

VYSOKÁ ŠKOLA OBCHODNÍ A HOTELOVÁ

Studijní obor: Gastronomie, hotelnictví a turismus

Pavla JANOŠKOVÁ, DiS.

ČAJOVÁ KULTURA-VYUŽITÍ ČAJE
V GASTRONOMICKÉ NABÍDCE

Tea Culture-Tea Use in Gastronomic Offer

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

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

Brno, 2019

VYSOKÁ ŠKOLA OBCHODNÍ A HOTELOVÁ

Katedra gastronomie

Akademický rok: 2018/2019

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Jméno a příjmení studenta: Pavla Janošková, DiS.

Osobní číslo: 14632319

Studijní program: Gastronomie, hotelnictví a turismus (B6503)

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

TÉMA PRÁCE:

Čajová kultura – využití čaje v gastronomické nabídce

TÉMA PRÁCE V AJ:

Tea Culture – The Use in Gastronomic Offer

Cíl stanovený pro vypracování BP

1. Teoretická část BP:

- cílem teoretické části je za využití metody rešerše literatury zmapovat kulturu pěstování čajovníků, metody zpracování, způsob přípravy a podávání čaje

2. Praktická část BP:

- Analytická část:

- cílem je vytvoření metodiky pro hodnocení nabídky a způsobů podávání čaje ve vybraných gastronomických provozovnách

- komparace způsobů nabídky a využívání standardů v gastronomii

Návrhová část:

- na základě zjištěných výsledků zhodnotit a navrhnout případná doporučení

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] THOMOVÁ, S. THOM, Z. THOM, M. *Příběh čaje*. Argo Praha : 2002. ISBN 80-7203-447-2.

[2] VALTER, K. *Vše o čaji pro čajomily*. Granit Praha: 2000. ISBN 80-85805-91-X.

[3] Gaylard, Linda. Čaj. IKAR, 2017. ISBN 978-80-551-5509-8.

Další literatura dle doporučení vedoucí/ho bakalářské práce.

Vedoucí bakalářské práce:

Ing. Pavla Burešová, Ph.D.

katedra gastronomie

Datum zadání bakalářské práce: 31. března 2018

Termín odevzdání bakalářské práce: 12. dubna 2019

V Brně dne: 05.03.2018

L. S.

Doc. Ing. Miroslav Fišera, Ph.D.

vedoucí katedry

Ing. Zdeněk Málek, Ph.D.

prorektor pro vzdělávací činnost

Jméno a příjmení autora: Pavla Janošková, DiS.
Název bakalářské práce: Čajová kultura-využití čaje v gastronomické nabídce
Název bakalářské práce v AJ: Tea Culture-Tea Use in Gastronomic Offer
Studijní obor: Gastronomie, hotelnictví a turismus
Vedoucí bakalářské práce: Ing. Pavla Burešová, Ph.D
Rok obhajoby: 2019

Anotace:

Bakalářská práce se věnuje základnímu dělení čaje, pěstování čajovníků, metodám jeho zpracování, zásadám skladování, správné přípravě a podávání čaje. Část práce se zabývá hodnocením kvality a degustací čaje, nechybí informace o čajové kultuře ve světě a v České republice. Praktická část je založena na průzkumu osmi čajoven s využitím výzkumné metody Mystery shopping, při které jsou zkoumány aspekty jako prostředí čajovny, chování obsluhy, skladba čajové a gastronomické nabídky provozovny, prezentace čaje. Hlavním cílem je dle stanovené metodiky zjistit, jak vysoká je úroveň kvality služeb v těchto čajovnách. Na základě zjištěných výsledků, jsou v návrhové části uvedena doporučení, jak zlepšit kvalitu služeb a tím i spokojenost zákazníka.

Annotation:

Bachelor thesis deals with the basic division of tea, tea growing, processing methods, principles of storage, proper preparation and serving of tea. Part of the thesis deals with quality evaluation and tasting of tea, informations about tea culture in the world and in the Czech Republic. The practical part is based on a research of eight tearooms with usage of Mystery shopping research method. It explores aspects such as the teahouse atmosphere, the behavior of the staff, the composition of the tea and gastronomic offer of the company, the presentation of tea too. The main purpose is to find out the highest quality of service in these tearooms, according to designed methodology. Some recommendation based on discovered weaknesses are written in proposal part.

Klíčová slova: čaj, čajová kultura, pěstování čaje, zpracování čaje, kvalita čaje, Darjeeling, mystery shopping, čajovna

Key words: tea, tea culture, tea growing, tea processing, tea quality, Darjeeling, mystery shopping, teahouse

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci *Čajová kultura-využití čaje v gastronomické nabídce* vypracovala samostatně pod vedením *Ing. Pavly Burešové, Ph.D.* a uvedl v ní všechny použité literární a jiné odborné zdroje v souladu s aktuálně platnými právními předpisy a vnitřními předpisy Vysoké školy obchodní a hotelové.

V Brně dne 31.3.2019

vlastnoruční podpis autora

Obsah

Úvod.....	9
I. TEORETICKÁ ČÁST	11
1 ČAJOVNÍK ČÍNSKÝ.....	12
1.1 Čaj.....	12
1.1.1 Složení čaje	13
1.2 Stručná historie čaje.....	13
1.3 Základní dělení čajů	15
1.3.1 Dělení podle stupně fermentace.....	15
1.3.2 Dělení dle typu čajových plantáží.....	16
1.3.3 Dělení dle doby sklizně	17
1.3.4 Dělení dle země původu.....	17
1.4 Pěstování čajovníku a sklizeň	20
1.5 Zpracování čajových lístků	22
1.5.1 Metoda CTC.....	23
1.5.2 Metoda LTP	23
1.5.3 Ortodoxní (tradiční) metoda.....	23
1.6 Zásady skladování čaje.....	24
1.7 Způsob přípravy a podávání čaje.....	26
1.8 Jakost a chuť čaje.....	29
1.8.1 Degustace čaje.....	31
1.8.2 Tea cupping	31
II. PRAKTICKÁ ČÁST	33
2 ANALYTICKÁ ČÁST.....	34

2.1	Cíl a metodika práce.....	34
2.2	Příprava projektu.....	35
2.2.1	Metodika hodnocení jednotlivých provozoven	35
2.3	Realizace pozorování.....	36
2.3.1	Čajovna Chajovna	37
2.3.2	Čajovna Nefertiti.....	39
2.3.3	Literární čajovna Skleněná louka	41
2.3.4	Čajovna Za Zrcadlem.....	44
2.3.5	Veselá čajovna	45
2.3.6	Cesta čaje	47
2.3.7	Čajovna Babylon	49
2.3.8	Čajovna Inaris	51
2.4	Zpracování dat	54
2.5	Vyhodnocení Mystery shopping.....	55
3	NÁVRHOVÁ ČÁST	56
	Závěr	59
	Použité zdroje	61
	Seznam obrázků, grafů a tabulek.....	64
	Seznam zkratk	66
	Přílohy	67

ÚVOD

Kultura pití čaje zapustila své kořeny hluboko v historii lidstva. Postupem času se čaj, jako multikulturní nápoj, dostal do povědomí mnoha národů na celém světě, a stoupal na žebříčku oblíbenosti. Je zajímavé, kolik variant přípravy a servírování nápoje ze „stejných rostlin“ mohlo vzniknout. Neméně zajímavé jsou mimo jiné blahodárné účinky látek obsažených v čaji na lidský organismus. To je také jedním z důvodů, proč se v současném uspěchaném, moderním světě plném stresu, postupně dostává konzumace čaje do popředí a začíná se také vyrovnávat konzumaci kávy. Toto téma jsem si zvolila, protože čaj patří mezi mé oblíbené nápoje, sama jsem navštěvovala čajovny za účelem odpočinku si od každodenního shonu a samotné pití čaje mně zajímalo ze zdravotních důvodů.

Cílem práce je na základě získaných teoretických znalostí vytvořit metodiku pro hodnocení nabídky a způsobů servírování pravého čaje v gastronomických provozovnách – čajovnách. Zvolenou metodou výzkumu je pozorování zvané Mystery shopping, které se zaměřuje na celkové prostředí českých čajoven a úroveň kvality služeb v těchto provozovnách. Mystery shopperem jsem byla přímo já a své poznatky z osobních návštěv jsem přenesla do této práce.

Teoretická část mapuje metodou rešerše literatury pěstování čajovníků, metody zpracování a způsob přípravy a podávání čaje. Dále podává informace o správném skladování, jakosti a chuti čaje a také popisuje postup při sensorickém hodnocení nápoje, které jsem se dále snažila aplikovat v praxi.

Praktická část je věnována plánování průzkumu, tvorbě metodiky pro hodnocení čajoven, stanovení zkoumaných aspektů a tvorbě protokolu pro Mystery shopping. Je zde vybráno celkem osm čajoven, které jsou při Mystery shoppingu na základě protokolu slovně hodnoceny. Tyto charakteristiky jsou dále zpracovány, bodově ohodnoceny a vzájemně porovnány za účelem získání nejlepšího a nejhoršího výsledku, tedy informace o nejvyšší a nejnižší dosažené úrovni kvality služeb. Pro praktickou aplikaci sensorického hodnocení je vybrán jednotný druh indického čaje z oblasti Darjeeling z první sklizně roku 2018. Návrhová část se zabývá doporučeními, jak zlepšit nedostatky na základě zjištěných výsledků. Rozvádí problematiku amatérství a profesionality pracovníků čajoven, vyzdvihuje důležitost estetického zpracování jídelních a nápojových lístků, dotýká se také problematiky opotřebovaného

čajového nádobí a snaží se na základě komparace čajoven upozornit na důležitost správného skladování zboží (nejen čajů), které má podstatný vliv na kvalitu servírovaného produktu.

I. TEORETICKÁ ČÁST

1 ČAJOVNÍK ČÍNSKÝ

Z botanického hlediska, rod čajovník, *Camellia*, zahrnuje kromě *Camellia sinensis* padesát druhů stálezelených subtropických stromů či keřů, jejichž příbuzenské vztahy se v současnosti intenzivně studují. Čajovník čínský neboli *Camellia sinensis* (L.) O. Kuntze, patří k nejstarším hospodářsky významným rostlinám. [12] (viz Obr. 1, oddíl Přílohy) Čajovník je rostlina z čeledi čajovníkovitých (*Theaceae*), listy jsou světle až tmavě zelené, tuhé a mají pilovitý okraj. Květy, pro čaj bezvýznamné, jsou bílé až růžové. Semeník, který vznikne z květů obsahuje 1-5 semen. Někdy se ze semen lisuje čajový olej. Plody představují malé tuhé tobolky, které se tvarem i barvou podobají evropským lískovým ořechům, jsou však spíše kulovité, nebo z jedné strany ploché. Průměr mívají kolem 1 cm. Ve srovnání s kávou nebo kakaem není čaj získáván z plodů, ale z listů. Botanické dělení není jednotné, proto pěstitelé dělí čajovník do tří variant, tzv. džátů: čínský, assámský a indočínský.

Camellia sinensis prospívá v subtropickém klimatu a je mrazuvzdorný (snese mráz do $-10\text{ }^{\circ}\text{C}$). Jedná se o keř s malými (4-7 cm dlouhými), tupě špičatými, temně zelenými listy, který dorůstá do výšky 2-3 m. Čaj z jeho listů je velmi kvalitní, zejména však z první sklizně po období vegetačního klidu.

Camellia assamica dobře prospívá v tropických oblastech (Indie, Keňa, Srí Lanka). Může dosáhnout výšky až 20 metrů. Jeho listy jsou lesklé, světlejší s výraznou špičkou, dlouhé 15-20 cm. Čaj z tohoto stromu poskytuje v porovnání s čínskou variantou nižší kvalitu.

