a větráním (13).

### **2.5.1 Požadavky na provoz stravovacího zařízení, suroviny a pokrmy**

Suroviny k výrobě a přípravě pokrmů by měly být kvalitní a zdravotně nezávadné. Jejich skladování by mělo být zajištěno odděleně podle druhu ve vymezených prostorách, aby nedošlo ke kontaminaci. Potravin, které mohou podporovat růst mikroorganismů nebo tvorbu toxinů, nesmí být udržovány při teplotách, které by mohly vést k ohrožení lidského zdraví. Chladicí potraviny se nesmí rozmrazovat, pokud nenásleduje okamžitá spotřeba. Čerstvě vyrobené pokrmy se podávají co nejrychleji po ukončení tepelné úpravy. Při zpracování a distribuci musí být potraviny či hotové pokrmy chráněny proti jakékoli kontaminaci. Nesmí dojít ke styku nečistého provozu (mytí nádobí, odpadky) s čistým provozem (tepelné zpracování potravin). To znamená stavební nebo provozní oddělení prostorů (19). K přípravě pokrmů, nápojů a polotovarů mohou být používány jen ty látky a suroviny, které vyhovují požadavkům na zdravotní nezávadnost, jakost, čistotu a značení

stanovenými právními předpisy (1). Suroviny, u kterých byly zjištěny známky narušení zdravotní nezávadnosti - plíseň, červivost, hniloba apod., se nesmějí dále zpracovávat (21). Neměly by se podávat pokrmy z tepelně neopracovaných vajec a syrového masa. Technologie přípravy pokrmů musí zajistit zdravotní nezávadnost pokrmů. Při výrobě a přípravě pokrmů musí být stanoveny kritické body, kdy by mohlo dojít k narušení zdravotní nezávadnosti pokrmů (13). Při přípravě pokrmů je třeba vždy dbát na to, aby produkty vyhovovaly mikrobiologickým a chemickým požadavkům uvedeným v přílohách vyhlášky 137/2004 Sb. Důležité je i dodržení smyslových vlastností čerstvého pokrmu (barvy, chuti, vůně a konzistence), která odpovídá danému pokrmu. Pro zajištění zdravotní nezávadnosti pokrmů je podstatné, aby se dodržovaly předpisy pro tepelnou úpravu potravin tak, aby zbytečně nedocházelo ke snižování jejich nutriční hodnoty (12). Za kvalitu a nezávadnost pokrmů ve společném stravování ručí vždy provozovatel, který musí zajistit, aby všechny suroviny splňovaly mikrobiologické a chemické požadavky (13).

## **2.5.2 Hygienické požadavky na pitnou vodu ve společném stravování**

Veškerá voda, kterou restaurace odebere z veřejného vodovodu nebo z jiného zdroje, především tu, kterou dále využívá k přípravě pokrmů, musí splňovat požadavky na pitnou vodu. Pitnou vodou je veškerá voda v původním stavu, která je určena k pití, vaření přípravě jídel a nápojů. Hygienické požadavky na pitnou vodu jsou určovány hygienickými limity mikrobiologických, biologických, fyzikálních, chemických a organoleptických ukazatelů. Za dodání správné kvality vody odpovídá vždy dodavatel pitné vody (1).

### **2.5.2.1 Zdravotní nebezpečí z vody**

Onemocnění z vody může být způsobeno jednak chemickými látkami nebo se přenos může uskutečnit infekční cestou. Obava z možného přímého zdravotního postižení obyvatelstva pitnou vodou se jeví v České republice značně bezpředmětná.

Chemická rizika se mohou objevit při změně skladby vody (například vysoký obsah dusičnanů, nízký obsah jodu a fluoru). Riziko infekce spočívá v tom, že se původci infekčních chorob mohou dostat po pitné vody při znečištění odpadními vodami nebo fekáliemi. Vzhledem k tomu, že z veřejného zásobování lze občas zaznamenat nedostatek aktivního chloru ve vodě, nelze jednoznačně vyloučit podíl pitné vody na vzniku infekcí. Možnost kontaminace zdrojů pitné vody je velmi nepravděpodobná, muselo by se spíše jednat o závalu nebo havárii (13).

### **2.5.3 Požadavky na zdraví, osobní hygienu a proškolení zaměstnanců ve společném stravování**

Osoby provozující stravovací služby vykonávají činnost epidemiologicky závažnou. Tyto osoby musí být zdravotně způsobilé a musí ovládat znalosti nutné k ochraně veřejného zdraví. Ke zdravotní způsobilosti se vydává zdravotní průkaz, který jedinec obdrží po kompletní lékařské prohlídce. Zdravotní průkaz je předkládán orgánu ochrany veřejného zdraví při kontrolách. Po celou dobu výkonu práce je nutné používat osobní ochranné pomůcky (13). Pro všechny osoby, které přicházejí ve výrobním středisku do kontaktu se surovinami a produkty, platí zásady osobní hygieny. Zaměstnanec by měl pečovat o tělesnou čistotu včetně mytí rukou před započtím vlastní práce nebo při přechodu z jedné činnosti na druhou. Osoby nosí čisté ochranné prostředky odpovídající určité činnosti, zejména pracovní oděv a obuv a pokrývku hlavy ve výrobní části provozu. Při vyšším riziku kontaminace nebo při hromadné velkovýrobě pokrmů používají zaměstnanci jednorázové rukavice a ústní roušky. Vyloučeno je kouření, úprava vlasů či nehtů v průběhu pracovní doby (12). Pro zabezpečení osobní hygieny je nutné poskytnout dostatečné množství zdravotně nezávadné tekoucí teplé i studené pitné vody. K dispozici musí být vhodné mycí, čisticí, popřípadě dezinfekční přípravky (dávkovač s tekutým mýdlem, zásobník na jednorázové ručníky nebo elektrický osoušeč a odpovídající baterie) (21). O ruce pečujeme jak při zahájení obsluhy, tak i během celého dne. Nenosíme ozdobné šperky a prsteny, nehty a vlasy jsou vhodně upravené. Pracovní oděv máme stále čistý, boty v dobrém stavu (15). Zákoník práce ukládá zaměstnavateli povinnost před uzavřením smlouvy se zaměstnancem seznámit ho s jeho právy a povinnostmi, jež pro něj budou z pracovní smlouvy vyplývat. V případech, které jsou epidemiologicky závažné, je zaměstnavatel povinen zajistit, aby se zaměstnanec podrobil vstupní lékařské prohlídce před uzavřením smlouvy (1).



## **2.6. Technika pro udržení správné teploty jídel**

Ne všechna jídla mohou být po dohotovení ihned podávána, ale zachovat požadovanou kvalitu právě připraveného pokrmu, jako jsou chuť, vůně, konzistence, vlhkost, křehkost, teplota a celkový vzhled, až do doby podávání, zůstává základním požadavkem. K udržování teploty pokrmu slouží kuchyňské vany, teplé výdejní pulty, termoporty, termokabiny (12). Tato zařízení slouží ke krátkodobému uchování teplých pokrmů při výdejní teplotě. Při uchovávání pokrmů by se mělo dbát na hygienické zásady a zachování co největší biologické hodnoty. K udržení teploty pokrmů se většinou využívá suchého sálavého tepla nebo vodních lázní a pařáků. Použití suchého tepla je u většiny pokrmů nevhodné, protože suchý vzduch pokrm vysušuje. Nejrozšířenější a nejkvalitnější způsob uchování teplých pokrmů využívá vodní lázeň s možností propařování. Pokrm si tímto způsobem zachovává svoji kvalitu i stav (3).

## **2.7 Zařízení pro skladování potravin a surovin**

V současné době je na trhu gastronomické technologie široká škála zařízení určených k vybavení různých gastronomických provozoven. Výběr zařízení je ovlivněn typem provozu, kapacitou provozu, sortimentem podávaných jídel a nápojů, zdroji energie a finančními možnostmi provozovatele (7).

### **2.7.1 Chladicí a mrazicí zařízení**

Požadavky na čerstvé suroviny se neustále zvyšují, ale snažit se udržet některé suroviny v čerstvém stavu bez chladicího zařízení je hlavně v letních měsících zcela nemožné. Odhaduje se, že ztráty na čerstvých potravinách v důsledku špatného uskladnění dosahují téměř 30%. Při chlazení (teplota kolem 4 stupňů) se omezují a značně zpomalují rozkladné procesy vyvolané mikroorganismy, které jsou vždy v potravine obsažené a které by za běžné teploty způsobily její rychlejší zkázu. Při mrazení (teploty nižší než - 18 stupňů) se tyto procesy prakticky zastavují. Z těchto zařízení bychom mohli vyzdvihnout chladicí a mrazicí boxy, chladicí a mrazicí skříně, mrazicí truhly, chladicí a mrazicí stoly a zařízení pro rychlé zchlazení nebo zmrazení (12).

## 2.8 Prostory provozovny a jejich dispoziční řešení

Efektivnost každého stravovacího zařízení je ovlivněna i účelným a racionálním uspořádáním materiálních předpokladů provozu – dispozičním řešením. Kriteria pro jeho realizaci vyplývají z platných zákonů a vyhlášek, zejména pak z vyhlášky 137/1998 Sb. O obecných požadavcích na výstavbu, zákona 258/2000 Sb. O ochraně veřejného zdraví a vyhlášky 137/2004 Sb. o hygienických požadavcích na stravovací služby.

Provozovnu společného stravování rozdělujeme na jednotlivé prostory, které slouží k určité činnosti. Tyto prostory musí být uspořádány tak, aby byla dodržena správná hygiena včetně ochrany proti kontaminaci potravin, zařízením, materiály, vodou, přívodem vzduchu nebo zaměstnanci a vnějšími zdroji znečištění, například škůdci.

Prostory, které by vzájemně na sebe měly negativní dopad a ovlivňovaly potraviny a pokrmy v kterékoliv fázi jejich výroby, přípravy a uvádění do oběhu, musí být odděleny. Způsob jejich oddělení se řeší podle míry epidemiologického rizika vykonávaných činností nebo podle typu provozu.

Prostory se oddělují stavebně nebo provozně. Stavebním oddělením je vytvoření prostoru odděleného od ostatních místností. Stavebně se oddělují hrubé přípravný brambor a zeleniny, hrubé přípravný masa, sklady odpadků a sklady a umývárny přepravních obalů, pokud jsou tyto činnosti v provozově vykonávány. Provozním oddělením rozumíme vytvoření pracovního prostoru vyčleněného pro konkrétní účel.

Návaznost jednotlivých prostor musí zajišťovat plynulost a efektivnost výrobního procesu, vyloučit křížení postupu navzájem neslučitelných materiálů (12). Stravovací provoz se obvykle rozděluje na část skladovací a část provozní, která se skládá z přípravný teplé a studené kuchyně a umývárny nádobí. Pro zákazníky je k dispozici jídelna, kde by měl být prostor pro odložení svršků. Musí být odděleno vydávání hotových jídel a příjem použitého nádobí. Každá provozovna musí mít oddělený vchod jak pro strážníky, tak pro zaměstnance. Samostatně se řeší vchod pro přísun materiálů a odvoz odpadků (13).

Hlavní zásadou technického řešení provozoven společného stravování je vybavení výrobních prostor tak, aby byla zajištěna plánovaná kapacita výroby pokrmů, a to jak z hlediska celkového počtu, tak i sortimentu (3).

## **2.9 Etika ve společném stravování**

V současné světové ekonomice jsou úspěšnější ty podniky, které ve stále sílící konkurenci reagují na nové skutečnosti, využívají nových informací a inovací. V nedávné době se do tohoto výčtu aktivit přiřadily i etické postoje v podnikatelské praxi.

Etické a odpovědné chování firem bývá vymezeno v etickém kodexu. Etický kodex je nástrojem, který pomáhá zajišťovat, aby každodenní aktivity a jednání všech zaměstnanců odpovídalo stanoveným zásadám (2).

Ve stravovacích službách se dá najít mnoho významných etických dilemat. Ve společném stravování bychom měli přednostně nakupovat produkty, které jsou šetrné ke zvířatům. Například vejce od slepic chovaných ve volném výběhu nebo kuřata, která žila v přírodním prostředí. Takovéto produkty bývají většinou dražší než produkty z průmyslových chovů, ale jejich kvalita je mnohdy na jiné úrovni.

Provozovatelé stravovacích služeb se musí rozhodnout, zda budou prodávat produkty, které jsou sice oblíbené, ale škodí lidskému zdraví. Mohou to být produkty s vysokým obsahem tuku nebo cukru. Marketing orientovaný na zákazníka ovšem diktuje takové produkty prodávat. V konečném důsledku záleží na provozovateli podniku a jeho morální povinnosti, zda zákazníkovi sdělí zdravotní dopady konzumace takových výrobků (6).

## **2.10 Etické požadavky na osobnost číšníka**

Obsluhující personál by měl být fyzicky a psychicky odolný, protože práce číšníka je většinou časově neomezená. Číšník by měl mít pevnou vůli a vysokou míru sebeovládání. Číšník by měl být reprezentantem oboru, odborníkem, gastronomem, obchodníkem, psychologem a společníkem hosta s dobrou pamětí a charakterovými vlastnostmi (sebevědomí, sebedůvěra, jistota, trpělivost, ochota, zdvořilost a další). Číšník by měl zvládnout techniky jednoduché, složité a slavnostní obsluhy. Měl by ovládat přípravu jednoduchých pokrmů a míšených nápojů. Ovládat pravidla společenského chování, základy psychologie a hygieny. Číšník by se měl pohotově a plynule vyjadřovat v mateřském jazyce, včetně znalosti pravopisu. Dále by měl ovládat minimálně jeden světový jazyk (15).

## 2.11 Kouření

Kouření je velice silný návyk, který se postupně vyvíjí k závislosti. Po dvou letech pravidelného kouření je závislost už značně silná. Kuřáci si uvědomují, že přestat kouřit vyžaduje velké úsilí, které se ovšem setkává s velkými abstinenciálními příznaky (4).

Některé statistiky uvádějí, že větší závislostí trpí ženy. Ženám také více hrozí zdravotní rizika spojená s kouřením (choroby srdce, krevního oběhu a plic). Také ve věkové skupině 12-17 let začínají s kouřením převážně dívky než chlapci (10).

Statistiky odhadují, že polovina kuřáků zemře o 15 let dříve v porovnání s těmi, kteří nekouří. V ČR je to 18 000 lidí ročně, z čehož připadá 8 000 na onkologická onemocnění a 7 000 na kardiovaskulární (9).

