

VYSOKÁ ŠKOLA OBCHODNÍ A HOTELOVÁ

Studijní obor: Gastronomie, hotelnictví a cestovní ruch

Veronika CHMELÍČKOVÁ

**ZHODNOCENÍ ÚROVNĚ PROVOZŮ
GASTRONOMICKÝCH ZAŘÍZENÍ VE VYBRANÝCH
AQUAPARCÍCH**

Evaluation Level of Operation for Gastronomic Facilities in Selected Aquaparks

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

Vedoucí bakalářské práce: Ing. Bc. Eva Lukášková, Ph.D.

Brno, 2018

VYSOKÁ ŠKOLA OBCHODNÍ A HOTELOVÁ

Katedra gastronomie

Akademický rok: 2017/2018

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Jméno a příjmení studenta: Veronika Chmelíčková

Osobní číslo: 14632211

Studijní program: Gastronomie, hotelnictví a turismus (B6503)

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

TÉMA PRÁCE:

ZHODNOCENÍ ÚROVNĚ PROVOZŮ GASTRONOMICKÝCH ZAŘÍZENÍ
VE VYBRANÝCH AQUAPARCÍCH

TÉMA PRÁCE V AJ:

EVALUATION LEVEL OF OPERATION FOR GASTRONOMIC FACILITIES
IN SELECTED AQUAPARKS

Cíl stanovený pro vypracování BP

1. Teoretická část BP: Vymezte problematiku gastronomických provozů se zaměřením na aquaparky.
2. Praktická část BP:
 - Analytická část: proved'te analýzu vybraných gastronomických provozů v aquaparcích a zhodnoťte jejich úroveň.
 - Návrhová část: cílem práce je na základě analýzy navrhnout opatření pro zvýšení úrovně vybraných gastronomických provozů.

Při zpracování BP vycházejte z pomůcky vydané VŠOH Brno.

Rozsah bakalářské práce bez příloh: 2 AA

Forma zpracování bakalářské práce: tištěná i elektronická

Seznam doporučené literatury:


[1] PATÚŠ, Peter, Marian GÚČIK a Jaroslava MARUŠKOVÁ. *Manažment prevádzky pohostinského zariadenia*. Banská Bystrica: Dalli-BB Slovenská republika, 2011. ISBN 978-80-8909-084-6.

[2] MERHAUT, Marek. *Vlivy ekonomické krize na změnu chování managementu hotelových a gastronomických zařízení*. Praha: Wolters Kluwer Česká republika, 2013. ISBN 978-80-7478-365-4.

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

Další literatura dle doporučení vedoucí bakalářské práce.

Vedoucí bakalářské práce:



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


Datum zadání bakalářské práce: 2. května 2017

Termín odevzdání bakalářské práce: 13. dubna 2018

V Brně dne: 10. dubna 2017

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


Doc. Ing. Miroslav Fišera, CSc.
vedoucí katedry


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

Jméno a příjmení autora:	Veronika Chmelíčková
Název bakalářské práce:	Zhodnocení úrovně provozů gastronomických zařízení ve vybraných aquaparcích
Název bakalářské práce v AJ:	Evaluation Level of Operation for Gastronomic Facilities in Selected Aquaparks
Studijní obor:	Gastronomie, hotelnictví a cestovní ruch
Vedoucí bakalářské práce:	Ing. Bc. Eva Lukášková, Ph.D.
Rok obhajoby:	2018

Anotace

Cílem bakalářské práce je na základě analýzy navrhnout opatření pro zvýšení úrovně vybraných gastronomických provozů ve vybraných aquaparcích. Analyzovaným objektem je český aquapark Aqualand Moravia a slovenský aquapark Tatralandia. Práce je rozdělena do tří částí, teoretickou, analytickou a návrhovou. V teoretické části jsou vysvětleny důležité pojmy a problematika gastronomických zařízení se zaměřením na společné stravování. Tato část se zabývá termíny souvisejícími se společným stravováním v aquaparcích. V analytické části jsou popsány jednotlivé gastronomické provozování aquaparků, jejich nabídka a faktory, které ovlivňují jejich návštěvnost. Analýza provozů je provedena pomocí dotazníkového šetření a řízeného rozhovoru s F&B managerem. V návrhové části jsou uvedeny opatření pro zvýšení úrovně vybraných gastronomických provozů.

Klíčová slova

- Gastronomie
- Gastronomické služby
- Společné stravování
- Hostinská činnost
- Gastronomické provozování
- Aquapark

Annotation

The aim of the bachelor thesis is to propose measures to analyze the level of selected gastronomic facilities in selected aquaparks. Object which is being analyzed is the Czech aquapark called Aqualand Moravia and Slovak aquapark called Tatralandia. The thesis is divided into three parts, theoretical, analytical and draft part. Theoretical part explains the important concepts and problems of gastronomic facilities with a focus on joint meals. This part deals with terms related to joint meals in aquaparks. In the analytical part are described the individual gastronomic operations of aquaparks, their offer and the factors that influence their attendance. The analysis of the operations is done through a questionnaire survey and a controlled interview with the F&B manager. In the draft part there are measures to increase the level of selected gastronomic operations.

Keywords

- Gastronomy
- Gastronomic services
- Jointly meals
- Innkeeper activity
- Gastronomic operations
- Aquapark

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem tuto bakalářskou práci *Zhodnocení úrovně gastronomických zařízení ve vybraných aquaparcích* vypracovala samostatně pod vedením paní Ing. Bc. Evy Lukáškové, Ph.D., a uvedla jsem v ní všechny použité literární a jiné odborné zdroje v souladu s aktuálně platnými předpisy a vnitřními předpisy Vysoké školy obchodní a hotelové.

Brno, 6. 4. 2018

Poděkování

Chtěla bych poděkovat své vedoucí bakalářské práce Ing. Evě Lukáškové, Ph.D. za odborné vedení, za pomoc a užitečné rady při zpracování této bakalářské práce. Dále bych chtěla poděkovat své rodině za podporu po dobu celého studia.

OBSAH

ÚVOD	11
I. TEORETICKÁ ČÁST	13
1 VYMEZENÍ POJMŮ	14
1.1 Definice pojmů	14
1.2 Gastronomické služby	15
1.3 Společné stravování	17
1.4 Gastronomie	18
1.5 Provozování hostinské činnosti	19
1.6 Hygienické požadavky na provoz	20
2 KRITÉRIA PRO HODNOCENÍ GASTRONOMICKÝCH PROVOZŮ	24
ČESKÉ AQUAPARKY	24
2.1 Organizační struktura vedení	24
2.2 Zásobování a skladování zboží	24
2.3 Hygienické podmínky provozu gastronomických zařízení	25
2.4 Marketing pro gastronomické provozy	25
SLOVENSKÉ AQUAPARKY	26
2.5 Organizační struktura vedení	26
2.6 Zásobování a skladování zboží	26
2.7 Hygienické podmínky provozu gastronomických zařízení	26
2.8 Marketing pro gastronomické provozy	27
II. PRAKTICKÁ ČÁST	29
3 CÍL PRÁCE A METODIKA	30
4 ANALÝZA VYBRANÝCH AQUAPARKŮ	31
4.1 Aqualand Moravia	31
4.1.1 Definování provozu v zimní sezoně	32
4.1.2 Definování provozu v letní sezoně	35
4.2 Aquapark Tatralandia	38
4.2.1 Definování provozu v zimní sezoně	39
4.2.2 Definování provozu v letní sezoně	42
4.3 Analýza gastronomických provozů za použití dotazníků	43

4.4	Řízený rozhovor s F&B manažerem	53
4.5	Návrhová část.....	56
4.5.1	Spokojenost s nabídkou jídel	56
4.5.2	Ceny a kvalita nabízených jídel	59
4.5.3	Čistota a hygiena jednotlivých gastronomických zařízení	59
4.5.4	Kvalifikace zaměstnanců	60
	ZÁVĚR	62
	SEZNAM POUŽITÝCH KNIŽNÍCH ZDROJŮ.....	64
	SEZNAM POUŽITÝCH INTERNETOVÝCH ZDROJŮ	65
	OSOBNÍ SDĚLENÍ.....	65
	SEZNAM OBRÁZKŮ.....	66
	SEZNAM TABULEK A GRAFŮ	68
	SEZNAM ZKRATEK	68
	SEZNAM PŘÍLOH.....	69
	PŘÍLOHY	70

ÚVOD

V současné době jsou stravovací služby jedním z největších trendů pro účastníky cestovního ruchu. Čím dál více lidí se stravuje mimo domov, což má velký vliv na rozvoj stravovacích služeb. Gastronomická zařízení jsou samozřejmě součástí zábavních parků, obchodních center a většiny velkých objektů cestovního ruchu, které slouží ke společensko-zábavní funkci. Gastronomická zařízení mají v těchto objektech doplňující funkci, ale návštěvníci je berou jako nepostradatelnou součást objektů.

Vybrané aquaparky, které budou v práci analyzovány patří mezi největší aquaparky. Aqualand Moravia je nejmodernější a největší aquapark v České republice a Tatrallandia je největší aquapark ve Slovenské republice. Zmíněné aquaparky každoročně navštíví mnoho zákazníků, kteří využívají ke stravování gastronomické zařízení uvnitř areálu aquaparků. V každém z aquaparků je několik gastronomických provozů, a základním provozem v českém i slovenském aquaparku je samoobslužná restaurace, která je navštěvovaná nejvíce. Gastronomické provozy mají za úkol zpříjemnit návštěvníkům čas strávený v zábavních a vodních parcích.

Bakalářská práce bude zaměřena na zhodnocení úrovně provozů gastronomických zařízení ve vybraných aquaparcích. Pro práci budou vybrány gastronomické zařízení v aquaparku. V teoretické části budou vymezeny pojmy, které se týkají gastronomických služeb a společného stravování, jejich vývoj a podmínky, za kterých lze tyto služby provozovat. Dále bude pojednáno o pravidlech, která umožňují provozování hostinské činnosti a hygienických podmínkách, které musí být splněny. V teoretické části budou také zmíněna kritéria pro hodnocení gastronomických provozů v České republice a Slovenské republice. Bude se jednat o organizační strukturu vedení, zásobování a skladování zboží, hygienické podmínky a marketing.

V praktické části bude analytická část pojednávat o analýze jednotlivých gastronomických zařízení ve vybraných aquaparcích. Na základě dotazníkového šetření bude provedena komparace z hlediska spokojenosti zákazníků a bude zjištěno, na jaké úrovni jsou podle zákazníků gastronomická zařízení provozována. Následně bude uskutečněn řízený rozhovor s F&B managerem gastronomického střediska v Aqualandu Moravia k získání vnitřního pohledu zaměstnance na funkci a úroveň gastronomických zařízení.

V návrhové části bude cílem na základě dotazníkového šetření a řízeného rozhovoru navrhnout možná řešení pro zvýšení úrovně gastronomických zařízení a opatření pro zvýšení spokojenosti potencionálních návštěvníků.

I. TEORETICKÁ ČÁST

1 VYMEZENÍ POJMŮ

Na začátku této práce musíme nejdříve definovat pojmy, které se v bakalářské práci vyskytují. Pojmy, které budeme definovat jsou aquapark, restaurace, samoobslužná restaurace, kavárna, bar, fast-food a kiosek. Jejich definice jsou následující:

1.1 Definice pojmů

- **Aquapark:** Aquapark je zábavní zařízení, které mimo plaveckého bazénu obsahuje i vodní atrakce a jiné služby, které mají za úkol zpříjemnit zákazníkům jejich návštěvu daného zařízení (Jelínková, 2015).
- **Gastronomie:** Gastronomie je nauka o kuchařském umění a vědomostech o něm. Je to věda, která zkoumá všechno, co s výživou člověka souvisí. Gastronomie je soubor návodů a nápadů, jak připravovat jednotlivé druhy jídla, jak je servírovat, které nápoje k jídlům podávat, a jak jídla prezentovat. Gastronomie jsou pravidla daná zkušenostmi a poznatky z oblasti výživy a technologie přípravy stravy (Lukáč, 1979).
- **Restaurace:** Restaurace je hostinské zařízení, které zajišťuje stravovací služby s velkým výběrem pokrmů základního stravování, široký sortiment nápojů a doplňkových služeb. Základním předmětem prodeje jsou pokrmy. Restaurace dále mohou nabízet různé formy společenské zábavy.
- **Samoobslužná restaurace:** Samoobslužná restaurace má stejný charakter jako klasická restaurace. Hlavní dominantou je prodej pokrmů a nápojů. V samoobslužné restauraci si však zákazník jídla nabírá sám, podle svého uvážení.
- **Kavárna:** Kavárna je obslužné hostinské zařízení, kde je prodej zaměřený především na teplé nápoje, dezerty, studenou kuchyni a někdy může sortiment doplňovat i teplá kuchyně. Zákazníkům kavárna slouží k odpočinku a delšímu pobytu. Vybavení kavárny je pohodlné a prostředí příjemné. Kavárny mohou být specializovány na určitý typ zákazníků (taneční kavárny, kvízové kavárny, filmové kavárny, koncertní kavárny) (Fišera, 2016).
- **Bar:** Bar je hostinské zařízení, jehož hlavním vybavením je barový pult. Poskytuje obslužným způsobem občerstvovací služby. Bar nabízí široký výběr alkoholických i nealkoholických nápojů. Jako doplňkové služby mohou být v některých barech poskytovány i stravovací služby. Bary lze podle předmětu prodeje rozdělit na Aperitiv

bar, Snack bar, Pizzabar nebo Grillbar. Specifickým druhem baru je Lobby bar, který bývá součástí hotelové recepce.

- **Fast food:** Fast-food je stravovací zařízení, které poskytuje zákazníkům rychlé občerstvení. Fast-food je typický úzkým sortiment nabízených jídel doplněný nabídkou nápojů. Vše je připraveno rychle, zákazník nečeká dlouho. Pokrmy a nápoje jsou prodávány v jednorázových obalech.
- **Kiosek:** Kiosek je obslužné hostinské zařízení, které zabezpečuje poskytování občerstvení. V nejčastějších případech jde o stánky nebo pojízdná občerstvení, které jsou zřizovány sezónně. Výběr pokrmů a nápojů v tomto typu zařízení je většinou úzký. Kiosek může být zaměřený na prodej jednoho druhu občerstvení: zmrzlina, ledové tříště, palačinky, langoše (Fišera, 2016).

1.2 Gastronomické služby

Mluvíme-li o gastronomických provozech v aquaparku a jeho službách, je důležité určit, na jaký cílový trh se aquaparky zaměřují. Aquaparky jsou určeny pro všechny věkové kategorie, pro obě pohlaví jakéhokoliv původu, rasy, a také nezáleží na tom, jaké místo bydliště návštěvníci aquaparku mají. Pokud bereme ohled na socioekonomické hledisko, předpokladem je, že aquaparky budou navštěvovat lidé, kteří nežijí z minimální mzdy, hledají různé druhy zábavy, odpočinku a aktivního trávení volného času. Gastronomické provozy v aquaparcích jsou přizpůsobeny potencionálním zákazníkům cenově i prostorově tak, aby se v nich návštěvník cítil příjemně (Jelínková, 2015).

„Služba je velmi snadno napodobitelná, a proto jsou služby oblastí, ve které dochází k neustálým inovacím“ (Jakubíková, 2009).

Gastronomické služby lze obecně definovat několika různými způsoby.

- Služba je jakákoliv aktivita nebo výhoda, kterou může jedna strana nabídnout druhé, je v zásadě nehmotná a nepřináší vlastnictví. Její produkce může, ale nemusí být spojena s hmotným produktem (Kotler et al., 2007).
- Služby je velmi obtížné definovat. Jsou vysoce heterogenní. I tři základní charakteristiky služeb, které jsou uváděné v literatuře jsou problematické. Služby jsou

vyráběné v úzké interakci se zákazníkem, jsou nehmátelné a okamžité (Lowendahl, 2005).

Provozování gastronomických průvozdů je poskytování služeb zákazníkům, což vyplývá z výše uvedených definic.

Gastronomické služby jsou tedy souborem kombinací dvou termínů. Jedná se o hmatatelný výrobek (jídlo a pití) a nehmátelnou službu (servis). Podle kvality služeb a rozsahu se pohybuje v různých poměrech. Nelze je skladovat, připravují se, nabízejí, poskytují a spotřebovávají zpravidla současně na jednom místě. Existují i případy, ve kterých se příprava, nabídka a spotřeba časově a místně nemusí krýt, například v cateringu (Zimáková, 2009).