Indočínský džát obsahuje malou skupinu čajovníků menšího vzrůstu (do 5 metrů). Jeho listy jsou kolem 15 cm velké a na podzim červenají. Vlastnostmi se nachází mezi dvěma zmíněnými skupinami. Je nutno dodat, že se také pěstují kříženci těchto džátů s velkými výnosy, kvalitativně jsou na tom ale hůře než čaje z původních skupin. [2, 10, 11, 12]

1.1 Čaj

Čaj jako výrobek definuje vyhláška č. 330/1997 Sb. o čaji, kávě a kávovinách, vydaná Ministerstvem zemědělství České republiky a kterou dále upravuje a doplňuje vyhláška 78/2003 Sb. (viz P I, oddíl Přílohy) [26] Tato práce zabývá pouze čajem pravým.

1.1.1 Složení čaje

Nápoj z čajovníku obsahuje velké množství různých látek, které mají vliv na jeho vůni, chuť a barvu. Hlavní účinnou látkou v čaji je kofein, nazývaný také někdy thein. Tento název pochází z doby, kdy se nevědělo, že se jedná o chemicky stejnou látku. Uvádí se, že obsah kofeinu v čaji může dosáhnout až 7 %. Zelený čaj obsahuje méně kofeinu než čaj černý a jeho stimulační účinek je založen na obsahu vitaminů a stopových prvků. Záleží samozřejmě na množství čaje použitého na šálek. [13] V čaji se dále nachází vonné těkavé látky (tvoří sotva 0,01-0,05 % celkové hmotnosti čaje), katechinové polyfenoly (až 30 % suché hmotnosti). Tyto látky mají rozhodující vliv na chuť a barvu čaje: Při oxidaci se mění na teaflaviny (žluté) a tearubiginy (červené). Pryskyřičné látky (až 3 procenta z obsahu) jsou málo prozkoumané, ale účastní se osobitým způsobem na chuti a nepřímo i na vůni čaje. Dle Valtera je též možné, že jsou částečně odpovědné i za fyziologický účinek čaje. V neposlední řadě čaj obsahuje vosky, cukry minerální látky (draslík, zinek, měď, fluor) a vitamíny (C, E, P a vitamíny skupiny B). [11]

1.2 Stručná historie čaje

Věří se, že čaj byl objeven čínským císařem Šen-nungem v roce 2737 před naším letopočtem. Když odpočíval pod čajovníkem, spadlo mu do misky s převařenou vodou několik lístků. Zaujala ho linoucí se vůně z vody, a tak ji ochutnal a zjistil, že se díky nim voda proměnila v osvěžující nápoj. [8] Od roku 420 našeho letopočtu se čajové lístky užívaly k udržení koncentrace při meditacích v budhistických kláštorech v Číně. Čaj byl pěstován v blízkosti těchto klášterů a dále zpracováván do koláčů. Časem se pěstování rozmohlo mezi místním obyvatelstvem a jeho pití se stalo běžnou součástí života. Čaj se dále rozšiřoval do Japonska a Korey. Jeho semínka přiváželi do obou zemí mniši a zavedli tak v těchto zemích čajovou kulturu, jejíž techniky jsou dodnes užívány. Po vpádu Mongolů do Číny, v době vlády dynastie Jüan (1271-1368) čajová kultura upadala. Teprve za dynastie Ming (1368-1644) se začalo dále vyvíjet zpracování čajových lístků od slisovaných cihel až k volně sypanému čaji.

První Evropané, kteří ochutnali čaj, byli v 16. století Portugalci. Přesněji, portugalský misionářští kněží v Číně, kteří popisovali čaj ve svých dopisech. Největší zásluhu na jeho popularitě ale měli Holanďané, jakožto největší dovozci a obchodníci v evropských zemích. V roce 1619 založili v indonéské Batávii (dnešní Jakarta) přístav

pro dovoz a následný export čaje do Evropy. Roku 1658 byl zveřejněn v londýnských novinách inzerát s nabídkou „čínského nápoje“. V této době bylo v Británii dostupné jen malé množství čaje. Od roku 1664 začala východoindická společnost dovážet čaj z Číny přes Jávu do Británie a zároveň zaujímala výsadní postavení a kontrolu nad polovinou světového obchodu s čajem. Britové zároveň začali kultivovat vlastní zdroje čaje pro britské kolonie. O dvanáct let později, v roce 1676, byla na čaj uvalena, kvůli jeho zvyšující se oblibě, 119% daň, kterou zavedl král Karel II. V důsledku tohoto počínu začal vzkvétat obchod s pašovaným čajem. Čaj se z Evropy do Británie pašoval přes Normanské ostrovy a ostrov Man v malém rozsahu, na malých člunech, nebo veslicích s kapacitou nanejvýš 60 beden. Významným historickým milníkem se stal rok 1773, kdy proběhl protest amerických kolonií proti dalšímu zvýšení daně, kdy kolonisté 16. prosince 1773 naházeli celý náklad čaje do vod bostonského přístavu. Tento známý „Bostonský čajový dýchánek“ byl předzvěstí amerického boje za nezávislost v letech 1775–1783. V roce 1784 byla daň snížena na 12,5 %, tento nápoj se stal dostupnější i pro pracující třídu a bylo zároveň efektivně ukončeno pašování čaje.

Také v Indii začali s pěstováním čajovníku, a to po roce 1823, kdy objevili rostlinu odrůdy assamica a začali její řízky kultivovat. Vypořádali se tak s dlouhou dodací lhůtou evropského čaje. Do sedmdesátých let 19. století se čajové plantáže rozšířily po celém Ásámu a Darjeelingu a zásobovaly Británii levnějšími dodávkami čaje, než byli schopni poskytnout Číňané. Velice příznivý vliv na čerstvost i kvalitu dodávaného čaje mělo otevření Suezského průplavu v roce 1869, čehož využila lodní doprava, zejména parníky. Těm se při cestách do Asie snížily náklady a zkrátila dodací lhůta. Britové také v tomto roce začínají plošně pěstovat čaj na Srí Lance (Cejlonu). Thomas Sullivan, newyorský obchodník s čajem, zasílal zákazníkům vzorky čaje v hedvábných váčcích a nepřímo tak zavedl čajové sáčky. Ty byly pro komerční trh vyvinuty o dvanáct let později, tedy v roce 1920.

Konec devatenáctého století byl významný vznikem rituálu, dodnes známým jako „pauza na čaj“, nebo „odpolední čaj“. Pauza na čaj se týkala hlavně továrních dělníků a služebnictva, kteří v době průmyslové revoluce dostávali od zaměstnavatelů dopolední a odpolední přestávky na šálek čaje. Aristokraté a příslušníci střední vrstvy si užívali odpoledního posezení u čaje s blízkými přáteli.

Jako poslední, významné období historie, je třeba zmínit 2. světovou válku, kde

čaj sehrál klíčovou roli při udržení britské morálky. Během války byly zablokovány důležité obchodní trasy. Čaj byl k dostání jen v přídělích a pouze černý, avšak s vyšší trvanlivostí. Vojska a pracovníci v záchranných sborech dostávali oproti civilistům přiděly čaje navíc.

Lze říci, že obliba čaje dodnes roste a dělá z něj druhý nejrozšířenější nápoj na světě-hned po vodě. [3]

1.3 Základní dělení čajů

Existuje mnoho kritérií, podle kterých může být čaj rozdělen. Například podle nadmořské výšky, kde čajovníky rostou, země původu, barvy nálevu, nebo doby sklizně. Nejzákladnější rozlišení je na čaj černý (který je v Japonsku a Číně označován dle barvy nálevu jako červený), zelený, Oolong a bílý čaj. Z kategorie tzv. tmavých čajů pochází jedinečný Pchu-er. Mimo tyto druhy se lze setkat s čajem žlutým. Tímto názvem bývají označovány tzv. císařské čaje (žlutá barva je barva čínských císařů), což je tradiční název pro nejlepší kvalitu čajů, odváděných císařskému dvoru jako daň. Někteří odborníci uvádějí, že se jedná o zelený čaj, jenž je při pozvolném sušení dodatečně oxidován. [10]

1.3.1 Dělení podle stupně fermentace¹

Černý čaj – plně fermentovaný

Více než polovina obsažených polyfenolů je zoxidována. Obsahuje tedy okysličené i přírodní polyfenoly. Ty okysličené dodávají čaji barvu, chuť a aroma černého čaje, zatímco přírodní dodávají nápoji typickou trpkost.

Oolong (polozelený) – polofermentovaný

Lístky se sbírají v okamžiku, kdy jsou plně zralé a nechávají zavadnou na přímém slunci. Oxidace zasahuje jen okraje čajových lístků. Jakmile okraje zčervenají, je oxidace přerušena sušením.

¹ Fermentace znamená kvašení, avšak tento proces v čaji neprobíhá. Jedná se ve skutečnosti o čistě biochemickou reakci, kdy enzymy uvolněné z buněk způsobují oxidaci přítomných polyfenolů vzdušným kyslíkem. Je to reakce příbuzná hnědnutí rozříznutého jablka nebo hnědnutí rukou při loupání vlašských ořechů. [10] Tento proces je mnoha publikacích nesprávně označován jako fermentace. [10]

Zelený čaj – nefermentovaný

Zelený čaj procesem oxidace vůbec neprochází, čímž si zachová polyfenoly v přírodní formě. Po otrhání lístky nejvýše dvě hodiny zavadaří ve stínu, nebo se začnou ihned zpracovávat.

Bílý čaj – nefermentovaný

Nasbírané lístky se nechají zavadnout a přetřásáním na platech se mírně pomačkají, tím se naruší buněčná membrána, což způsobí mírnou oxidaci, která je brzy přerušena následným propařením a sušením. Bílý čaj se pěstuje převážně v Číně a je považován za specialitu. [1, 10]

1.3.2 Dělení dle typu čajových plantáží

Čaj se pěstuje na plantážích nejrůznějších velikostí: O rozloze menší než 10 hektarů, jiné se rozkládají na tisících akrech. Zatímco podstata a cíl činnosti zůstávají stejné bez ohledu na jejich velikost, vyskytují se značné rozdíly v intenzitě a rozsahu produkce. Všichni producenti usilují o to, aby jejich čaj odpovídal požadavkům trhu, a to ovlivňuje způsob pěstování i zpracování:

Průmyslové čajové plantáže

Pěstují čaj hlavně pro komerční účely se zaměřením na rychlou a levnou produkci z několika vyzkoušených a osvědčených kultivarů, které se od sebe liší jen málo. Mnohdy se pro podporu růstu užívají umělá hnojiva, pesticidy a sklizeň probíhá strojově, aby se celý proces urychlil.

Jednodruhové plantáže

Některé velké plantáže si však zakládají na tradici svých rostlin. Jsou proslulé produkcí jemných sypaných čajů, jejichž lístky se nikdy nemíchají s čaji jiných farem. Tyto čaje s jasným původem (značené anglickým nápisem „single origin“) se cení pro své unikátní chuťové vlastnosti. Jejich vlastnosti jsou podmíněné celkovým vlivem prostředí, v němž rostou, a tak už není možné zaručit stejnou chuť čaje každý rok, jako je tomu u průmyslových plantáží.

Zahrady malých pěstitelů

Rozloha pěstitelských zahrad bývá menší než deset hektarů (25 akrů). Úspěch těchto producentů je založen na dokonalém ovládnutí „čajového řemesla“: Rozumí pěstování čaje s ohledem na prostředí a mají bohaté zkušenosti se zacházením s narašenými čajovými lístky. Tito pěstitelé mají kontrolu nad celým procesem a výroba čaje je často rodinným tajemstvím, jež se předává z generace na generaci. [3]

1.3.3 Dělení dle doby sklizně

První sklizeň (jarní) „First Flush“, nebo „Easter Flush“ - označuje první jarní sklizeň od března do konce dubna. Z této sklizně se produkují ceněné a vysoce kvalitní čaje.

Druhá sklizeň (letní) „Second Flush“ - trvá od května do června. Poskytuje také velmi ceněné, vysoce kvalitní čaje, které se od jarní sklizně liší vyšším podílem tmavších lístků a usedlejšími chuťovými charakterem. Typické jsou jemné ovocné tóny a také chuť zvaná „muscatel“.