## 2.12 Kouření v restauracích

S provozem gastronomických služeb je historicky spojen i prodej cigaret. V České republice je dosud běžné, že kouření je zákazníkům umožněno ve většině gastronomických provozoven. Výsledky dlouholetých lékařských výzkumů ve vyspělých státech prokázaly, že kouření má na lidský organismus jednoznačně negativní vliv (12). Oxid uhelnatý vazbou na hemoglobin snižuje okysličování krve a vyvolává tím ischemii cévní stěny a tkání. Je pravděpodobné, že hraje určitou úlohu při tvorbě sklerotických plátů ve stěnách tepen. Nikotin jasně zvyšuje potřebu kyslíku pro srdeční činnost a napomáhá vzniku arytmií (10). V konečném důsledku se jedná o negativní dopady jak v sociální, tak v ekonomické sféře. Stát proto vyvíjí prostřednictvím svých zákonodárných orgánů, ale i orgánů místní samosprávy, snahu tyto jevy na veřejnosti a ve veřejně přístupných zařízeních omezovat. Ve vyspělých zemích už můžeme sledovat zavedení tohoto trendu. Úplný zákaz kouření v restauračních zařízeních zatím zavedli v Irsku, Norsku či Itálii (12). Podle zákona č.305/2009 Sb. musí být u vstupu do zařízení společného stravování viditelně označené, zda se jedná o kuřácké zařízení či nikoliv. Nekuřácké zařízení musí být označeno grafickou značkou „Kouření zakázáno“. Kuřácké zařízení musí být označeno grafickou značkou „Kouření povoleno“. Provozovny s vyhrazenými prostory pro kuřáky musí být označeny grafickou značkou a stavebně odděleny od nekuřáckých místností. Vzhled a velikost značek je zákonem upravena a musí splňovat určité normy. Velikost grafických značek musí být nejméně 12 cm x 16cm (20).

## 2.13 Lidská potrava

Mezi zdravím a kvalitou života můžeme sledovat velmi těsný vztah. Mnohé vědecké práce posledního desetiletí značně prokazují význam výživy jak z aspektů kvantitativních, tak kvalitativních. Ukazuje se, že více než 40 procent všech civilizačních onemocnění je způsobeno dlouhodobě nevyhovující a nevhodnou stravou (10).

Stravování představuje proces uspokojení jedné ze základních potřeb člověka, a to potřeby výživy. Díky výživě člověk získává potřebnou energii a hmotu k tomu, aby mohl fungovat (žít). Správná výživa přiměřená po energetické stránce a vyhovující svým nutričním složením má rozhodující vliv na růst a vývoj dětí i dorostu a zabezpečuje zdraví v dospělosti a ve stáří (12).

Lidská potrava obsahuje 6 hlavních složek. Cukry (sacharidy, označované někdy také glycidy), tuky (lipidy) a bílkoviny (proteiny) dodávají tělu energii a jsou nezbytné pro růst a obnovu tkání. Vitamíny a minerální látky jsou látky, které energii lidskému tělu neposkytují, ale na druhou stranu se zapojují do reakcí, kterými se energie získává. Umožňují také tvorbu různých důležitých látek, jako jsou enzymy, hormony a celé řady dalších. Voda je další složkou potravy, která umožňuje vytvořit prostředí, ve kterém jsou látky rozpuštěny. Minerální látky mají i významnou úlohu při udržování optimálního poměru mezi kyselinami a zásadami v těle. Pro dobrou činnost trávicího ústrojí, zejména střev, by měla potrava obsahovat ještě tak zvané balastní látky (vláknina). Zejména z poživatin rostlinného původu přijímáme ve stravě ještě mnoho dalších látek, které jsou však zastoupeny v relativně malém množství. Ve většině případů se však jedná o látky vykazující jistou biologickou účinnost na různé tkáně těla a nejsou tedy živinami v pravém slova smyslu. Jejich role je však nezastupitelná (10).

### 2.13.1 Zdravotní rizika z potravy

Ačkoli je potrava nezbytnou součástí lidského života, nese s sebou i mnohá zdravotní rizika. Ta vyplývají buď přímo z potravy samé, nebo jsou jen potravou zprostředkovaná. Z tohoto důvodu rozdělujeme rizika na přímá a zprostředkovaná.

Přímým zdravotním rizikem z potravy je většinou nepřiměřený energetický příjem (nepřiměřené množství živin). Tento zvýšený příjem může mít za následek vznik obezity nebo další poruchy výživy, jako je nevyvážená strava nebo nezdravá výživa, která se podílí na vzniku onemocnění srdce, cév, zhoubných nádorů, cukrovky atd. Mezi další přímá rizika patří rovněž nedostatek vitamínů v potravě a z toho vyplývající hypovitaminózy nebo avitaminózy.

Zprostředkovaná zdravotní rizika z potravy jsou způsobena látkami, které se staly druhotnou příměsí potravin. Jedná se především o fyzikální, chemickou i biologickou kontaminaci potravin v rozsahu potravinových řetězců (výroba, přeprava, zpracování).

Samostatnou skupinu tvoří přídavné cizorodé látky (aditiva), které se přidávají do potravin za účelem přepravních a skladovacích. Tyto látky upravují vzhled, barvu či konzistenci potravin. Pro tyto látky (konzervační látky, barviva, emulgátory) existují stanovené limity jejich obsahu v potravinách.

Při mikrobiální kontaminaci vznikají alimentární infekce a infekce a intoxikace. Při vzniku či přenosu alimentárních infekcí se potraviny dále rozdělují na primárně a sekundárně kontaminované (13).

## **2.14 Způsoby obsluhy**

Jednotlivé způsoby obsluhy se liší hlavně nároky na zručnost a odbornost personálu. Čím komplikovanější způsob obsluhy, tím náročnější na odbornost, a tím také nákladnější. Vyučený zkušený číšník nebo servírka bude stát na mzdách provozovatele (majitele) podstatně více než nekvalifikovaná síla. Mzdy obsluhujícího personálu jsou v západním tržním hospodářství podstatně nižší než mzdy kuchařů, jednak proto, že oproti kuchařům nejsou obsluhující považováni za kvalifikované síly a také proto, že se počítá s tím, že obsluhující personál má vedlejší příjem ze spropitného. Nicméně ani nízké mzdy obsluhy nejsou zanedbatelnou položkou, a to je další z důvodů, proč se způsob a technika obsluhy stále zjednodušuje. V současné době je obrovská síť středisek, z nichž každá používá jiný způsob obsluhy. Rozlišujeme především způsob obsluhy v restauracích, kavárnách, barech a při slavnostních příležitostech (14).

### **2.14.1 Restaurační způsob obsluhy**

Tento způsob obsluhy je nejznámější a nejrozšířenější. Podle vybavení středisek se dělí na jednoduchou a složitou obsluhu. Při jednoduché obsluze pokládá číšník pokrmy včetně příloh přímo před hosta. Při základní formě jednoduché obsluhy jsou přílohy přímo na talíři. Při vyšší formě jednoduché obsluhy se přílohy podávají odděleně na dezertním talířku. Úroveň obsluhy se zvyšuje podáváním pokrmů v mísách. Hosté si sami za pomoci překládacích příborů servírují pokrm.

Při složité obsluze se pokrmy i přílohy expedují na mísách a miskách k jednotlivým stolům. Obsluha používá servírovací stolky vozíky, z nichž překládají pokrmy na talíře.

Číšníci při překládání prezentují pokrmy (hlavní jídlo se překládá po částech). Základní forma složité obsluhy představuje překládání pokrmů za pomoci servírovacích stolků a přihřívání pokrmů. Vyšší forma složité obsluhy znamená dohotovování pokrmů přímo před hostem (dranžírování, vykost'ování nebo úpravu, kterou provádí sám host, například fondue).

Z tohoto přehledu restauračních způsobů obsluhy lze vyvodit, že v prestižní restauraci se používají různé způsoby obsluhy, protože některé pokrmy je možno servírovat jen základní formou jednoduché obsluhy (například zapékané těstoviny). Při posuzování úrovně provozovny a sestavení cen se bere v potaz převládající způsob servisu pokrmů. Modernizací pohostinských provozoven a snahou pro zjednodušení obsluhy může dojít k přechodu k jednoduché obsluze u většiny pokrmů. Ostatní pokrmy a speciality mohou být servírovány vyšší formou složité obsluhy (15).

## **2.15 Systémy obsluhy**

Pro jednotlivé druhy středisek s odlišnou velikostí i charakterem jsou vhodné různé systémy obsluhy. Systém obsluhy lze charakterizovat jako práci mezi číšníky, jinými slovy - kdo co dělá. Při jednoduché obsluze se využívá systém vrchního číšníka, rajonový systém a skupinový systém. Při složité obsluze se využívá systém francouzský (16).

### **2.15.1 Systém vrchního číšníka**

Tento systém je nejrozšířenější v provozovnách s velkým počtem míst. V rámci dělby práce zaměstnanci plní funkce jídlonošů, nápojářů a polévkářů. Již z názvů vyplívá hlavní náplň jejich práce. Vše probíhá za dozoru vrchního číšníka.

Vrchní číšník plánuje, kontroluje a rozdává práci podřízeným. Je odpovědný za celkovou úroveň obsluhy. Vrchní číšník má na starost také výchovu a vedení učňů. Dále odpovídá za vedení administrativy střediska, inkasa a odvod tržeb.

Jídlonoš odpovídá za servis pokrmů. Zná charakteristiku pokrmů a ovládá gastronomická pravidla včetně všech způsobů servisu.

Nápojář odpovídá za servis nápojů. Zná sortiment, pravidla přípravy a charakteristiku. Mívá také na starosti celkovou přípravu pracoviště.

Polévkář odpovídá za včasný servis polévek, která se podává jako první chod. Je vzdělán v jejich servisu a charakteristice. Je odpovědný také za dostatečné množství pečiva na stolech při konzumaci polévek.

Výhodou systému vrchního číšníka je rychlost a přehlednost. Nevýhodou je, že za spokojenost hosta odpovídá několik číšníků, kteří jsou na sobě závislí (16).

### **2.15.2 Rajonový systém**

Rajonový systém se používá v malých střediscích s velkým počtem hostů a tehdy, když jsou k dispozici stejně kvalifikovaní číšníci. Podstatou tohoto systému je, že každý číšník je odpovědný za veškerou obsluhu na svěřeném úseku (například pět čtyřmístných stolů). Funkcí vrchního číšníka je pověřen jeden z nejzkušenějších číšníků. Výhoda rajonového systému je evidentní. O hosta pečuje od příchodu po odchod jen jeden číšník, který může maximálně ovlivnit jeho spokojenost. Tímto systémem se zvyšuje také odpovědnost číšníků. Hlavní nevýhodou rajonového systému je jeho náročnost na organizaci a schopnost číšníků (15).

### **2.15.3 Skupinový systém**

Tento systém je využíván jen při velkých akcích pro předem objednané hosty. Skupina číšníků vedena vrchním číšníkem obsluhuje podle předem domluvených pravidel. Skupina společně připravuje pracoviště pro uzavřenou společnost. Servírují pokrmy a nabízejí nápoje. Pokrmy či celou akci většinou hradí pořadatel. Nápoje si hosté mohou volně vybírat a platit soukromě (16).

### **2.15.4 Francouzský systém**

Francouzský systém se používá pouze při složité obsluze. Zakládá se na dělbě práce vysoce kvalifikovaných číšníků (servírky se u tohoto systému zpravidla nezaměstnávají). Mohli bychom říci, že se jedná o rozšířený systém vrchního číšníka. Tento systém dělíme na jednotlivé funkce.

Vedoucí střediska odpovídá za společenskou stránku podniku (přijímání hostů, rezervaci stolů, předkládání jídelních a nápojových lístků). Musí mít dokonalé jazykové dovednosti a špičkové vystupování.

Úsekový vrchní číšník zajišťuje dokonalou obsluhu. S ohledem na náročnost práce mívá ve svém rajonu na starost 3-5 stolů (20 míst).

Zástupci úsekového vrchního bývají dva. Vyskytují se převážně ve velkých střediscích a mohou mít ještě dva pomocníky. Na starosti mají i větší rajon.



Pomocník vrchního číšníka zastává funkci polévkáře, jídlonoše či nápojáře. Přijímá objednávky od úsekového číšníka. Odpovídá za správné přílohy, za správné použití inventáře a za včasné vyřízení objednávek.

Sommelier je vyšší typ nápojáře. Ve svém úseku má na starosti nabídku aperitivů, nápojů a digestivů. Při práci používá nabídkový vozík. Ve vinných restauracích je jeho hlavní práce servis lahvových vín.

Předkrmář servíruje na vozíku studené předkrmy. Kromě hotových předkrmů má na starosti i přípravu salátů či míchaných předkrmů dle přání hosta.

Sklízeč nádobí pečuje o veškerý úklid v rajonech. Při práci využívá transportní vozík. Tuto práci mají za úkol vykonávat většinou učni či nezkušení číšníci.

Pokladní eviduje veškeré objednávky od číšníků, vede účty jednotlivých stolů. Účty se hostům předkládají v ubrousku na tácku (počítačový systém může nahradit funkci pokladní).

Tato zdánlivě složitá organizace je především v zájmu hostů. Umožňuje uplatňovat nejsložitější a nejatraktivnější servis a zároveň zajistit maximální poctivost obsluhy (15).

## **2.16 Kvalita služeb ve společném stravování**

Nejsou sebemenší pochybnosti, že kvalita je důležitou oblastí ve společném stravování. S ohledem na současný trend orientace na zákazníka je pojem kvality vytvářen převážně požadavky hostů. Kvalitu v dnešním slova smyslu nelze charakterizovat jako něco úplně nejlepšího, ale spíše to nejlepší, za co je schopen zákazník utratit peníze. Pro poskytování kvalitních služeb je třeba, aby provozovatel podniku byl informován o potřebách a požadavcích, které zákazníci vyžadují (2).

Zásady obsluhy jsou trvale platná pravidla platící při obsluze. Podle toho, jak obsluhující pravidla dodržují, hodnotíme kvalitu podniku. K pravidlům obsluhy patří úsměv, špičkové chování, upravenost, dodržování pravidel hygieny, ale především rychlost, přesnost, poctivost a klid při práci. Nedodržení těchto zásad většinou přispívá k nespokojenosti hostů (14).