Gastronomické služby jsou termínem zahrnujícím veškeré formy obchodně poskytovaného stravování. Jedná se o služby veřejného stravování, účelového stravování nebo společného stravování, ve všech jejich podobách, jak podávání jídel, tak nápojů.

Osoba, která splňuje podmínky dané vyhláškou o hygienických požadavcích na stravovací služby a o zásadách osobní a provozní hygieny při epidemiologicky závažných činnostech může provozovat stravovací služby (Mlejnková, 2016).

Kvalita služeb v gastronomii je hodnocena podle daných kritérií.

- Dostupnost služby, snadný kontakt,
- odborná způsobilost: kvalifikovaný personál, jeho znalosti a dovednosti, profesionalita,
- spolehlivost: stabilně bezchybný výkon,
- kladný vztah: rychlá reakce na nečekanou událost, porozumění a poznání potřeb hostů, ochota ze strany personálu,
- důvěryhodnost: poctivost, korektnost, porozumění,
- zdvořilost: respekt personálu vůči hostovi, jistý takt a vlídnost,
- komunikace: umět poradit a doporučit, informovat hosta, naslouchat a jeho specifickým požadavkům a připomínkám,
- citlivost: ochota, přirozenost a lidskost zaměstnanců při poskytování služeb,
- bezpečnost: dbát zvýšené opatrnosti v okolí dětí, handicapovaných, vnímat hostovy specifické požadavky (diety, životní styl), (Zimáková, 2006)
- příjemné prostředí: prostornost, vytvoření příjemného komfortu a atmosféry,

- poměr hodnoty a ceny,
- zda jsou služby odpovídající (Zimáková, 2006).

Nejpříjemnějším a důležitým ohlasem pro poskytovatele stravovacích služeb je spokojenost zákazníka. Každý spokojený zákazník znamená pro podnikatele určitý úspěch a možnost přínosu dalších spokojených zákazníků.

1.3 Společné stravování

Gastronomické služby v aquaparcích jsou založeny na společném stravování.

Společné stravování je činnost, vyjadřující hromadnou výrobu, prodej a spotřebu jídel a nápojů pro velké skupiny spotřebitelů. Všechny tyto činnosti jsou uskutečňovány mimo domov. Společné stravování je organizováno pro velké skupiny spotřebitelů, ve speciálních prostorách buď za plnou, nebo částečnou úhradu. Společným stravováním jsou zároveň uspokojeny výživové potřeby obyvatelstva. Společné stravování je soustředěno do určitého místa, kde je místně a časově spojena výroba pokrmů s jejich prodejem a konečnou spotřebou. Mezi hlavní funkce společného stravování patří:

- Stravování základní – poskytování kompletních obědů a večeří,
- stravování doplňkové – uspokojování potřeb výživy mimo základní stravování, různé občerstvení, bankety a bufety,
- společensko-zábavní – spočívá v poskytování četných placených a neplacených služeb, které zabezpečují jednu z možných forem odpočinku a zábavy (Fišera, 2016).

Gastronomické provozy v aquaparku mají tedy základní, doplňkovou i společensko-zábavní funkci.

Stravování v dějinách lidské společnosti se měnilo s rozvojem hospodářství, výživy a lidských dovedností. Výživa byla zajišťována individuálně v rámci hospodaření skupin, později rodin. Lidé používali veškeré dovednosti k zajištění stravy a získání surovin. Nejčastěji se jednalo o lov, sběr nebo pěstování. Tyto suroviny byly dále zpracovány do podoby základních produktů, z kterých pak byla strava vyráběna. V období rozvinutého feudalismu se z rodinného hospodářství postupně odlučuje část výroby a suroviny a produkty pro přípravu stravy se stávají předmětem směny (Dohnal et al., 1965).

V období 15.-18. století byl jídelníček Evropanů obohacen o brambory a kukuřici, čaj nebo kávu, kakaové boby, různé druhy zeleniny a ovoce. Do kuchyní se dostaly i nové druhy koření. Hospodářský rozvoj podpořil vznik a rozvoj společného stravování. Vlastníci půdy začali používat nové zemědělské stroje, a tím byl zajištěn vyšší objem zemědělské produkce. To bylo důsledkem rozvoje trhu potravin a později i vyšší spotřeby potravin v systému společného stravování (Sirůček, 2007).

V období od 18. do počátku 20. století, v průběhu průmyslové revoluce, měnili lidé svůj životní styl. Velký vliv na změnu životního stylu měl proces urbanizace. Lidé se začali stěhovat do měst za prací. Důsledkem bylo trávení čím dál více času mimo domov. Lidé neměli čas připravovat si stravu v domácnostech. Koncem 18. století byly otevírány první veřejné restaurace. Tato místa se stala pro lidi novým prostředím pro jejich vzájemnou komunikaci a příležitostí změnit životní styl. Vznik hotelnictví způsobil pozvednutí stravovacích služeb na vyšší profesní úroveň (Holub, 2004).

V průběhu druhé poloviny 20. století se gastronomie stala samostatným prosperujícím odvětvím. Kromě drobných živnostníků začínají v oboru gastronomie podnikat i velké národní firmy, zabývající se především společensko-účelovým stravováním. V této formě vykazuje stravování znaky velkovýroby pokrmů.

Míra využívání společného stravování souvisí s:

- Ekonomickou vyspělostí země,
- životní úrovní obyvatel,
- sociálním systémem,
- životním stylem.

Podíl obyvatel, kteří využívají společné stravování se celosvětově stále zvyšuje. V rozvojových zemích však stále přetrvává příprava pokrmů v domácnostech. Proto v těchto zemích není rozvoj společného stravování tak velký (Mlejnková, 2014).

1.4 Gastronomie

„Základní potřebou člověka je utišení hladu a žízně, tedy potřeba výživy, přičemž potřebu lze uspokojit formou individuálního nebo společenského stravování. K tomu nám slouží právě služby nabízené v gastronomických provozech. Pojem společné stravování se velmi často v současnosti nahrazuje pojmem gastronomie. Výraz gastronomie vychází

z řeckého „gaster“ – žaludek a „nomen“ – nauka, a zahrnuje teoretickou a praktickou znalost všeho, co se vztahuje k lidské výživě“ (Fišera, 2016).

Gastronomie představuje širokou škálu používaných surovin, souvislosti mezi jednotlivými surovinami, přípravy jednotlivých pokrmů a zároveň tradic, s kterými jsou potraviny spojeny. Většina pokrmů je spojena s událostmi během roku, svátky, slavnostmi nebo obyčejí. Vývoj gastronomie má za důsledek i znalost servírování pokrmů, jejich prezentaci, způsob konzumace, nebo volby vhodného nápoje k pokrmu (Mlejnková, 2016).

České pohostinství bylo už v minulosti na vysoké úrovni. Číšníci i kuchaři uplatňovali své poznatky a dovednosti získané z pracovních cest po Evropě. V roce 1948 došlo ke změně politické situace a možnosti vycestovat do zahraničí byly omezené. Česká gastronomie dlouho stagnovala, nemohla se rozvíjet. Další rozvoj gastronomie nastal po roce 1989. Byly používány nové technologie, stravovací provozy začaly pracovat s novými formami komunikace, například: mobilní telefony, e-maily, Skype. Díky rozvoji moderní techniky se začala gastronomie a pohostinství rozvíjet, a tím se rozvíjel i cestovní ruch v České republice. Celkový rozvoj gastronomie je ovlivněn především společností a její ekonomickou a sociální situací. Důležitými faktory pro vývoj pohostinství jsou především potřeby zákazníků (Burešová a Zimáková, 2008).

1.5 Provozování hostinské činnosti

Každý podnikatel, který vstupuje do oboru gastronomie za účelem provozování hostinské činnosti má v rámci svého podnikatelského plánu představu o předmětu svého podnikání. S neznalostí předpisů o provozování hostinské činnosti ze strany podnikatele může docházet k neoprávněnému podnikání. Živnostenský zákon a nařízení vlády vymezuje hostinskou činnost následovně (Mlejnková, 2016).

„Činnosti spočívající v přípravě a prodeji pokrmů a nápojů k bezprostřední spotřebě v provozovně, v níž jsou prodávány. V rámci živnosti je možno poskytovat ubytování ve všech ubytovacích zařízeních (například hotel, motel, kemp, ubytovna) a v bytových domech, rodinných domech nebo ve stavbách pro rodinnou rekreaci. Pokud zůstane zachována povaha živnosti, lze provádět prodej (například tabákové výrobky, upomínkové předměty, základní hygienické potřeby), prodej pokrmů a nápojů přes ulici, půjčování novin a časopisů, půjčování stolních společenských her (například karty, šachy), provozování her (například kulečník, bowling)“ (www.zakonyprolidi.cz, © 2018).

Z uvedené definice vyplývá, že v rámci živnostenského oprávnění k hostinské živnosti se provozují veškeré stravovací provozy bez ohledu na formu a způsob odbytu, dále i ubytovací zařízení všech kategorií. Výjimku tvoří penziony a ubytování u soukromých osob, které poskytují maximálně 10 lůžek. Ve zmíněných typech ubytovacích zařízení lze podávat snídaně bez živnostenského oprávnění k hostinské činnosti. Oprávnění zahrnuje i povolení k provozování doplňkových služeb souvisejících s povahou živnosti.

Prostory, v kterých je živnost provozována se nazývají provozovny. Provozovny mohou mít podobu pevné jednotky, samostatného stánku, pojízdné prodejny nebo automatu. Pokud má podnikatel užívací nebo vlastnické právo k více provozovnám na území celé České republiky, může na základě živnostenského oprávnění provozovat hostinskou činnost ve všech provozech.

Provozovna musí být způsobilá k provozování živnosti podle zvláštních předpisů. V případě stravovacích služeb se jedná především o hygienické požadavky na provoz. Při zajišťování vlastní živnostenské činnosti jsou podnikateli v rámci působnosti živnostenského zákona ukládány další četné povinnosti. Tyto povinnosti jsou podrobně popsány v zákoně o živnostenském podnikání (§31 zákona 455/1991 Sb.) (Mlejnková, 2016).

1.6 Hygienické požadavky na provoz

Při poskytování stravovacích služeb pracuje podnikatel denně s rizikem možného zdravotního ohrožení zákazníků. Největší riziko hrozí ve velkých provozech, což jsou i gastronomická zařízení v aquaparcích, které slouží k účelovému stravování. Hygienická pravidla jsou proto celosvětově považována za nejdůležitější normu v oblasti stravování. Práce s potravinami je činnost vyžadující dodržování specifických technologických postupů k minimalizaci rizik (Mlejnková, 2016).

Zákon č.258/2000 Sb., o ochraně veřejného zdraví, ve znění pozdějších předpisů, označuje v tomto smyslu stravovací služby za činnosti epidemiologicky závažné. Stanoví obecné podmínky provozování takových činností (v § 19_21) a samostatně vymezuje z tohoto pohledu stravovací služby a povinnosti osob, které je provozují v § 23-24 (www.zakonyprolidi.cz, © 2018).

K provozu epidemiologicky závažných činností jsou stanoveny zvláštní podmínky, které jsou konkretizované v prováděcí vyhlášce č.137/2004 Sb. a její novele č.602/2006 Sb.

Se vstupem České republiky do společenství Evropské unie v roce 2004 vznikly i povinnosti v oblasti implementace unijních právních norem. Pro řízení činnosti gastronomických provozů to byly v první řadě požadavky na nakládání s potravinami, neboť při těchto činnostech může dojít k ohrožení zdraví spotřebitelů. Evropské právo ve svých předpisech používá termín potraviny, čímž jsou myšleny i pokrmy. Tyto pojmy zde nejsou rozlišovány a nařízení tak platí pro celý potravinový řetězec „od farmy až na vidličku“ (Mlejnková, 2016).

Z celé řady nařízeních, který tuto oblast v rámci EU upravují, jsou uvedeny tři nejvýznamnější:

1. Nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 178/2002

Nařízením se stanoví obecné zásady a požadavky potravinového práva, zřizuje se Evropský úřad pro bezpečnost potravin a stanoví se postupy týkající se bezpečnosti potravin.

Z tohoto předpisu jsou pro oblast hygieny v gastronomických provozech významná ustanovení níže uvedených článků 14 a 17.

- Článek 14 – Požadavky na bezpečnost potravin

Na trh nesmí být uvedena potravina, která není bezpečná, nebezpečnost spočívá ve škodlivosti pro zdraví či nevhodnosti k lidské spotřebě. Při rozhodování o bezpečnosti se berou v úvahu podmínky použití v každé fázi výroby, zpracování i distribuce a informace poskytnuté spotřebiteli, včetně těch uvedených na štítku či etiketě. Při rozhodování o škodlivosti se berou v úvahu pravděpodobné účinky dotyčné potraviny na zdraví osoby konzumenta, ale i na zdraví dalších generací.

- Článek 17 – Povinnosti

Provozovatelé potravinářských podniků mají povinnost mít pod kontrolou všechny fáze výroby, zpracování i distribuce. Potraviny musí splňovat požadavky potravinového práva

a provozovatelé mají odpovědnost za činnosti a ověřování, že jsou tyto požadavky plněny. Z tohoto článku plyne primární odpovědnost provozovatele za plnění požadavků, včetně povinnosti ověřování, že jsou požadavky plněny. V praxi se jedná o realizaci těchto požadavků společně s dalšími povinnostmi, např. zaváděním postupů založených na principech HACCP (Mlejnková, 2016).

2. Nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 852/2004, o hygieně potravin

Toto nařízení stanoví obecná pravidla pro hygienu potravin vztahující se na provozovatele potravinářských podniků, přičemž přihlíží především k těmto zásadám:

- a) Primární odpovědnost za bezpečnost potravin nese provozovatel potravinářského podniku.
- b) Je nezbytné zajistit bezpečnost potravin v celém potravinovém řetězci, počínaje prvovýrobou.
- c) Je důležité, aby u potravin, které nelze bezpečně skladovat při okolní teplotě, zejména u mražených potravin, nebyl porušen teplotní řetězec.
- d) Všeobecné používání postupů založených na zásadách HACCP spolu s používáním správné hygienické praxe by mělo posílit odpovědnost provozovatelů potravinářských podniků.
- e) Pokyny pro správnou praxi jsou hodnotným nástrojem, který napomůže provozovatelům potravinářských podniků ve všech úrovních potravinového řetězce dodržet pravidla hygieny potravin a používat zásady HACCP.
- f) Je nezbytné stanovit mikrobiologická kritéria a požadavky na kontrolu teploty, založené na vědeckém posouzení rizika.
- g) Je nezbytné zajistit, aby dovážené potraviny odpovídaly alespoň týmž nebo rovnocenným hygienickým normám jako produkty vyráběné v EU.

Toto nařízení se používá na všechny fáze výroby, zpracování a distribuce potravin a na vývoz (Mlejnková, 2016).

3. Systém sledování kritických bodů – HACCP

Od roku 1998 platí v Evropské unii systém bezpečnosti potravin založený na principech HACCP (*Hazard Analysis and Critical Control Points*) pro zařízení společného stravování. V článku 5 výše uvedeného nařízení Evropského parlamentu a Rady ES z roku 2004 je stanovena i povinnost zavádění systému HACCP ve stravovacích provozech. V české legislativě tuto povinnost blíže specifikuje vyhláška č. 137/2004 Sb. v § 38.

Systém HACCP udává, jaké prostředky a postupy jsou nezbytné k tomu, aby se předcházelo nebezpečím, která ohrožují zdraví konzumenta (Mlejnková, 2016).

Pro zavádění systému HACCP byl formulován postup, který zahrnuje 7 základních principů:

1. Provedení analýzy nebezpečí,
2. stanovení kritických bodů,
3. stanovení znaků a kritických mezí v kritických bodech,
4. vymezení systému sledování v kritických bodech,
5. stanovení nápravných opatření pro každý kritický bod v případě porušení kritických mezí,
6. zavedení ověřovacích postupů,
7. zavedení evidence a dokumentace.

Správně zavedený a fungující systém kritických bodů v první řadě snižuje riziko ohrožení zdraví spotřebitele a zároveň chrání výrobce nebo prodejce v případě vymáhání náhrad za případné poškození zdraví. Správně vedená dokumentace systému HACCP prokazuje dodržování právních předpisů, a tím i minimalizaci sankcí ze strany orgánů státního dozoru. Rozsah a způsob zavedení tohoto systému si v praxi musí provozovatel vypracovat podle charakteru svého provozu sám. Rozhodující je počet vyráběných porcí pokrmů, způsob jejich distribuce či uchování, poskytování služby pro takzvané rizikové segmenty klientely – tedy děti, seniory a nemocné (Mlejnková, 2016).

