

Přílohy

Příloha 1

Dotazník pro zákazníky:

Vážená paní / Vážený pane,

ráda bych Vás požádala o vyplnění dotazníku zjišťujícího spokojenost s kvalitou služeb restaurace Vyplnění dotazníku trvá zhruba pět minut. Cílem je zjištění, zda Vaše očekávání ohledně kvality služeb byla splněna. Dotazník je anonymní, získané údaje poslouží ke zkvalitnění služeb podle Vašich představ a přání. Data budou zpracována a vyhodnocena prostřednictvím mé diplomové práce.

Předem děkuji za Vaši spolupráci a čas,

Bc. Kristýna Štěpánková, Mendelova univerzita v Brně.

1) Za jakým účelem jste navštívil/a restauraci

- Pracovní účel
 Oslava
 Ostatní
 V rámci využití volného času

2) Tabulka znázorňuje dimenze týkající se kvality služeb restauračního zařízení.

K jednotlivým dimenzím prosím **rozdělte 100 bodů**, podle důležitosti, jakou jim při-kládáte. (s vyšší důležitostí faktoru přidejte více bodů)

Dimenze kvality služeb	Počet bodů (100 celkem)
Dojem z prostředí (vzhled restaurace, dostupnost a parkování, oblečení personálu, komunikační materiály)	
Pokrm (vzhled, kvalita, sortiment, porce)	
Spolehlivost (správnost vyúčtování, přístup k řešení připomínek)	
Schopnost reakce personálu (všimavost, rychlost reakce na požadavky hosta)	
Jistotu a empatie vzbuzující personál (pochopení potřeb a požadavků hosta, komunikace personálu, kvalifikovanost, zdvořilost)	

3) V následujících dvou sloupcích ohodnoťte prosím **zakroužkováním** číslice nejdříve Vaše očekávání kvality služeb před návštěvou restaurace a dále skutečně vnímanou kvalitu služeb restaurace na stupnici **1=nejnižší hodnocení, 3 =neutrální postoj, 5=nejvyšší hodnocení**.

Kritéria kvality služeb	Očekávání před návštěvou	Skutečná kvalita služeb
Vzhled restaurace (čistota, vnitřní a vnější úprava)	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
Dostupnost restaurace autem (zahrnuje i parkování) nebo hromadnou dopravou	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
Vhodné oblečení a upravenost personálu	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
Zpracování jídelního lístku	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
Webové stránky restaurace	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
Vzhled pokrmu	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
Porce pokrmu (čím větší, tím větší počet bodů)	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
Kvalita pokrmu (chuť, čerstvost, úprava)	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
Šíře sortimentu pokrmů	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
Přístup obsluhy k řešení stížností a připomínek	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5

1) Tabulka znázorňuje dimenze týkající se kvality služeb restauračního zařízení.
K jednotlivým dimenzím prosím **rozdělte 100 bodů**, podle důležitosti, jakou jim při-
kládáte. (s vyšší důležitostí faktoru přidělte více bodů)

Dimenze kvality služeb	Počet bodů (100 celkem)
Dojem z prostředí (vzhled restaurace, dostupnost a parkování, oblečení personálu, komunikační materiály)	
Pokrm (vzhled, kvalita, sortiment, porce)	
Spolehlivost (správnost vyúčtování, přístup k řešení připomínek)	
Schopnost reakce personálu (všímavost, rychlost reakce na požadavky hosta)	
Jistotu a empatie vzbuzující personál (pochopení potřeb a požadavků hosta, komunikace personálu, kvalifikovanost, zdvořilost)	

2) V následující tabulce ohodnoťte prosím **zakroužkováním** číslice, jaké mají podle Vašeho názoru zákazníci očekávání od služeb Vaší restaurace před jejím navštívením. Hodnocení proveďte na stupnici **1=nejnižší hodnocení, 3=neutrální postoj, 5=nejvyšší hodnocení**.