Ve vztahu k stravování lze říci, že kvalita je schopnost služby uspokojit potřeby hostů. Kvalita je tedy vytvářena převážně požadavky zákazníků. Potřeby hostů společného stravování se vyvíjí v čase a jsou ovlivněny řadou faktorů, mezi které patří pohlaví a věk hosta, jeho zdravotní stav, dosažené vzdělání, společenské postavení, životní styl, region, historie a tradice včetně spotřebních zvyklostí, společenské vlivy, reklama (1). Z hlediska podniku je kvalita služeb ovlivněna těmito faktory: spolehlivost, citlivost, způsobilost,

přístup, zdvořilost, komunikace, důvěryhodnost, bezpečnost. Z výše uvedeného vyplývají následující pravidla. Kvalita by neměla obsahovat žádné negativní překvapení pro hosta (co bylo slíbeno, musí být dodrženo). Kvality může dosáhnout jakýkoliv podnikatel poskytující stravovací služby, bez ohledu na kategorii nebo třídu stravovacího zařízení. Kvalita služeb ve společném stravování by neměla klesat, ale naopak se zvyšovat (2).

### **2.16.1 Kvalita a její hodnocení**

Kvalita vystupuje jako forma vyjádření určité užitné hodnoty či užitných vlastností výrobku nebo služby. Představuje míru schopnosti výrobku či služby uspokojovat potřeby spotřebitele.

Při hodnocení kvality služeb je nutné si uvědomit, že můžeme využít určitá objektivní kritéria, ale často se zde projevují i určité subjektivní vlivy.

Ve stravovacím průmyslu hodnotíme většinou pokrmy a nápoje, služby, atmosféru a image. Kvalitu pokrmů a nápojů do značné míry ovlivňuje jakost suroviny, z které výrobek vyrábíme. Dalším důležitým hlediskem je dodržování správných technologických postupů při výrobě pokrmu či nápoje. Spotřebitel, který bude komplexně posuzovat kvalitu stravovacích služeb, bude klást nároky na rychlost a zdvořilost obsluhy, sortiment nabízených jídel a nápojů, správné účtování pokrmů či nápojů.

Atmosféra podniku je hlavně ovlivněna a vytvářena celkovým vybavením a zařízením provozovny, čistotou a hygienou prostředí, zdvořilostí personálu, úrovní poskytovaných pokrmů, ale i klientelou, která danou provozovnu navštěvuje.

Image je symbolický obraz zboží a služby ve vědomí zákazníka, který očekává určitou úroveň nabízeného produktu (7).

### **3. PRAKTICKÁ ČÁST**

#### **3.1 Cíle**

Cílem práce je zjištění úrovně poskytovaných služeb v gastronomii, a to z celkového hlediska.

Vypracování pozitivních a negativních aspektů problematiky, doporučení pro praxi.

Zanalyzovat potřeby zákazníka ve vymezené oblasti.

#### **3.2 Úkoly**

Z výše uvedených cílů pak vyplynuly následující úkoly:

1. Vyhledání a studium odborné literatury (české i zahraniční), tj. monografie, články v odborných časopisech a sbornících vztahující se k tématu zadané BP. Studium důvěryhodných a ověřených internetových zdrojů vztahující se k tématu BP (českých i zahraničních – zásadou je vyhledávání odborných statí).
2. Sestavení obsahu bakalářské práce na základě konzultací s vedoucím práce.
3. Na základě studia odborné literatury definovat vývoj gastronomie v České republice.
4. Sestavení postupů pro zjištění potřebných údajů. Vyhledání vybraných restaurací v Českých Budějovicích a za pomoci odborníka zjištění kvality gastronomie.
5. Za pomoci dotazníků a zpětné vazby zjistit spokojenost zákazníků.
6. Vymezení zásad pro odpovídající úroveň pohostinných služeb.
7. Statistické vyhodnocení zjištěných dat.
8. Analýza výsledků a jejich porovnání.
9. Závěry a doporučení týkající se úrovně gastronomie ve vybraných restauracích v ČB.

### **3.3 Výzkumné předpoklady**

1. Předpokládám, že úroveň stravovacích služeb ve vybraných restauracích hodnotí 60% zákazníků pozitivně.
2. Předpokládám, že úroveň hygienických norem ve vybraných restauracích hodnotí 60% zákazníků pozitivně.
3. Předpokládám, že úroveň obsluhy ve vybraných restauracích hodnotí 60% zákazníků pozitivně.
4. Předpokládám, že kouření ve vybraných restauracích nevadí 60% zákazníků.

## 4. METODIKA

### 4.1 Charakteristika souboru

Pro tuto práci jsou velmi důležitá stravovací zařízení. Snažil jsem se vybrat restaurace, které jsou si svými službami podobné. Zkoumáno bylo deset restaurací, které jsou, dle mého názoru, nejnavštěvovanějšími podniky v Českých Budějovicích (U Černého koníčka, Fantom Pub, Restaurace Juvel, Restaurace Perla, Pivnice Budvarka, Masné krámy, Restaurace Jiskra, Restaurace Karla IV., Restaurace Zvon, Kozlovna u Zelené Ratolesti). Pro tyto restaurace je charakteristická vysoká spotřeba piva a jídla. Nabízejí polední menu, a to především z české kuchyně, a v pěti z nich čepují pivo přímo z tanku. Tento trend se stále rozšiřuje a podepisuje se na kvalitě nápoje. Pivo je uloženo v nepropustném polypropylenovém vaku, jedná se o tzv. bag-in-box systém. Jeho nespornou výhodou je, že pivo nepřichází při čepování vůbec do kontaktu se vzduchem, což má pozitivní vliv na kvalitu a trvanlivost nepasterizovaného piva. Předpokladem pro instalaci tankoven je však určitá hodnota minimální týdenní spotřeby piva, při níž je zavedení tankoven vhodné. Z vybraných restaurací splňuje tuto podmínku pět podniků, a to Masné krámy, Restaurace Juvel, Restaurace Jiskra, Restaurace Karla IV. a Kozlovna u Zelené Ratolesti. Všechny tyto podniky používají základní či vyšší formu jednoduché restaurační obsluhy. Při obsluze hostů se zde využívá rajonového systému obsluhy.

**Fantom Pub** Stylová irská restaurace nacházející se na náměstí v Českých Budějovicích. Opět je zde nabídka denního obědového menu, a to od pondělí do pátku. Restaurace má kapacitu 60 osob. Viz Obrázek 2, Příloha 1.

**Restaurace Juvel** Stylová pivnice, která má kapacitu až 90 míst. Pondělí až pátek je zde nabídka denního obědového menu. Čepují se zde dva druhy Budvaru přímo z tanku. Viz Obrázek 3, Příloha 1.

**Restaurace Perla** Od jejího vzniku, kdy personál natočil první pivo a kuchař uvařil první guláš, uběhlo již 47 let. Každý všední den restaurace nabízí obědové menu. Čepuje se zde kroužkový Budvar. Restaurace má kapacitu až 100 osob. Viz Obrázek 4, Příloha 1.

**Pivnice Budvarka** Vynikající pověst značkové originální pivnice Budvarka v Hotelu Malý Pivovar je založena na kvalitě podávaných piv přímo z budvarského šenku a taktéž na výborné kuchyni, která nabízí širokou paletu výběru pokrmů staročeské a jihočeské kuchyně. Stylové prostředí odkazuje na prastaré pivovarské tradice regionu. Restaurace má kapacitu přes 120 míst. Viz Obrázek 5, Příloha 1.

**Masné krámy** První písemná zmínka o masných krámech, dřevěném stavení s řeznickými krámky umístěném na současném náměstí Přemysla Otakara II., pochází z roku 1336. V roce 1364 nařídil Karel IV. stávající masné krámy z hygienických důvodů zbourat a jako nové místo pro zřízení další dřevěné stavby byla vybrána Krajinská ulice, kde v té době žilo mnoho řeznických mistrů. Základy současné zděné budovy bazilikového půdorysu pocházejí z 2. poloviny 16. století.

Restaurace je po náročné rekonstrukci. Dnes ji provozuje pivovar Budějovický Budvar. Vybavení interiéru se podřizuje historickému duchu stavby. Jídelní lístek nabízí převážně českou kuchyni. Čepuje se zde kroužkový Budvar přímo z tanku. Restaurace má kapacitu přes 200 osob. Masné krámy patří k symbolům Českých Budějovic. Viz Obrázek 6, Příloha 1.

**Restaurace Karla IV.** Za dveřmi restaurace nalezneme stylové prostředí, kde útulnou a domácí atmosféru dokresluje velký otevřený krb. Ve sklepení se třpytí pivní tanky. V restauraci se čepuje Plzeňský Prazdroj. Pondělí až pátek je zde nabídka denního obědového menu. Restaurace má kapacitu 200 osob. Viz Obrázek 7, Příloha 1.

**Restaurace Zvon** Restaurace Zvon přímo v srdci historického centra Českých Budějovic moderním způsobem rozvíjí vyhlášenou tradici jihočeského pohostinství. Stylové prostředí citlivě zrekonstruovaného domu z 16. Století je ideálním místem k setkávání u piva jídla. Čepuje se zde Plzeňský Prazdroj. Restaurace má kapacitu 120 osob. Viz Obrázek 8, Příloha 1.

**Kozlovna U Zelené ratolesti** První Kozlovna v Českých Budějovicích, která byla slavnostně otevřena v dubnu 2012, se nachází v historickém zájezdním hostinci U Zelené ratolesti, kde se pivo čepuje již téměř 200 let. V restauraci se čepuje Kozel z tanku. Restaurace má kapacitu 150 osob. Viz Obrázek 9, Příloha 1.

**Restaurace Jiskra** V restauraci Jiskra v Českých Budějovicích najdeme tankové pivo značky Budvar. Restaurace má kapacitu 100 osob. Podává se zde vynikající česká kuchyně s aktuálním denní menu. Viz Obrázek 10, Příloha 1.

## 4.2 Organizace výzkumného šetření

Výzkumné šetření probíhalo u respondentů ve věku 18 až 70 let, a to v celkovém počtu 130 respondentů. Segment respondentů se skládal z osob, které navštěvují zkoumané podniky (studenti, zaměstnanci, důchodci). Z výzkumu nejsou vyloučeni ani krátkodobě pobývající hosté (turisté, návštěvníci). Výběr respondentů je stanoven tak, aby byly pokud možno zastoupeny všechny věkové kategorie. Z celkového počtu 130 dotazníků bylo vyplněno a vráceno 116. Návratnost tedy činila 89 %. Šetření proběhlo během jednoho dne v březnu, a to v Českých Budějovicích. S bakalářskou prací jsem začal v září 2012 vyhledáním a studováním odborné literatury vztahující se k dané problematice. Nastudovanou literaturu jsem podrobil obsahové analýze a syntéze.

Respondenty tvořící výzkumný soubor praktické části jsem oslovoval v prostorách restauračních zařízení v poledních hodinách. S analýzou získaných dat a následným vypracováním praktické části jsem začal v březnu 2013.

K vyhodnocení práce jsem využil grafů a tabulek. Výsledky dotazníkového šetření jsem vyjádřil v reálných číslech a v procentech.

## 4.3 Použité metody

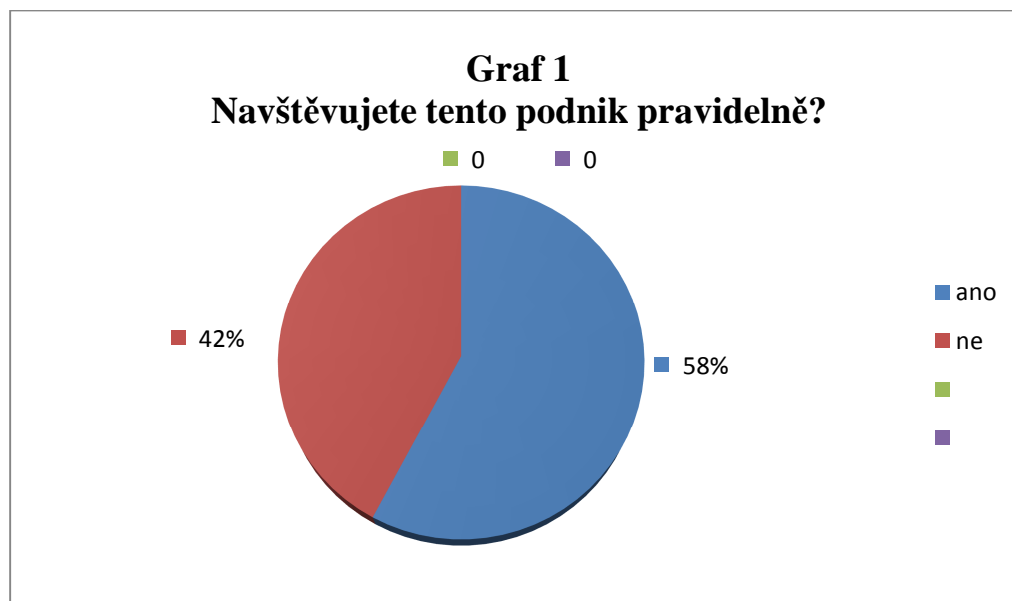
Práce byla zpracována pomocí kvantitativního výzkumu. Potřebná data byla získána pomocí dotazníku. Byl použit jeden typ dotazníku. Výzkumný soubor tvořili hosti stravovacích služeb v Českých Budějovicích. Dotazník se skládal ze třinácti uzavřených otázek a týkal se spokojenosti hostů se službami toho kterého stravovacího zařízení. Otázky se týkaly hygieny, kvality personálu či čerstvosti používaných surovin. Otázky číslo 1 až 3 se týkají rozboru identifikačních údajů respondentů. U otázky číslo 5 mohli respondenti označit více odpovědí. Otázky číslo 4, 6, 7, 8, 9, 10, 13 respondenti hodnotili klasifikačním systémem. Výzkum formou dotazníkového šetření byl zaměřen na České Budějovice.

Dotazník byl rozdělen do dvou částí. První část byla tvořena základními informacemi o hostech, jako je věk, pohlaví či pravidelnost návštěv konkrétního podniku. Druhá část byla věnována otázkám týkající se spokojenosti hosta.