2 KRITÉRIA PRO HODNOCENÍ GASTRONOMICKÝCH PROVOZŮ

Prvním pravidlem pro všechny aquaparky je forma placení. Návštěvníci při vstupu do aquaparku dostanou automaticky čipy, na kterých je finanční limit (každý aquapark si stanoví výšku limitu). Čip využívají návštěvníci na platbu v gastronomických provozech uvnitř aquaparku. V některých gastronomických provozech mohou kromě čipu platit i hotovostí nebo kartou. Aquaparky mají vnitřní gastronomické provozy, které jsou otevřené celý rok a venkovní provozy otevřené v letní sezóně. Každý aquapark má samoobslužnou restauraci, bar nebo kavárnu. Zaměstnanci musí mít jmenovku a firemní trička. Směny mají zaměstnanci stanovené podle svého nadřízeného. Každý zaměstnanec musí dodržovat směrnice aquaparku a manuály práce jednotlivých gastronomických provozů.

ČESKÉ AQUAPARKY

2.1 Organizační struktura vedení

Kritéria pro hodnocení gastronomických provozů v českých aquaparcích se odvíjí od organizační struktury vedení. Organizační struktura (organizační pyramida) gastronomických provozů v českých aquaparcích je tvořena třemi úrovněmi managementu.

- Vrcholový management, který tvoří ředitel gastronomických provozů. Ředitel formuluje strategické cíle a zodpovídá za všechny činnosti v organizaci. Část své zodpovědnosti a pravomoci deleguje svým manažerům.
- Střední management tvoří manažeři, kteří mají zmíněnou zodpovědnost a pravomoc od svého ředitele. Do této skupiny patří i šéfkuchař, který má na starosti jídelní lístek, receptury a vedení zaměstnanců v kuchyni.
- Nižší management tvoří vedoucí směn a skladník, kteří zabezpečují správné fungování provozu na úseku jim svěřeném (Interní zdroj Aqualand Moravia).

2.2 Zásobování a skladování zboží

Důležitým základem a prvním krokem k úspěšnému fungování gastronomických provozů je objednání, zásobování a uskladnění zboží. České aquaparky nakupují na dvou druzích trhu.

- Primární trh: jde o nákup zásob, zejména surovin přímo od výrobců (zelenina, ryby, ovoce, čerstvé bylinky).
- Sekundární trh: představuje nákup ve velkoobchodních organizacích, nebo prostřednictvím distributorských firem. Nákup je realizován za velkoobchodní ceny a je možné využít množstevních slev (Interní zdroj Aqualand Moravia).

Po procese objednání a převzetí zboží následuje jeho uskladnění podle HACCP systému. Skladové prostory jsou rozděleny na zeleninu a ovoce, maso, mléčný sklad a suchý sklad.

2.3 Hygienické podmínky provozu gastronomických zařízení

Příprava jídel, nápojů a jejich podávání v gastronomických provozech patří k epidemiologickým rizikovým činnostem. Každý aquapark v České republice musí mít vypracovaný HACCP systém, podle kterého musí zaměstnanci pracovat, a který musí dodržovat. Důležitým bodem HACCP je zabalení jídla a podle potřeby i pití (pomerančový fresh) do fresh folie, uskladnění a označení datem výroby a spotřeby. Na základě data se jídlo, nebo pití musí spotřebovat podle stanoveného systému HACCP pro daný provoz. U každého jídla musí být vypsány alergeny, které jídlo obsahuje a jejich legenda musí být umístěna na viditelném místě, aby si zákazník mohl vybrat, které jídlo je pro něj vhodné. Důležitým bodem je čistota na pracovišti, čistota chladících zařízení, podlah i samotného zaměstnance. Zaměstnanci v gastronomii jsou povinni vlastnit potravinářský průkaz a být zdravotně způsobilí, proto podstupují vstupní lékařskou prohlídku (Interní zdroj Aqualand Moravia).

2.4 Marketing pro gastronomické provozy

V gastronomických provozech v aquaparcích jsou Billboardy, nebo televizní Boardy s aktuální nabídkou jídel a nápojů, u kterých jsou vypsány alergeny a ceny. Nabídka jídel a nápojů je napsána i v cizím jazyce, podle nejvyšší návštěvnosti daného národu v aquaparku. Vzhledem k tomu, že procentuálně 90 % ze 100 % představují gastronomické provozy se samoobsluhou, návštěvníci jídelní lístek na stolech v aquaparku nenajdou. Ceny prodávaných jídel a nápojů jsou po celý rok stejné, pokud se manažeři nerozhodnou cenu zvýšit, například z důvodu zvýšení ceny objednaného zboží. To se nejčastěji stává před letní sezónou. Důležité ale je dodržování Food costu – tvorby cen (Interní zdroj Aqualand Moravia).

SLOVENSKÉ AQUAPARKY

2.5 Organizační struktura vedení

Organizační strukturu ve slovenských aquaparcích tvoří tři základní úrovně managementu.

- Vrcholový management tvoří ředitel, který má přímo pod sebou manažera, kterému zadává úkoly a komunikuje s ním.
- Střední management tvoří vedoucí úseků, a to například ekonomického úseku, obchodního úseku, personálního úseku a provozního úseku.
- Nižší management tvoří vedoucí provozních středisek (šéfkuchař, vedoucí restaurace, skladník), kteří zabezpečují bezproblémový provoz (Patúš et al., 2011).

2.6 Zásobování a skladování zboží

Důležitou osobou je skladník, který objednává a následně skladuje zboží. Slovenské aquaparky nakupují na dvou druzích trhu.

- Sekundární trh je nejvíc využíváný. Trh, kde mají provozy s dodavateli uzavřené smlouvy na dobu určitou. Po ukončení smluv probíhají porady, kdy manažer a ředitel rozhodují, zda budou nadále pokračovat ve spolupráci s tím stejným dodavatelem, nebo si vyberou jiného. Všechno záleží na podmínkách, které si mezi sebou dohodnou (cena, dodací podmínky, slevy).
- Terciální trh představuje obchodní organizace jako jsou METRO, Cash and Carry. Nákup v těchto organizacích realizují především menší zařízení. Nevýhodou takového nákupu je potřeba zabezpečení vlastního dovozu, ale i platba v hotovosti, bez možnosti využití výhod obchodního úvěru.

2.7 Hygienické podmínky provozu gastronomických zařízení

Povinnosti provozovatele gastronomického zařízení na úseku hygieny a základní požadavky na hygienicky vyhovující podmínky pro poskytování gastronomických služeb legislativně upravuje několik zákonů, vyhlášek a nařízení vlády ze zákoníku o potravinách, o ochraně, podpoře a rozvoji veřejného zdraví a o změně a doplnění některých zákonů (Patúš et al., 2011).

Provozovatel (firma nebo provoz) je povinen:

- Postupovat při výrobě pokrmů a nápojů podle zásad správné výrobní praxe.
- Zajistit zaměstnancům vstupní školení zaměřené na dodržování opatření a na zabezpečení zdravotní bezpečnosti připravovaných pokrmů.
- Zabezpečit periodické školení zaměstnanců minimálně jednou ročně, zaměřené na udržování a zvyšování jejich motivace na úseku hygieny.
- Poskytovat pracovníkům osobní ochranné pracovní prostředky a pomůcky.
- Zabezpečit, aby do výrobních prostorů nevstupovaly neoprávněné osoby nebo zvířata.
- Kontrolovat zdravotní nezávadnost dodávaných potravin.
- Udržovat stravovací prostory v takovém stavu, aby byly vhodným prostředím na podávání pokrmů a nápojů.
- Vypracovat sanitární režim zařízení.
- Zajistit a kontrolovat, aby práce vykonávaly jen oprávněné osoby (Patůš et al., 2011).

O všech vykonaných činnostech musí majitel nebo provozovatel zařízení vést předepsanou dokumentaci.

Každý provoz se musí řídit podle vypracovaného HACCP systému, který je na každý provoz vypracovaný podle prodávaných jídel a nápojů. Dalším důležitým bodem na provozu je provozní pořádek, podle kterého mají zaměstnanci postupovat. Každý zaměstnanec musí mít na provozu zdravotní průkaz či výuční list se zaměřením na práci s potravinami. Pokud ho zaměstnanec nevlastní, musí se vlastní náklady přihlásit na hygieně v daném městě a udělat si zdravotní minimum, které platí na dobu neurčitou. Další povinností zaměstnance je evidovat teploty ledniček a mrazáků. U mrazáku a ledničky musí být určeno na co se používá. Každé otevřené zboží, například hrušky v konzervě, kakao nebo mléko musí být označeno datem a časem otevření. Kuchař dělá evidenci uvařených jídel a následně každé dvě hodiny kontroluje a eviduje teplotu jídel (Interní zdroj Tatralandia).

2.8 Marketing pro gastronomické provozy

Hlavní úlohou marketingu je zajistit vytisknutí jídelních a nápojových lístků, na kterých musí být váha, název jídla a cena. Další úlohou marketingu pro gastronomické provozy je nastavení webových stránek a jejich obnova při jakékoliv změně. Marketing zařizuje personálu gastronomických provozů jmenovky, které podle zákona musí mít každý zaměstnanec. Ceny pro gastronomické provozy tvoří pomocí Food Costu manažer gastronomického střediska.

Ceny se mění v období celého roku. V létě přes hlavní sezónu je cena vyšší (větší návštěvnost jak v zimní sezóně), mimo sezónu a v zimě je cena nižší (Interní zdroj Tatralandia)

II. PRAKTICKÁ ČÁST

3 CÍL PRÁCE A METODIKA

Cílem bakalářské práce je na základě analýzy navrhnout opatření pro zvýšení úrovně vybraných gastronomických provozů.

Za pomoci interních zdrojů a webových stránek je provedena analýza jednotlivých gastronomických provozů. V práci jsou definovány jednotlivé gastronomické provozy ve vybraných aquaparcích, jejich nabídka a způsoby jejich provozu.

V metodice je použito dotazníkové šetření, které probíhalo oslovením respondentů, kteří navštívili jak český aquapark Aqualand Moravia, tak i slovenský aquapark Tatralandia. Dotazník poslouží jako materiál poskytující informace o stávající úrovni provozů z pohledu zákazníků.

Další metodou analýzy gastronomických provozů je řízený rozhovor s F&B managerem gastronomického střediska. Rozhovorem je získán vnitřní pohled zaměstnance na stávající úroveň provozů a informace o budoucích opatření pro zvýšení celkové úrovně gastronomických provozů.

4 ANALÝZA VYBRANÝCH AQUAPARKŮ

V následující kapitole budou analyzovány vybrané aquaparky, český aquapark Aqualand Moravia a slovenský aquapark Tatralandia. Gastronomické provozy jsou součástí vybavenosti v aquaparcích, které uspokojují jednak potřeby výživy a jednak i rozptýlení, zábavy a společenské komunikace. Je důležité, abychom objasnili podstatu, význam a funkci gastronomických zařízení, nabízený sortiment v jednotlivých zařízeních, kapacitu a podmínky provozování gastronomické činnosti v aquaparcích.

4.1 Aqualand Moravia

Aqualand Moravia se nachází v obci Pasohlávky v jihomoravském kraji, okrese Brno-venkov. Jeho kapacita je 5000 návštěvníků a vodní plocha měří přes 3000 m². Součástí aquaparku je 14 bazénů, 20 tobogánů, 24 typů saun, 4 vířivky, wellness zóna jejíž součástí je krykomora, římské a sluneční lázně. Pro termální bazény aquapark využívá geotermálního vrtu Mušov s vodou o teplotě 46 °C, který má osvědčení přírodního léčivého zdroje od Ministerstva zdravotnictví České republiky. Další součástí aquaparku je Hotel Aqualand Inn s kapacitou 110 míst. Aqualand Moravia byl slavnostně otevřen 1. srpna 2013 (Interní zdroj Aqualand Moravia; www.aqualand-moravia.cz, © 2018).

Provoz gastronomických zařízení je v aquaparku rozlišen na letní a zimní sezónu.



Obr. 1. Aqualand Moravia

(www.aqualand-moravia.cz, © 2018)

4.1.1 Definování provozu v zimní sezoně

Každý aquapark je ovlivněn ročním obdobím, což má dopad i na gastronomické provozy, které jsou součástí aquaparku. Zimní sezona je pro gastronomii druhou důležitou sezónou v roce, a to i v Aqualandu Moravia. Období zimní sezóny je bráno od začátku září. Co se týká nabídky gastronomických provozů v zimní sezóně v aquaparku je částečně omezena na čtyři provozy. I tak si návštěvníci mohou užít nezapomenutelný gurmánský zážitek, či si vychutnat výbornou kávu v kavárně. Omezení gastronomických provozů v zimní sezóně neovlivní ekonomickou situaci gastronomického střediska, kvalitu ani kvantitu jídla a pití v gastronomických provozech.

- Samoobslužná restaurace Imperium: Restaurace Imperium je klasickou samoobslužnou restaurací poskytující služby základního a doplňkového stravování, kde je uplatněna forma úplné, nebo částečné samoobsluhy. Kapacita restaurace v zimní sezóně je 480 míst. Jídlo je vydáváno na talíře u výdejního pultu. Dále restaurace nabízí široký výběr salátů v salátovém baru, polévky, dezerty. Nabídka hlavních jídel je zvolena především podle ročního období. Ve velkém množství je zde zastoupena česká kuchyně. Další součástí nabídky restaurace jsou francouzské palačinky s velkým výběrem náplní. Velké množství nealkoholických nápojů je součástí nabídky restaurace.



Obr. 2. Restaurace Imperium

(www.aqualand-moravia.cz, © 2018)

- Kavárna Coffeeland: Kavárna Coffeeland nabízí návštěvníkům teplé a studené nápoje, různé druhy kávy, horké čokolády, alkoholických nápojů, vína od místních vyhlášených vinařů, služby doplňkového stravování a občerstvení. Jedná se o velký výběr sendvičů, dezertů nebo ovoce. Kapacita kavárny Coffeeland je v zimní sezóně 50 míst.



Obr. 3. Kavárna Coffeeland

(www.aqualand-moravia.cz, © 2018)

- Pool bar: Vodní bar je umístěný přímo v bazénu Neptun, největším bazénu v celém areálu Aqualand Moravia. Bar je ze všech stran obklopen vodou. Nabídka baru je zaměřena na míchané alkoholické a nealkoholické drinky a pivo. Kapacita baru je 25 míst k sezení. Návštěvník si však svůj nápoj může objednat a vypít na lehátku u bazénu.



Obr. 4. Pool bar

(www.aqualand-moravia.cz, © 2018)

- Wellness bar: Wellness bar je v Aqualandu Moravia umístěný v saunovém světě Wellness Forum Romanum. Jedná se o relaxační bar, kde se návštěvníci mohou zrelaxovat, odpočinout si a vybrat si z nabídky alkoholických i nealkoholických nápojů, ovocných smoothie, kávy a doplňkového občerstvení, sendvičů nebo dezertů.



Obr. 5. Wellness bar

(www.aqualand-moravia.cz, © 2018)

Gastronomické provozy v zimní sezóně mohou být ovlivněny několika různými faktory:

- Návštěvnost aquaparku: návštěvnost aquaparku je pro provozy se stravováním a pitím velmi důležitá. Odvíjí se také od národnosti návštěvníků, státních svátků v české, rakouské a slovenské republice.
- Počasí: v zimní sezóně velmi záleží na počasí, protože když je nevlídné počasí návštěvnost aquaparku klesá na minimum.
- Slevové portály: slevové portály jsou nejvíce efektivními faktory, které ovlivňují návštěvníky při rozhodování, zda se stravovat v nabízených gastronomických provozech v aquaparku. U slevových portálů je plně využitý Cross Sell a Upsell. Jedná se o nabídku, kdy návštěvník má poukaz na dezert, zaměstnanec mu automaticky nabídne k dezertu kávu, čímž zvýší kvalitu služby a zároveň zisk pro gastronomický provoz.

Otevírací doba jednotlivých gastronomických provozů v zimní sezóně je stejně jako otevírací doba celého aquaparku omezena. Vodní bar je otevřen od 10:00 hodin a jeho provoz končí podle dané denní návštěvnosti. Restaurace Imperium je otevřena od 11:00 hodin do 20:30, kavárna Coffeeland otevírá v 10:00 hodin a v provozu je do 20:00 hodin.

Poslední provoz, který v zimní sezóně funguje je wellness bar s otevírací dobou od 11:30 do 20:00 hodin.