Kritéria kvality služeb	Očekávání před návštěvou
Vzhled restaurace (čistota, vnitřní a vnější úprava)	1 2 3 4 5
Dostupnost restaurace autem (zahrnuje i parkování) nebo hromadnou dopravou	1 2 3 4 5
Vhodné oblečení a upravenost personálu	1 2 3 4 5
Zpracování jídelního lístku	1 2 3 4 5
Webové stránky restaurace	1 2 3 4 5
Vzhled pokrmu	1 2 3 4 5
Porce pokrmu (čím větší, tím větší počet bodů)	1 2 3 4 5
Kvalita pokrmu (chuť, čerstvost, úprava)	1 2 3 4 5
Šíře sortimentu pokrmů	1 2 3 4 5
Přístup obsluhy k řešení stížností a připomínek	1 2 3 4 5
Správnost vyúčtování a bezchybnost obsluhy	1 2 3 4 5
Rychlost obsluhy (čekání na objednávku a placení)	1 2 3 4 5
Vstřícnost a všímavost personálu	1 2 3 4 5
Profesionální jednání a odborné znalosti personálu	1 2 3 4 5
Zdvořilý přístup personálu vzbuzující důvěryhodnost	1 2 3 4 5
Vcítění se personálu do individuálních potřeb a komunikační schopnosti	1 2 3 4 5

Děkuji za Váš čas a ochotu při vyplňování tohoto dotazníku.

Otázky k řízenému rozhovoru:

1) Má vedení restaurace nějakou vizi nebo představu současného nebo budoucího vývoje zajišťování kvality?

- 2) Na jaký segment zákazníků se zaměřujete?
- 3) Jaké je obsazení současného managementu restaurace?
 - 3a) Jakým způsobem je personálu objasněno zajišťování kvality (školení, porady...)?
 - 3b) Který pracovník má největší pravomoc v oblasti kvality?
 - 3c) Jakým způsobem je monitorována kvalita služeb? Provádíte nějaké kontroly kvality?
- 4) Využíváte systém kritických bodů HACCP? V čem jeho opatření ve Vašem podniku spočívají?
- 5) Uplatňuje Váš podnik v současné době řízení kvality podle podnikových standardů?
 - 5a) U jakých oblastí jsou podnikové standardy aplikovány?
- 6) Využíváte ve svém podniku koncepci managementu jakosti TQM nebo jste případně držiteli certifikace EFQM?
- 7) Je Vaše restaurace certifikovaná ISO normou kvality?
 - 7a) Jaké klady Vám tato certifikace přinesla nebo jaké jsou Vaše připomínky?
- 8) Jste držiteli nějaké jiné certifikace kvality nebo ocenění kvality?
- 9) Jakým způsobem monitorujete očekávání a spokojenost zákazníků (dotazování, kniha stížností, průzkumy..)?
 - 9a) Jakým způsobem využíváte takto získané informace od zákazníků?
- 10) Kde podle Vašeho názoru získávají nejčastěji zákazníci informace o Vaší restauraci?

Příloha 2

Tab. 1 Doplnkové otázky restaurace Výtopna

Četnosti doplňkových otázek restaurace Výtopna (ze 120 respondentů)	četnost	procento
Za jakým účelem jste navštívil/a restauraci Výtopna?		
a) Pracovní účel	23	19,17%
b) Oslava	29	24,17%
c) Ostatní	3	2,50%
d) V rámci využití volného času	65	54,17%
Jak často navštěvujete restauraci Výtopna?		
a) Vícekrát do týdne	2	1,67%
b) Jednou týdně	7	5,83%
c) Jednou za dva týdny	23	19,17%
d) Jednou za měsíc	37	30,83%
e) Méně často než jednou za měsíc	51	42,50%
Navštívíte na základě Vašich zkušeností restauraci Výtopna znovu?		
a) Ano	91	75,83%
b) Nevím	26	21,67%
c) Ne	3	2,50%
Pohlaví:		
a) Žena	61	50,83%

b) Muž	59	49,17%
Vzdělání:		
a) Základní	10	8,33%
b) Středošk. s maturitou	49	40,83%
c) Vysokoškolské	42	35,00%
d) Vyučen bez maturity	19	15,83%
Věk:		
a) 18 - 29 let	32	26,67%
b) 30 - 44 let	46	38,33%
c) 45 - 59 let	38	31,67%
d) 60 let a více	4	3,33%
Příjem domácnosti:		
a) Do 20 000 Kč	10	8,33%
b) 20 001 - 30 000 Kč	46	38,33%
c) 30 001 - 40 000 Kč	48	40,00%
d) 40 001 Kč a více	16	13,33%