Třetí sklizeň „Monsoon Flush“, nebo „Summer Flush“ - sběr čaje v období monzunových dešťů. Tyto čaje se obvykle používají do darjeelingských směsí.

Pozdní sklizeň „Autumnal Flush“ - produkce standardních čajů určených pro přípravu směsí. [9, 10, 14]

1.3.4 Dělení dle země původu

Indie a přilehlé oblasti

Indie se proslavila svým prvotřídním černým čajem. Podle některých teorií je považována za domovinu čajovníku, protože antropologické a archeologické průzkumy prokázaly, že původní obyvatelé Indie pojídali listy čajovníku jako zeleninu. Nejvýznamnějšími oblastmi jsou Darjeeling, Ásám, Nilgiri, Sikkim, Nepál, Terai, Dooars a Bangladéš. [19]

Ásám

Ásám je nížinná oblast Indie položená v záplavové oblasti údolí řeky Brahmaputra. Je největší čajovou oblastí světa, která produkuje více než 266 000 tun čaje ročně. Drtivou většinu produkce zdejších zahrad tvoří černé čaje. Poměrně běžně

se lze setkat i se zelenými čaji. [19] Většina čajů je zpracovávána metodou CTC (viz kapitola 1.5.1). Někteří pěstitelé se však vrací k tradiční metodě (viz kapitola 1.5.3) s cílem vytvořit kvalitní čaje z celých lístků. Takový ássámský čaj nese chráněné zeměpisné označení „Assam“, což je zárukou původu z tohoto regionu. [3]

Darjeeling

Čajové plantáže se nacházejí ve vysokých nadmořských výškách (1000-2100 metrů nad mořem). Tato oblast rozkládající se v Západním Bengálsku na severu Indie produkuje nejslavnější čaje na světě. Pěstují se tu hlavně druhy čínské odrůdy čajovníku a několik hybridů odrůdy assam. Hlavní typy pocházející z darjeelingských plantáží jsou čaje černé, Oolong, zelené a bílé. [3] O jejich autentičnosti se stará ochranná známka s logem (viz Obr. 2, oddíl Přílohy)

Nilgiri

Nilgiri je hornatá oblast v pohoří Západní Ghát ve státě Tamilnádu, kde se pěstuje čaj ve vysokých nadmořských výškách s nízkými teplotami. Vyrábí se tu černý čaj Nilgiri Frost a některé zelené a bílé čaje. S produkcí okolo 100 000 tun čaje ročně se řadí na druhé místo mezi indickými čajovými producenty. [3]

Srí Lanka

Čaje jsou z tohoto ostrovního státu, ležícího v Arabském moři, vyváženy pod označením jako cejlonské (i přes to, že se ostrov v roce 1972 vrátil ke svému původnímu názvu Srí Lanka). Čajovník zde roste ve více než padesáti oblastech a podoblastech, v různých geografických, půdních a klimatických podmínkách, což propůjčuje každému z nich vždy jiný, osobitý charakter. Mezi nejznámější oblasti patří Dimbula, Uva, Nuwara Eliya, nebo Kandy. Čaje z poslední zmíněné oblasti bývají součástí směsí jako jsou Earl Grey a English Breakfast. Cejlonské černé čaje jsou chuťově bohaté a dobrou pověst má také čaj Ceylon Silver Tips. Sklizeň čajových lístků se provádí ručně. [3]

Čína

Čína je obecně považována za domovinu čajovníku a čajové kultury. Produkuje snad všechny druhy čaje: zelený, polozelený, černý (tradičně označovaný jako červený),

bílý, tmavý a žlutý. Dále lisované čaje, aromatizované a další speciální druhy čaje. [19] Čajové lístky se tu stále sklízají ručně a zpracovávají se již zmíněnou tradiční metodou. Nejznámějšími provinciemi jsou: Sečuán, Jün-Nan, Če-Ťiang, Fu-Ťien, Chu-Nan. [3]

Tchajwan

Jedná se o ostrovní provincii, která leží ve Východočínském moři. Je proslulá kvalitními vonnými, jemnými Oolongy ze středních, až vysokých nadmořských výšek, jež tvoří hlavní objem produkce. Osmdesát procent čajů rostoucích na Tchajwanu směřuje na domácí trh. [3]

Japonsko

Japonsko je známé zejména svými zelenými čaji, pěstovanými na ostrovech Honšú, Kjúšú a Šikoku. Nejvyšší čaje (Gyokuro, Tencha a nejvyšší třídy Sencha) vznikají v horských a vysokohorských oblastech s chladnějším podnebím a kratší dobou slunečního svitu. Nejvyšší třídy čaje jsou sklizeny ručně, většinou je ale sklizeň mechanizovaná. [20] Zmíněný čaj Sencha tvoří v Japonsku téměř 80 % celkové čajové produkce. Bývá tak označován první čaj v nové sklizni a vyznačuje se jehličkovitými lístky. [3]

Mezi další oblasti, kde je čajovník pěstován patří Jižní Korea, Afrika (Keňa), Turecko, Oceánie.

1.4 Pěstování čajovníku a sklizeň

Místa vhodná k pěstování čajovníku obepínají svět v širokém pásmu po obou stranách rovníku, od mírného do tropického pásma. Avšak zásadní vliv na jakost čaje i na objem produkce má krajina. Důležitými faktory pro pěstování této rostliny jsou: Kvalita půdy, vzdušná vlhkost, objem a pravidelnost srážek, celoroční teplota a stabilita klimatu. V neposlední řadě také zkušenosti a schopnosti pěstitelů. [10]

Čaj se pěstuje převážně pro své lístky, méně pro plody (semena), nebo květy. Tradiční pěstitelé pěstují čajovníky ze semen. Věří totiž, že bude výsledná rostlina silnější, když si dokáže prorazit cestu tuhým obalem semene a půdou. Častěji se ale tyto rostliny pěstují z řízků, které jsou pak označeny jako „clonal“. Tento způsob pěstování zajišťuje dřívější sklizeň, oproti rostlinám vyrůstajícím ze semene. Výhodou je také záruka stejných vlastností, jako u mateřské rostliny.

Jakmile květy vysemení, čajová semena se 24 hodin před vysazením máčejí, aby jejich dřevitá slupka změkla a urychlilo se tak klíčení. Při množení řízků se odebírají 2,5 až 5 cm dlouhé řízky s jediným zdravým lístkem, ze středové oblasti hlavního výhonu. Diagonální řez nožem se vede asi 2,5 cm pod lístkem; řízek se pak zasadí do květináče. Po 12-15 měsících zapustí řízek kořeny a je přenesen na plantáž. [3] Dospělá rostlina se udržuje na výšce 1-1,2 metru a je prořezána na asi 30 větví kvůli dobrému přístupu sběračů při sklizni. Poté se jednou ročně provádí lehký průřez, po 3-4 letech důkladný průřez, při němž se rostlina zbaví všech listů. Po 5-7 letech je rostlina zralá ke sklizni. [3, 20]

Pro výrobu čaje se používá dvou, tří lístků přilehlých k výhonku. Při výrobě čaje typu Oolong nebo Pchu-er se používá až pět lístků (viz P II, oddíl Přílohy).

Doba sklizně je závislá na klimatických podmínkách a je velmi různorodá. Vše závisí na komplexních podmínkách životního prostředí (též „terroir“), kde čaj roste. [3] Následující tabulka zachycuje klíčová fakta o pěstování čaje ve světě.

Tab. 1: Přehled pěstování a sklizně čaje ve světě

Oblast	Nadmořská výška	Sklizeň	Hlavní typy čajů	Podíl na světové produkci (%)
Čína	střední až vysoká	březen-květen	zelený, Oolong, bílý, černý, Pchu- er, žlutý	36,8
Indie	nízká, vysoká	květen-říjen na severu; celoročně na jihu	černý, zelený bílý	22,3
Assam	nízká	duben-listopad	černý CTC i ortodoxní, zelený	13
Srí Lanka	nízká, střední i vysoká	prosinec-duben	černý, bílý	7,4
Vietnam	střední	březen-říjen	zelený, lotosový kvetoucí, černý	4,8
Japonsko	nízká	duben-říjen	zelený	1,9
Tchajwan	střední, vysoká	5x ročně od dubna do prosince	Oolong, černý, zelený	0,6
Darjeeling	vysoká	I. březen-duben II. květen-červen III. říjen-listopad	černý, Oolong, zelený, bílý	0,36

Zdroj: [3]

1.5 Zpracování čajových lístků

Postup zpracování, který je zachycen na následujícím schématu, zahrnuje celou řadu stejně důležitých kroků, od sběru čerstvých lístků počínaje, po hotový produkt připravený k přípravě nálevu.

Graf 1: Schéma procesu zpracování jednotlivých druhů čaje



Zdroj: [4]

Čajový průmysl, stejně jako i jiná odvětví, podlehl modernizaci a mechanizaci. Sběr čajových lístků probíhá za pomoci speciálních kombajnů k tomuto určených, nebo tradičním způsobem – ručně. Většina továren na zpracování čaje stojí uprostřed plantáží, aby cesta od sběru ke zpracování byla co nejkratší. Každá časová prodleva má za následek zhoršení kvality výsledného produktu. Jakmile sběrači doručí čajové listy, jsou ihned zváženy a rozloženy v tenkých vrstvách na sušicí rámy, kde za pomoci velkých ventilátorů, lístky zavadnou a ztratí vlhkost. Pracovníci obsluhující stojany pečlivě sledují průběh zavádání, aby v pravou chvíli tento proces ukončili. Výjimkou je zelený čaj, který se bezprostředně po sběru spaří vodní párou v otáčivém bubnu při teplotě 85-90 stupňů Celsia po dobu 1,5 minuty, čímž se zničí fermenty. Zavadlé listy pak podstupují svinování. V tomto okamžiku se rozhodne, jakou metodou se čaj zpracuje. [24]

1.5.1 Metoda CTC

Metoda CTC se používá od 30. let 20. století. Její název pochází z anglických slov „crushing“, „tearing“, „curling“, což v překladu znamená drcení, trhání, svinování. Listy se nejprve nechají zavadnout, jednou svinout a následně jsou listy čajovníku několikrát za sebou trhány a rozmělnovány mezi dvěma rychle rotujícími ozubenými bubny. Celý proces, včetně oxidace, probíhá na běžícím pásu. Výsledný produkt se skládá převážně ze zlomků a drti, které rychle uvolňují barvu a chuť. Tato rychlá a efektivní metoda je používána zejména k výrobě čajových sáčků. [10, 24]

1.5.2 Metoda LTP

Metoda LTP, „Lawrie Tea Processor“ byla pojmenována podle vynálezce stroje, který čajové lístky za stálého vhánění studeného vzduchu naseká noži rotujícími proti sobě na velmi malé kousky. Poté padají do fermentačního žlabu, kde probíhá oxidační proces. Při tomto technologickém postupu dochází k výraznému zkrácení doby výrobního procesu a snížení nákladů na výrobu. Místo rollerů (svinovacích strojů) se používají tzv. rotorvany, které čaj doslova rozsekají na drť, kterou se plní čajové sáčky. Tato metoda je využívána k velkovýrobě čajů typu Fannings (čajové drtě) a postupně se od ní ustupuje. [10]

1.5.3 Ortodoxní (tradiční) metoda

Klasické zpracování lístků je prováděno zcela nebo z velké části ručně, aby se z čajového listu zachovalo co nejvíce. Podstatou této metody je udržet listy celé a nepoškozené. Svinování probíhá na výše zmiňovaných rollerech. Sušení zajišťují pásové pece, třídící stroje zbavují čaj nečistot a rozdělí jej podle velikosti, barvy a tvaru. Suché lístky bývají křehké a mohou se během koncového zpracování lámat. Jde o standardně užívanou metodu zpracování všech čajů kromě běžného komerčního černého čaje, pro nějž se používá již zmíněná CTC metoda. Výsledkem tradiční metody jsou celolisté i zlomkové sorty, které si zachovávají jemné aromatické příchutě. Tato ortodoxní manufaktura však vyžaduje mnoho kvalifikovaných pracovníků a výsledný produkt má často problém se uplatnit na trhu, který preferuje levné zlomkové a drcené sorty v čajových sáčcích. [10]