## 5. VÝSLEDKY

### Otázka č. 1

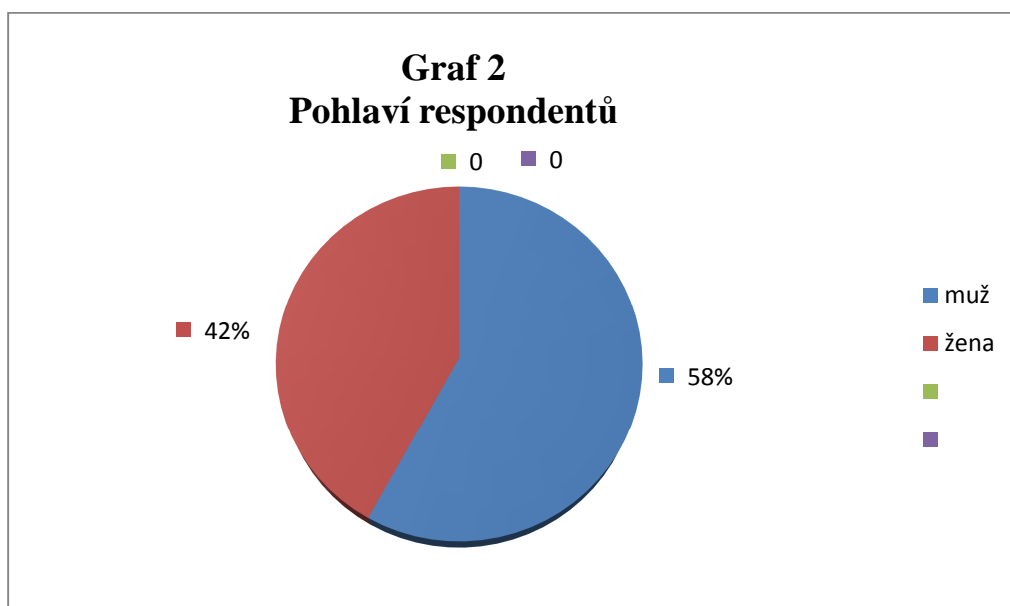


Zkoumaný soubor tvořilo celkem 116 (100 %) respondentů, z nichž bylo 67 mužů (58 %) a 49 žen (42 %).

**Tabulka č. 1: Navštěvujete tento podnik pravidelně?**

	Počet odpovědí	Procenta
Ano	67	58 %
Ne	49	42 %
Celkově	116	100 %

## Otázka č. 2

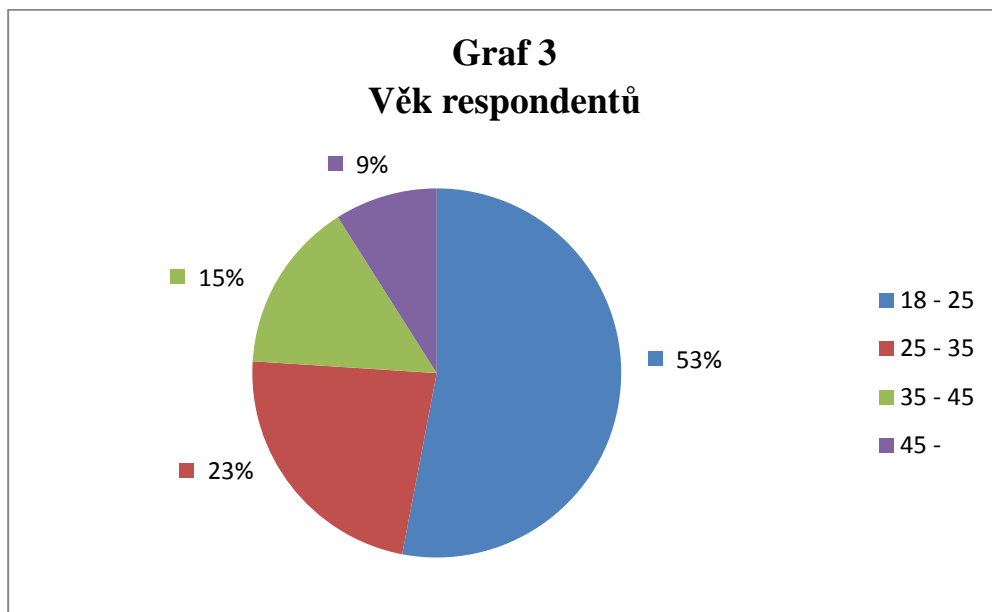


Ze zkoumaného souboru navštěvuje podniky 61 respondentů (53 %) ve věku 18-25 let, 27 (23 %) ve věku 25-35 let, 17 (15 %) ve věku 35-45 let, 11 (9 %) ve věku 45- a více.

**Tabulka č. 2: Vaše pohlaví?**

	Počet odpovědí	Procenta
Muž	67	58 %
Žena	49	42 %
Celkově	116	100 %

### Otázka č. 3

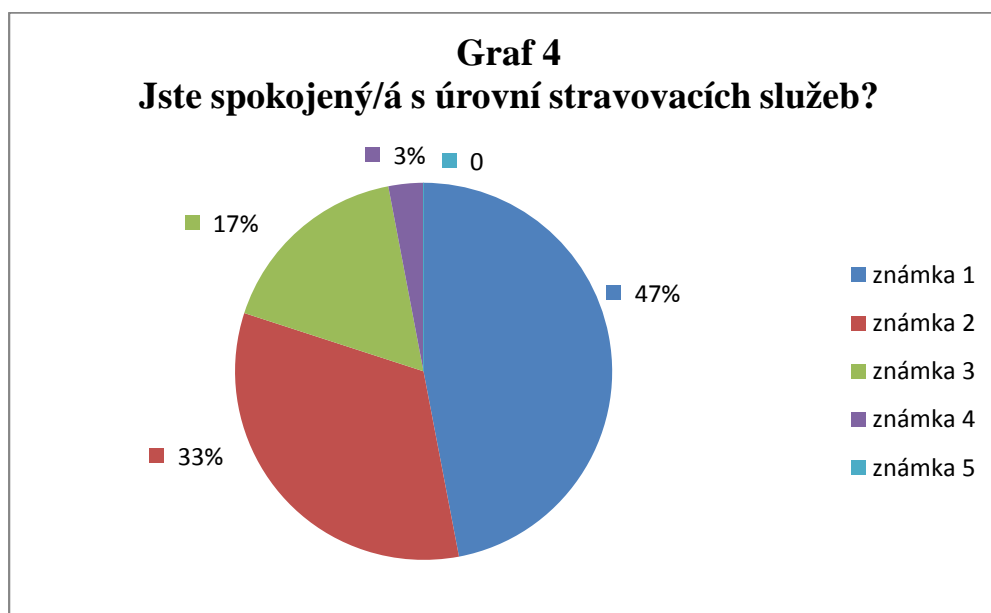


Ze zkoumaného souboru navštěvují podniky 61 (53 %) ve věku 18-25 let, 27 (23 %) ve věku 25-35 let, 17 (15 %) ve věku 35-45 let, 11 (9 %) ve věku 45- a více.

**Tabulka č. 3: Kolik je Vám let?**

	Počet odpovědí	Procenta
18-25	61	53 %
25-35	27	23 %
35-45	17	15 %
45- a více	11	9 %
Celkově	116	100 %

#### Otázka č. 4

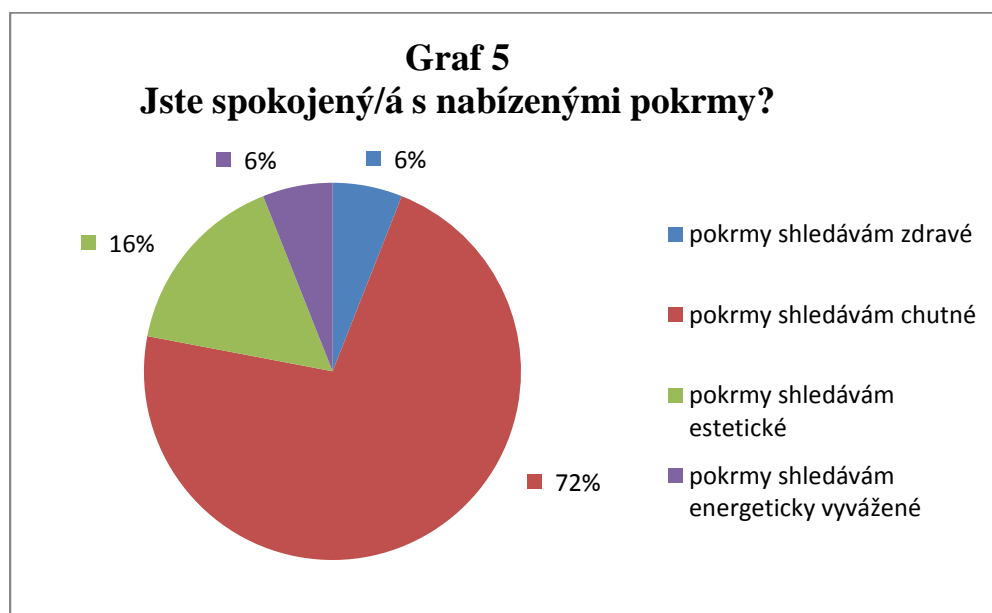


54 (47 %) dotázaných hodnotí úroveň stravovacích služeb známkou 1, 38 (33 %) známkou 2, 20 (17 %) známkou 3 a 4 (3%) známkou 4.

**Tabulka č. 4: Jste spokojený s úrovní stravovacích služeb?**

	Počet odpovědí	Procenta
Známka 1	54	47 %
Známka 2	38	33 %
Známka 3	20	17 %
Známka 4	4	3 %
Známka 5	0	0 %
Celkově	116	100 %

## Otázka č. 5

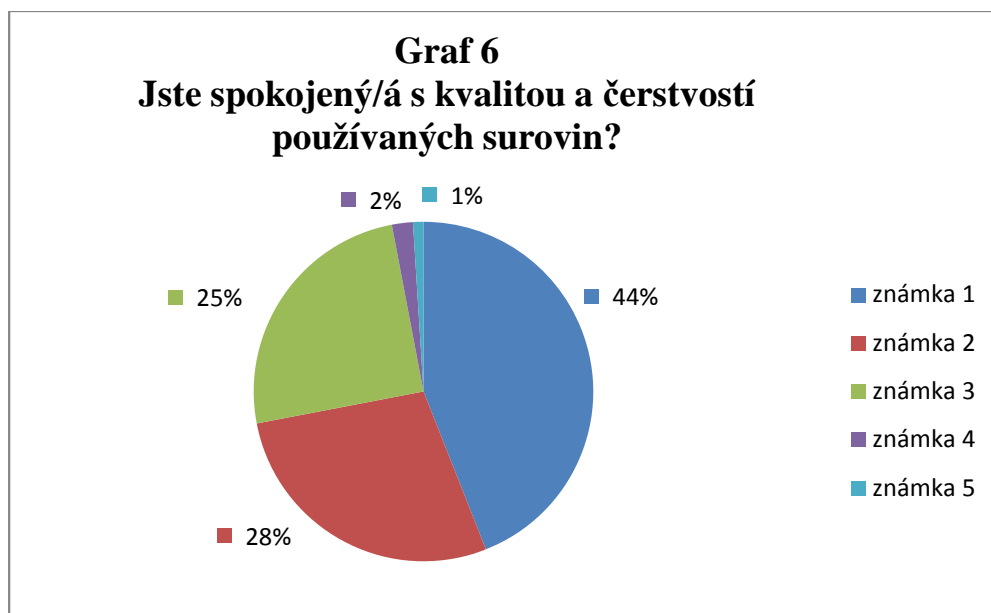


Tato otázka rozvíjí podrobněji otázku číslo 4. Respondenti mohli označit více odpovědí najednou. Ze zkoumaného souboru jen 9 (6 %) dotázaných shledává pokrmy zdravé, 104 (72 %) dotázaných shledává pokrmy chutné, 23 (16 %) dotázaných shledává pokrmy estetické a 8 (6 %) dotázaných shledává pokrmy energetické vyvážené.

**Tabulka č. 5: Jste spokojený s nabízenými pokrmy?**

	Počet odpovědí	Procenta
Pokrmly shledávám zdravé	9	6 %
Pokrmly shledávám chutné	104	72 %
Pokrmly shledávám estetické	23	16 %
Pokrmly shledává energeticky vyvážené	8	6 %
Celkově	144	100 %

## Otázka č. 6

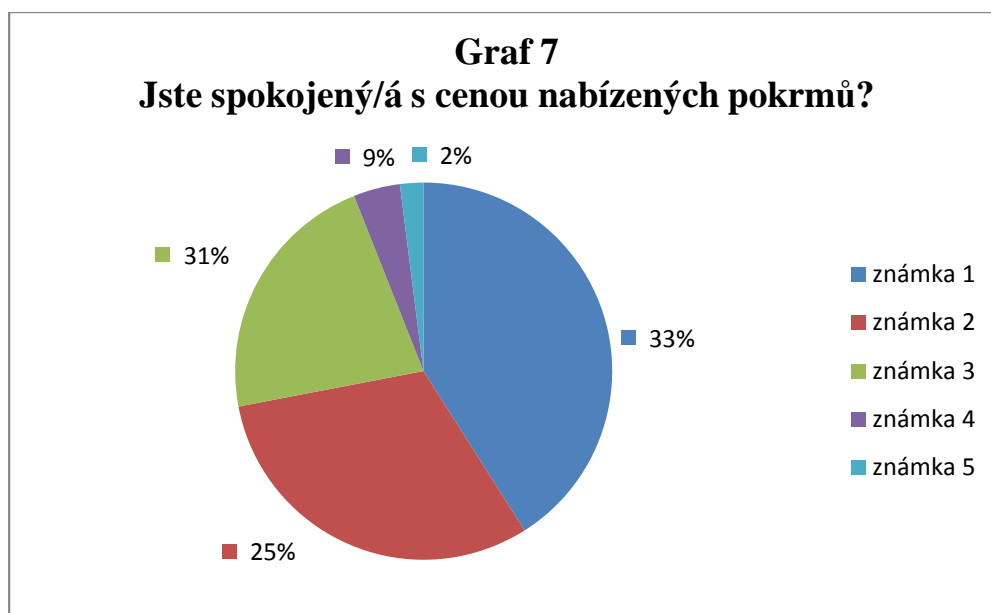


51 (44 %) dotazovaných hodnotí kvalitu a čerstvost používaných surovin známkou 1, 33 (28 %) známkou 2, 29 (25 %) známkou 3, 2 (2 %) známkou 4 a 1 (1 %) známkou 5.