Zdroj: Vlastní práce

Tab. 2 Doplnkové otázky restaurace U Kosa

Četnosti doplňkových otázek restaurace U Kosa (ze 122 respondentů)	četnost	Procento
Za jakým účelem jste navštívil/a restauraci Výtopna?		
a) Pracovní účel	49	40,16%
b) Oslava	18	14,75%
c) Ostatní	5	4,10%
d) V rámci využití volného času	50	40,98%
Jak často navštěvujete restauraci Výtopna?		
a) Vícekrát do týdne	12	9,84%
b) Jednou týdně	23	18,85%
c) Jednou za dva týdny	32	26,23%
d) Jednou za měsíc	28	22,95%
e) Méně často než jednou za měsíc	27	22,13%
Navštívíte na základě Vašich zkušeností restauraci Výtopna znovu?		
a) Ano	94	77,05%
b) Nevím	26	21,31%
c) Ne	2	1,64%
Pohlaví:		
a) Žena	52	42,62%
b) Muž	70	57,38%
Vzdělání:		
a) Základní	13	10,66%

b) Středošk. s maturitou	46	37,70%
c) Vysokoškolské	29	23,77%
d) Vyučen bez maturity	34	27,87%
Věk:		
a) 18 - 29 let	15	12,30%
b) 30 - 44 let	37	30,33%
c) 45 - 59 let	50	40,98%
d) 60 let a více	20	16,39%
Příjem domácnosti:		
a) Do 20 000 Kč	18	14,75%
b) 20 001 - 30 000 Kč	51	41,80%
c) 30 001 - 40 000 Kč	42	34,43%
d) 40 001 Kč a více	11	9,02%

Zdroj: Vlastní práce

Tab. 3 Doplnkové otázky restaurace Na Hřišti

Četnosti doplňkových otázek restaurace Na Hřišti (ze 109 respondentů)	četnost	Procento
Za jakým účelem jste navštívil/a restauraci Výtopna?		
a) Pracovní účel	25	22,94%
b) Oslava	13	11,93%
c) Ostatní	18	16,51%
d) V rámci využití volného času	53	48,62%
Jak často navštěvujete restauraci Výtopna?		
a) Vícekrát do týdne	20	18,35%
b) Jednou týdně	24	22,02%
c) Jednou za dva týdny	25	22,94%
d) Jednou za měsíc	23	21,10%
e) Méně často než jednou za měsíc	17	15,60%
Navštívíte na základě Vašich zkušeností restauraci Výtopna znovu?		
a) Ano	92	84,40%
b) Nevím	15	13,76%
c) Ne	2	1,83%
Pohlaví:		
a) Žena	42	38,53%
b) Muž	67	61,47%
Vzdělání:		
a) Základní	15	13,76%
b) Středošk. s maturitou	34	31,19%
c) Vysokoškolské	18	16,51%
d) Vyučen bez maturity	42	38,53%

Věk:		
a) 18 - 29 let	17	15,60%
b) 30 - 44 let	36	33,03%
c) 45 - 59 let	32	29,36%
d) 60 let a více	24	22,02%
Příjem domácnosti:		
a) Do 20 000 Kč	19	17,43%
b) 20 001 - 30 000 Kč	51	46,79%
c) 30 001 - 40 000 Kč	35	32,11%
d) 40 001 Kč a více	4	3,67%