4.1.2 Definování provozu v letní sezóně

Letní sezóna je pro gastronomické provozy v aquaparcích velmi důležitým a zároveň nepřínosnějším obdobím. V tomto období dosahují provozy největšího ekonomického zisku. Nabídka pro návštěvníky je rozšířena na jedenáct provozů včetně čtyř provozů, které jsou v provozu po celý rok. Mezi letní provozy patří Grill bar, Burger bar, Pizzerie Marcus, Kiosek Aurelie, Chill out bar a venkovní Pool bar. Stánky mají za úkol odlehčit vnitřním provozům při vysoké návštěvnosti a současně rozšířit nabídku gastronomického střediska.

- Grill bar: Grill bar poskytuje návštěvníkům obslužným způsobem občerstvovací a stravovací služby. Grill bar je specializován na grilované pokrmy a nabízí především grilované speciality jako grilovanou krkovicí, grilovaná žebra, grilované kuře a grilovanou klobásu. Prodej je doplněn nabídkou vařené kukuřice a zeleninových salátů.
- Burger bar: Burger bar je gastronomický provoz, který lze přirovnat k fast-foodu. Pokrmy a nápoje jsou prodávány převážně v jednorázových obalech. Mezi nabídku Burger baru patří různé druhy hamburgerů, tortil a párků v rohlíku doplněné o nabídku nealkoholických nápojů.
- Pizzerie Marcus: Pizzerie Marcus je dalším gastronomickým provozem, který je pro návštěvníky otevřen pouze v letní sezóně. Jsou zde nabízeny ručně vyrobené pizzy, nejsou zde používány žádné polotovary a vše je připravováno před zraky návštěvníků. Jedná se o pizzerii na bázi kiosku, kde je zboží návštěvníkovi vydáváno od okýnka. Pizzerie Markus jako ostatní provozy nabízí nealkoholické nápoje, navíc i točené pivo.
- Chill out bar: Chill out bar je nejnovějším gastronomickým provozem v Aqualandu Moravia. Bar je hostinské zařízení, jehož dominantním vybavením je barový pult. Poskytuje obslužným způsobem občerstvovací, případně i podle svého zaměření stravovací služby. V nabídce jsou zde Shot drinky, alkoholické a nealkoholické nápoje, káva a výběr luxusních lihovin. Chill out bar dále nabízí možnost objednat si z nabídky À la carte.



Obr. 6. Chill out bar

(www.aqualand-moravia.cz, © 2018)

- Riviera Pool bar: Venkovní vodní bar je umístěný přímo v bazénu Riviera, největším venkovním bazénu v celém areálu Aqualand Moravia. Bar je ze všech stran obklopen vodou. Nabídka baru je zaměřena na míchané alkoholické či nealkoholické drinky a pivo. Kapacita baru je 25 míst k sezení. Návštěvník si však svůj nápoj může objednat a vypít na lehátku u bazénu.



Obr.7. Riviera Pool bar

(www.aqualand-moravia.cz, © 2018)

- Kiosek Aurelie: Kiosek Aurelie je posledním gastronomickým provozem letní sezóny. Jedná se o venkovní stánek, který návštěvníkům nabízí především kopečkovou zmrzlinu, nanuky a nealkoholické nápoje.

Gastronomické provozy v letní sezóně mohou být ovlivněny několika různými faktory:

- Počasí: pokud přetrvává v letní sezóně příznivé počasí, návštěvnost v aquaparku dosahuje rekordů. Lidé vyhledávají zábavu, vodní aktivity a využívají možnost aktivního odpočinku. Pracovníci gastronomických provozů jsou plně vytíženi od rána do večera. Pokud je počasí nepříznivé, lidé vyhledávají jiný druh aktivit a návštěvnost klesá.
- Pracovní vytíženost návštěvníků: v červenci lidé čerpají dovolenou a tráví ji nejčastěji u moře v zahraničí, proto bývá červenec slabším měsícem, co se týká návštěvnosti aquaparků. V srpnu návštěvnost naopak roste.
- Prázdniny a státní svátky: tento faktor ovlivňuje především složení národnosti návštěvníků. To se odráží i na tržbě jednotlivých gastronomických provozů. Obyvatelé cizích zemí za jídlo utrácejí více peněz než zákazníci z České republiky.

Tab. 1: Návštěvnost Aqualandu Moravia

Měsíc	2013	2014	2015	2016	2017
leden	-	29 061	28 975	26 584	18 460
únor	-	25 287	29 583	42 700	35 476
březen	-	18 540	45 580	39 471	36 332
duben	-	21 387	38 968	18 421	34 228
květen	-	42 049	27 712	21 884	28 171
červen	-	27 426	36 821	37 114	44 451
červenec	-	64 662	81 274	86 975	72 866
srpen	84 172	77 148	105 422	95 777	89 151
září	14 069	20 350	25 534	34 973	22 566
říjen	15 543	22 544	24 927	25 158	19 230
listopad	13 470	26 573	18 878	23 393	24 716
prosinec	17 357	26 585	26 066	21 042	36 095

(Interní zdroj Aqualandu Moravia)

Tabulka uvádí návštěvnost českého aquaparku Aqualandu Moravia od doby jeho otevření až po konec roku 2017. V tabulce můžeme vidět, že nelze jednoznačně říci, zda návštěvnost klesá či roste. Mezi nejsilnější měsíce můžeme zařadit hlavně měsíce letní sezóny – červen, červenec, srpen. Co se týká návštěvnosti, nejvíce přínosný byl pro aquapark měsíc srpen

roku 2015. Naopak nejslabším měsícem byl listopad 2013, kdy aquapark navštívilo pouze 13 470 zákazníků. Pro gastronomické provozy je celková návštěvnost aquaparku jedním z důležitých faktorů, které ovlivní celkový zisk gastronomického střediska v aquaparku.

4.2 Aquapark Tatralandia

Tatralandia je největší slovenský aquapark, nacházející se na úpatí Tater nedaleko města Liptovský Mikuláš. V areálu se nachází 8 celoročních bazénů z celkového počtu 11 bazénů s termální nebo průzračnou ohřívanou vodou s teplotou 26–38 °C z toho 3 kryté. Zdrojem termální vody je vrt, z kterého proudí na povrch voda z hloubky více jak 2 500 m s teplotou 60,7 °C. V aquaparku je celkově 28 tobogánů, z něhož je 9 celoročních. Součástí Tatralandie je saunový svět Tatra-Therm-Vital s komplexem 16 parních saun, vodních saun, masážních saun, koupelí a procedur. Zajímavostí je krytý tropický komplex Ostrov pirátů z Karibiku s originálním Hawaii barem. Součástí resortu je také možnost ubytování. Celý komplex se nachází v regionu Liptov, oblasti s velkým množstvím kulturních památek, svéráznou lidovou kulturou a folklórem, kterou obklopují největší slovenské hory Vysoké a Nízké Tatry, Velká a Malá Fatra. Kapacita je 10 000 návštěvníků. Aquapark byl slavnostně otevřen 5. července 2003. (Interní zdroj Tatralandia; www.tatralandia.sk, © 2018)

Provoz gastronomických zařízení je v aquaparku rozlišen na letní a zimní sezónu.



Obr.8. Tatralandia

(www.betkoprojekt.sk, © 2017)

4.2.1 Definování provozu v zimní sezóně

- Samoobslužná restaurace Paradiso: Restaurace Paradiso je klasickou samoobslužnou restaurací poskytující služby základního a doplňkového stravování, kde je uplatněna forma úplné, nebo částečné obsluhy. Kapacita restaurace je 184 míst. Restaurace nabízí širokou nabídku jídel od tradiční kuchyně po exotické speciality, jídla z grilu nebo domácí těstoviny. Dále se v restauraci nachází samoobslužný pult s ovocnými i zeleninovými saláty a velký výběr domácích dezertů. Restaurace také nabízí nealkoholické a alkoholické míchané koktejly na osvěžení, čerstvé ovocné limonády a čerstvé koktejly.



Obr.9. Restaurace Paradiso

(www.tatralandiat.sk, © 2018)

- Restaurace Holiday Village Tatralandia: Restaurace je inspirovaná tradičním prostředím liptovské vesnice. Návštěvníci zde najdou pestrou nabídku tradičních jídel. Součástí restaurace je terasa s výhledem na areál aquaparku. Restaurace se nachází mimo areál aquaparku Tatralandia a je součástí ubytovacího zařízení vedle aquaparku. Hosté si zde mohou objednat z jídelního lístku od samotné snídaně až po plnou penzi.



Obr.10. Restaurace Holiday Village Tatralandia

(www.tatralandiat.sk, © 2018)

- Marina bar: Stylový bar, který se nachází přímo v tropickém ráji, v jedné z částí aquaparku. Bar je umístěn přímo u bazénu a nabízí ledové kávy, čerstvě upečené koláče, domácí koblíhy, muffiny, zmrzlinové poháry a ovocné smoothies. Kapacita baru je 12 míst.



Obr.11. Marina bar

(www.tatralandiat.sk, © 2018)

- Barbados bar: Vodní bar umístěný přímo uprostřed 4 hlavních bazénových rozhraní. Bar nabízí originální míchané nápoje jak alkoholické, tak i nealkoholické. Kapacita baru je 24 míst.



Obr.12. Barbados bar

(www.tatralandiat.sk, © 2018)

- Tiki bar: Tiki bar nabízí návštěvníkům šňavnaté koktejly nebo velký výběr zmrzlin. Součástí baru je terasa s výhledem na surfovou vlnu. Kapacita baru je 136 míst + 19 míst v zóně pro kuřáky.



Obr.13. Tiki bar

(www.tatralandiat.sk, © 2018)

4.2.2 Definování provozu v letní sezóně

- Samoobslužná restaurace Medrano: Restaurace se nachází v blízkosti letních bazénů a nabízí kouzlo venkovního života na vzduchu s výhledy a atmosférou dovolené u moře. Zákazníci si mohou vybrat ze široké nabídky čerstvých salátů, tradičních slovenských jídel, specialit středoevropské kuchyně, ovocných šťáv a dezertů. Nabídka nápojů je také pestrá. Od točeného piva, přes kvalitní kávu, až po míchané drinky. Kapacita restaurace je 350 míst.



Obr.14. Restaurace Medrano

(www.tatralandiat.sk, © 2018)

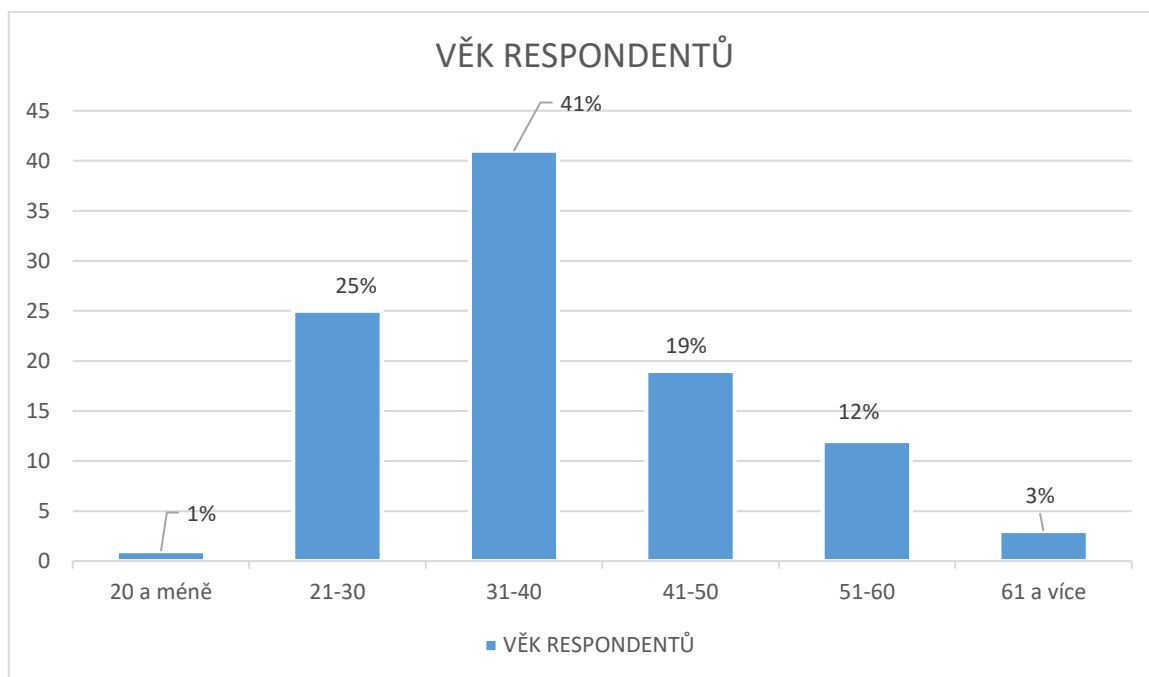
- Grill house: Grill house se nachází v prostoru letního areálu. Jedná se o stánek, kde jsou v nabídce grilované speciality, klobásy, krkovička nebo kebab. V nabídce nechybí ani nealkoholické nápoje a točené pivo.
- U Kováča: Stánek s občerstvením, který je stejného charakteru jako Grill house. Je zaměřen na grilované speciality a nabízí návštěvníkům velký výběr občerstvujícího zboží.

Dalšími provozu letní sezóny jsou Ice House zaměřený na prodej zmrzliny, kiosek Pizza a kiosek s francouzskými palačinkami.

4.3 Analýza gastronomických provozů za použití dotazníků

K prozkoumání gastronomických provozů v jednotlivých aquaparcích za účelem zjištění jejich úrovně bylo zvoleno dotazníkové šetření. Průzkum, z kterého vyplývá vztah zákazníka ke gastronomickým provozům a nabízeným službám je tvořen 16 otázkami. Dotazníkové šetření probíhalo v areálu aquaparku Aqualand Moravia oslovováním různých typů respondentů, kteří navštívili český i slovenský aquapark. Respondenti byli oslovováni v období od 15.9.2017 do 17.11.2017. Celkem bylo osloveno 100 respondentů, z nichž bylo 46 žen a 54 mužů. Z respondentů bylo osloveno 54 % respondentů pocházejících z České republiky a 44 % ze Slovenské republiky. Z toho lze usoudit, že velké množství návštěvníků českých aquaparků je slovenské národnosti, především v době slovenských státních svátků.

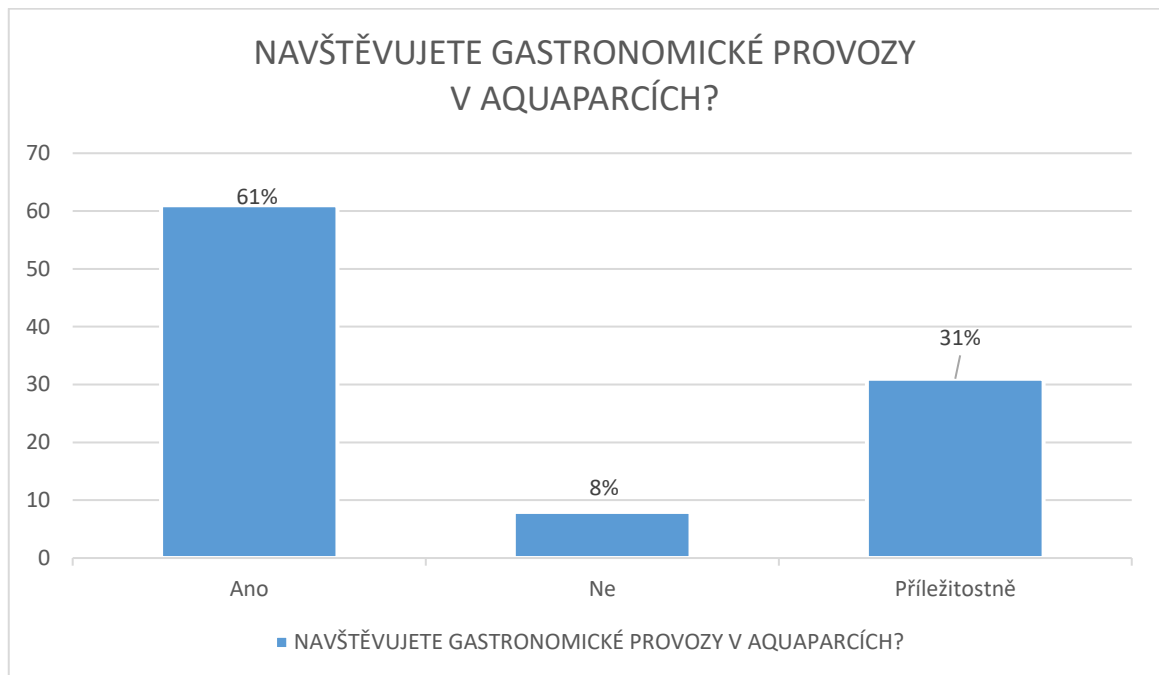
Graf 1: Věk respondentů



Zdroj: Vlastní zpracování

Z výše uvedeného grafu lze vyhodnotit, že nejvíce dotazovaných se nachází ve věkové kategorii 31-40 let s počtem 41 %. Jako druhá byla nejvíce zastoupena věková kategorie 21-30 let s to 23 %. Třetí v pořadí byla věková kategorie 41-50 let s počtem 19 %, čtvrtá skupina 51-60 let s počtem 12 %, pátá skupina 61 let a více s počtem 3 %. Poslední je věková skupina 20 let a méně s celkovým počtem 1 %.