Za nej kvalitnější se tedy považuje čaj z celých lístků; porušené listy se v Indii, na Srí Lance a v Keni hodnotí podle britského systému (viz kapitola 1.8) a toto hodnocení

rozhoduje o jejich ceně. Rostoucí poptávka nutí mnohé producenty k užívání právě této metody zpracování. [3]

„Existuje nepřímá úměra mezi kvalitou a kvantitou, a posléze cenou čaje. I při nižší produkci může vyšší cena za gram kvalitního čaje vynést více než prodej značného množství nižší kvality.“ [3] V Japonsku je navzdory tomu výroba čaje zcela automatizována, aniž by to ovlivnilo jeho vysokou kvalitu. [10]

1.6 Zásady skladování čaje

Čaj snadno a rychle zachytává cizí vůně a pachy. Pro zachování kvality, je třeba jej uchovávat v hermeticky uzavřených nádobách. Snadno také podléhá oxidaci a fotochemickým reakcím, z čehož vyplývá, že nutné co nejvíce omezit kontakt s kyslíkem, vlhkostí a světlem. [11] Třebaže se lístky čaje zdají velmi suché, obsahují 3 % vlhkosti a těkavé oleje, které mají zásadní význam pro chuť. Ty se při nesprávném skladování odpařují. [3] *„Nejkratší trvanlivost má zelený čaj, 6-8 měsíců, zatímco Oolong vydrží 1-2 roky. Nejdelší je trvanlivost černého čaje přesahující 2 roky.“* [3] Pokud je ochucený, nebo s přídavkem ovoce či koření, degraduje mnohem rychleji. Pro zachování co nejdelší čerstvosti čaje je třeba dodržet následující podmínky:

- Nákup letošní sklizně a v malém množství,
- výběr správné nádoby na uchování čaje,
- nádobu určenou ke skladování čaje pořádně uzavírat,
- ukládat na chladném, tmavém a suchém místě mimo dosah koření a zdroje tepla. [2]

K uchování čaje se prodávají kovové nebo keramické dózy či krabice, které jsou velmi vhodné, už jen pro dvojí uzávěr. Ideální je nákup keramických, hermeticky uzavřených dóz s těsněním ze silikonu, které však mají vyšší pořizovací cenu. Oproti tomu nevhodný způsob skladování je ve skleněných dózách se zabroušenou zátkou, pokud nejsou vyrobeny z velmi tmavého skla, nebo nejlépe černého skla. Takto uložené čaje překvapivě rychle ztrácí aroma. Asi nejhorší způsob, jak uložit kvalitní sypaný čaj jsou polyetylenové, papírové a mikrotenové sáčky. Hodí se spíše ke krátkému

transportu z místa na místo. Skrze takové sáčky volně projde světelné spektrum a kyslík, což opět vede ke ztrátě aroma. Je nutno zmínit, že některé firmy sice sáčky při prodeji používají, ale jedná se o speciální třívrstvé obaly (černá celofán, aluminiová folie a papír) určené k transportu a krátkému uchování čaje.

Nesporným faktem je, že se čaj při uchování neustále přirozeně mění. K charakterizaci této skutečnosti se hodí pojem „self-life“, hojně používaný ve farmaceutickém průmyslu. Jedná se o dobu, za kterou obsah účinné látky poklesne o deset procent. Pro čaje to znamená dobu, kdy jsou stále velmi dobré, i když vymizely jemné kvality, nebo se v chuti objevily jiné méně příjemné tóny. [11] Pro konkrétní představu poslouží následující tabulka:

Tab. 2: Pokles účinné látky ve vybraných druzích čaje

Typ čaje	Self-life (roky)
Ceylon	5-7
Assam	5
Darjeeling FF zeleně květinové aroma	1
Darjeeling SG muscatel	5-7
Pu-Erh	10 a více

Zdroj: [11]

1.7 Způsob přípravy a podávání čaje

Výsledná chuť připravovaného čaje závisí na několika faktorech. Prvním faktorem je samozřejmě kvalita sušených čajových lístků, ze kterých bude čaj připraven. Druhým důležitým faktorem je voda. Nejvhodnější je pramenitá voda, nebo balená, nikoliv však minerální. Ve většině případů lze použít i filtrovanou vodu z vodovodního řádu. Pokud však obsahuje velké množství minerálů a jiných příměsí způsobuje zakalení čaje a jeho nevýraznou chuť. Optimální voda pro čaj má neutrální pH 7, nízký obsah rozpuštěných minerálních látek a neměla by být cítit po chloru nebo jiných plynech. V neposlední řadě je důležitá teplota vody. Pro každý druh čaje by měla být dodržena doporučená teplota. Křehké lístky zeleného čaje by se po přelití vařící vodou spařily, což by zničilo obsažené, pro tělo prospěšné, antioxidanty. Částečně oxidované čaje, jako jsou polozelené, potřebují víc horkou, ale ne vařící vodu. Plně oxidované čaje naopak vyžadují právě tu, aby se z nich uvolnila jejich chuť a vůně. Doba louhování a množství použitého čaje mají zásadní vliv na chuť čaje a barvu nálevu. [3, 9] *„Čajový začátečník by měl vědět, že plná lžička čaje z celých listů má dva až tři gramy, plná lžička zlomkového čaje obsahuje až čtyři gramy.“* [10]

Pro přípravu čaje se musí zohlednit také objem konvice a pokud se nejedná o čajového znalce, který dokáže odhadnout teplotu vody a dobu louhování, je doporučováno k tomu používat teploměr a hodiny. Dle Thomových je umění připravit čaj především schopností správného odhadu, intuice a improvizace. [10] Základní zásady přípravy čaje uvádí tabulka číslo 3 na konci této kapitoly.

V následujících bodech je popsána klasická domácí procedura přípravy čaje čínského původu s vylepšujícími prvky pocházející z Velké Británie:

- Předehřátí čajové konvice: naplnění do čtvrtiny vroucí vodou, se kterou je nutné v konvici 20-30 sekund točit, vylítí vody,
- nasypání odváženého množství čaje (obvykle 2,5 gramu na šálek o objemu 0,2 litru a jednu dávku „pro konvici“ navíc, pokud je její objem vyšší než půl litru),
- přikrytí konvice za účelem změkčení čajových lístků párou v prázdné konvici,
- přivedení odměřené vody k varu nebo na příslušnou teplotu a zalití obsahu konvice,

- zamíchání obsahu konvice dlouhou lžící, nebo dřevěnou špachtlí,
- louhování přiměřenou dobu s občasným krátkým zamícháním obsahu,
- po uplynutí doby louhování je obsah konvice znovu zamíchán a nalit do šálku přes nylonové sítko. [10, 11]

Tab. 3: Obecné zásady přípravy základních druhů čaje

	Černý čaj	Zelený čaj	Oolong	Bílý čaj
Dávkování (na šálek 250 ml)	1 lžička	1-2 lžičky	2-3 lžičky	3-4 lžičky
Teplota vody	100 °C	60-85 °C	85 °C (lehce oxidované) 95 °C (silně oxidované)	okolo 70 °C
Doba louhování (min.)	3-5	1-3	1. šálek 1-2 min., u každého dalšího prodloužení doby o 1 minutu	2-6
Počet možných výluhů	2	max. 8	až 10	4

Zdroj: [3, 10, 11]

Čajové nádobí a náčiní určené pro jeho přípravu má nezanedbatelný vliv na celkový estetický dojem při jeho podávání. Čajovým nádobím se rozumí dózy na uchovávání čajů, nádoby na vaření vody, čajové konvice vyrobené z litiny, varného skla, keramiky i porcelánu, šálky, misky, sklenice, různé cedníky, sítko, filtry, lžičky, celé čajové servisy a podobně. [10]

V Číně je populární popíjet čaj z šálků zvaných čcha wan nebo kaj wan (gaiwan). Jedná se o porcelánové misky s podšálkem a pokličkou o velikosti okolo jednoho decilitru. Japonský čcha wan je glazovaná keramická nádoba zdobená neobvyklým dekorem. Během japonského obřadu Čanoju dbá hostitelka na to, aby právě zdobená strana byla obrácena k hostovi. Naopak v Koreji při formálním čajovém obřadu Darye podtrhuje jeho estetiku jednoduché, nezdobené, keramické čajové nádobí-tagwan (čajová konvice s dutou rukojetí na straně). V Indii se černý čaj nalévá z výšky do malých šálků z lehce páleného (ekologicky rozložitelného) jílu, přímo na ulici. Nazývají se kulhary. Po vypití čaje se odhazují na kraj silnice. V Rusku je tradicí podávat čaj ve sklenici zvané stakan, vložené do filigránského podstavce s držákem (stakanik). Dříve

se zde tento nápoj připravoval s užitím horké vody ohřívané v proslulém ruském samovaru. V současnosti zůstává spíše symbolem ruské společnosti a dekorativním uměleckým předmětem. V západním světě je symbolem pití čaje porcelánový šálek a podšálek, případně celý čajový porcelánový, nebo keramický servis. [3, 10]

1.8 Jakost a chuť čaje

Kvalita čaje se měří podle velikosti a celistvosti čajových lístků. Je běžnou praxí, že lístky během zpracování a zejména po sušení zkřehnou, lámou se na malé, různé velké kousky. Když se lístky prosejí a vytrídí, zůstává prach a „odfuk“, neboli malé zlomky. Ty jsou sice považovány za nejméně hodnotné, ale mohou být dále použity do čajových směsí. [3] Za nejlepší se považují mladé horní lístky (Tips), následují tence svinuté (Orange Pekoe) a menší kulatě svinuté (Pekoe). Podle celistvosti je nejlépe hodnocený čaj z celých lístků, následuje úmyslně lámaný (Broken), z ještě menších úlomků se nazývá „fannings“ a slovem „dust“ se označuje čajový prach.