Zdroj: Vlastní práce

Příloha 3

Tab. 4 Základní statistiky pro oblast očekávání v restauraci Výtopna

Kritéria a faktory kvality služeb	N platných	Modus	Medián	Průměr	Min.	Max.	Sm. odch.
Dojem z prostředí							
Vzhled restaurace	120	5	5	4,48	3,00	5,00	0,62
Dostupnost restaurace autem	120	4	4	3,58	1,00	5,00	0,91
Vhodné oblečení a upravenost personálu	120	5	4	4,38	3,00	5,00	0,65
Zpracování jídelního lístku	120	4	4	4,32	3,00	5,00	0,63
Webové stránky restaurace	120	5	4	4,12	1,00	5,00	1,01
Pokrm							
Vzhled pokrmu	120	5	5	4,42	3,00	5,00	0,66
Porce pokrmu	120	4	4	3,95	3,00	5,00	0,68
Kvalita pokrmu	120	5	4,5	4,41	3,00	5,00	0,65
Šíře sortimentu pokrmů	120	4	4	3,93	3,00	5,00	0,72
Spolehlivost							
Přístup obsluhy k řešení stížností a připomínek	120	4	4	4,17	3,00	5,00	0,63
Správnost vyúčtování a bezchybnost obsluhy	120	4	4	4,00	3,00	5,00	0,70
Schopnost reakce personálu							
Rychlost obsluhy	120	4	4	3,79	3,00	5,00	0,65
Vstřícnost a všímavost personálu	120	4	4	4,17	3,00	5,00	0,75
Jistotu a empatie vzbuzující personál							
Profesionální jednání a odborné znalosti personálu	120	4	4	3,99	2,00	5,00	0,69
Zdvořilý přístup personálu vzbuzující důvěryhodnost	120	5	5	4,45	3,00	5,00	0,62
Vcítění se personálu do individuálních potřeb a komunikační schop-	120	4	4	4,28	3,00	5,00	0,61

nosti							
-------	--	--	--	--	--	--	--

Zdroj: Vlastní práce

Tab. 5 Základní statistiky pro oblast vnímání v restauraci Výtopna

Kritéria a faktory kvality služeb	N platných	Modus	Medián	Průměr	Min.	Max.	Sm. odch.
Dojem z prostředí							
Vzhled restaurace	120	5	5	4,61	3,00	5,00	0,55
Dostupnost restaurace autem	120	4	4	3,67	1,00	5,00	0,76
Vhodné oblečení a upravenost personálu	120	5	4	4,40	3,00	5,00	0,65
Zpracování jídelního lístku	120	5	5	4,50	3,00	5,00	0,58
Webové stránky restaurace	120	5	5	4,29	1,00	5,00	0,87
Pokrm							
Vzhled pokrmu	120	5	4,5	4,45	3,00	5,00	0,59
Porce pokrmu	120	4	4	3,93	2,00	5,00	0,74
Kvalita pokrmu	120	5	5	4,54	3,00	5,00	0,56
Šíře sortimentu pokrmů	120	4	4	4,03	3,00	5,00	0,72
Spolehlivost							
Přístup obsluhy k řešení stížností a připomínek	120	5	5	4,50	3,00	5,00	0,62
Správnost vyúčtování a bezchybnost obsluhy	120	4	4	4,23	3,00	5,00	0,68
Schopnost reakce personálu							
Rychlost obsluhy	120	4	4	3,58	2,00	5,00	0,60
Vstřícnost a všímavost personálu	120	4	4	3,96	2,00	5,00	0,73
Jistotu a empatie vzbuzující personál							
Profesionální jednání a odborné znalosti personálu	120	4	4	4,07	3,00	5,00	0,64
Zdvořilý přístup personálu vzbuzující důvěryhodnost	120	5	5	4,46	3,00	5,00	0,61
Vcítění se personálu do individuálních potřeb a komunikační schopnosti	120	4	4	4,37	3,00	5,00	0,61

Zdroj: Vlastní práce

Tab. 6 Základní statistiky pro oblast očekávání v restauraci U Kosa

Kritéria a faktory kvality služeb	N platných	Modus	Medián	Průměr	Min.	Max.	Sm. odch.
Dojem z prostředí							
Vzhled restaurace	122	4	4	4,15	3,00	5,00	0,70
Dostupnost restaurace autem	122	4	4	3,96	2,00	5,00	0,87
Vhodné oblečení a upravenost personálu	122	4	4	4,16	3,00	5,00	0,75
Zpracování jídelního lístku	122	4	4	4,03	3,00	5,00	0,70
Webové stránky restaurace	122	3	4	3,61	1,00	5,00	1,16