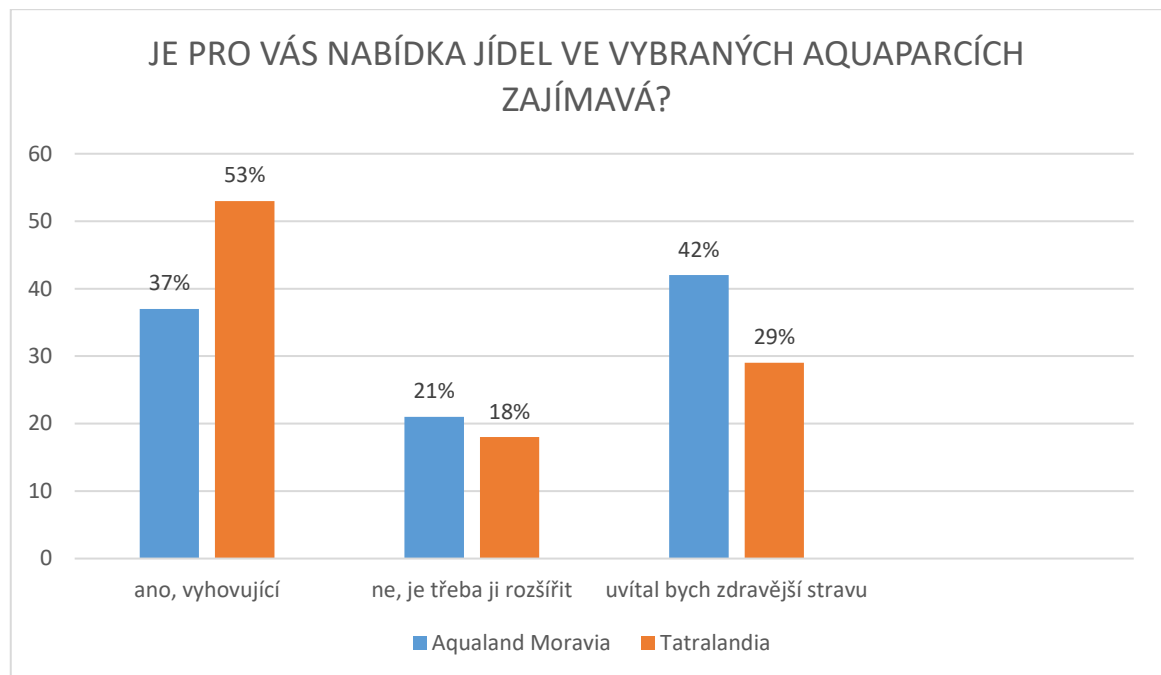
Graf 2: Navštěvujete gastronomické provozy v aquaparcích?



Zdroj: Vlastní zpracování

Na otázku, zda respondenti navštěvují gastronomické provozy v aquaparcích bylo nejvíce odpovědí ano, při každé návštěvě aquaparku, s počtem 61 %. Příležitostně využívá společného stravování 31 % oslovených. Znamená to, že gastronomické provozy navštěvují například z důvodu zakoupení nápojů nebo dezertů. Nejmenší počet oslovených, a to 8 % si sebou nosí své vlastní jídlo a nápoje, v gastronomických provozech se nestravují.

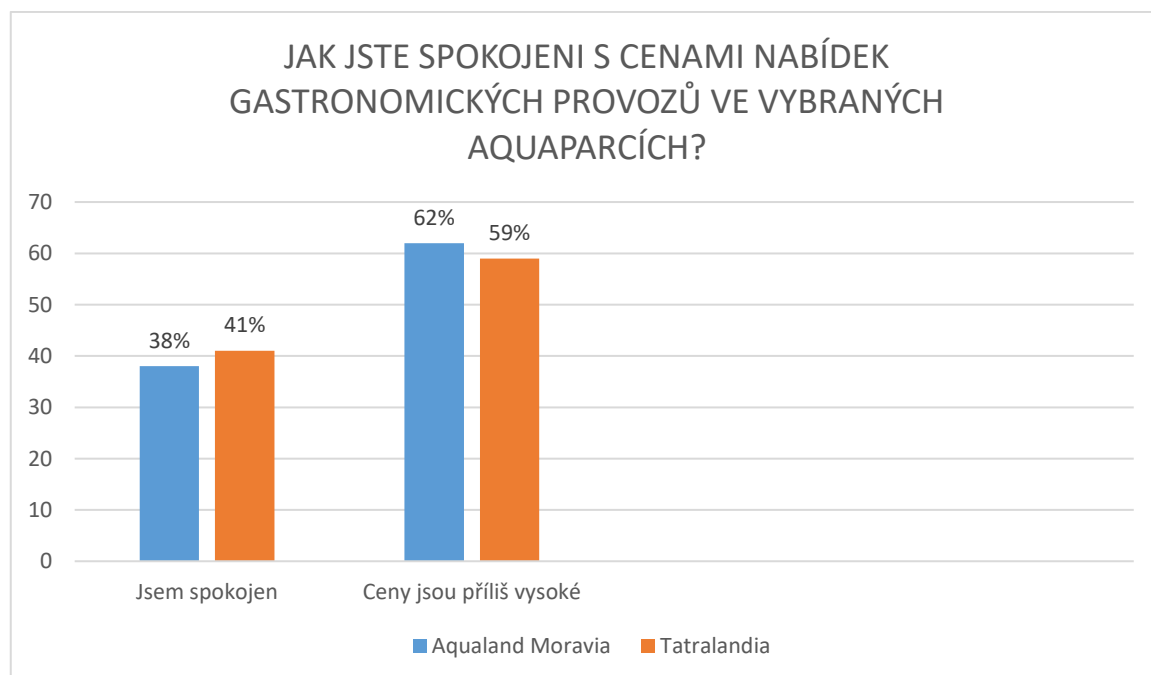
Graf 3: Je pro Vás nabídka jídel ve vybraných aquaparcích zajímavá?



Zdroj: Vlastní zpracování

Z grafu vyplývá, že v Aqualandu Moravia by bylo dobré podle odpovědí dotazovaných rozšířit nabídku gastronomických provozů a přidat do nabídky více zdravích jídel. Naopak v Tatralandii na Slovensku je nabídka dostačující, ale nabídku rozšířenou o zdravou stravu by uvítalo 29 % z oslovených lidí.

Graf 4: Jak jste spokojeni s cenami nabídek gastronomických provozů ve vybraných aquaparcích?



Zdroj: Vlastní zpracování

Z grafů týkajících se spokojenosti s cenovými nabídkami vyplývá, že v aquaparku Aqualand Moravia by návštěvníci uvítali nižší ceny, než jsou nyní stanovené a to až 62 % oslovených návštěvníků. V aquaparku na Slovensku by nižší ceny za gastronomické služby uvítalo 59 % oslovených. Zákazníků spokojených s cenami je podle dotazníku 38 % v Aqualandu Moravia a 41 % v Tatralandii.

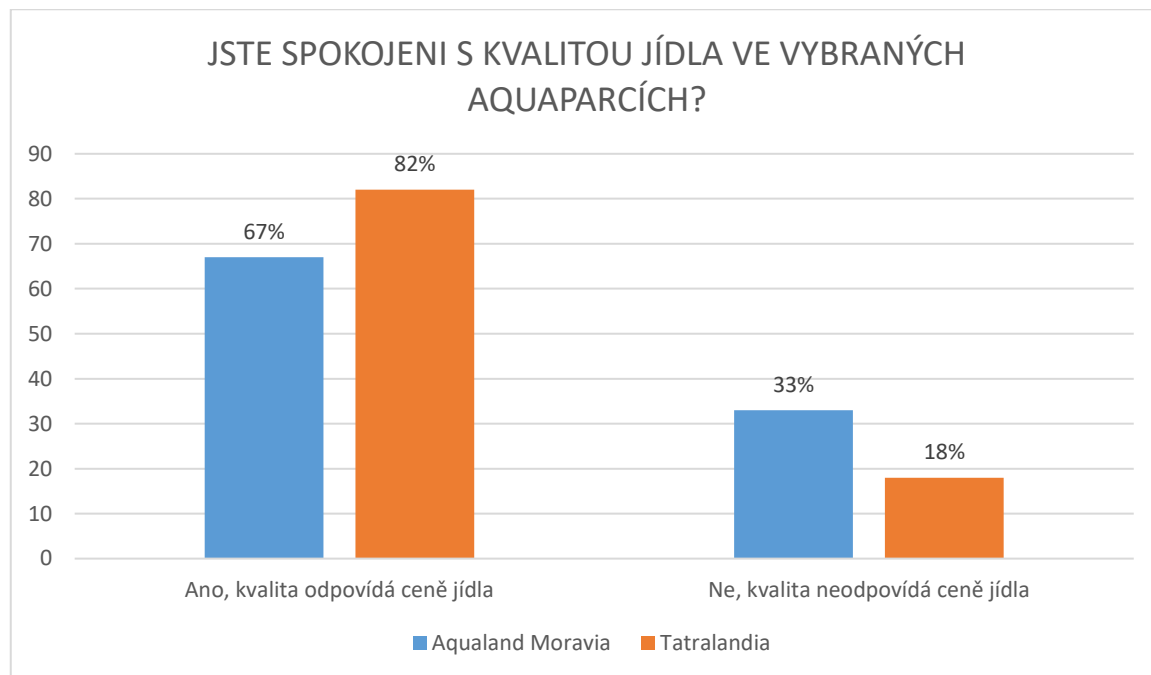
Tab. 2: Ceny vybraných jídel v aquaparcích

	Aqualand Moravia		Tatralandia	
	CZK	€	CZK	€
Řízek s hranolky	188	7,23	231,4	8,90
Polévka vývar	49	1,88	83,2	3,20
Špagety	139	5,35	179,4	6,90
Dětské menu	129	4,96	179,4	6,90

(Interní zdroj Aqualand Moravia, Tatralandia)

V tabulce č. 2. jsou uvedeny ceny nejvíce prodávaných jídel v českém i slovenském aquaparku. Z tabulky lze vyčíst, že ceny nabízených jídel jsou ve slovenském aquaparku ještě vyšší než ceny v českém aquaparku.

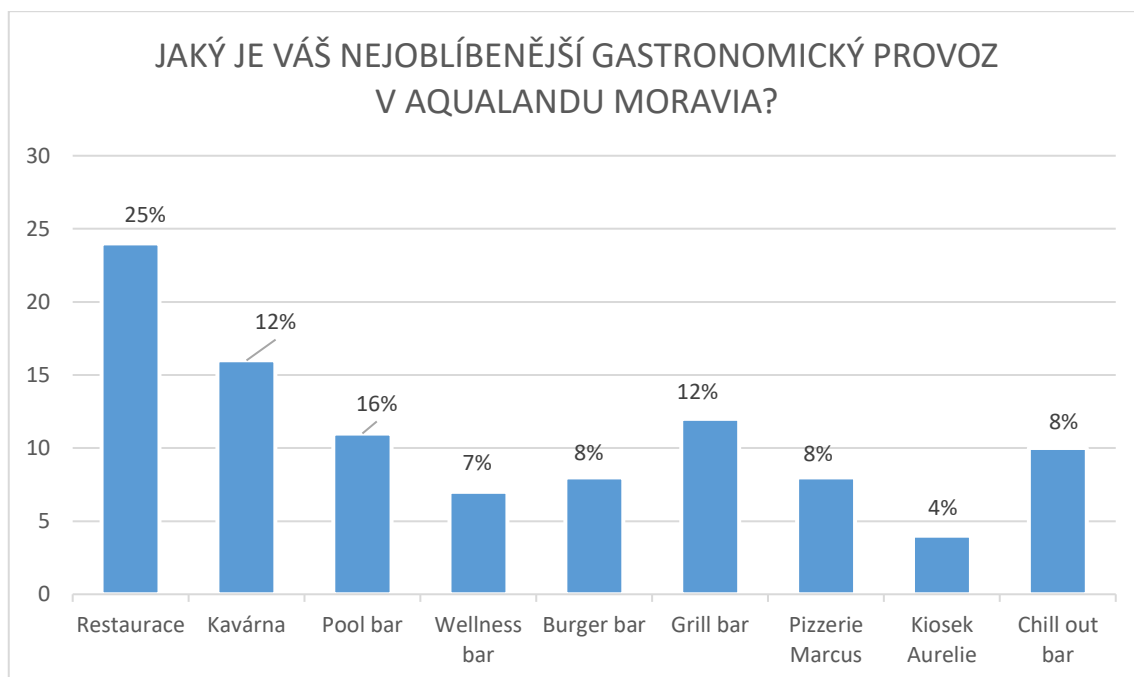
Graf 5: Jste spokojeni s kvalitou jídla ve vybraných aquaparcích?



Zdroj: Vlastní zpracování

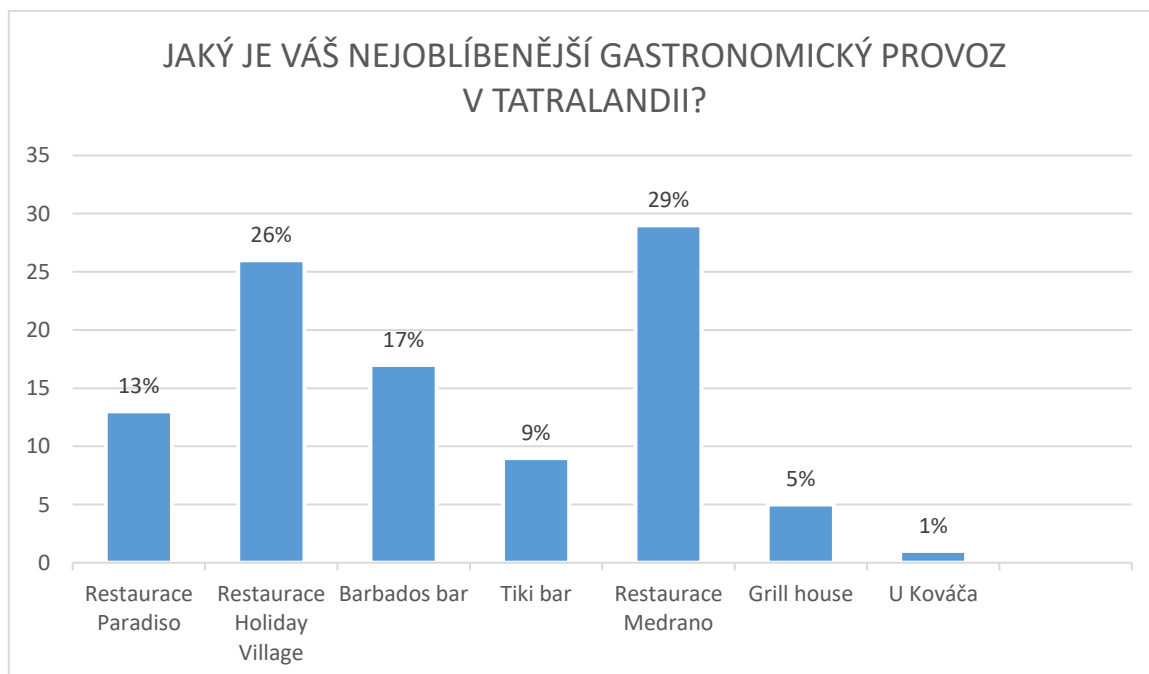
Z odpovědí respondentů je zřejmé, že většina návštěvníků je s kvalitou jídla za danou cenu spokojena. V Aqualandu Moravia, je s kvalitou jídla spokojeno až 67 % oslovených a ve slovenské Tatralandii až 82 % oslovených návštěvníků.

Graf 6: Jaký je Váš nejoblíbenější gastronomický provoz v Aqualandu Moravia?



Zdroj: Vlastní zpracování

Graf 7: Jaký je Váš nejoblíbenější gastronomický provoz v Tatralandii?