Britové zavedli systém na hodnocení černých čajů zpracovaných tradiční metodou. (viz Tab. 4) Hlavním principem je nadřazenost celých lístků bez poskvrnky nad listy polámanými, nebo jinak poškozenými. Tento systém se dodnes používá v Indii, na Srí Lance a v Keni. Nevýhodou tohoto systému oceňování čaje je, že se zakládá pouze na posuzování velikosti lístků, nikoliv na hodnocení celkové chuti čaje, vůni ani chuti výluhu. [2]

Tab. 4: Britský systém oceňování čaje – celý list

SFTFOP	Special Fine Tippy Golden Flower Orange Pekoe
	(extrajemný s vrcholovými pupeny)
FTGFOP	Fine Tippy Golden Flowery Orange Pekoe
	(jemný s vrcholovými pupeny)
TGFOP	Tippy Golden Flowery Orange Pekoe
	(s vrcholovými pupeny)
GFOP	Golden Flowery Orange Pekoe
	(z nejmenších horních lístků)
FOP	Flowery Orange Pekoe (z nejmenších lístků)
FP	Flowery Pekoe (pekoe je druhý lístek od pupenu)
OP	Orange Pekoe (horní lístky)

Zdroj: [4]

Tab. 5: Britský systém oceňování čaje – zlomený list

GFBOP	Golden Flowery Broken Orange Pekoe
GBOP	Golden Broken Pekoe
FBOP	Flowery Broken Orange Pekoe
BOP1	Broken Orange Pekoe One
BOP	Broken Orange Pekoe
BPS	Broken Pekoe Souchong
	(pekoe souchong je třetí list do pupenu)

Zdroj: [4]

Další používané zkratky týkající se určování kvality čajů jsou uvedeny v oddíle Přílohy. (viz P III, oddíl Přílohy)

V České republice jsou zákonem definovány smyslové požadavky na kvalitu pravého čaje (barva, chuť, vůně, vzhled), ve vyhlášce č.330/1997 Sb., které jsou uvedeny v následující tabulce:

Tab. 6: Smyslové požadavky na kvalitu čaje

	Vzhled	Barva	Vůně a chuť
Čaj pravý před spařením	Svinuté čajové listy, nebo jejich části a části stonků u ochucených a aromatizovaných čajů s částmi rostlin jiných než z čajovníku	Podle druhu čaje světle zelená s odstíny šedé u zeleného čaje, hnědá až černá u čaje fermentovaného, u čaje aromatizovaného nebo ochuceného s částmi rostlin jiné barvy	Typické pro surovinu, čisté bez cizích pachů, případně ovlivněná použitou částí jiných rostlin
Čaj pravý po spaření	Nálev čirý nebo s mírnou opalescencí až mírným zákalem	Barva světle zelená s odstíny žluté, červené až tmavě hnědé v závislosti na použitém druhu čaje	Charakteristická, mírně natrpklá

Zdroj: [27]

V mezinárodním styku se používají normy ISO 6078, které velmi přesně definují slovník pojmů označujících vlastnosti čaje (pouze černého) i způsob, jakým má

být ochutnáván. Tyto normy jsou důležitým vodítkem pro výrobce i dovozce k vytváření směsí a stanovení ceny. Běžný konzument se nimi setká jen výjimečně. [10]

Průběh standardizovaného ochutnání:

- Rozsypání čaje na bílý papír a posouzení jeho vzhledu,
- nasypání 3 gramů čaje do šálku s obsahem 0,15 litru,
- zalití čaje vařící vodou² a louhování po dobu 5 minut,
- slití čaje do misky a jeho hodnocení.

1.8.1 Degustace čaje

Gastronomický odborník, který je specialistou v ochutnávání čaje, je označován jako teatender³, nebo čajeznalec. Jejich zkušenosti se uplatňují například při výrobě čajových směsí. Tito znalci zkoumají čaj mnoha způsoby: Posuzují vzhled suchých a následně rozvinutých čajových lístků, vůni a barvu nálevu, dále samozřejmě také chuť. Degustátor nálev většinou nepije, pouze zkoumá chuťové vlastnosti. Při popisu jednotlivých vzorků používají vlastní názvosloví, které pochází z angličtiny. [17] (viz P IV, oddíl Přílohy)

1.8.2 Tea cupping

Technika zvaná Tea cupping, je sensorické hodnocení, které umožňuje zkoumat konkrétní čaj, tím se liší od degustace čaje. Prostřednictvím cuppingu se vyhodnocuje jakost čaje včetně jeho vůně, chuti, těla, barvy, čistoty nálevu a případných vad. Toto sensorické hodnocení je subjektivnější než degustování čaje ve výrobě. Čím více chutí člověk zná, tím je schopen detailněji rozebrat chuťový profil konkrétního čaje.

Tea cupping popisuje vlastnosti čaje ve třech fázích: Vzhled a vůně suchých

² Kvalita vody je také standardizována: Musí být bez chloru a jiných přísad s pH mezi 6,0-7,0, o tvrdosti 6° německých. [10]

³ Jiří Boháč je prvním certifikovaným lektorem vzdělávání o čaji v České republice a garantem „Czech Teatenders“ při České barmanské asociaci, která toto osvědčení uděluje. [15]

čajových lístků, vyluhovaných lístků a na závěr hodnotí vzhled, aroma a chuť čajového nálevu.

Postup při cuppingu lze popsat následovně:

- Určení druhu čaje: černý, zelený, Oolong, bílý,
- kontrola vzhledu suchých listů (barva, vůně, celistvost, přítomnost pupenů),
- příprava nálevu a louhování dle zásad pro příslušný typ čaje (viz kapitola 1.7),
- vyjmutí čajových lístků z nálevu,
- zhodnocení vzhledu, vůně a barvy a srovnání velikosti vyluhovaných lístků se sušenými,
- posouzení barvy, vůně a čírosti čajového nálevu,
- vsrknutí doušku čaje a převalování doušku v ústech.

Srkání je velmi důležité kvůli provzdušnění čaje, což napomáhá lepšímu rozprostření chutí po celých ústech. Následuje převalování v ústech a poklepávání jazykem o patro, aby se čaj dostal do všech chuťových pohárků a aby se vůně zanesla dozadu do nosu. Tento postup se provádí také při degustaci vín. Je znám pod pojmem „retroolfakce“.

Na závěr se hodnotí tzv. „aftertaste“, neboli délka a charakter doznívající chuti a míra čistoty čaje (přítomnost nežádoucích přímísenin).

Profesionální ochutnavači čaj nepolykají, ale vyplivují, aby se jim v ústech nemísily jednotlivé chutě a čistí si chuťové pohárky jazyka požíváním kousků chleba mezi jednotlivými vzorky. [11, 22]

II. PRAKTICKÁ ČÁST

2 ANALYTICKÁ ČÁST

Trend čajoven pronikl do České republiky (dále jen „ČR“) ze zahraničí. V roce 1908 byla na pražském Výstavišti představena první čajovna, kterou zde postavil cestovatel, spisovatel a sběratel japonského umění Joe Hloucha (1881-1957) se svým bratrem. Tato čajovna velmi napomohla obchodu s čajem. Čaj se podařilo dokonce vypěstovat ve sklenících. [16]

Období socialismu čajovnám nepřálo. Po roce 1989 nastal velký čajový rozmach. Začalo se hodně cestovat, a to i do vzdálených orientálních zemí kde se s čajovou kulturou bylo možné setkat. Za mezník je považován rok 1991, kdy se začalo rozvíjet novodobé čajovnictví. Tehdy navštívil ČR čajový velmistr japonské školy Uransake, Sóšicu Sen XV. a uspořádal na Pražském hradě pro prezidenta Václava Havla čajový obřad. Pro milovníky čaje byla jeho návštěva významným impulsem. Po celé ČR začalo vznikat mnoho útulných čajoven. První kamenná čajovna (Dobrá čajovna) byla otevřena v Praze v roce 1993. Tímto počinem se začala rozrůstat síť čajoven a obchodů s čajem po celé republice. [23] Dle Aleše Juřiny, jednoho ze zakladatelů sítě Dobrých čajoven je v ČR největší koncentrace čajoven na světě. Přesto zde nejsou zakořeněné čajové tradice. [28]

2.1 Cíl a metodika práce

Hlavním cílem je zhodnocení kvality poskytovaných služeb ve vybraných čajovnách, sídlících v Brně. Ke splnění cíle bylo nutno nutně nejprve zvolit metodiku. Za nejvhodnější bylo zvoleno strukturované zúčastněné pozorování zvané Mystery shopping (dále jen „MS“), někdy označované jako „utajovaný nákup“, kdy pozorovatel (mystery shopper) vystupuje v roli zákazníka a je v přímém kontaktu s pozorovaným. [7] Základní zásadou pro aplikaci MS je, že zkoumaný subjekt není v době průzkumu obeznámen s tím, že je zkoumán, jelikož by tato skutečnost vedla k jeho atypickému chování a tím pádem k znehodnocení výsledků studie. [18] Poznatky jsou zaznamenávány do předem připravené osnovy, protokolu či dotazníku. (viz P V, oddíl Přílohy) Získané informace se dále zpracovávají vyhodnocují. [7] MS bývá využíván za účelem zaměření pozornosti vedení společnosti na zlepšování kvality poskytovaných služeb zákazníkům. [18]

2.2 Příprava projektu

Pro aplikaci metody MS bylo z důvodu jejich vysoké koncentrace vybráno osm čajoven sídlících v městě Brno. Konkrétně byly vybrány: Čajovna Chajovna, Čajovna Nefertiti, Literární čajovna skleněná louka, Čajovna Za Zrcadlem, Veselá čajovna, Cesta čaje, Čajovna Babylon, Inaris.

Dále bylo nutné zjistit otevírací doby jednotlivých provozoven, pro určení nejvhodnější doby jejich návštěvy. Dalším krokem bylo stanovení nástrojů a aspektů sledování pro komparaci, které popisuje následující tabulka:

Tab. 7: Sledované aspekty při Mystery shoppingu

Sledovaný aspekt	Bližší popis
První a celkový dojem	Popis navštíveného prostředí
Chování obsluhy	Informovanost, odbornost, ochota poradit s výběrem, ochota poskytnout bližší informace, orientace na další prodej
Nápojový (čajový) lístek	Skladba, přehlednost, obsáhlost, nabídka pochutin a dalších produktů
Vybraný čaj a jeho cena	Název, původ čaje, cena
Prezentace (servírování) čaje	Pořízení fotografie, popis čajového nádobí, popis barvy nálevu, vůně a chuti čaje
Nabídka dalších produktů a služeb	Poskytování jiných služeb, dalších aktivit

Zdroj: [vlastní]

Výše uvedená tabulka zároveň posloužila jako podklad pro sestavení protokolu, který představoval osnovu pro pozorování v každé navštívené čajovně (viz oddíl Přílohy).

2.2.1 Metodika hodnocení jednotlivých provozoven

Do bodového hodnocení byly vybrány tyto čtyři aspekty: První a celkový dojem, chování obsluhy, nápojový (čajový) lístek a prezentace čaje. K nim byla stanovena hodnotící škála od 1 do 8 bodů dle počtu navštívených čajoven, kdy 8 bodů značí nejvyšší úroveň služeb a 1 bod nejhorší úroveň. Čaj (jeho chuť, barva, aroma), nebyly do metodiky zahrnuty, protože autorka práce není k tomuto úkonu dostatečně odborně způsobilá. Autorka se pouze pokusila aplikovat znalosti týkající se degustování čaje, které získala studiem této problematiky. Aspekt nabídka dalších produktů a služeb byl pozorován za účelem získání podrobnějších informací o každé provozovně-taktéž nebyl

zahrnut do bodového hodnocení.

Cílem je zjistit, která z vybraných čajoven dosahuje nejvyšší a nejnižší kvalitu služeb. Těchto výsledků se dosáhne součtem získaných bodů a jejich následným vyjádřením v procentech, kdy maximální počet získaných bodů (tedy 32) vyjadřuje sto procentní úspěšnost čajovny při MS.

2.3 Realizace pozorování

Autorka práce je samotným mystery shopperem. V den návštěvy byl mystery shopper vybaven připravenou osnovou, ukrytým poznámkovým blokem a chytrým mobilním telefonem, na který pořídil fotografie čajových servisů. Nebylo použito žádné nahrávací zařízení.

Při návštěvách čajoven byl dodržen stejný postup:

- Vstup do podniku a výběr místa k sezení,
- sledování rychlosti reakce obsluhy na nového zákazníka,
- prostudování čajové nabídky z lístku,
- výběr čaje (vždy z oblasti Darjeeling, první sklizeň), zaznamenání jeho ceny a dotaz na bližší informaci o jeho původu (konkrétní zahrada nebo plantáž),
- sledování délky přípravy čaje,
- pořízení fotografie čajového servisu,
- hodnocení barvy, vůně a chuti čaje a čistoty servisu,
- konzumace a pozorování prostředí čajovny, chování obsluhy,
- snaha o konverzaci s obsluhou za účelem získání informací o provozovně a nabízených službách,
- úhrada účtu a odchod mystery shoppera.

Výzkum čajoven byl realizován v měsících leden a únor 2019. Na každou návštěvu byla vymezena hodina času.

2.3.1 Čajovna Chajovna

Adresa: Dominikánské náměstí 6/7, 602 00 Brno-střed

Datum a čas návštěvy: 12. ledna 2019, 18:15 – 19:15 hod.