Pokrm							
Vzhled pokrmu	122	4	4	4,15	3,00	5,00	0,60
Porce pokrmu	122	4	4	4,07	3,00	5,00	0,76
Kvalita pokrmu	122	4	4	4,01	2,00	5,00	0,70
Šíře sortimentu pokrmů	122	4	4	4,10	2,00	5,00	0,78
Spolehlivost							
Přístup obsluhy k řešení stížností a připomínek	122	4	4	4,39	3,00	5,00	0,58
Správnost vyúčtování a bezchybnost obsluhy	122	4	4	4,31	2,00	5,00	0,67
Schopnost reakce personálu							
Rychlost obsluhy	122	4	4	4,01	2,00	5,00	0,66
Vstřícnost a všímavost personálu	122	5	4	4,37	3,00	5,00	0,69
Jistotu a empatie vzbuzující personál							
Profesionální jednání a odborné znalosti personálu	122	4	4	3,95	2,00	5,00	0,85
Zdvořilý přístup personálu vzbuzující důvěryhodnost	122	5	4	4,39	3,00	5,00	0,64
Vcítění se personálu do individuálních potřeb a komunikační schopnosti	122	4	4	4,33	3,00	5,00	0,64

Zdroj: Vlastní práce

Tab. 7 Základní statistiky pro oblast vnímání v restauraci U Kosa

Kritéria a faktory kvality služeb	N platných	Modus	Medián	Průměr	Min.	Max.	Sm. odch.
Dojem z prostředí							
Vzhled restaurace	122	4	4	4,29	3,00	5,00	0,65
Dostupnost restaurace autem	122	4	4	3,94	2,00	5,00	0,81
Vhodné oblečení a upravenost personálu	122	5	4	4,36	2,00	5,00	0,72
Zpracování jídelního lístku	122	4	4	3,70	1,00	5,00	0,87
Webové stránky restaurace	122	3	3	3,58	1,00	5,00	1,05
Pokrm							
Vzhled pokrmu	122	4	4	4,15	2,00	5,00	0,69
Porce pokrmu	122	4	4	4,16	2,00	5,00	0,71
Kvalita pokrmu	122	4	4	3,96	2,00	5,00	0,75
Šíře sortimentu pokrmů	122	4	4	4,25	2,00	5,00	0,75
Spolehlivost							
Přístup obsluhy k řešení stížností a připomínek	122	5	5	4,40	2,00	6,00	0,72
Správnost vyúčtování a bezchybnost obsluhy	122	5	4	4,21	3,00	5,00	0,78
Schopnost reakce personálu							
Rychlost obsluhy	122	4	4	3,69	2,00	5,00	0,64

Vstřícnost a všímavost personálu	122	4	4	4,02	3,00	5,00	0,66
Jistotu a empatie vzbuzující personál							
Profesionální jednání a odborné znalosti personálu	122	4	4	3,98	3,00	5,00	0,70
Zdvořilý přístup personálu vzbuzující důvěryhodnost	122	4	4	4,30	2,00	5,00	0,70
Vcítění se personálu do individuálních potřeb a komunikační schopnosti	122	4	4	4,31	1,00	5,00	0,77