**Tabulka č. 6: Jste spokojený s kvalitou a čerstvostí používaných surovin?**

	Počet odpovědí	Procenta
Známka 1	51	44 %
Známka 2	33	28 %
Známka 3	29	25 %
Známka 4	2	2 %
Známka 5	1	1 %
Celkově	116	100 %

## Otázka č. 7

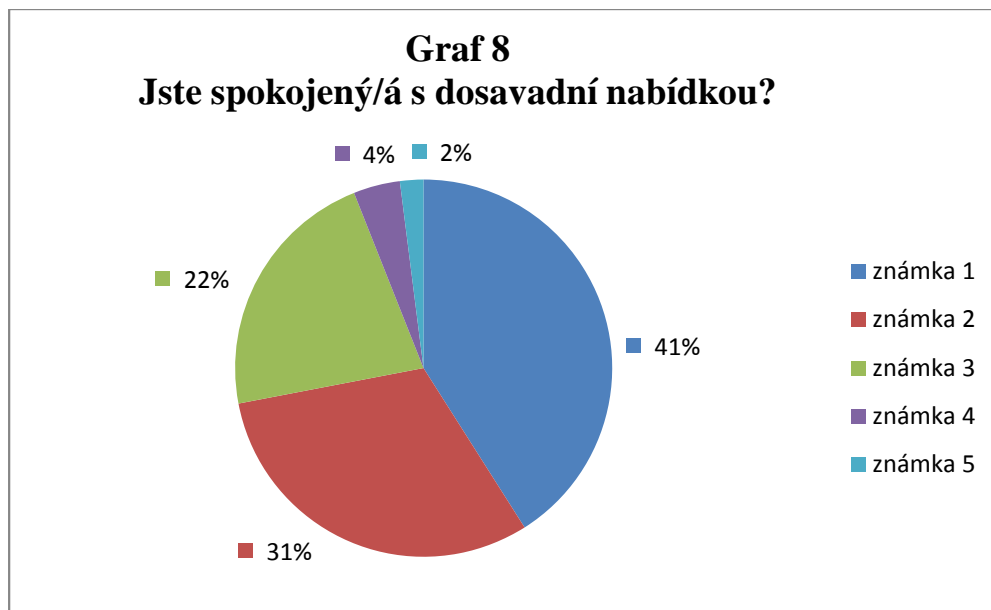


38 (33 %) dotázaných hodnotí cenu pokrmů známkou 1, 29 (25 %) známkou 2, 36 (31 %) známkou 3, 10 (9%) známkou 4 a 3 (2 %) známkou 5.

**Tabulka č. 7: Jste spokojený s cenou nabízených pokrmů?**

	Počet odpovědí	Procenta
Známka 1	38	33 %
Známka 2	29	25 %
Známka 3	36	31 %
Známka 4	10	9 %
Známka 5	3	2 %
Celkově	116	100 %

## Otázka č. 8



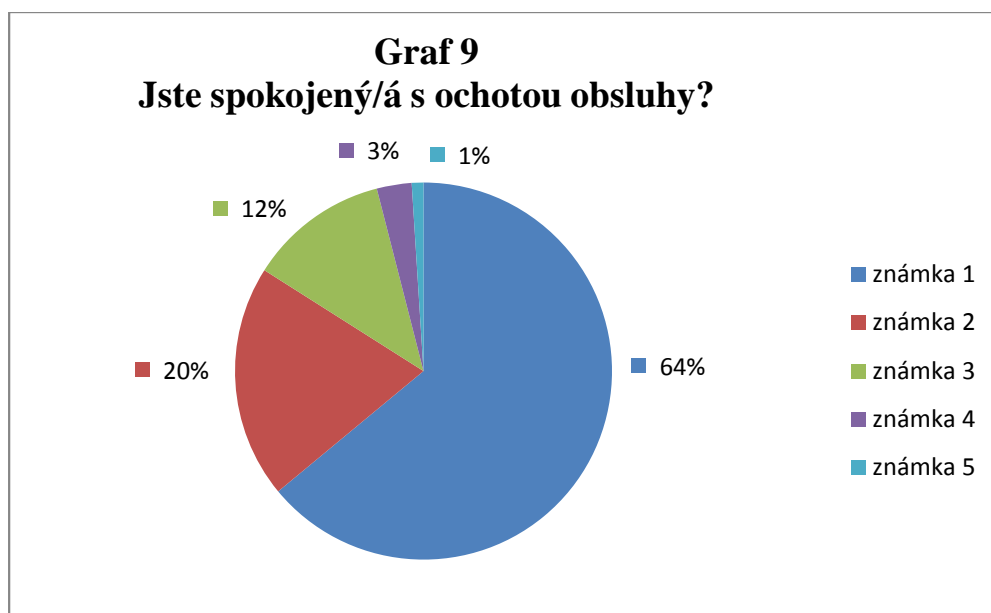
47 (41 %) dotázaných hodnotí dosavadní nabídku známkou 1, 36 (31 %) známkou 2, 26 (22 %) známkou 3, 5 (4%) známkou 4 a 2 (2 %) známkou 5.

**Tabulka č. 8: Jste spokojený s dosavadní nabídkou?**

	Počet odpovědí	Procenta
Známka 1	47	41 %
Známka 2	36	31 %
Známka 3	26	22 %
Známka 4	5	4 %
Známka 5	2	2 %
Celkově	116	100 %



## Otázka č. 9

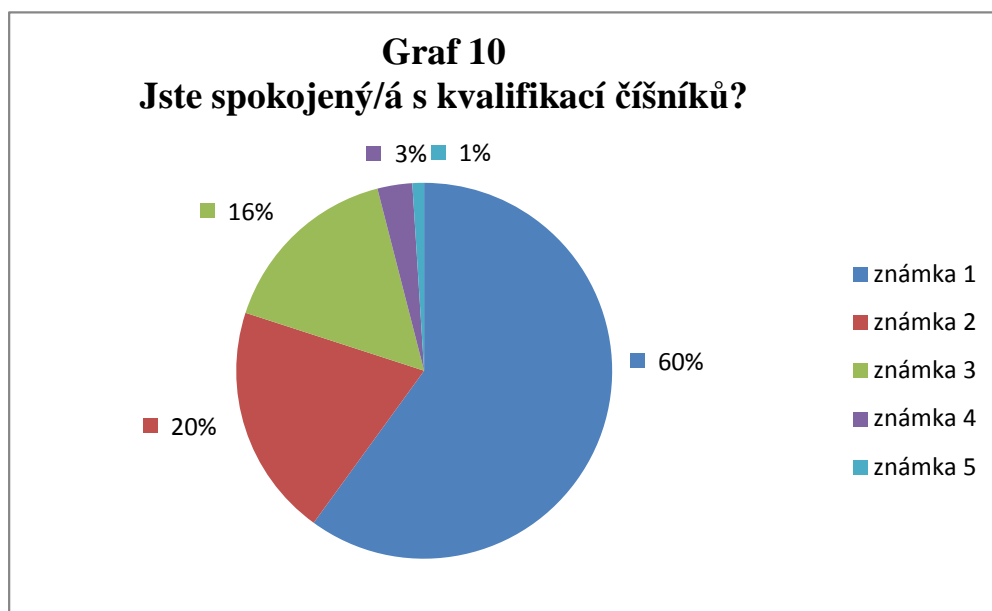


74 (64 %) dotázaných hodnotí ochotu obsluhy známkou 1, 23 (20 %) známkou 2, 14 (12 %) známkou 3, 4 (3 %) známkou 4 a 1 (1 %) známkou 5.

**Tabulka č. 9: Jste spokojený s ochotou obsluhy?**

	Počet odpovědí	Procenta
Známka 1	74	64 %
Známka 2	23	20 %
Známka 3	14	12 %
Známka 4	4	3 %
Známka 5	1	1 %
Celkově	116	100 %

## Otázka č. 10

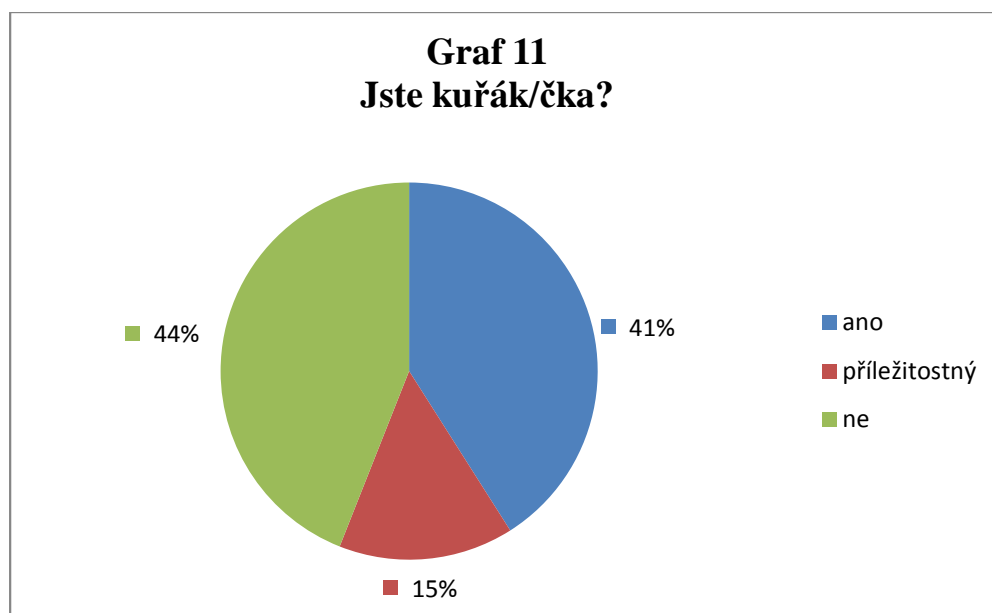


70 (60 %) dotázaných hodnotí kvalifikaci číšníků známkou 1, 23 (20 %) známkou 2, 19 (16 %) známkou 3, 3 (3 %) známkou 4 a 1 (1 %) známkou 5.

**Tabulka č. 10: Jste spokojený s kvalifikací číšníků?**

	Počet odpovědí	Procenta
Známka 1	70	60 %
Známka 2	23	20 %
Známka 3	19	16 %
Známka 4	3	3 %
Známka 5	1	1 %
Celkově	116	100 %

### Otázka č. 11

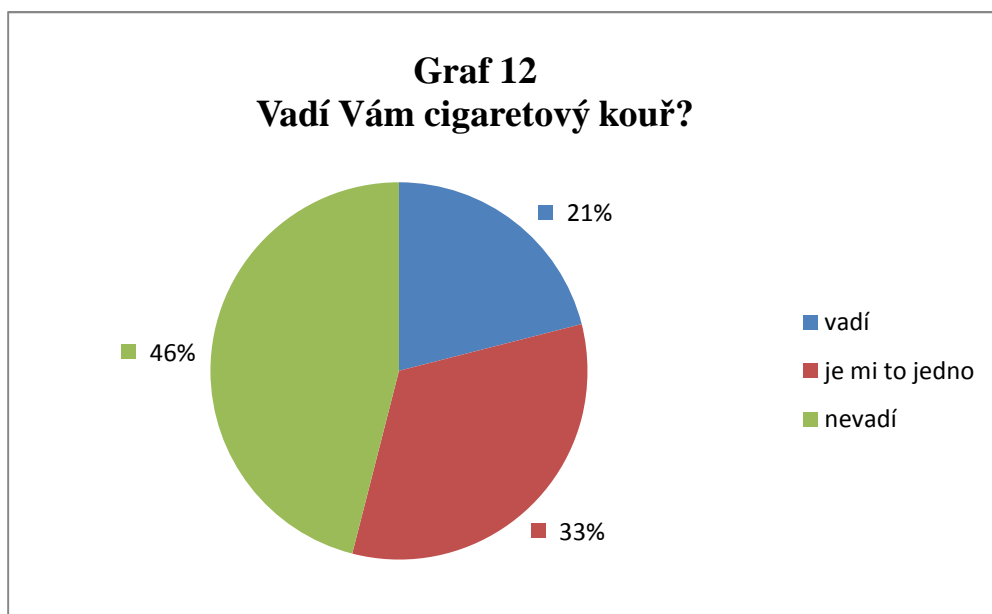


47 (41 %) dotázaných je kuřáků, 18 (15 %) je příležitostných kuřáků a 51 (44 %) je nekuřáků.

**Tabulka č. 11: Jste kuřák/čka?**

	Počet odpovědí	Procenta
Ano	47	41 %
Příležitostný	18	15 %
Ne	51	44 %
Celkově	116	100 %

## Otázka č. 12

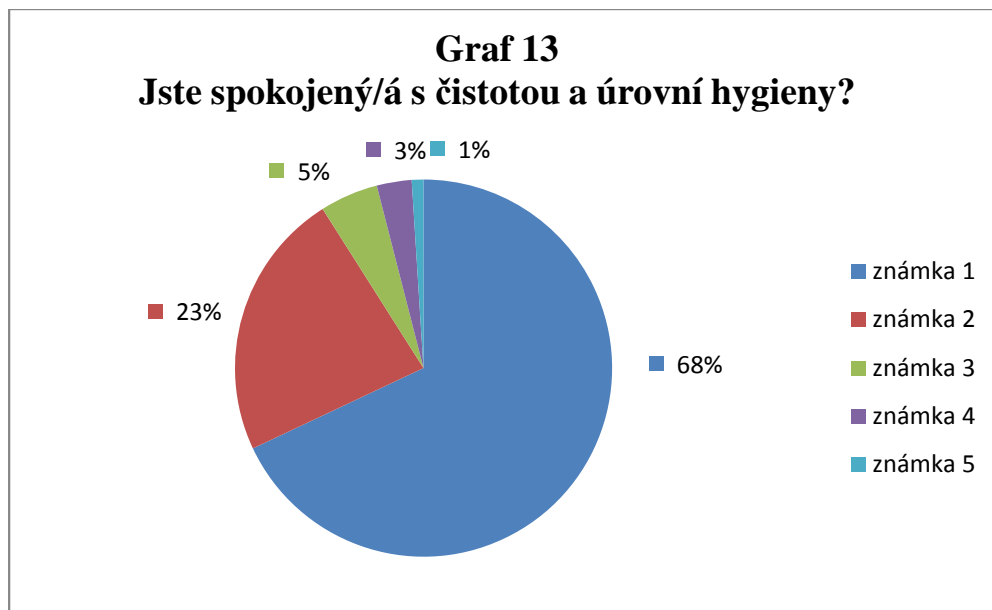


24 (21 %) dotázaných vadí cigaretový kouř, 38 (33 %) cigaretový kouř neregistrují a 54 (46 %) cigaretový kouř nevadí.