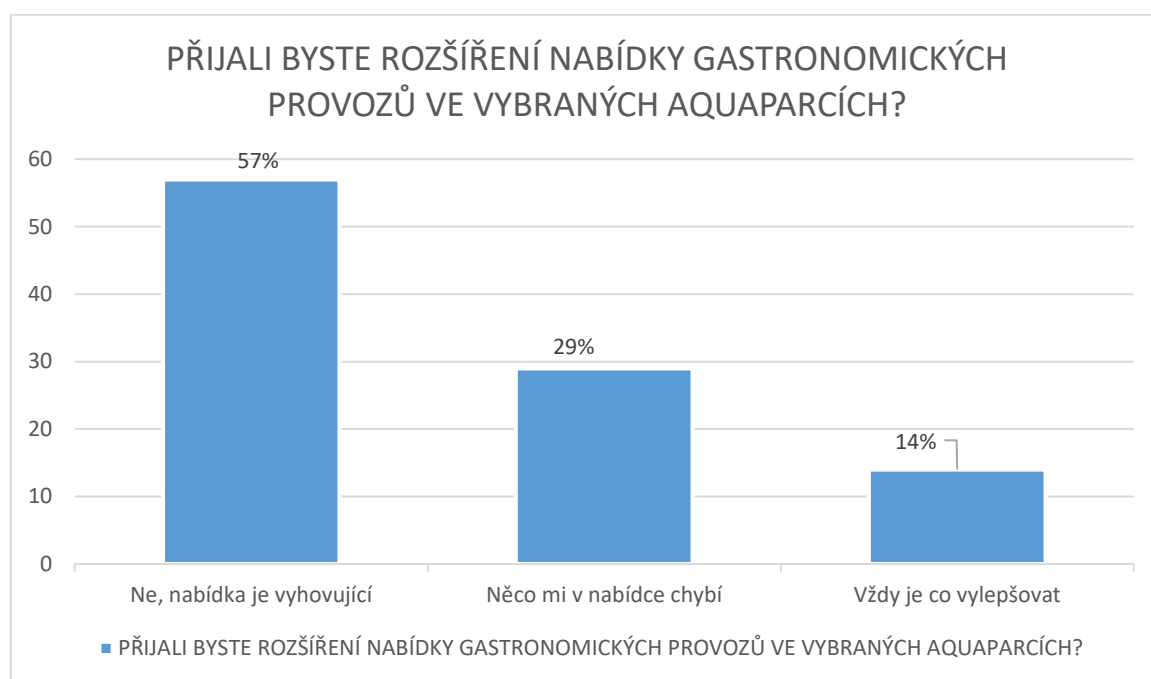


Zdroj: Vlastní zpracování

Z výše uvedených dvou grafů vyplývá, že v českém i slovenském aquaparku patří mezi nejoblíbenější provozování samoobslužné restaurace. V Aqualandu Moravia je potom druhým

nejoblíbenějším provozem vodní bar, který mají v oblíbě spíše respondenti v mladém věku 21-30 let. Kavárnu vyhledávají spíše návštěvníci vyššího věku z důvodu klidného zázemí a pohodové atmosféry. Venkovní provozy jsou všechny v Aqualandu Moravia oblíbené podobně. Návštěvníci nijak zvlášť nepreferují určitý provoz. Kiosek Aurelie získal nejméně hlasů. Ve slovenské Tatralandii je druhým nejoblíbenějším provozem restaurace Holiday Village díky svému tradičnímu slovenskému interiéru. Velmi oblíbené jsou i bary, které nabízejí mimo pitného režimu i nevšední zážitek při jejich návštěvě.

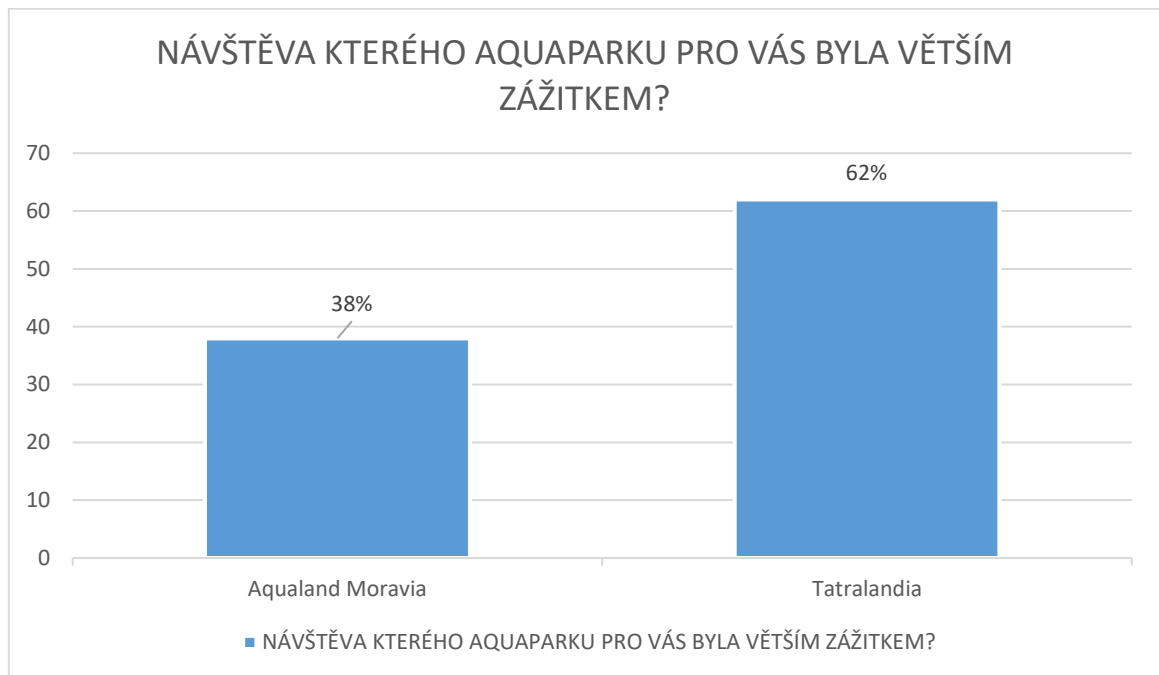
Graf 8: Přijali byste rozšíření nabídky gastronomických provozů ve vybraných aquaparcích?



Zdroj: Vlastní zpracování

Nabídka gastronomických zařízení je podle odpovědí respondentů z větší části vyhovující. Stávající nabídka vyhovuje až 57 % oslovených. 29 % návštěvníků by uvítalo rozšíření nabídky. Mezi nejčastější odpovědi patřilo rozšíření nabídky o točenou zmrzlinu, langoše, větší výběr druhů pizzy, nebo například trdelníky. 14 % respondentů by nabídku vylepšilo, ale neuvedli konkrétní příklad.

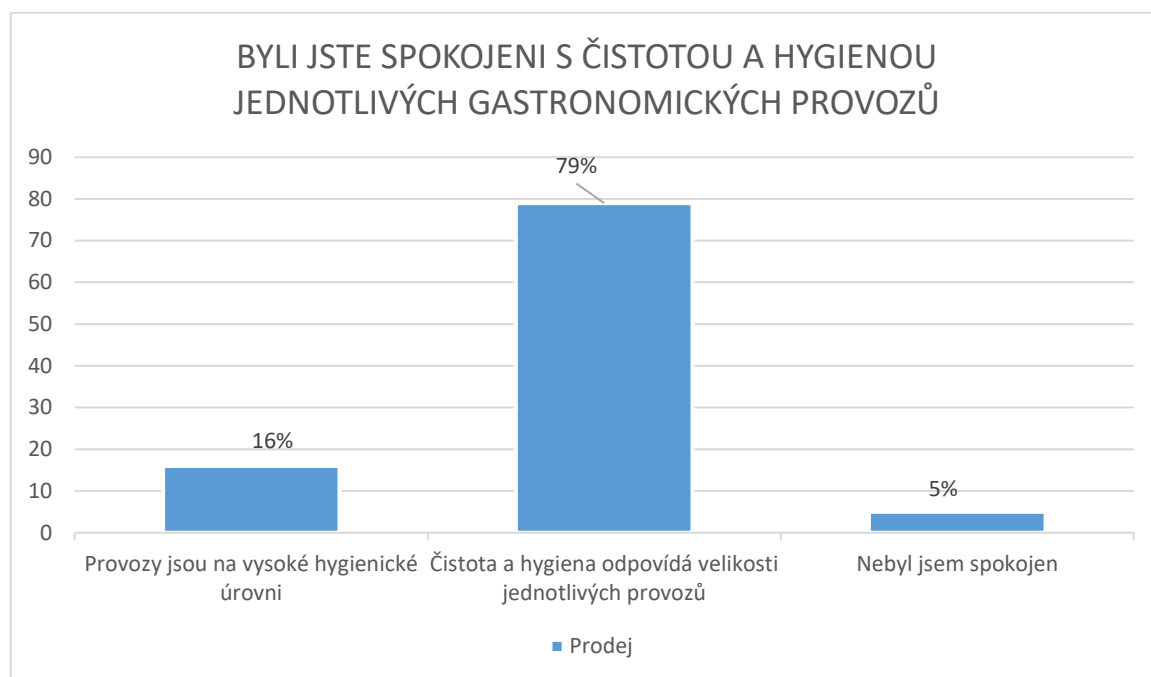
Graf 9: Návštěva, kterého aquaparku pro Vás byla větším zážitkem?



Zdroj: Vlastní zpracování

Návštěva slovenského aquaparku Tatralandia byla pro oslovené návštěvníky větší zážitek než návštěva Aqualandu Moravia. Až 62 % oslovených odpovědělo, že ve slovenském aquaparku je více zážitkových atrakcí a pro děti zajímavější interiér i exteriér celého komplexu. Aqualand Moravia byl větším zážitkem pro 38 % oslovených návštěvníků.

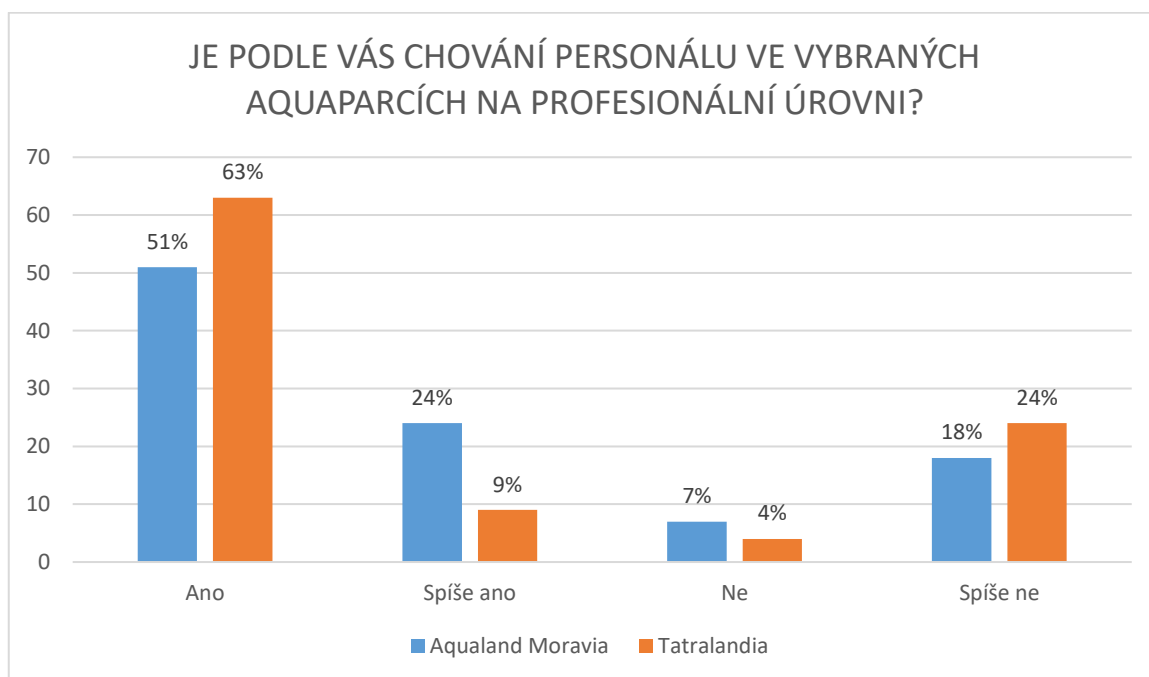
Graf 10: Byli jste spokojeni s čistotou a hygienou jednotlivých gastronomických provozů?



Zdroj: Vlastní zpracování

Většina oslovených zákazníků (79 %) bylo spokojeno s čistotou a hygienou jednotlivých gastronomických provozů. Mezi odpovědi patří i pochvaly na činnost jednotlivých manažerů gastronomických provozů a jejich cílevědomé vedení zaměstnanců k bezchybné práci. 16 % oslovených odpovědělo, že provozy jsou na vysoké hygienické úrovni. Pouze 8 % respondentů bylo nespokojeno s čistotou a hygienou gastronomických středisek.

Graf 11: Je podle Vás chování personálu ve vybraných aquaparcích na profesionální úrovni?



Zdroj: Vlastní zpracování

Dle odpovědí od respondentů je profesionalita personálu v českém i slovenském aquaparku na dobré úrovni. V Aqualandu Moravia bylo s personálem naprosto spokojeno 51 % oslovených. 24 % návštěvníků bylo spíše spokojeno s personálem a jenom 7 % oslovených se chování personálu opravdu nelíbilo. V Tatralandii dopadl personál obdobně jako v českém aquaparku. Převážná většina návštěvníků byla s personálem spokojena.

Poslední otázka zjišťovala, které jídlo chybí návštěvníkům v nabídce gastronomických provozů ve vybraných aquaparcích. Ze 100 tázaných respondentů se nejčastěji objevovaly odpovědi smažený sýr, klasický párek v rohlíku, langoše nebo trdelníky. Dále se v odpovědích vyskytovalo rizoto, které by návštěvníci také uvítali, a jako příloha je postrádána bramborová kaše. V dotazníkovém šetření se vyskytlo i pár žádostí o zařazení bezpečkového jídla do nabídky restaurací. Návštěvníci, jako jsou rodiny s dětmi by rádi uvítali nabídku dětských porcí, která se v gastronomických provozech v aquaparcích nenabízí.

Závěr dotazníkového šetření.

Vlastní dotazníkové šetření probíhalo v prostorech českého aquaparku Aqualand Moravia, a to v období od 15.9.2017 do 17.11.2017. Celkem se zúčastnilo 100 respondentů, z toho 46 žen a 54 mužů. Z respondentů bylo osloveno 54 % respondentů pocházejících z České republiky a 44 % ze Slovenské republiky. Z toho lze usoudit, že velké množství návštěvníků

českých aquaparků je slovenské národnosti, především v době slovenských státních svátků. Nejvíce respondentů bylo ve věkové kategorii 31-40 let. Jsou to návštěvníci, kteří navštěvují aquaparky buď sami, s rodinami, nebo pouze s partnery a jsou nejčastějšími návštěvníky gastronomických provozů. Nejsilněji zastoupená věková kategorie je ochotna v gastronomických provozech utratit více finančních prostředků, než například věkové kategorie 20 a méně let, nebo naopak 61 a více let. Jsou to věkové kategorie, které gastronomické provozy navštěvují spíše minimálně, nebo v případě nouze vlastního jídla. Pro většinu oslovených respondentů je nabídka gastronomických provozů dostatečná. V Aqualandu Moravia je s nabídkou spokojeno 37 % oslovených a v Tatralandii až 53 % návštěvníků. Velké procento oslovených by uvítalo zdravější stravu. Jsou to většinou mladší lidé, kteří žijí současnými trendy zdravého životního stylu. Cenová nabídka jídel je pro zákazníky v obou aquaparcích vysoká, ale naprostá většina (v Aqualandu Moravia 67 %, v Tatralandii 82 %) odpověděla, že kvalita jídel odpovídá i jejich ceně.

Dotazníkovým šetřením získáváme blízký kontakt se zákazníky a nápady na zlepšení a zvýšení úrovně gastronomických provozů. Jde o výzkum, který umožňuje vedoucím zaměstnancům zdokonalovat jednotlivé části provozů tak, aby bylo dosaženo zisku a vysoké úrovně jednotlivých provozů.

4.4 Řízený rozhovor s F&B manažerem

Další metodou analýzy gastronomických provozů je řízený rozhovor F&B manažerem gastronomického střediska v Aqualandu Moravia. Jde o vnitřní pohled zkušeného zaměstnance na chod gastronomických provozů v Aqualandu Moravia. Otázky v rozhovoru se týkají především vedení a organizace zaměstnanců při práci. Rozhovor s manažerem gastronomických provozů ve slovenském aquaparku Tatralandia se nepodařil uskutečnit.