Provozovna byla otevřena v roce 1997. Hlavní myšlenkou bylo vytvoření příjemného místa pro setkávání se s čajem a čajovou kulturou a místa pro klidné a pohodové posezení s přáteli. K tomuto účelu slouží hned několik oddělených, různě velkých místností. Každá z nich je zařízena v jiném stylu, dle země, která je proslulá pěstováním čaje. V některých se sedí na zemi, v jiných na sedacích pytlech, nebo na židlích a taburetech.

První a celkový dojem

Do samotné čajovny je nutné sejít po točitém schodišti, které vede do sklepních prostor. Při vstupu do čajovny zákazníka zaujme linoucí se typická vůně z právě připravených čajů mísící se s aroma tabáku vodních dýmek. V čajovně hraje pomalá francouzská hudba. Součástí vstupu je na jedné straně pultem oddělený prostor, kde jsou připravovány čaje a na straně druhé si nelze nevšimnout pultu s pokladnou, kde postávají v řadě jiní hosté. Tato skutečnost působí zmatečně, protože zákazníka uvádí do rozpaků, zda si má objednat u pultu a sám si najít volné místo k posezení, nebo má počkat na obsluhu, která jej usadí a přinese lístek. Jak bylo později zjištěno, jednalo se o platící hosty na odchodu. Celkově působí čajovna Chajovna jako klidová zóna s přátelskou atmosférou.

Chování obsluhy

I přes počáteční zmatení s usazením, se chovala velmi zdvořile a ochotně. Při platbě byl nabídnut prodej vybraného sypaného čaje s sebou. Obsluhu zajímalo, zda čaj chutnal a jak se hostu v čajovně líbilo. Obsluha získává kladné hodnocení.

Nápojový (čajový) lístek

Na úvodní straně lístku si zákazník může přečíst několik informací o přípravě čajů. Dále jsou zde uvedena pravidla čajovny, kde je mimo jiné uvedeno, že kromě arabské místnosti určené pro kouření vodních dýmek od osmnácti let, jsou prostory čajovny nekuřácké. Toto považuji za pozitivní informaci. Následuje několik stran s

nabídkou pravých čajů včetně krátkého popisu u každého z nich. Jsou rozděleny dle země původu, nebo druhu čaje. Ceny se pohybují od 75 Kč do 125 Kč za konvičku o obsahu 0,4 – 0,5 litru. Součástí lístku jsou také aromatizované čaje, bylinné čaje, nealkoholické nápoje a limonády. Nechybí ani pochoutky jako například ovesné sušenky, ořechové směsi a pokrmy jako kuskus se zeleninou, zapečený pita chléb a čerstvé bezlepkové moučníky dle denní nabídky. Na poslední straně je nabídka vodních dýmek s krátkým textem o jejich původu a základy etikety kouření těchto dýmek.

Za hlavní nedostatek považuji absenci náležitostí lístku jako je například název provozovny, jméno odpovědné osoby. Chybí také legenda k uvedeným alergenům. Text čajového lístku je zvláště formátován, zarovnan vpravo a jiných stranách do bloku. Ne příliš čistě také působí celkový vzhled čajového lístku, jehož strany ve formátu A4 jsou přichyceny k podložce kovovou sponou a jsou značně ohmatané a místy pomačkané.

Vybraný čaj a jeho cena

Z nabídky byl vybrán vícenálevový indický černý čaj Darjeeling FF za 125 Kč, u něhož bylo v lístku uvedeno: „*V čajovně se staráme o čerstvost nabídky, pro se prosím zeptejte obsluhy na to, kterou ze zahrad Darjeelingu máme v aktuální nabídce.*“ Tato informace byla okamžitě ověřena. Obsluha přinesla dvě popsané skleněné dózy s čaji, ke kterým bylo možné si také přivonět. Podle vzhledu lístků (nepatrně rolované) a jejich vůně (luční kvítí) byl vybrán čaj Darjeeling Rohini SFTGFOP1, Jethi Kupi FF, EX-01, 2018. Sto gramů tohoto sypaného čaje si bylo možné také koupit s sebou za 925 Kč.

Prezentace (servírování) čaje

Čaj byl servírován na hnědém oválném plastovém tácu ve hnědé keramické konvičce s již připraveným nálevem a dvěma miskami k popíjení s lehce popraskanou glazurou (viz Foto 1)

Foto 1: Darjeeling, Čajovna Chajovna



Zdroj: [vlastní]

Barva nálevu byla zlatavá, vůně čaje lehce ovocná až květinová. Místy voněl i po medu. Chuť měl mírně svíravou, ke konci nahořklou.

Nabídka dalších produktů a služeb

- Bezplatná příprava dalších nálevů z vybraného čaje.
- Prodej sypaných čajů, čajového nádobí a servisů, vonných tyčinek a drobných dekoračních předmětů.
- Možnost zapůjčení stolních her, nebo knih.
- Pořádání cestopisných přednášek a workshopů.

2.3.2 Čajovna Nefertiti

Adresa: Dominikánské náměstí 5, 602 00 Brno-střed

Datum a čas návštěvy: 12. ledna 2019, 19:20 – 20:20 hod.

Čajovna Nefertiti sídlí na Dominikánském náměstí přestěhovala v roce 2011. Do budovy se dá vstoupit buď průchodem přes Dominikánské náměstí, či z Náměstí Svobody přes Dům pánů z Lipé.

První a celkový dojem

Při vstupu do čajovny zákazníka zaujme velký otevřený prostor. Naproti vstupních dveří je barový pult, který na prvním pohled zaujme vysokými vyřezávanými

sochami ze dřeva v africkém stylu. Na policích je vystaveno čajové nádobí, většinu prostoru však zaujímají vodní dýmky. Aroma z vodních dýmek je výrazně cítit v celém prostoru. Orientální atmosféru dokresluje arabská hudba. Nábytek působí opotřebovaným dojmem. Některým křeslům chybí polstrování zadní části. Podlaha je z parket, většinu země pokrývají koberce. V čajově lze kouřit vodní dýmku v celém jejím prostoru. Když se zákazník zaměří na podlahu, ihned si všimne rozsypaného popela a propálených míst od žhavých uhlíků. Celkově provozovna postrádá útulnost a otevřený prostor nenabízí soukromí. Je vhodná spíše pro setkávání větších skupin lidí.

Chování obsluhy

Obsluha svým chováním neurazila, ale ani nenadchla. Přinesla nabídku, posléze vybraný produkt, po dvaceti minutách se přišla zeptat, zda je vše v pořádku. Platba proběhla u barového pultu. Orientace na další prodej byla nulová.

Nápojový (čajový) lístek

Nabídka ve formátu A5 je tištěna barevně, svázána kroužkovou vazbou. Nápojový lístek působí přehledně, nabídku doplňují tematické obrázky. Obsahuje nabídku arabských a afrických čajů, čajových směsí, zelených, černých čajů a čajů z Latinské Ameriky. Pod každým z čajů je stručně vypsáno jeho složení nebo jeho obecný popis a v jaké nádobě je podáván. Ceny čajů se pohybují v rozmezí od 68 Kč do 140 Kč. Arabské čaje, podávané ve skleničce o objemu 0,12 l stojí od 22 Kč do 34 Kč a jsou slazené, obsahují rozinky nebo ořechy.

Součástí lístku je také dvojstrana s nabídkou kávy. Specialitou je arabská káva s kardamomem podávaná v tradiční džazvě, která stojí 42 Kč. Nechybí nabídka vodních dýmek s krátkým vyprávěním a odstavec vysvětlující rozdíl mezi kouřením vodní dýmky a ostatními kuřivými. Zákazník si může také objednat čerstvé panini, chlazené nápoje a pochutiny jako směs oříšků, nebo dezert Marlenka. V lístku úplně chybí označení alergenů a jméno odpovědné osoby.

Vybraný čaj a jeho cena

Z lístku byl vybrán Darjeeling First Flush FTGFOP 1, který má podle nabídky unikátní chuť a intenzivní vůni za 120 Kč, v konvičce o objemu 0,4 l.

Prezentace (servírování) čaje

Čaj byl také servírován na hnědém oválném plastovém tácu, avšak v očividně méně opotřebované keramické konvičce krémové barvy, s již připraveným nálevem se dvěma kalíškami k popíjení (viz Foto 2).

Foto 2: Darjeeling, Nefertiti



Zdroj: [vlastní]

Barva nálevu byla lehce nazlátlá, vůně spíše květinová s kouřovými tóny, chuť lehce nahořklá.

Nabídka dalších produktů a služeb

- Prodej vodních dýmek a prodej čerstvě pražené kávy k domácí spotřebě.

2.3.3 Literární čajovna Skleněná louka

Adresa: Kounicova 23, 602 00 Brno-střed

Datum a čas návštěvy: 16. ledna 2019, 19:15 – 20:15 hod.

Literární čajovna Skleněná louka, které se také říká „Skleněnka“ byla založena v roce 1996. Prostory jsou umístěny ve třetím patře pavlačového domu.

První a celkový dojem

Po překonání tří pater točitého schodiště a po průchodu pavlačí, se zákazníka zaujme světlý prostor nekuřácké čajovny. U vstupu se nachází prodejní pult s vystavenými čaji, vonnými tyčinkami a čajovou keramikou. Zmíněné čaje byly správně uloženy ve speciálních skleněných nádobách z tmavého skla s hermetickým uzávěrem. Každá z nádob byla označena štítkem s názvem čaje, oblastí pěstování, rokem a obdobím sběru a prodejní cenou. Za tímto prostorem se nacházela oddělená kuchyně sloužící pro přípravu čajů a dalšího prodáváného zboží. Nelze si nevšimnout světlé podlahy z dřevěných parket, na zdech vystavených fotografií krajin a regálů s odbornými časopisy a náboženskou tematikou. Za rohem, v části oddělené plentou, se nachází několik stolků s proutěnými křesly a na konci místnosti je vyvýšené patro s velkými polštáři a nízkým stolkem, sloužící k posezení na zemi. Nechybí ani dětský koutek. V provozovně hraje klidná hudba. Celkově působí vzdušným, čistým, avšak trochu osamělým dojmem (v době návštěvy zde bylo prázdno).

Chování obsluhy

Obsluha bez prodlení přinesla nabídku a zapálila svíčku na stole. Po objednání čaje se zeptala, zda má připravit jeden nebo více nálevů. Obsluha byla ochotná a podle sdělených podrobných informací, jak správně připravit čaj, působila velmi profesionálně. Nabídla k prodeji kromě sypaných čajů také další zboží. Úhrada proběhla u prodejního pultu.

Nápojový (čajový) lístek

Nabídka byla vytištěna v takzvané „beta verzi“ na kancelářském papíru formátu A5, svázaná provázkem. Lístek obsahoval informace o možnostech podávání čajů, zakazoval konzumaci vlastních nápojů a jídla. Nechybělo ani datum platnosti nabídky (od 24. 9. 2018), heslo na wi-fi připojení a odkaz na webové stránky, včetně adresy provozovny a telefonního kontaktu na provozovatele. Čajovna nabízela: bylinkové čaje, yerba maté, čajové speciality, aromatizované černé a zelené čaje, Oolong čaje, studené a horké nealkoholické nápoje, jakostní a přívlastková vína, pochutiny, sladkosti, veganské a raw výrobky. U každé položky byly uvedeny obsažené

alergeny a jejich seznam byl uveden na poslední straně. Ceny čajů se pohybovaly v rozmezí od 65 Kč do 95 Kč.

Vybraný čaj a jeho cena

Z nabídky byl vybrán Darjeeling Samabeong Special First Flush 2018, na doporučení obsluhy, za 95 Kč, v konvičce o objemu 0,4 l. Sto gramů tohoto sypaného čaje si bylo možné také koupit s sebou za 960 Kč.

Prezentace (servírování) čaje

Čaj byl servírován v šedo-béžové keramické konvičce s motivem rostlin a bílém porcelánovém šálku na obdélníkovém podnosu z přírodního dřeva. (viz Foto 3). Čajový set působil čistým dojmem. V bílém šálku vynikla barva čajového nálevu, který měl čistou jasně žlutou barvu, květinovou vůni a svěží, nasládlou chuť s jemně nahořklou dochutí.