**Tabulka č. 12: Vadí Vám cigaretový kouř?**

	Počet odpovědí	Procenta
Vadí	24	21 %
Je mi to jedno	38	33 %
Nevadí	54	46 %
Celkově	116	100 %

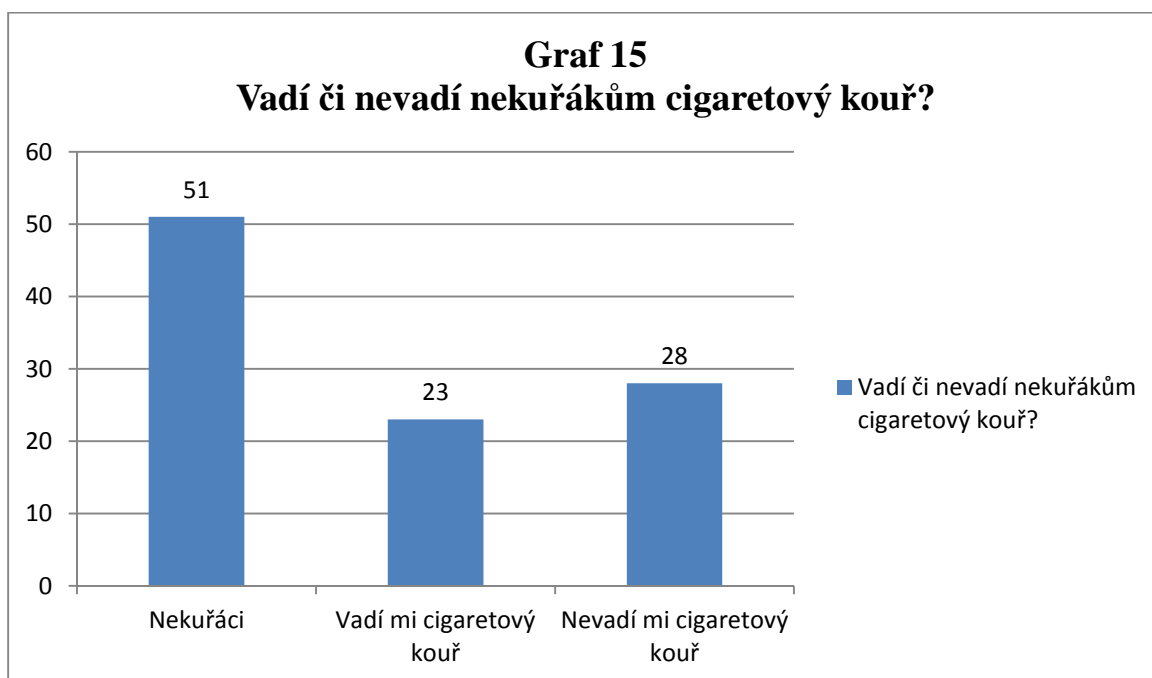
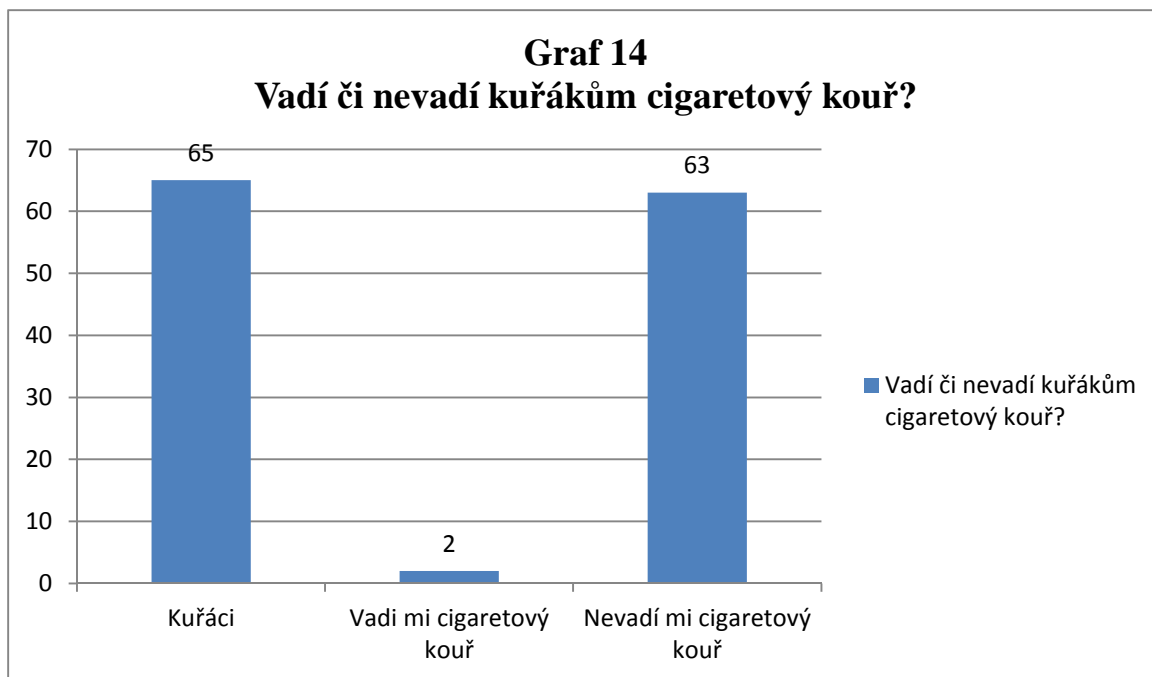
### Otázka č. 13



79 (68 %) dotázaných hodnotí hygienu a čistotu známkou 1, 27 (23 %) známkou 2, 6 (5 %) známkou 3, 3 (3 %) známkou 4 a 1 (1 %) známkou 5.

**Tabulka č. 13: Jste spokojený s čistotou a úrovní hygieny?**

	Počet odpovědí	Procenta
Známka 1	79	68 %
Známka 2	27	23 %
Známka 3	6	5 %
Známka 4	3	3 %
Známka 5	1	1 %
Celkově	116	100 %



65 (56 %) dotázaných je kuřáků, 51 (44 %) je nekuřáků, 25 (22 %) vadí cigaretový kouř a 91 (78 %) nevadí cigaretový kouř.

**Tabulka č. 14: Kuřáci, nekuřáci?**

	Počet odpovědí	Procenta
Kuřáci	65	56 %
Nekuřáci	51	44 %
Celkem	116	100 %

**Tabulka č. 15: Vadí či nevadí cigaretový kouř?**

	Počet odpovědí	Procenta
Vadí mi cigaretový kouř	25	22 %
Nevadí mi cigaretový kouř	91	78 %
Celkem	116	100 %

## 6. DISKUZE

Cílem práce bylo prověření úrovně poskytovaných služeb v gastronomii z celkového hlediska. K tomuto záměru bylo použito kvantitativního výzkumného šetření, které bylo zaměřeno na pečlivě vybraný vzorek pohostinských zařízení na území města České Budějovice. V této kapitole se budu věnovat zhodnocení výsledků získaných tímto šetřením, které jsou popsány v kapitole Výsledky. V závěrečné části kapitoly se vrátím ke stanovenému cíli a k výzkumným předpokladům.

Dotazníkové šetření bylo zaměřeno na 10 charakterově podobných pohostinských zařízení, která respondenti navštěvují z 67(58 %) pravidelně a 49 (42 %) nepravidelně. Šetření se zúčastnilo 116 respondentů, z toho 67 (58 %) mužů a 49 (42 %) žen. Věkový rozptyl souboru byl od 18 do 70 let. Nejvíce zastoupenou skupinu tvořili respondenti ve věku 18 až 25 let a dále respondenti ve věku 25 až 35 let. Dotazníkové šetření probíhalo ve středu večer, kdy mají ve zvyku vysokoškolští studenti navštěvovat restaurační zařízení ve velkém počtu, proto lze předpokládat, že právě tímto faktem je zapříčiněn vysoký počet mladších respondentů.

Čtvrtá otázka se týkala toho, zda jsou respondenti spokojeni s úrovní stravovacích služeb. Tato otázka patří v dotazníku mezi nejdůležitější, jelikož vypovídá o kvalitě pokrmů ve zkoumané oblasti. Dotazovaní udělovali známky 1 až 5 jako ve škole. Znamku 1 udělilo 47 % respondentů, známku 2 udělilo 38 %, známku 3 udělilo 20 %, známku 4 udělilo 4 % a známka 5 nebyla udělena vůbec. Respondenti tuto oblast hodnotili celkovou známkou 1,7. Rád bych z vlastní praxe podotkl, že rozsáhlá nabídka pokrmů na stálých lístcích není výhodou, ale naopak problém zasahující kvalitu nabízených pokrmů. Tento fakt se netýká mapovaných restaurací, které se z větší části zaměřují na kvalitu pokrmů, o čemž vypovídá i malý počet pokrmů ve stálých lístcích.

Otázka pátá byla zaměřena na spokojenost zákazníků s nabízenými pokrmy. Respondenti měli možnost označit více odpovědí najednou, a to: pokrmy shledávám zdravé, pokrmy shledávám chutné, pokrmy shledávám estetické, pokrmy shledávám energeticky vyvážené. Ze zkoumaného souboru 116 respondentů označilo 104 odpověď „pokrmy shledávám chutné“. Druhá nejčastěji označovaná odpověď byla „pokrmy shledávám estetické“, respondenti ji označili 23 krát. Z výzkumu vyplývá, že jsou restaurace v dnešní



době vyhledávány zejména proto, aby se člověk chutně najedl. V restauracích si můžeme vybírat z nepřeberného množství chutí, protože mapované restaurace nabízejí nejen tradiční česká jídla, ale i pochoutky z celého světa. Jídlo v dnešním pojetí by nemělo znamenat jen důležitou směs kalorií a vitamínů, ale mělo by především probouzet všechny naše smysly a v neposlední řadě by mělo pozitivně působit na naše zdraví. Hra barev a uspořádání jídla je pastva pro oči (pokrmů shledávám estetické), vyrovnaný poměr mezi sacharidy, zeleninou, vitamíny a bílkovinami (pokrmů shledávám energeticky vyvážené a pokrmů shledávám zdravé), jídlo chutná tak, že vzbuzuje radost (pokrmů shledávám chutné). Respondenti nejvíce dbají a hodnotí to, jak pokrmů chutnají.

Otázka šestá zněla takto: „Jste spokojený/-á s kvalitou a čerstvostí používaných surovin?“ Známkou 1 udělilo 44 % respondentů, známkou 2 udělilo 28 %, známkou 3 udělilo 25 %, známkou 4 udělilo 2 % a známkou 5 udělilo 1 %. Mnozí respondenti se na mě obraceli s připomínkou, že na tuto otázku neznají odpověď, jelikož nemají možnost vidět, co se děje v kuchyni. S tímto výrokem bych si dovolil nesouhlasit, jelikož kvalitu potravin můžeme zhodnotit hned podle několika aspektů. Pokud mi v restauraci kuchař připraví steak, který bude i po tepelné úpravě zapáchat, poznám, že použitá surovina nebyla čerstvá. Pokud se mi na talíři „povaľuje“ oschlá zelenina či okoralé brambory, opět mohu z pokrmu usuzovat, že kuchař nemá k dispozici čerstvé suroviny. V neposlední řadě bych chtěl zdůraznit význam polotovarů ve zkoumané oblasti. Jedni tvrdí, že se bez polotovarů nedá obejít, druzí naopak, že to bez nich jít musí. V našem případě je ale nejpodstatnější to, že jsou polotovary v jídelním lístku a na talíři nepřehlédnutelné. Většinou se nacházejí v sekci „minutkové pokrmů“ a jejich název vypovídá o jejich délce přípravy. Opravdu lze za minuty připravit například bramboráčky, s kterými bychom se v domácnosti pracně dělali déle než hodinu? Respondenti tuto oblast hodnotili celkovou známkou 1,7. Tato známka koresponduje s mapovanými restauracemi, které se zaměřují na tradiční českou i mezinárodní kuchyni s důrazem na čerstvost a kvalitu sezónních surovin z lokálních zdrojů.

V sedmé otázce jsem se ptal, jestli jsou respondenti spokojeni s cenou nabízených pokrmů. Známkou 1 udělilo 33 % respondentů, známkou 2 udělilo 25 %, známkou 3 udělilo 36 %, známkou 4 udělilo 10 % a známkou 5 udělilo 2 %. Host vnímá cenu jako nejvyšší sumu, kterou je ochoten zaplatit za určitý pokrm. Mohli bychom spekulovat nad tím, zda hosti hodnotí cenu z pohledu vysoká či nízká nebo z pohledu dobrá či špatná cena. Nižší cena je obecně znamením nižší kvality a naopak vyšší cena je znamením vyšší kvality nabízených

pokrmů. V mapovaném segmentu jsou hosti ochotni zaplatit za kvalitní pokrm více a hodnotí cenu nabízených pokrmů celkovou známkou 2,2.

Osmá otázka se týkala spokojenosti respondentů s dosavadní nabídkou. Známkou 1 udělilo 41 % respondentů, známkou 2 udělilo 31 %, známkou 3 udělilo 22 %, známkou 4 udělilo 4 % a známkou 5 udělilo 2 %. Nabídka pokrmů je u každého stravovacího zařízení individuální. Při návštěvě zkoumaných stravovacích zařízení bylo zjištěno, že se ale nejedná o příliš velké rozdíly. Ve zkoumané oblasti převládají zejména stravovací zařízení, jež mají v nabídce převážně pokrmy české kuchyně. Jídelní a nápojový lístek jsou obrazem úrovně podniku ve společném stravování, zejména restauračního, a proto je nutno dbát na jejich obsah, aby nejvíce oslovil hosta. Obsah a rozsah jídelních lístků se řídí především poptávkou ze strany hosta, ale také druhem zařízení. V našem případě byly vybrány restaurace, které mají až na malé detaily velmi podobný jídelní lístek. Respondenti ohodnotili ze svého pohledu dosavadní nabídku ve zkoumaných restauracích známkou 1,9. Tato známka vypovídá o relativní spokojenosti respondentů s dosavadní nabídkou ve vybraných restauracích.