F&B manažerka pro český aquapark Aqualand Moravia: Jana Kantorová

1. Jak můžete svoje znalosti a zručnosti přizpůsobit potřebám gastronomických provozů v různých čekáných, či nečekáných situacích, aby to vedlo k uspokojení zákazníků?

„Mé letité zkušenosti v gastro provozech jsem přizpůsobila a zúročila ve vedení v Aqualandu Moravia. Jak při rozhodování, organizaci zaměstnanců, tak v chodu restaurace a barů. Aqualand Moravia je zábavné a relaxační centrum, proto je specifické v přístupu k

zákazníkovi i zaměstnancům. Důležité je naučit zaměstnance v jakékoliv situaci (příjemné i nepříjemné), aby zachovali chladnou hlavu a příjemné vystupování (pokud jde o zákazníka), nebo problém v provozu. Pokud nejsou schopni danou situaci sami vyřešit, musí okamžitě zavolat nadřízeného, který problém co nejdříve odstraní.“

2. Jak zvládnete organizovat, tak obrovskou skupinu zaměstnanců, aby byly obě strany (vedení/zaměstnanci) spokojené?

„Mám daná jasná pravidla k pracovním povinnostem (pracovní náplně), které zaměstnanci dodržují a pomáhají jim v činnosti a plnění úkolů jim zadaných. Ke každému zaměstnanci přistupuji individuálně, věnuji velkou pozornost jeho schopnostem a zaučení na pozici, kterou bude nebo už vykonává. Zaučení a flexibilita zaměstnanců na všechna střediska, pomáhá vyhnout se stereotypu a napomáhá při rozmanitosti práce a zjednodušení organizace docházky. Důležitou součástí je motivace a ohodnocení pracovníka za dobře odvedenou práci ne pouze penězi, ale i různými bonusy.“

3. Ve stovce zákazníků se vždy najde i nějaké procento nespokojených zákazníků. Jak zvládnete řešit situace s nespokojenými zákazníky?

„V mé praxi se samozřejmě setkávám i s negativními nebo nespokojenými zákazníky a jediné pravidlo, které se mi vždy vyplatilo je tyto lidi vyslechnout a s klidem jim vysvětlit možnosti nápravy jejich stížnosti k jejich spokojenosti a nabídnutí dostupné kompenzace. Taky se snažím, aby si tito lidé svoji zlost nevybíjeli na zaměstnancích.“

4. Jaký máte názor na kvalifikaci vašich zaměstnanců?

„Když budu mluvit o zaměstnancích, co se týká kuchyně a přípravy jídel, pracují na těchto pozicích vyučení kuchaři, kteří podstupují pravidelná školení a různé zdokonalovací kurzy. Na obsluhu jednotlivých provozů máme na hlavní pracovní poměr zaměstnance, kteří u nás pracují od otevření aquaparku, jsou tedy v práci zkušení a ví co mají v jaké situaci dělat.“

Dalšími pracovními silami jsou stálí nebo dlouhodobí brigádníci, převážně studenti, studující především hotelové obory. Jinak je to s kvalifikací zaměstnanců v letní sezoně. Pevný základ zaměstnanců v kuchyni, i v oblasti obsluhy zůstává a je nabíráno velké množství mladých brigádníků na letní sezonu, kteří v oboru nejsou až tolik zbláhli. Právě tam může nastat problém v podobě nespokojeného zákazníka.“

5. Když se podíváte na nabídku všech gastronomických zařízení v Aqualandu Moravia, je podle Vás tato nabídka dostačující?

„Já osobě musím říct, že nabídka jednotlivých gastronomických provozů je pro mě pestrá a myslím si, že každý ze zákazníků by si měl určitě vybrat, to co právě jemu vyhovuje, na co je zvyklý a co má rád. Najdou se však zákazníci, kteří si nevyberou. Čím dál více se potýkám s vegetariány, vegany nebo i s lidmi, kteří jsou alergičtí na lepek. Vždy se takovou situaci snažíme co nejlépe a efektivně vyřešit, aby se zákazníci při své další případné návštěvě do gastronomických provozů vraceli.“

6. Jaký druh jídla tedy v nabídce gastronomických provozů podle Vás chybí?

„Jak už jsem zmiňovala, já bych si z nabídky určitě vybrala. Setkávám se každý den s minimálně jedním návštěvníkem, kterému v nabídce něco chybí. Kdybych měla být konkrétní nejčastěji jde o smažený sýr, rizoto, langoše nebo například točenou zmrzlinu.“

7. Kdybyste měla možnost cokoliv změnit za účelem zvýšení úrovně gastronomie v Aqualandu Moravia, o co by se jednalo?

„Kdybych já osobně mohla cokoliv změnit, začala bych u zvýšení kvalifikace zaměstnanců. Dále bych určitě zavedla některé druhy jídel, po kterých se zákazníci často ptají, nebo bych zavedla zdravější formu stávajících jídel. Podle mě jsou gastronomické zařízení provozovány na dostatečné úrovni a splňují všechny podmínky pro jejich provoz. Co se týče venkovních provozů v letní sezoně, jedná se o rychlá občerstvení. Jde o to, obsloužit co nejvíce zákazníků za krátkou dobu. A poslední věc, kterou bych změnila, snad jen aby se personál více usmíval, i když některé dny je to opravdu těžké.“

4.5 Návrhová část

V návrhové části bakalářské práce budou zpracovány návrhy a doporučení, které by měly zvýšit spokojenost zákazníků a pozvednout úroveň gastronomických zařízení ve vybraných aquaparcích. Návrhy a doporučení vychází z výsledků dotazníkového šetření mezi zákazníky a řízeného rozhovoru s F&B managerem gastronomického střediska Aqualandu Moravia. Návrhová část se bude zabývat především nabídkou jídel, cenami nabízených jídel a jejich kvalitou, čistotou a hygienou jednotlivých gastronomických provozů a kvalifikací zaměstnanců.

4.5.1 Spokojenost s nabídkou jídel

Z dotazníkového šetření vyplývá, že v českém aquaparku Aqualand Moravia je pro 37 % oslovených zákazníků stávající nabídka jídel vyhovující a 47 % návštěvníků by uvítalo zdravější jídlo v gastronomických zařízeních. Ve slovenském aquaparku Tatralandia je podle dotazníkového šetření spokojeno 53 % oslovených zákazníků a 29 % by uvítalo jídlo zdravější. Jak vyplývá i z rozhovoru s F&B managerem gastronomického střediska v Aqualandu Moravia, bylo by potřeba zahrnout do nabídky jídel zdravější jídla, jako jsou například vegetariánské rizoto, kuskus, tarhoň nebo jáhly, které jsou zároveň bezlepkové. Pokud jde o jídla, které návštěvníci postrádají v nabídce, byly nejčastěji uvedeny tyto druhy: smažený sýr, rizoto, sladké trdelníky nebo mini koblížky, langoše a bramboráky. Zavedením těchto druhů jídel by se zvedla úroveň spokojenosti zákazníků. Dalším z návrhů je pořízení stroje na točenou zmrzlinu, kterou zákazníci vyžadují místo klasických nanuků, stroje na popcorn a stroje na přípravu cukrové vaty.

Vyčíslení finančních nákladů na nákup strojů:

ZMRZLINOVÝ STROJ BQ 332A, Profi Exclusive

- Pořizovací cena stroje: 88 209 Kč
- Cena směsi: 299 Kč / 2 kg

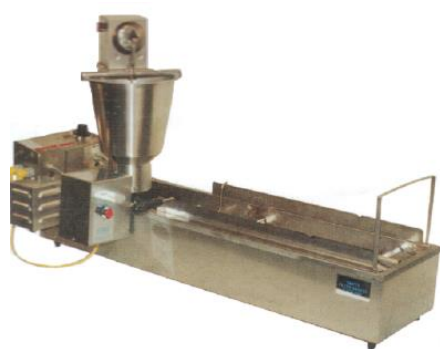


Obr. 15. Zmrzlinový stroj

(www.zmrzlinovy-stroj.cz, © 2018)

STROJ NA VÝROBU MINI KOBLÍŽKŮ SS 1200, Lil'Orbits

- Pořizovací cena stroje: 75 000 Kč
- Cena směsi na těsto: 180 Kč / 1 kg



Obr. 16. Stroj na výrobu mini koblížků

(www.eshop.daniels-donuts.eu, © 2018)

STROJ NA VÝROBU POPCORNU RCPS-16.2, Royal Catering

- Pořizovací cena stroje: 5 916 Kč
- Cena kukuřice: 749 Kč / 25 kg



Obr. 17. Stroj na výrobu popcornu

(www.expondo.cz, © 2017)

STROJ NA VÝROBU CUKROVÉ VATY EM-1083-ME, Profi

- Pořizovací cena stroje: 15 627 Kč
- Cena cukru: 1 640 Kč / 50 kg
- Cena příchutí: 470 Kč / 454 g



Obr. 18. Stroj na výrobu cukrové vaty

(www.gastro-trade.cz, © 2018)

GRIL NA VÝROBU TRDELNÍKŮ, ECO 8

- Pořizovací cena stroje: 38 590 Kč



Obr. 19. Gril na výrobu trdelníků

(www.trdelniky-cz.webnode.cz, © 2013)

Nanákup nových strojů pro výrobu pokrmů, které zákazníci v nabídce postrádají, nebo pokrmů, které by mohly stávající nabídku gastronomických zařízení ve vybraných aquaparcích obohatit by gastronomická střediska musela vynaložit určitou finanční částku. Návrh nákupu strojů by gastronomická střediska ve vybraných aquaparcích stál přibližně 225 000 Kč. Cena by se dále odvíjela od nákupu různých typů strojů a surovin potřebných k výrobě pokrmů.

4.5.2 Ceny a kvalita nabízených jídel

Ceny nabízených jídel jsou pro návštěvníky gastronomických zařízení příliš vysoké jak v českém aquaparku, tak i ve slovenském aquaparku. Dané ceny za jednotlivá jídla však odpovídají jejich kvalitě, což vyplynulo i z dotazníkového šetření, kde je s kvalitou jídla naprostá většina oslovených návštěvníků spokojená. K přípravě jídel jsou používány kvalitní suroviny od osvědčených dodavatelů, používají se čerstvé suroviny a používání polotovarů je omezeno na úplné minimum. V tomto případě si lidé, kteří gastronomické zařízení navštíví mohou být jistí tím, že za vysokou cenu obdrží i vysokou kvalitu. Ceny jídel jsou bez jakéhokoliv nápoje. Za nápoj si zákazník opět připlácí. Bylo by reálné navrhnout, aby ke každému hlavnímu jídlu bylo v ceně 0,5 l nealkoholického nápoje dle vlastního výběru.

4.5.3 Čistota a hygiena jednotlivých gastronomických zařízení

Většina oslovených zákazníků (79 %) byla spokojena s čistotou a hygienou jednotlivých gastronomických zařízení. Spokojenost zákazníků v tomto ohledu je výsledkem cílevědomého vedení zaměstnanců manažery k precizní práci. Při práci jsou v gastronomických provozech

dodržovány specifické technologické postupy a procesy, aby byly minimalizovány rizika. Každý den je kontrolováno dodržování hygienických norem na všech pracovištích. Na letních provozech by bylo dobré zřídit denní kontrolní list, kde by se zaměstnanci podepisovali, a bylo by dohledatelné, kdo zodpovídá za čistotu, nebo i problém který se na daném pracovišti objeví.

4.5.4 Kvalifikace zaměstnanců

Dle odpovědí návštěvníků je kvalifikace zaměstnanců na dobré úrovni. Personál je milý, ochotný, rychlý a vždy upravený. V aquaparcích tvoří pevný základ dlouhodobý zaměstnanci, kteří mají praxi v oboru, nebo využívají své letité zkušenosti v tomto prostředí. Velké množství brigádníků, které aquaparky nabírají na letní sezonu bývají možným rizikem, který může ovlivnit úroveň gastronomických zařízení a zároveň spokojenost zákazníků s obsluhou jednotlivých zařízení. Návrhem je, aby tito brigádníci absolvovali vybrané školení nebo kurzy, které by zvýšily jejich kvalifikaci, seznámily je s prostředím gastronomických provozů a posunuly schopnost jejich komunikace se zákazníkem na vyšší úroveň. Jedná se o kurzy barmanské pro pracovníky na barech, baristické pro pracovníky kaváren, kulinářské kurzy, kurzy zvládání stresových situací a kurzy komunikace se zákazníkem.

Vyčíslení finančních nákladů na vybrané kurzy:

BARMANSKÝ KURZ BASIC BARTENDER

- Základní barmanský kurz
- Cena za osobu: 3 950 Kč
- Navrhovaný počet zaměstnanců na jeden aquapark: 4
- Celkové náklady na kurz: 15 800 Kč (www.barovyinstitut.cz, © 2018)

BARISTICKÝ KURZ MASTER BARISTA

- Kurz práce s kávou a mlékem
- Cena za osobu: 6 950 Kč
- Navrhovaný počet zaměstnanců na jeden aquapark: 3
- Celkové náklady na kurz: 20 850 Kč (www.barovyinstitut.cz, © 2018)

ZÁKLADNÍ KURZ PŘÍPRAVY PIZZY

- Výroba a pečení jednotlivých pizz
- Cena za osobu: 2 400 Kč
- Navrhovaný počet zaměstnanců na jeden aquapark: 2
- Celkové náklady na kurz: 4 800 Kč (www.akademiegrosseto.cz, © 2015)

KURZ PŘÍPRAVY BURGERU

- Příprava a výroba různých druhů burgeru
- Cena za osobu: 3 600 Kč
- Navrhovaný počet zaměstnanců na jeden aquapark: 2
- Celkové náklady na kurz: 7 200 Kč (www.prakul.cz, © 2018)

KURZ ZVLÁDÁNÍ STRESOVÝCH SITUACÍ

- Teorie stresu a praktický trénink zvládnání stresu
- Cena za osobu: 1 490 Kč
- Navrhovaný počet zaměstnanců na jeden aquapark: 10
- Celkové náklady na kurz: 14 900 Kč (www.mindtrix.cz, © 2018)

KURZ ASERTIVNÍHO ŘEŠENÍ KONFLIKTŮ

- Zvládnání emocí v konfliktní či nátlakové situaci
- Cena za osobu: 1 900 Kč
- Navrhovaný počet zaměstnanců na jeden aquapark: 10
- Celkové náklady na kurz: 19 000 Kč (www.acz-kurzy.cz, © 2013)

Celkové náklady, které by každý aquapark musel vynaložit na zlepšení kvalifikace svých zaměstnanců a zvýšení úrovně obsluhy gastronomických zařízení vychází podle návrhu na 82 550 Kč. Tato částka by se odvíjela od počtu zaměstnanců, kteří by se kurzů účastnili. Uvedené počty jsou pouze návrhem a jsou odvozeny od množství gastronomických provozů ve vybraných aquaparcích Aqualandu Moravia a Tatalandia. Cílem návrhu je, aby na každém pracovišti a směně byl zaměstnanec, který potřebné kurzy absolvoval.

ZÁVĚR

Bakalářská práce byla zaměřena především na zhodnocení úrovně gastronomických zařízení ve vybraných aquaparcích. Cílem práce bylo na základě analýzy navrhnout možná opatření pro zvýšení úrovně vybraných gastronomických provozů v aquaparku Aqualand Moravia a aquaparku Tatralandia.

Teoretická část byla vypracována na základě odborné literatury. V části byly definovány pojmy, které se týkají gastronomických služeb a společného stravování, jejich vývoj a podmínky, za kterých lze tyto služby poskytovat. Dále bylo pojednáno o pravidlech, která umožňují provozování hostinské činnosti a hygienických podmínkách, které musí být splněny. V teoretické části byly také zmíněny kritéria pro hodnocení gastronomických provozů v České republice a Slovenské republice. Jednalo se o organizační strukturu vedení, zásobování a skladování zboží, hygienické podmínky a marketing.