Foto 3: Darjeeling, Literární čajovna Skleněná louka



Zdroj: [vlastní]

Nabídka dalších produktů a služeb

- Prodej lahvových přívlastkových vín, bylinných směsí a svíček

2.3.4 Čajovna Za Zrcadlem

Adresa: Jaselská 199/16, 602 00 Brno-střed

Datum a čas návštěvy: 3. únor 2019, 15:35 – 16:35 hod.

První a celkový dojem

Prostory této provozovny jsou členité, zákazník si může vybrat posezení u stolku, nebo na zemi na polštářích a taburetech, vedle kterých jsou umístěny malé stolky. Vstupní část je nekuřácká, v zadních prostorách si lze objednat vodní dýmku. Prostředí je celkově světlé, vzdušné s jemným aroma tabáku z vodních dýmek. Vzhledem k obsazenosti čajovny v době návštěvy, je doporučeno si místa zarezervovat telefonicky předem. Specialitou čajovny je velká sbírka stolních her, které si můžou zákazníci na místě zahrát. Tato skutečnost činí z provozovny spíše hernu, kde je kultura pití čaje odsunuta na pozadí veškerého zdejšího dění.

Chování obsluhy

Jedná se o podnik, kde pracují studenti a tomu také odpovídal servis. Obsluha se usmívala, chovala se slušně, ochotně, avšak působila spíše mechanickým dojmem. Byla také zaskočena dotazem na oblast pěstování zvoleného čaje a nabídku pochutin.

Nápojový (čajový) lístek

Nápojový lístek byl čistý, stručný, tištěný černobíle. Doplnovali jej ilustrace z příběhu o Alence v říši divů. Tradičně, jako v ostatních čajovnách, si vícenálevové čaje mohl host připravit sám. Kromě klasických čajů, byly v nabídce čaje sezónní, uvedené vložené speciální kartě. Dále si lze objednat čajové speciality, ledové čaje nebo víno. Součástí byla také nabídka tabáku do vodních dýmek. Lístek nenabízel žádné pochutiny ani pokrmy. Dle sdělení obsluhy, bývají v denní nabídce domácí dezerty a koláče, ale v době návštěvy byly vyprodány. Ceny čajů se pohybovaly v rozmezí od 63 Kč do 90 Kč.

Vybraný čaj a jeho cena

Z čajové nabídky byl vybrán vícenálevový indický černý čaj Darjeeling Puttabong First Flush 2018 za 75 Kč. Čaje byly servírovány v nádobách o objemu minimálně 0,4 l.

Prezentace (servírování) čaje

Čajový nálev byl připraven do hnědo-bílého keramického setu s odštípnutým kouskem pokličky. Obsluha celý komplet naservírovala bez podnosu, volně na stolek (viz Foto 4).

Foto 4: Darjeeling, Čajovna Za Zrcadlem



Zdroj: [vlastní]

Nálev byl zbarven okrově žlutě, vůně byla květinová až lehce citrusová. Výrazná nahořklá chuť s jemnou citrónovou dochutí.

Nabídka dalších produktů a služeb

- Prodej tabáku do vodních dýmek, možnost zapůjčení knih a deskových her.

2.3.5 Veselá čajovna

Adresa: Koblížná 5, 602 00 Brno-střed

Datum a čas návštěvy: 16. únor 2019, 16:15 – 17:15 hod.

Veselá čajovna se prezentuje jako pravá čajovna v centru Brna s jedinečnou intimní atmosférou s velkou nabídkou čajů a tabáku a také jako prostředí vhodné pro relaxaci i práci.

První a celkový dojem

Interiér čajovny je laděn do japonského stylu, tlumené osvětlení papírovými lampiony působí klidným dojmem. Atmosféru však kazí hlasitá hudba Hraje velmi hlasitá hudba, kterou se ostatní návštěvníci snaží při konverzaci přehlučet. Čajovna vaří indickou kuchyni, podává polední menu a také dýmkové menu. Celkově si návštěvník připadne jako na rušné asijské tržišti.

Chování obsluhy

Obsluha byla všímavá, několikrát se tázala na spokojenost zákazníka. Když chtěl host vědět z jaké čajové zahrady pochází jeho čaj, přinesla od čajmena (tak se zde říká člověku, který má na starost správnou přípravu nálevů) vytištěný papír s popisem této oblasti. Orientace na další prodej byla nulová. Platba probíhala na baru u vstupu.

Nápojový (čajový) lístek

Nápojový a jídelní lístek položen na každém stole. Je velmi obsáhlý. U každého z čajů je krátký popis o jeho výrobě, nebo nějaká zajímavost. Nabízí ortodoxní čaje, kvetoucí, ovocné a bylinné čaje, spoustu pochutin a dezertů. Jednotlivé druhy čajů jsou v nabídce odděleny barevnými ilustracemi s asijskou tematikou. Ceny se pohybují od 75 Kč za zhong (o objemu 0,1 l – 0,2 l) do 200 Kč za konvičku o objemu 0,3 – 0,5 litru. Všechny čaje z nabídky lze zakoupit na baru s sebou.

Vybraný čaj a jeho cena

Vybraný čaj byl Darjeeling Shree Dwarika First Flush 2018 za cenu 120 Kč za konvičku se dvěma šálky o objemu 0,3 l.

Prezentace (servírování) čaje

Čaj byl připraven do tmavé kovové konvičky se dvěma porcelánovými, zdobenými šálky na bambusovém podnosu (viz Foto 5).

Foto 5: Darjeeling, Veselá čajovna



Zdroj: [vlastní]

Nálev byl svěží s květinovou vůní a jasně žlutým až žlutooranžovým zbarvením, chuť byla nahořklá s trpkou dochutí na patře.

Nabídka dalších produktů a služeb

- Prodej sypaných čajů s sebou, pořádání pravidelných „Full moon party“.

2.3.6 Cesta čaje

Adresa: Novobranská 80/10, 602 00 Brno-střed

Datum a čas návštěvy: 16. únor 2019, 17:30 - 18:30 hod.

Malá nenápadná čajovna s prosklenou výlohou sídlí u Měnínské brány v Brně. Provozovna disponuje čajovnou, prodejnou čajů a poskytuje také masérské služby. Tato čajovna se pyšní absolvováním čajové školy v Pekingu.

První a celkový dojem

Čajovna je vybavena nábytkem z přírodních materiálů. Posezení – židle, sedačka a křesílka jsou z banánového listu, podlaha z bambusu a stoly z bukového dřeva. Sedět lze také na pódiu s polštáři a sedáky z vodního hyacintu odkud je přes výlohu

vidět do ulice. Čajovna je nekuřácká a vše je zde podřízeno čaji. Uprostřed provozovny zurčí malý umělý vodopád. Čajovna je nekuřácká, vzduchem se line vůně bylinek a hraje zde akustická hudba. Na zdech visí fotografie zachycující například sběr čajových lístků v různých koutech světa.

Chování obsluhy

Obsluze nelze v tomto případě nic vytknout. V čajové nabídce nebyl čaj z oblasti Darjeeling, ale obsluha po dotazu nabídla přípravu čaje přímo z prodejny, kde byl k dispozici. Bylo možné si prohlédnout lístky a vybrat mezi dvěma plantážemi. Čaje byly uskladněny v papírových sáčcích uložených v plechových dózách s popisem, uzavřených ve vypnutých chladničkách (kvůli zamezení přístupu vzduchu). Některé čaje byly uloženy v čirých ne tmavých skleněných dózách se šroubovacím uzávěrem v policových regálech. Po objednání vybraného čaje se v prodejně objevilo několik zákazníků, kteří měli zájem o koupi sypaných čajů s sebou, což výrazně prodloužilo doporučenou dobu louhování vybraného čaje. Obsluha si toho byla vědoma, a tak připravila nový nálev, který poté s omluvou za čekání naservírovala.

Nápojový (čajový) lístek

Čajový lístek se skládal celkem ze čtyř barevných stránek svázaných v korkových deskách formátu A4. Nabízel bílé, jasmínové, zelené japonské a čínské čaje, Pu-erh, Oolong, červené a černé čaje, dále bylinkové směsi, doplňky k čaji (mléko, med, filtrovaná voda) a něco k zakousnutí. Nabídka uváděla také možnost přípravy čajů z prodejny, avšak za vyšší cenu. Zákazník se v nabídce nedočel o objemu nádob, do kterých mu čaj připraví. V lístku také chyběly uvedené alergen.

Vybraný čaj a jeho cena

Zvolený čaj Darjeeling Sikkim Temi Special First Flush 2018 (bio) za 240 Kč byl dostupný pouze v prodejně. 50 g tohoto sypaného čaje vyjde na 260 Kč.

Prezentace (servírování) čaje

Prezentace tohoto čaje je hodnocena jako esteticky nejzdařilejší. Čaj byl podáván ve skleněné konvičce s podstavcem s čajovou svíčkou, která slouží k udržení teploty nálevu a dvěma bílými porcelánovým šálky. Celý komplet doplnil tác

z přírodního materiálu. Na středu každého stolu stál dřevěný rošt s drážkami, vespod se zásuvkou, která sloužila k zachycení čaje, pokud by se vylil. (viz Foto 6).

Foto 6: Darjeeling, Cesta čaje



Zdroj: [vlastní]

Aroma čaje bylo svěží, nasládlé. Nálev měl jasnou zlatou barvu, plnou, sladce ovocnou chuť s jemně svíravým aftertastem.

Nabídka dalších produktů a služeb

- Prodej sypaných čajů, čajových směsí, bylinných směsí, čajového nádobí a veškerého vybavení k přípravě čajů,
- prodej sušených plodů a koření,
- propagační materiály na téma ochrana životního prostředí,
- masážní salon a catering.

2.3.7 Čajovna Babylon

Adresa: Masarykova 32, 602 00 Brno-střed

Datum a čas návštěvy: 23. únor 2019, 17:40 – 18:40 hod.

První a celkový dojem

Čajovna je laděna do arabského stylu. Většina míst k sezení byla polštářích v boxech s přistavenými čajovými stolky, v zadní části se lze usadit do kožených křesel. Vzduch byl zaplněn aroma tabáku z vodních dýmek, které se kouřily v celém prostoru čajovny. Tyto dýmky se připravovaly za barem, za kterým byl prostor, kde se zřejmě připravoval čaj, pokrmy a skladovalo se zboží. Hrála klidná hudba. Prostor čajovny byl slabě osvětlen lampiony zavěšenými na zdech. Klidnou atmosféru kazil neustále procházející „čajmen“, který roznášel vodní dýmky zákazníkům.

Chování obsluhy

Obsluha v této čajovně, co se kvality servisu týče, patřila k těm horším, také nerozuměla česky. Komunikace se zákazníkem a zájem o jeho potřeby byly touto jazykovou bariérou omezeny na nezbytné minimum. Nebylo možné získat podrobnější informace o objednaném čaji. Obsluha vzniklou situaci dále neřešila. Kromě zmíněného „čajmena“, se po prostoru čajovny nikdo další, kromě hostů, nepohyboval.

Nápojový (čajový) lístek

Nabídka čajů byla založena v klasických koženkových deskách jako v restauraci, barevně a úhledně tištěná. Na stránkách se místy objevovaly poznámky psané modrou propiskou. Čaje byly rozděleny do skupin dle barvy nálevu. U každého z nich bylo uvedeno, do jaké nádoby bude čaj připraven a její objem. Kromě klasických druhů čaje, čajovna nabízela aromatizované černé čaje, bylinné, ovocné a chlazené čaje. Ceny se pohybovaly v rozmezí od 55 do 94 Kč za konvičku. Na posledních stranách si mohl zákazník vybrat z několika arabských pokrmů (pita, hummus, baklawa, chalva).

Vybraný čaj a jeho cena

Darjeeling z blíže nespecifikované zahrady či plantáže, v konvičce o objemu 0, 4 l za 75 Kč.