Devátá otázka byla zaměřena na spokojenost respondentů s ochotou obsluhy. Známkou 1 udělilo 64 % respondentů, známkou 2 udělilo 20 %, známkou 3 udělilo 12 %, známkou 4 udělilo 3 % a známkou 5 udělilo 1 %. Odborné znalosti a dovednosti nejsou jedinou podmínkou dosažení spokojenosti hosta. Někdy je více oceňována vstřícnost, vřelé a přátelské vystupování, ochota, dobrá nálada a celkově pozitivní chování. Takovéto chování by měli číšníci ve společném stravování dodržovat po celou dobu kontaktu s hostem. Porozumění potřebám zákazníka, rychlé reagování, naslouchání a komunikace jsou důležité aspekty, které host vnímá a dle kterých hodnotí podnik jako celek. Veřejnost nespatřuje skoro žádné nedostatky v základních zásadách chování personálu v mapovaném segmentu, a proto hodnotí tuto otázku známkou 1,57. Z vlastní zkušenosti musím s dotazovanými souhlasit, obsluha je ve vybraných restauracích na špičkové úrovni, o hosta se personál stará s úsměvem, a to od příchodu až po odchod.

Desátá otázka hodnotila kvalifikaci číšníků. Známkou 1 udělilo 60 % respondentů, známkou 2 udělilo 20 %, známkou 3 udělilo 16 %, známkou 4 udělilo 3 % a známkou 5 udělilo 1 %. Význam správného chování vzrůstá. Většina hostů nevnímá či odpouští obsluze odbornou chybu při servisu, ale neodpouští prohřešky proti pravidlům slušného chování. Ochota obsluhy má zásadní vliv na kvalitu a úroveň stravovacích zařízení. Od pracovníků, kteří

přicházejí do přímého kontaktu s hostem, se očekává profesionální vystupování a odborné vzdělání. Respondenti ohodnotili ze svého pohledu toto kritérium známkou 1,63. Podle této známky bychom mohli říci, že praktická příprava studentů hotelových a učňovských škol je na vynikající úrovni.

Jedenáctá otázka se zaměřila na poměr mezi kuřáky a nekuřáky v mapovaném segmentu. Ze zkoumaného souboru je 41 % kuřáků, 15 % příležitostných a 44 % je nekuřáků.

Definice kuřáctví je následující: Pravidelný (denní) kuřák kouří nejméně jednu cigaretu denně, příležitostný kuřák kouří méně než jednu cigaretu denně, nekuřák nikdy nevykouřil více jak 100 cigaret (17).

V posledních letech se počet kuřáků (včetně příležitostných) pohybuje v ČR v rozmezí 28 – 32 %. Úsilí společnosti o omezení kouření zatím nepřinesl žádoucí výsledek a podíl kuřáků v populaci významněji neklesá. Zastoupení kuřáků mezi občany ČR je poměrně stabilní a dosud přijatá protikuřácká opatření ke snížení jejich podílu nepřispěla. (21)

Tento trend můžeme sledovat i ve zkoumané oblasti, kde z vybraných restaurací není ani jedna zcela nekuřácká. Oddělené nekuřácké prostory mají tyto restaurace: U Černého koníčka, Restaurace Karla IV., Restaurace Zvon, Kozlovna U Zelené ratolesti, čtyři z deseti mají oddělené prostory pro nekuřáky, což je z mého pohledu (nekuřáka) velmi málo. Z grafu vyplývá, že pokud zahrneme i příležitostné kuřáky, tak více jak polovina hostů jsou ve vybraných restauracích kuřáci, konkrétně 65 ze 116 dotazovaných respondentů.

Můžeme si položit otázku, proč jsou převážně všechny restaurace kuřáckého charakteru? Myslím si, že hlavním motivačním faktorem podniků pro setrvání u kuřáckého konceptu jsou zisky. Majitelé či provozní podniků se domnívají, že pokud jejich restaurace zůstanou u kuřáckého konceptu, budou se moci spolehnout na stálou klientelu. Dle mého názoru by zákaz kouření v restauracích vedl k zániku mnoha zařízení, především menších venkovských hostinců a podniků nižší kategorie. Úplný zákaz kouření by určitě neovlivnil návštěvnost zkoumaných restaurací, které spadají do luxusnějšího segmentu.

Podle posledního výzkumu Státního zdravotního ústavu podporují úplný zákaz kouření v restauracích téměř dvě třetiny občanů České republiky. Pochopitelná a logická je souvislost mezi postojem k zakazu kouření v restauracích a vztahem ke kouření. Jednoznačně platí, že kuřáci jsou největšími odpůrci zakazu, zatímco nekuřáci jeho největšími zastánci (17).

Úplný zákaz kouření v restauracích má mnoho zastánců i odpůrců. Kouření bezesporu škodí zdraví nejen kuřákům, ale i nekuřákům a je patologickou záležitostí. Zastánci

nekuřáckých restaurací kladou důraz na zdraví hostů i zaměstnanců. Často se v této souvislosti mluví o svobodě. Svoboda jednoho končí tam, kde začíná svoboda druhého. Silným argumentem pro zákaz kouření v restauracích je celkové potlačování tohoto zlovyku ve společnosti.

Dvanáctá otázka se ptala respondentů, zda jim vadí či nevadí cigaretový kouř v restauracích. Řada studií prokázala, že v místnostech (obytných, kancelářských a hlavně restauračních), kde se kouří, mohou koncentrace toxických a karcinogenních látek dosáhnout vysokých hodnot pro vyvolání příznaku otravy, poškození imunitního systému či chronické onemocnění plic, včetně rakoviny. Zaměstnanci ve společném stravování výrazně častěji trpí cévními a respiračními onemocněními. Proto jsou velmi závažné výsledky zkoumání, z něhož vyplývá, že 92 respondentům nevadí pobyt v zakouřeném prostředí a jen 24 dotazovaných hodnotí cigaretový kouř jako negativní aspekt.

Třináctá otázka se zabírala celkovou úrovní hygieny ve zkoumaných restauracích. Znamku 1 udělilo 68 % respondentů, známku 2 udělilo 23 %, známku 3 udělilo 5 %, známku 4 udělilo 3 % a známku 5 udělilo 1 %. Hosté měli hodnotit celkový dojem kvality a čistoty či dodržování hygienických pravidel. Při svém udělování kvalifikační známky měli respondenti zhodnotit dle svého úsudku hygienu ubrusů, inventáře, toalet, stolů, příborů či přilehlých prostor. Sledovaným objektem měl být i obsluhující personál a dodržování hygienických zásad. Není mi známo, zda všechny tyto aspekty respondenti zahrnuli do svého hodnocení, avšak celkové hodnocení hygieny ve zkoumané oblasti dopadlo pozitivně, a to známkou 1,44.

Grafy číslo 14 a 15 strana 45 vyplývají z otázek číslo 11 a 12. Graf číslo 14 strana 45 zkoumá, jestli kuřákům vadí či nevadí cigaretový kouř v restauracích a graf číslo 15 strana 45 zkoumá, jestli nekuřákům vadí či nevadí cigaretový kouř. U grafu číslo 14 strana 45 jsem sloučil kuřáky a příležitostné kuřáky do jednoho sloupce s názvem kuřáci. Procentuálně bylo 56 % kuřáků, 44 % nekuřáků, z toho 22 % respondentů vadí cigaretový kouř a 78 % respondentů cigaretový kouř nevadí.

Současný český ministr zdravotnictví Leoš Heger, který je velkým zastáncem zákazu kouření v restauracích, počítá s prosazením zákona o zákazu kouření v restauracích od roku 2014. Mohli bychom předpokládat, že protestovat proti zákonu budou především příležitostní a pravidelní kuřáci, naopak nekuřáci budou zákon podporovat. Jakožto nekuřák jsem se

domníval, že pokud se v restauraci setkám s respondentem, který je nekuřák, automaticky označí v dotazníku odpověď: „vadí mi cigaretový kouř“. Tento předpoklad mi vyvrátilo 28 nekuřáků, kteří označili odpověď: „nevadí mi cigaretový kouř“. Na druhou stranu z 65 dotázaných kuřáků označilo 63 respondentů předpokládanou možnost: „nevadí mi cigaretový kouř“, pouze 2 respondenti označili odpověď „vadí mi cigaretový kouř“. Rád bych se pozastavil nad tím, proč si 28 nekuřáků vybralo možnost „nevadí mi cigaretový kouř“ jako svou odpověď. Dle mého názoru sehrála velkou roli v označení této odpovědi tolerance respondentů, nevadí jim cigaretový kouř, protože jsou schopni přijmout či snášet něco, co je samo o sobě spíše nežádoucí nebo nepříjemné (v tomto případě zakouřené restaurace). Dalším důvodem, proč respondenti odpověděli, že jim cigaretový kouř nevadí, mohla být neúplná informovanost o zdravotních komplikacích při pasivním kouření.

Na začátku práce byly stanoveny čtyři předpoklady a jeden cíl. Následující odstavce budou věnovány analýze toho, zda byly stanovené předpoklady potvrzeny či vyvráceny. Zároveň se pokusím odpovědět na to, zda bylo dosaženo stanoveného cíle.

Výzkumný předpoklad 1. Předpokládám, že úroveň stravovacích služeb ve vybraných restauracích hodnotí 60% zákazníků pozitivně. Výsledky šetření tento předpoklad potvrdily, viz otázky číslo 4, 5 a grafy číslo 4, 5 strana 35 a 36. Celkové vyhodnocení a potvrzení výzkumného předpokladu 1. ukazuje graf číslo 4, kde 80 % respondentů hodnotí úroveň stravovacích služeb pozitivně.

Výzkumný předpoklad 2. Předpokládám, že úroveň hygienických norem ve vybraných restauracích hodnotí 60% zákazníků pozitivně. Výsledek šetření tento předpoklad potvrdil, viz otázka číslo 13 a graf číslo 13 strana 44. Celkové vyhodnocení a potvrzení výzkumného předpokladu 2. ukazuje graf číslo 13 strana 44, kde 91 % respondentů hodnotí úroveň hygieny pozitivně.

Výzkumný předpoklad 3. Předpokládám, že úroveň obsluhy ve vybraných restauracích hodnotí 60% zákazníků pozitivně. Výsledek šetření tento předpoklad potvrdil, viz otázka číslo 9, 10 a graf číslo 9, 10 strana 40 a 41. S ochotou obsluhy jsou respondenti spokojeni z 84 %, viz graf číslo 9 strana 40 a s kvalifikací číšníků jsou respondenti spokojeni z 80 %.

Výzkumný předpoklad 4. Předpokládám, že kouření ve vybraných restauracích nevadí 60% zákazníků. Výsledek šetření tento předpoklad potvrdil, viz otázka číslo 12 a graf číslo 12 strana 43. Cigaretový kouř nevadí 79 % respondentů. Celkové vyhodnocení a potvrzení výzkumného předpokladu 4. ukazuje graf číslo 14 a 15 strana 45.

Cílem této práce bylo zmapování poskytovaných služeb v gastronomii. Stanovený cíl byl naplněn.

Na závěr diskuze bych rád zmínil, že jsem byl potěšen vstřícností a ochotou většiny zaměstnanců pohostinských zařízení, kde jsem se rozhodl provést výzkumnou část této práce.

## 7. DOPORUČENÍ PRO PRAXI

V této kapitole praktické části jsou uvedeny návrhy a doporučení, které by mohly vést ke zlepšení už tak vynikající úrovně služeb v mapovaném segmentu.

Zavedení dotazníků spokojenosti:

Větší komunikace mezi hosty a stravovacím zařízením by mohla vést ke zvýšení úrovně stravovacích služeb. Proto bych zavedl v restauracích tzv. dotazníky spokojenosti. Obsluhující personál by hostu před tím, než opustí restauraci, předal dotazník, který by vyplnil maximálně během dvou minut, aby ho příliš časově nezdržoval. Z dotazníku by vyplývalo, jak jsou hosti spokojeni se službami daného stravovacího zařízení. Na základě zjištěných informací by majitelé podniku mohli napravit nedostatky a chyby při poskytování stravovacích služeb.

Nabídka menu s třeboňskými rybami:

Všiml jsem si, že ve zkoumané oblasti chybí v jídelním lístku více pokrmů z ryb. Pokud by se Třeboňský kapr objevoval v jídelním lístku pravidelně, hosti by určitě dokázali ocenit jeho kvalitu a chuť, o které není pochyb. Stravovací zařízení by nemuseli měnit pokrmy obsažené ve svých jídelních lístcích, ale měla by pro každý den vytvořené denní menu, které by obsahovalo jeden či dva pokrmy z čerstvých ryb. Menu by bylo variováno každý den.

Zavedení nekuřáckých restaurací:

Ve všech mapovaných restauracích je dovoleno kouřit. Proto bych navrhoval, aby se nebály úbytku potenciálních zákazníků a zkusily být zcela nekuřáckými restauracemi. V Praze už takovéto restaurace fungují a nezaznamenaly žádný úbytek klientely, ale spíše naopak se jejich návštěvnost zvýšila.

Zařazení kvalitních potravin do výrobního procesu:

Pravidlo dnešní doby „žijte zdravě“ by se mělo dostat i do oblasti gastronomie. Doporučuji tedy vybraným zařízením do nabídky zařadit kvalitní suroviny a potraviny od českých farmářů, rybářů, zelinářů. Pro čerstvé jehněčí, sýry lze vyrazit na Šumavu. Například na Biofarmě Slunečná lze nakoupit jak hovězí, skopové či jehněčí a kůzlečí maso, tak vynikající mléko, tvaroh, jogurty, máslo a sýry. Doporučuji vyhledávat regionální dodavatele s perfektním zbožím, pátrat po špičkových chovatelích, řeznících, zelinářích, ale i cukrářích a pekařích. Čerstvé kvalitní potraviny obohatí nabídku každého zařízení a také zvýší úroveň poskytovaných služeb.

Zdravý balíček na cesty:

Trendem dnešní uspěchané doby je stres, spěch a špatné stravovací návyky.