V praktické části, konkrétně v části analytické, byla provedena celková analýza vybraných aquaparků a analýza jednotlivých gastronomických zařízení, které byly rozděleny na provozy zimní a letní sezóny. Dále bylo zpracováno dotazníkové šetření, ve kterém bylo osloveno 100 respondentů z řady návštěvníků Aqualandu Moravia, kteří navštívili i slovenský aquapark Tatralandia. Dotazníkové šetření obsahovalo 16 otázek, týkajících se kvality, nabídky a ceny jídla, návštěvnosti gastronomických provozů, průzkumu oblíbenosti jednotlivých provozů a možnosti vyjádřit svůj názor, co ve stávající nabídce gastronomických provozů ve vybraných aquaparcích chybí. Na základě výsledků dotazníkového šetření byly zjištěny nedostatky, které by mohly snižovat úroveň gastronomických provozů ve vybraných aquaparcích. Zjištěné informace jsou zároveň návrhy pro zlepšení a zvýšení úrovně gastronomických služeb. Po dotazníkovém šetření byl uskutečněn řízený rozhovor s F&B managerem gastronomického střediska v Aqualandu Moravia. Rozhovor byl zaměřený spíše na otázky týkající se vedení a organizování zaměstnanců při práci v gastronomických provozech. Slovenský aquapark Tatralandia žádost o uskutečnění řízeného rozhovoru ignoroval.

Poslední částí bakalářské práce byla návrhová část, ve které bylo cílem na základě analýzy, dotazníkového šetření a řízeného rozhovoru navrhnout možná řešení pro zvýšení úrovně gastronomických zařízení ve vybraných aquaparcích. Byly navrženy vzdělávací kurzy z oblasti gastronomie pro vybrané zaměstnance ke zvýšení jejich kvalifikace. Kurzy byly

následně finančně vyčísleny. Dále byly popsány další opatření, které by bylo potřebné realizovat pro zvýšení úrovně zařízení a zvýšení spokojenosti zákazníků. Finančně bylo vyčísleno i pořízení strojů potřebných k výrobě a přípravě jídel, o které by nabídka gastronomických zařízení byla rozšířena.

Teoretická část byla přínosem v ohledu rozšíření informací o jednotlivých základních pojmech oboru gastronomie a stanovení podmínek, za kterých lze stravovací služby provozovat.

Přínosem v praktické části je dotazníkové šetření, jehož výsledky odpovídaly názorům oslovených zákazníků, a tedy i jejich spokojenosti s gastronomickými provozy ve vybraných aquaparcích. Následoval řízený rozhovor s F&B managerem, který byl interním pohledem na gastronomické provozy jako takové, na jejich fungování, řízení a vedení zaměstnanců. Na základě dotazníku a rozhovoru byla zpracována návrhová část. Zpracované návrhy jsou v blízké době realizovatelné, umožní zvýšení úrovně popisovaných gastronomických zařízení, a tím i spokojenosti zákazníků, čímž se zvýší pravděpodobnost jejich opětovného využití gastronomických zařízení při další návštěvě aquaparků. Cíl práce byl splněn.

SEZNAM POUŽITÝCH KNIŽNÍCH ZDROJŮ

- BUREŠOVÁ, Pavla a Blanka ZIMÁKOVÁ, 2008. *Gastronomické služby-servis*. Praha: Vysoká škola hotelová v Praze 8. ISBN 978-80-86578-86-6.
- DOHNAL, Václav a kol., 1965. *Ekonomika veřejného stravování*. Praha: Státní nakladatelství technické literatury.
- FIŠERA, Miroslav, 2016. *Gastronomie: vybrané kapitoly*. Český Těšín: 2 Theta. ISBN 978-80-86380-78-0.
- HOLUB, Karel, 2004. *Vybrané kapitoly z dějin gastronomie a hotelnictví*. Praha: Vysoká škola hotelová v Praze. ISBN 80-86578-16-X.
- JAKUBÍKOVÁ, Dagmar, 2009. *Marketing v cestovním ruchu*. Praha: Grada. Marketing (Grada). ISBN 978-80-247-3247-3.
- JELÍNKOVÁ, Jana, 2015. *Analýza vybraných plaveckých bazénů v Praze*: diplomová práce. Praha: Univerzita Karlova v Praze, Fakulta tělesné výchovy a sportu. 98 1., 54 1.příl. Vedoucí diplomové práce PhDr. Libor Flemr, Ph.D.
- LUKÁČ, Arpád. et al., 1979. *Jednotné zásady obsluhy*. Praha: Merkur.
- MLEJNKOVÁ, Lena, 2005. *Služby společného stravování*. Praha: Oeconomica. ISBN 80-245-0870-2.
- MLEJNKOVÁ, Lena, 2016. *Stravovací služby*. Praha: Idea servis. ISBN 978-80-85970-88-3.
- SIRŮČEK, Pavel, 2007. *Hospodářské dějiny a ekonomické teorie: (vývoj, současnost, výhledy)*. Slaný: Melandrium. ISBN 978-80-86175-53-9.
- ZIMÁKOVÁ, Blanka, 2007. *Food & beverage management*. Vyd. 2. Praha: Vysoká škola hotelová v Praze 8. ISBN 978-80-86578-74-3.

Cizojazyčné zdroje:

- BENTE R. LØWENDAHL, 2005. *Strategic management of professional service firms*. 3rd ed. Copenhagen: Copenhagen Business School Press. ISBN 87-630-0127-6.
- KOTLER, Philip a Kevin Lane KELLER, 2007. *Marketing management*. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-1359-5.
- PATÚŠ, Peter, Marian GÚČIK a Jaroslava MARUŠKOVÁ, 2011 *Manažment prevádzky pohostinského zariadenia*. Banská Bystrica: DALLI-BB, s.r.o. pre Slovak-Swiss Tourism. ISBN 978-80-89090-84-6.

- SOLOMON, Michael R., Greg W. MARSHALL a Elnora W. STUART, 2006. *Marketing očima světových marketing manažerů*. Brno: Computer Press, Business books. ISBN 80-251-1273-X.

SEZNAM POUŽITÝCH INTERNETOVÝCH ZDROJŮ

- *Aqualand Moravia* [online]. 2018 [cit. 2018-04-02]. Dostupné z: <http://www.aqualand-moravia.cz/>
- *Tatralandia* [online]. 2018 [cit. 2018-04-02]. Dostupné z: <https://www.tatralandia.sk/>
- *Barový institut* [online]. 2018 [cit. 2018-04-03]. Dostupné z: <https://barovynstitut.cz/>
- *Akademie Grosseto* [online]. 2018 [cit. 2018-04-03]. Dostupné z: <https://www.akademiegrosseto.cz/cs/kurz/zaklady-pripravy-italske-pizzy?lang=cs>
- *Pražský kulinářský institut* [online]. 2018 [cit. 2018-04-03]. Dostupné z: <http://prakul.cz/course/course-detail?courseId=133>
- *Mindtrix* [online]. 2018 [cit. 2018-04-03]. Dostupné z: http://mindtrix.cz/zvladani-stresu-relaxacni-techniky-psychohygiena-typologie/?gclid=EA1aIQobChMIrtvWnNie2gIVbhHTCh0wcgt4EAAAYASADEgKie_D_BwE
- *ACZ vzdělávací centrum* [online]. 2013 [cit. 2018-04-03]. Dostupné z: <http://www.acz-kurzy.cz/kurzy-komunikace-a-prezentace/asertivni-reseni-konfliktu>
- *Zákony pro lidi: Nařízení vlády č. 278/2008 Sb* [online]. 2018 [cit. 2018-04-04]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2008-278>
- *Zákon o ochraně veřejného zdraví: Zákon č.258/2000 Sb.* [online]. 2018 [cit. 2018-04-04]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2000-258>

OSOBNÍ SDĚLENÍ

- FILANDEROVÁ Zuzana, Aqualand Moravia, Tatralandia, osobní sdělení, Pasohlávky 2018.
- VYCHODIL Tomáš, Aqualand Moravia, osobní sdělení, Pasohlávky 2018.
- KANTOROVÁ Jana, Aqualand Moravia, osobní sdělení, Pasohlávky 2018.

SEZNAM OBRÁZKŮ

- **Obr. 1.** *Aqualand Moravia* [online]. 2018 [cit. 2018-03-14]. Dostupné z: <http://www.aqualand-moravia.cz/data/image/w360h240/8/238.jpg>
- **Obr. 2.** *Restaurace Imperium* [online]. 2018 [cit. 2018-03-14]. Dostupné z: <http://www.aqualand-moravia.cz/data/image/w360h600/7/327.jpg>
- **Obr. 3.** *Kavárna Coffeeland* [online]. 2018 [cit. 2018-03-14]. Dostupné z: <http://www.aqualand-moravia.cz/data/image/w360h240/5/335.jpg>
- **Obr. 4.** *Pool bar* [online]. 2018 [cit. 2018-03-14]. Dostupné z: <http://www.aqualand-moravia.cz/data/image/w360h600/1/411.jpg>
- **Obr. 5.** *Wellness bar* [online]. 2018 [cit. 2018-03-14]. Dostupné z: <http://www.aqualand-moravia.cz/data/image/w360h600/3/213.jpg>
- **Obr. 6.** *Chill out bar* [online]. 2018 [cit. 2018-03-14]. Dostupné z: <http://www.aqualand-moravia.cz/data/image/w800h800/4/1664.jpg>
- **Obr. 7.** *Riviera Pool bar* [online]. 2018 [cit. 2018-03-14]. Dostupné z: <http://www.aqualand-moravia.cz/data/image/w360h240/0/4590.jpg>
- **Obr. 8.** *Tatralandia* [online]. 2017 [cit. 2018-03-14]. Dostupné z: <http://www.betkoprojekt.sk/wp-content/uploads/2017/05/P1060961-1600x1200.jpg>
- **Obr. 9.** *Restaurace Paradiso* [online]. 2018 [cit. 2018-03-19]. Dostupné z: <https://www.tatralandia.sk/zazitky/restauracie-a-bary/restaurant-paradiso/>
- **Obr. 10.** *Restaurace Holiday Village Tatralandia* [online]. 2018 [cit. 2018-03-19]. Dostupné z: <https://www.tatralandia.sk/zazitky/restauracie-a-bary/restauracia-holiday-village-tatralandia/>
- **Obr. 11.** *Marina bar* [online]. 2018 [cit. 2018-03-19]. Dostupné z: <https://www.tatralandia.sk/zazitky/restauracie-a-bary/marina-bar/>
- **Obr. 12.** *Barbados bar* [online]. 2018 [cit. 2018-03-19]. Dostupné z: <https://www.tatralandia.sk/zazitky/restauracie-a-bary/barbados-bar/>
- **Obr. 13.** *Tiki bar* [online]. 2018 [cit. 2018-03-19]. Dostupné z: <https://www.tatralandia.sk/zazitky/restauracie-a-bary/tiki-bar/>
- **Obr. 14.** *Restaurace Medrano* [online]. 2018 [cit. 2018-03-19]. Dostupné z: <https://www.tatralandia.sk/zazitky/restauracie-a-bary/restaurant-medrano/>
- **Obr. 15.** *Zmrzlinový stroj* [online]. 2018 [cit. 2018-04-02]. Dostupné z: <https://www.zmrzlinovy-stroj.cz/images/stories/virtuemart/product/b332a.jpg>

- **Obr. 16.** *Stroj na výrobu mini koblížků* [online]. 2018 [cit. 2018-04-02]. Dostupné z: http://eshop.daniels-donuts.eu/_obchody/daniels-donuts.shop5.cz/prilohy/1/vysoce-vykonna-alternativa-ss1200-0.png.big.jpg
- **Obr. 17.** *Stroj na výrobu popcornu* [online]. 2017 [cit. 2018-04-02]. Dostupné z: https://cdn.expondo.net/media/image/88/1d/fe/1545-1_512x512.jpg
- **Obr. 18.** *Stroj na výrobu cukrové vaty* [online]. 2018 [cit. 2018-04-02]. Dostupné z: https://img.gastro-trade.cz/commodityDetailFuture/images/orig/2017-03-08_104716.png
- **Obr. 19.** *Gril na výrobu trdelníků* [online]. 2013 [cit. 2018-04-02]. Dostupné z: https://trdelniky-cz.webnode.cz/_files/system_preview_small_200000009-5f98660927-public/kurtoskalacs1.jpg

SEZNAM TABULEK A GRAFŮ

Tab.1. *Návštěvnost Aqualandu Moravia* – Interní zdroj Aqualandu Moravia

Tab.2. *Ceny vybraných jídel v aquaparcích* – Interní zdroj Aqualandu Moravia, Tatrallandia

Graf 1: Věk respondentů

Graf 2: Navštěvujete gastronomické provozy v aquaparcích?

Graf 3: Je pro Vás nabídka jídel ve vybraných aquaparcích zajímavá?

Graf 4: Jak jste spokojeni s cenami nabídek gastronomických provozů ve vybraných aquaparcích?

Graf 5: Jste spokojeni s kvalitou jídla ve vybraných aquaparcích?

Graf 6: Jaký je Váš nejoblíbenější gastronomický provoz v Aqualandu Moravia?

Graf 7: Jaký je Váš nejoblíbenější gastronomický provoz v Tatrallandii?

Graf 8: Přijali byste rozšíření nabídky gastronomických provozů ve vybraných aquaparcích?

Graf 9: Návštěva, kterého aquaparku pro Vás byla větším zážitkem?

Graf 10: Byli jste spokojeni s čistotou a hygienou jednotlivých gastronomických provozů?

Graf 11: Je podle Vás chování personálu ve vybraných aquaparcích na profesionální úrovni?

SEZNAM ZKRATEK

F&B manager – povozní manažer v gastronomickém zařízení, který na svém oddělení zajišťuje činnosti týkající se jídla a pití

HACCP – systém kritických bodů

SEZNAM PŘÍLOH

- **Příloha č. 1:** Dotazník

PŘÍLOHY

Příloha č.1.

DOTAZNÍK

Vážené respondentky, vážení respondenti, Obracím se na Vás s žádostí o vyplnění mého dotazníku, který poslouží jako podklad pro Bakalářskou práci. Dovoluji si Vás rovněž požádat o co nejpřesnější a pravdivé vyplnění dotazníku. Předem děkuji za spolupráci. Veronika Chmelíčková, studentka Vysoké školy obchodní a hotelové v Brně.

1. Jaký je Váš věk?

- a. 20 a méně let
- b. 21-30 let
- c. 31-40 let
- d. 41-50 let
- e. 51 a více let

2. Navštěvujete gastronomické provozy v aquaparcích?

- a. Ano
- b. Ne
- c. Příležitostně

3. Je pro Vás nabídka jídel v Aqualandu Moravia zajímavá?

- a. Ano, vyhovující
- b. Ne, je třeba ji rozšířit
- c. Uvítal bych zdravější stravu

4. Je pro Vás nabídka jídel v Tatralandii zajímavá?

- a. Ano, vyhovující
- b. Ne, je třeba ji rozšířit
- c. Uvítal bych zdravější stravu

5. Jak jste spokojeni s cenami nabídek gastronomických provozů v Aqualandu Moravia?

- a. Jsem spokojen
- b. Ceny jsou vysoké

6. Jak jste spokojeni s cenami nabídek gastronomických provozů v Tatralandii?

- a. Jsem spokojen
- b. Ceny jsou vysoké

7. Jste spokojeni s kvalitou jídla v Aqualandu Moravia?

- a. Ano, kvalita odpovídá ceně jídla
- b. Ne, kvalita neodpovídá ceně jídla
- c.

8. Jste spokojeni s kvalitou jídla v Tatralandii?

- a. Ano, kvalita odpovídá ceně jídla
- b. Ne, kvalita neodpovídá ceně jídla

9. Jaký je Váš nejoblíbenější gastronomický provoz v Aqualandu Moravia?

- a. Restaurace
- b. Kavárna
- c. Pool bar
- d. Wellness bar
- e. Chill out bar
- f. Burger bar
- g. Grill bar
- h. Pizzerie Marcus
- i. Kiosek Aurelie

10. Jaký je Váš nejoblíbenější gastronomický provoz v Tatralandii?

- a. Restaurace Paradiso
- b. Restaurace Holiday Village
- c. Barbados bar
- d. Tiky bar
- e. Restaurace Medrano
- f. Grill house
- g. U Kováča

11. Uvítali byste rozšíření nabídky gastronomických provozů ve vybraných aquaparcích?

- a. Ne, nabídka je vyhovující
- b. Něco mi v nabídce chybí
- c. Vždy je co vylepšovat

12. Návštěva, kterého aquaparku pro Vás byla větším zážitkem?

- a. Aqualand Moravia
- b. Tatralandia

13. Byli jste spokojeni s čistotou a hygienou jednotlivých gastronomických provozů ve vybraných aquaparcích?

- a. Provozy jsou na vysoké hygienické úrovni
- b. Čistota a hygiena odpovídá velikosti jednotlivých provozů
- c. Nebyl jsem spokojen

14. Je podle Vás chování personálu v Aqualandu Moravia na profesionální úrovni?

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

15. Je podle Vás chování personálu v Tatralandii na profesionální úrovni?

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

16. Které jídlo Vám v nabídce gastronomických provozů vybraných aquaparků chybí?

.....
.....