Zdroj: Vlastní práce

Tab. 8 Základní statistiky pro oblast očekávání v restauraci Na Hřišti

Kritéria a faktory kvality služeb	N platných	Modus	Medián	Průměr	Min.	Max.	Sm. odch.
Dojem z prostředí							
Vzhled restaurace	109	4	4	3,83	1,00	5,00	0,94
Dostupnost restaurace autem	109	4	4	3,60	1,00	5,00	0,91
Vhodné oblečení a upravenost personálu	109	4	4	3,71	2,00	5,00	0,77
Zpracování jídelního lístku	109	3	4	3,67	2,00	5,00	0,79
Webové stránky restaurace	109	3	4	3,53	1,00	5,00	0,86
Pokrm							
Vzhled pokrmu	109	4	4	3,72	2,00	5,00	0,75
Porce pokrmu	109	4	4	3,97	3,00	5,00	0,79
Kvalita pokrmu	109	3	4	3,54	2,00	5,00	0,74
Šíře sortimentu pokrmů	109	4	4	3,66	1,00	5,00	0,78
Spolehlivost							
Přístup obsluhy k řešení stížností a připomínek	109	4	4	3,89	2,00	5,00	0,82
Správnost vyúčtování a bezchybnost obsluhy	109	4	4	3,83	2,00	5,00	0,79
Schopnost reakce personálu							
Rychlost obsluhy	109	4	4	3,77	2,00	5,00	0,68
Vstřícnost a všímavost personálu	109	4	4	3,94	2,00	5,00	0,85
Jistotu a empatie vzbuzující personál							
Profesionální jednání a odborné znalosti personálu	109	4	4	3,75	2,00	5,00	0,83
Zdvořilý přístup personálu vzbuzující důvěryhodnost	109	5	4	4,01	2,00	5,00	0,88
Vcítění se personálu do individuálních potřeb a komunikační schopnosti	109	4	4	4,10	2,00	5,00	0,78

Zdroj: Vlastní práce

Tab. 9 Základní statistiky pro oblast vnímání v restauraci Na Hřišti

Kritéria a faktory kvality služeb	N platných	Modus	Medián	Průměr	Min.	Max.	Sm. odch.
Dojem z prostředí							
Vzhled restaurace	109	4	4	4,05	1,00	5,00	0,75
Dostupnost restaurace autem	109	4	4	3,77	1,00	5,00	0,92
Vhodné oblečení a upravenost personálu	109	3	3	3,51	1,00	5,00	0,83
Zpracování jídelního lístku	109	3	4	3,58	2,00	5,00	0,66
Webové stránky restaurace	109	3	3	3,48	1,00	5,00	0,86
Pokrm							
Vzhled pokrmu	109	4	4	3,77	2,00	5,00	0,77
Porce pokrmu	109	4	4	4,17	3,00	5,00	0,66
Kvalita pokrmu	109	4	4	3,61	2,00	5,00	0,75
Šíře sortimentu pokrmů	109	3	3	3,43	2,00	5,00	0,76
Spolehlivost							
Přístup obsluhy k řešení stížností a připomínek	109	4	4	4,08	2,00	5,00	0,75
Správnost vyúčtování a bezchybnost obsluhy	109	4	4	4,03	2,00	5,00	0,80
Schopnost reakce personálu							
Rychlost obsluhy	109	4	4	3,88	2,00	5,00	0,76
Vstřícnost a všímavost personálu	109	4	4	4,17	2,00	5,00	0,78
Jistotu a empatie vzbuzující personál							
Profesionální jednání a odborné znalosti personálu	109	4	4	3,77	2,00	5,00	0,75
Zdvořilý přístup personálu vzbuzující důvěryhodnost	109	4	4	4,30	2,00	5,00	0,69
Vcítění se personálu do individuálních potřeb a komunikační schopnosti	109	4	4	4,26	2,00	5,00	0,73

Zdroj: Vlastní práce

Příloha 4

Tab. 10 Pearsonův korelační koeficient pro restauraci Výtopna (x = SERVQUAL skóre na zákazníka)

Veličina	Pearsonův korelační koeficient
Příjem domácnosti	-0,04
Věk	-0,09
Vzdělání	-0,04
Jak často navštěvujete restauraci Na hřišti?	0,04

Zdroj: Vlastní práce

Tab. 11 Pearsonův korelační koeficient pro restauraci U Kosa (x = SERVQUAL skóre na zákazníka)

Veličina	Pearsonův korelační koeficient
Příjem domácnosti	0,01
Věk	-0,21
Vzdělání	0,03
Jak často navštěvujete restauraci Na hřišti?	-0,03

Zdroj: Vlastní práce

Tab. 12 Pearsonův korelační koeficient pro restauraci Na Hřišti (x = SERVQUAL skóre na zákazníka)

Veličina y	Pearsonův korelační koeficient
Příjem domácnosti	-0,19
Věk	-0,06
Vzdělání	-0,18
Jak často navštěvujete restauraci Na hřišti?	-0,12

Zdroj: Vlastní práce, 2015