Do popředí se zároveň dostává povědomí o zdravém životním stylu. Doporučil bych restauracím, aby zaměřily svou nabídku na uspěchaného, velmi zaměstnaného hosta, který nemá čas se v klidu najíst nebo trávit celý pracovní den na cestách. Tento host se většinou stravuje v nezdravém rychlém občerstvení. Proto by restaurace poskytovaly hostům obědový balíček s sebou s výběrem z několika možností. Oběd by byl mimo obal vlastní ještě uložen v papírové krabici s logem či nápisem dané provozovny, součástí obědu by mohl být dezert, salát či nápoj z čerstvého ovoce. Hlavním smyslem z pohledu hosta je přispět k jeho správným stravovacím návykům. Hlavním smyslem z pohledu restaurace je přivést aktivní nabídkou nového hosta, a tím zvýšit kvalitu poskytovaných služeb a zvýšit úroveň podniku. Nabídka jídel by se mohla každý týden měnit. Díky uvedeným logům, názvům a kvalitním surovinám použitým pro výrobu pokrmů by byla neustále propagována i restaurace.

Soutěž o nejnápaditější restauraci:

Restauracím a jejich nabídkám často chybí nápad, který by je odlišil od ostatních stravovacích zařízení. Koncept gastronomických zařízení by měl být postaven na schopnosti zaujmout zákazníka. Podniky by měly v první řadě lákat svým vzhledem a v druhé řadě by měly poskytovat kvalitní promyšlenou nabídku. Rozhodnutí o stylu, vzhledu a nabídce provozoven je zcela v rukou majitelů a záleží pouze na jejich umění, jak si poradí s konkurencí. Mé navrhované řešení by spočívalo v pravidelném pořádání soutěže například na téma „O nejnápaditější řešení provozovny v oblasti gastronomie“. Výherci soutěže by bylo nabídnuto poskytnutí bezplatné reklamy na stránkách města (České Budějovice) či různých informačních portálech. Soutěž by byla v kompetenci města nebo Jihočeského kraje.



## 8. ZÁVĚR

Hlavním cílem této bakalářské práce bylo zanalyzovat a zhodnotit současnou úroveň gastronomických služeb ve vymezené oblasti. Jednalo se o oblast České Budějovice.

Aby bylo možné posoudit současnou situaci ve stravovacích službách, bylo nutné shromáždit dostupné informace o stravovacích zařízeních ve zkoumané oblasti a provést dotazníkového šetření mezi hosty stravovacího zařízení.

Velmi důležitou součástí práce je teoretická část, která se zabývala obecným vymezením a definicí společného stravování. V rešerši byly zdůrazněny a sledovány pojmy jako členění stravování, hygiena, etika, kouření v restauracích, způsoby obsluhy nebo kvalita služeb.

Sepsání vlastní práce předcházelo stanovení výzkumných předpokladů. Na základě údajů, které byly zjištěny v praktické části, byly tyto předpoklady buď potvrzeny, nebo vyvráceny.

První výzkumný předpoklad, jenž konstatoval, že úroveň stravovacích služeb ve vybraných restauracích hodnotí 60 % zákazníků pozitivně, můžeme potvrdit zejména na základě dotazníkového šetření. 92 zákazníků hodnotí úroveň stravovacích služeb pozitivně, což představuje 80 %.

Druhý výzkumný předpoklad udával, že úroveň hygieny ve vybraných restauracích hodnotí 60 % zákazníků pozitivně. I tento výzkumný předpoklad můžeme potvrdit, a to opět na základě dotazníkového šetření. 106 zákazníků hodnotí úroveň hygieny pozitivně, což představuje 91 %.

Třetí výzkumný předpoklad uváděl, že úroveň obsluhy ve vybraných restauracích hodnotí 60 % zákazníků pozitivně. I tuto hypotézu lze na základě dotazníkového šetření potvrdit. 97 zákazníků hodnotí úroveň obsluhy pozitivně, což představuje 84 % a 93 zákazníků hodnotí kvalifikaci číšníků pozitivně, což představuje 80 %.

Poslední výzkumný předpoklad konstatoval, že kouření ve vybraných restauracích nevadí 60 % zákazníků. Jak ukázalo dotazníkové šetření, 92 (79 %) zákazníků nevadí cigaretový kouř ve vybraných restauracích, tudíž i čtvrtý předpoklad lze potvrdit.

Respondenti hodnotili služby ve stravovacích zařízeních spíše známkami 1 a 2. Nejlepší hodnocení udělili respondenti hygieně, 79 dotázaných volili známku jedna. Hosté také byli dále velmi spokojeni s ochotou a odborností obsluhy. Ochetný personál získal 74 krát známku jedna a odbornost obsluhujícího personálu získala 70 krát známku jedna.

Nejméně spokojeni byli dotazovaní s cenou nabízených pokrmů, kterou hodnotili respondenti 10 krát známkou čtyři a 3 krát známkou pět.

Návrhy a doporučení zpracované v této bakalářské práci by se mohly stát na základě jejich aplikace do praxe malou konkurenční výhodou stravovacích zařízení oproti ostatním zařízením stejného typu.

Sepsání bakalářské práce na téma „Mapování úrovně gastronomie ve vybraných restauracích v Českých Budějovicích“ nedoprovázely žádné významné problémy. Překvapilo mě, jak ochotně mi byly poskytnuty informace ve vybraných restauracích.

Shrnu-li veškeré poznatky, mohu říci, že hlavní cíl práce, tedy zjištění úrovně poskytovaných služeb v gastronomii, byl na základě všech dostupných informací splněn.

## 9. SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ

- [1] BERÁNEK, Jaromír. *Provozujeme pohostinství a ubytování*. Praha: Mag Consulting s.r.o., 2004. ISBN 80-86724-02-6.
- [2] BERÁNEK, Jaromír a Pavel KOTEK. *Řízení hotelového provozu*. Praha: Mag Consulting s.r.o., 2003. ISBN 80-86724-00-X.
- [3] CÓN, František. *Zařízení provozoven v kostce*. Úvaly: Ratio, 2002. ISBN 80-238-0867-2.
- [4] GERVAIS, A., J. O'LOUGHHLIN a G. MESHEFEDJIAN. *Milostenes in the natural course of onset of cigarette use among adolescents*. Canadian Medical Association Journal, 2007. ISBN 1488-2329.
- [5] GAJDŮŠEK, S., J. DOSTALOVÁ a P. OTOUPAL. *Společné stravování*. Brno: Mendelova Zemědělská a lesnická universita, 1999.
- [6] HORNER, Susan a John SWARBROOKE. *Cestovní ruch ubytování stravování*. Praha: Grada Publishing, a.s., 2003. ISBN 80-247-0202-9.
- [7] INDROVÁ, Jarmila. *Podnikatelská činnost ve stravování a hotelnictví: vědecká monografie*. 1.vyd. Praha: VŠE, 1996, 106 s. Gastronomie. ISBN 80-707-9739-8.
- [8] KOHOUTOVÁ, Vladimíra. Co je to HACCP. In: [haccp.name/haccp/](http://www.haccp.name/haccp/) [online]. [citováno 2. 2. 2013]. Dostupné z: [http://www.haccp.name/haccp/co\\_je\\_haccp.php](http://www.haccp.name/haccp/co_je_haccp.php)
- [9] KRÁLÍKOVÁ, E. *Kuřáky stojí jejich vášeň 15 let života*. MV ČR: Bulletin Zdravotní pojišťovny, 2009.
- [10] KUKAČKA, Vladislav. *Udržitelnost zdraví: vědecká monografie*. 1. vyd. V Českých Budějovicích: Jihočeská univerzita, Zemědělská fakulta, 2010. Gastronomie. ISBN 978-80-7394-217-5.
- [11] MACHALOVSKÝ, Andrej. *Základy Gastronomie*. Banská Bystrica: Slovakia univerzum, 1998. ISBN 80-8055-168-5.
- [12] MLEJNKOVÁ, Lena. *Služby společného stravování: vědecká monografie*. Vyd. 1. Praha: Oeconomica, 2005, 100 s. Gastronomie. ISBN 80-245-0870-2.
- [13] PODSTATOVÁ, Hana. *Základy epidemiologie a hygieny*. Praha: Galén, 2009. ISBN 978-80-7262-597-0.
- [14] REINHOLD, Metz. *Restaurace a host: základní odborné vědomosti, restaurace, hotel, kuchyně*. Praha: Europa-Sobotáles, 2008. ISBN 978-80-86706-18-4.

- [15] SALAČ, Gustav. *Stolníčení*. Praha: Fortuna, 2004. ISBN 80-85943-48-4.
- [16] SALAČ, Gustav, Milan PRIBULA a Hana SEDLÁČKOVÁ. *Technika obsluhy a služeb pro 2. ročník středních hotelových škol: Retail management*. Vyd. 4., v SPN vyd. 1. Praha: SPN, 2003, 150 s. Gastronomie. ISBN 80-859-3710-7.
- [17] SOVINOVÁ, H., SADÍLEK, P., CSÉMY, L.: Vývoj prevalence kuřáctví v dospělé populaci ČR. Názory a postoje občanů ČR k problematice kouření (období 1997 – 2010): Výzkumná zpráva. [online]. 2011. SZÚ. [cit. 2011-07-06]. Dostupné z: <http://www.szu.cz/uploads/documents/szu/aktual/Zprava2010.pdf>
- [18] Co je to HACCP. In: [webnode.cz](http://webnode.cz) [online]. ©2009 [ citováno 2. 2. 2013]. Dostupné z: <http://haccp.webnode.cz/co-je-to-haccp/>
- [19] Hygienické požadavky na společné stravování In: [wikiskripta.eu](http://wikiskripta.eu) [online]. [citováno 8. 2. 2013]. ISSN1804-6517. Dostupné z: [http://www.wikiskripta.eu/index.php/Hygienicke\\_pozadavky\\_na\\_spolecne\\_stravovani](http://www.wikiskripta.eu/index.php/Hygienicke_pozadavky_na_spolecne_stravovani)
- [20] Kouření v restauracích po 1. 7. 2010. In: [webnode.cz](http://webnode.cz) [online]. ©2009 [citováno 9. 2. 2013]. Dostupné z: <http://haccp.webnode.cz/koureni/>
- [21] Zásady osobní hygieny. In: [webnode.cz](http://webnode.cz) [online]. ©2009 [citováno 8. 2. 2013]. Dostupné z: <http://haccp.webnode.cz/osobni-hygiena/>

## **10. SEZNAM ZKRATEK**

HACCP - Hazard Analysis Critical Control Points

MZ ČR – Ministerstvo Zdravotnictví České republiky

ČR – Česká republika

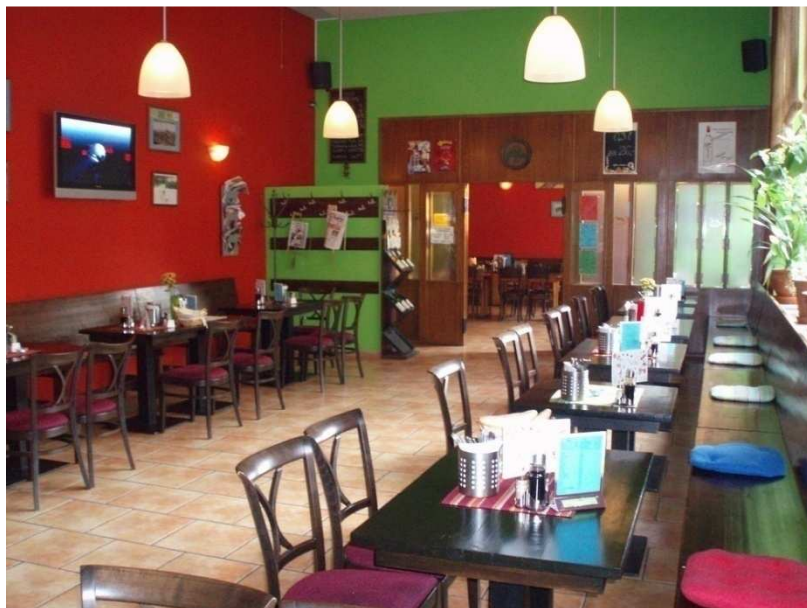
## **11. PŘÍLOHY**

Seznam příloh

Příloha 1. Seznam obrázků

Příloha 2. Dotazník

## Příloha 1. Seznam obrázků



Obrázek 1 U Černého Koníčka



Obrázek 2 Fantom Pub



Obrázek 3 Restaurace Juvel



Obrázek 4 Restaurace Perla





Obrázek 5 Pivnice Budvarka



Obrázek 6 Mastné krámy



Obrázek 7 Restaurace Karel IV



Obrázek 8 Restaurace Zvon



Obrázek 9 Restaurace u Zelené ratolesti



Obrázek 10 Restaurace Jiskra

## Dotazník

Vážený pane, vážená paní,

Dobrý den jmenuji se David Dvořák a jsem studentem posledního ročníku Pedagogické fakulty. Pro svou bakalářskou práci jsem si vybral téma „mapování úrovně gastronomie v Českých Budějovicích“. Pro kvalitní zpracování tohoto tématu je nutné provést marketingový výzkum. Proto bych Vás rád tímto požádal o podrobné přečtení otázek a jejich následné označení.

**Dotazník je anonymní a všechna data budou využita pouze jako podklad pro mou bakalářskou práci.**

Předem děkuji za Vámi věnovaný čas!

**1. Navštěvujete tento podnik pravidelně?**

- a) Ano
- b) Ne

**2. Vaše pohlaví?**

- a) Muž
- b) Žena

**3. Kolik je vám let?**

- a) 18 - 25
- b) 25 - 35
- c) 35 - 45
- d) 45 -

**4. Jste spokojený/á s úrovní stravovacích služeb v tomto podniku?**

Spokojen      Nespokojen

**5. Jste spokojený/á s nabízenými pokrmy v tomto podniku?**

- a) pokrmy shledávám zdravé
- b) pokrmy shledávám chutné
- c) pokrmy shledávám estetické
- d) pokrmy shledávám energeticky vyvážené

**6. Jste spokojený/á s kvalitou a čerstvostí používaných surovin?**

Spokojen      Nespokojen

**7. Jste spokojený/á s cenou nabízených pokrmů?**

Spokojen      Nespokojen

**8. Jste spokojený/á s dosavadní nabídkou v tomto podniku?**

Spokojen      Nespokojen

**9. Jste spokojený/á s ochotou obsluhy v tomto podniku?**

Spokojen      Nespokojen

**10. Jste spokojený/á s kvalifikací číšníků v tomto podniku?**

Spokojen      Nespokojen

**11. Jste kuřák?**

- a) Ano
- b) Příležitostný
- c) Ne

**12. Vadí Vám cigaretový kouř v tomto podniku?**

- a) Vadí
- b) Je mi to jedno
- c) Nevadí

**13. Jste spokojený/á s čistotou a úrovní hygieny v tomto podniku?**

Spokojen      Nespokojen