Prezentace (servírování) čaje

Čaj byl připraven do masivní keramické hranaté konvice s bambusovým uchem. Servis doplňovala kovová čajová lžička a zdobený plechový podnos, který s designem konvičky a šálku nekorespondoval. (viz Foto 7).

Foto 7: Darjeeling, Čajovna Babylon



Zdroj: [vlastní]

Aroma čaje bylo svěží s vůní bylin. Chuťově se však jednalo o nejhůře připravený nálev. Byl velmi hořký a trpký. Tento nálev nebylo možné dopít.

Nabídka dalších produktů a služeb

- Bohatá nabídka vodních dýmek.
- Pravidelné pořádání studentských party (středa).

2.3.8 Čajovna Inaris

Adresa: Štefánikova 27, 602 00 Brno-střed

Datum a čas návštěvy: 23.únor 2019, 18:55 – 19:55 hod.

První a celkový dojem

Čajovna Inaris je prostorově nejmenší ze všech navštívených čajoven. Na pravé straně je po celé délce posezení na pódiu s polštáři. Jednotlivá místa jsou oddělena závěsy a stěny jsou vypolstrovány, aby se člověk mohl pohodlně opírat. U protější zdi je několik klasických stolků se dvěma židlemi. Kuřácký a nekuřácký prostor oddělují zmíněné závěsy mezi posezeními. Na čajových stolcích leží zvonek pro přivolání

obsluhy. Barový pult s kuchyňským koutem pro přípravu čajů je schovaný a jinak neruší celkový dojem z prostoru. Zajímavostí této čajovny je, že jako jediná nemá k dispozici wi-fi připojení. Celkově se prezentuje jako místo pro setkávání, odpočinek a konverzaci s přáteli, ne jako internetová kavárna. Působí poměrně útulným dojmem.

Chování obsluhy

Obsluha se chovala příjemně. K jejímu přivolání sloužil již zmíněný zvonek. Automaticky zanechala na stolku jeden čajový lístek. Orientace na další prodej proběhla ve formě dotazu, zda si host nepřeje objednat něco dalšího.

Nápojový (čajový) lístek

Nápojový lístek byl velmi obsáhlý, což bylo zapříčiněno tím, že každému čaji byla vymezena jedna strana s krátkým popisem. Obsáhlost lístku tak zákazníka odrazovala od četby. Ceny začínaly na 62 korunách. Nejdražší čaj stál 145 Kč (Gao Shan z Taiwanu). Čajovna nabízí: Černé, zelené, bílé, červené, Pu-erh a Oolong čaje, arabskou kávu s kardamomem, limonády, ledové čaje, vodní dýmky a tabáky.

Vybraný čaj a jeho cena

Z nabídky byl tentokrát vybrán zelený, Darjeeling Green SFTGFOP1 Steinthal za 75 Kč. Jiný indický čaj nebyl v nabídce.

Prezentace (servírování) čaje

Obsluha přinesla čaj na dřevěném roštu v bohatě zdobené porcelánové konvičce inkoustové barvy s jedním šálkem (viz Foto 8).

Foto 8: Darjeeling, Čajovna Inaris



Zdroj: [vlastní]

Nálev žluté až nazelenalé barvy s lehkou svěží vůní a lehce trpkou ovocnou až ořechovou chutí.

Nabídka dalších produktů a služeb

- Zapůjčení stolních her.

2.4 Zpracování dat

Na základě stanovené metodiky hodnocení (viz kapitola 2.2) byla získaná data zpracována do následující tabulky, kdy 8 bodů značí nejvyšší úroveň služeb a 1 bod nejhorší úroveň služeb. Zároveň byla barevně zvýrazněna nejlépe hodnocená provozovna (zeleně) a provozovny, které dopadly nejhůře (červeně).

Tab. 8: Hodnocení jednotlivých provozoven

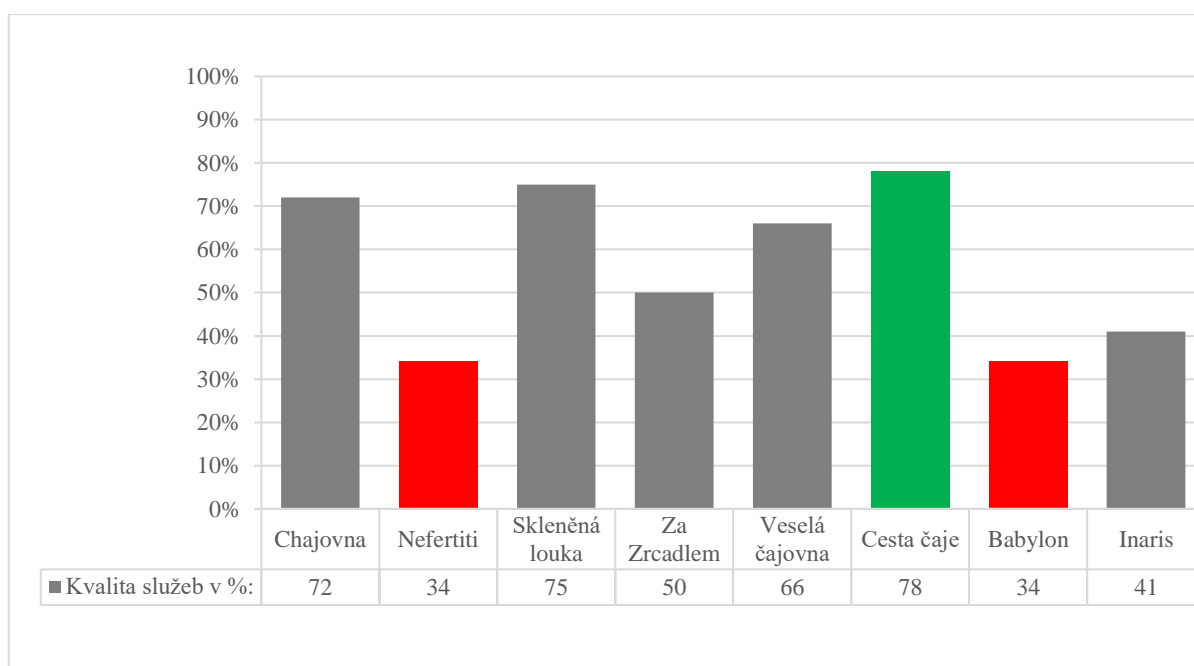
	Chajovna	Nefertiti	Skleněná louka	Za Zrcadlem	Veselá čajovna	Cesta čaje	Babylon	Inaris
První a celkový dojem	6	3	8	5	4	7	1	2
Chování obsluhy	7	2	8	4	6	5	1	3
Čajový lístek	8	3	1	6	7	5	4	2
Prezentace čaje	2	3	7	1	4	8	5	6
Celkové hodnocení:	23	11	24	16	21	25	11	13
Kvalita služeb v %:	72	34	75	50	66	78	34	41

Zdroj: [vlastní]

2.5 Vyhodnocení Mystery shoppingu

U většiny čajoven se projevily individuální nedostatky v poskytování služeb. Nelze říci, že by některá provozovna disponovala stoprocentní úrovní kvality služeb, avšak dle výsledků byla jako nejlepší vyhodnocena čajovna Cesta čaje (znázorněna zelenou barvou, viz Graf 2), jejíž úroveň kvality byla ohodnocena 78 %. Naopak na posledních pozicích (znázorněno červenou barvou, viz Graf 2) se umístily dvě čajovny: Čajovna Nefertiti a Babylon jejichž kvalita služeb odpovídala 34 %.

Graf 2: Vyhodnocení úrovně kvality služeb



Zdroj: [vlastní]

3 NÁVRHOVÁ ČÁST

Z výsledků získaných průzkumem je zřejmé, že v každé z provozoven by bylo možné něco zlepšit tak, aby zaujala a uspokojila potřeby co nejširšího spektra zákazníků a zároveň zvýšila svoji konkurenceschopnost vůči ostatním podnikům. Doporučení pro navštívené provozovny jsou následující:

Zvýšení kvalifikace a profesionality pracovníků

Jedním z charakteristických znaků čajoven, je zaměstnávání studentů se záměrem snížení nákladů na mzdy bez dalších investic do jejich profesionality. Toto se v průzkumu jeví jako jeden z faktorů, který měl vliv na úroveň obsluhy.

Je třeba zmínit kvalitu servisu a chování obsluhy v Literární čajovně Skleněná louka, která byla profesionální. Zdejší obsluha měla o nabízeném zboží přehled, podala dostatek informací, vyznala se v jejich přípravě, ochotně pomohla s výběrem čaje a snažila nevtíravým způsobem o další prodej. Tento člověk měl očividně svoji práci rád a dával to svým vystupováním najevo.

Takového přístupu ze strany pracovníků (nejen v čajovnách) lze dosáhnout nejen vstupním, ale i průběžným proškolením a teambuildingem. Zaměstnanec by měl být schopen zákazníkovi poskytnout základní informace o čaji, jeho charakteristických vlastnostech a umět poradit s jeho správnou přípravou. Další možnou cestou, jak v obsluze vzbudit zájem o vykonávanou práci je jejich finanční motivace, na příklad v podobě provizí z tržeb.

Grafické zpracování čajového lístku

Jídelní a nápojový lístek je vizitkou podniku a klíčovým nástrojem pro podporu prodeje, nejen v restauracích. Pozornost při jeho tvorbě by měla být směřována nejen k obsahu, ale i ke grafické podobě. Měl by v zákazníkovi vzbudit zájem seznámit se s nabídkou dané provozovny. Dle současného trendu by měla nabídka ladit s „tváří“ podniku. Vhodným příkladem je čajovna Za Zrcadlem, vybavená zrcadly a dalšími předměty z příběhu Alenka v říši divů. Ve stejném stylu je navrhnut i design jejich webových stránek a čajovou nabídku doplňují ilustrace ze stejnojmenné knihy. Protikladem této provozovny byla Literární čajovna Skleněná louka a Čajovna Inaris, kde byla v prvním případě dostupná pouze „beta verze“ – graficky nezpracovaná

nabídka v úsporné verzi tisku a vazby (důležitost tohoto klíčového prvku tak byla degradována), v druhém případě zákazníka odradila obsáhlost (počet stran) nabídky, což neodpovídá současnému trendu, jehož filozofií je stručnost, přehlednost a atraktivita nabídky.

Doporučila bych také nabídku zúžit, rozdělit do logických sekcí, aby se zákazník lépe orientoval. Pozornost bych věnovala také barevnému zpracování, které by mělo korespondovat s interiérem podniku. Rozhodně stojí za úvahu, zda investovat do kvalitnějšího barevného grafického zpracování, které je nákladnější, nebo zda se podnik spokojí s černobílým a úspornějším zpracováním. Měl by být také kladen důraz na čistotu jídelního či nápojového lístku. Ohmatané, znečištěné, zpřehýbané a natržené stránky na zákazníka nepůsobí dobrým dojmem. Je třeba lístky kontrolovat a obměňovat. V dnešní době je nabídka desek a druhů papírů tak široká, že každý podnik najde to nejvhodnější, nejvíce praktické a ekonomicky zvládnutelné řešení.

Skladování sypaných čajů

Správné skladování čaje je velmi důležité pro uchování jeho kvality při servírování. Jak vyplynulo z průzkumu, většina čajoven sice uchovávala čaje v hermeticky uzavřených nádobách, avšak byly z čirého skla, což porušovalo jednu ze základních zásad pro uchování čaje, a to skladování na tmavém místě. Tuto podmínku nejlépe splňovala Literární čajovna Skleněná louka, kde se čaje uchovávaly ve speciálních nádobách z tmavého skla s hermetickým uzávěrem.

Se skladováním si také poměrně dobře poradila i čajovna Cesta čaje, kde byl čaj skladován v papírových sáčcích vložených do plechových dóz, které byly umístěny ve vypnutých uzavřených chladničkách.

Odstrašujícím případem, co se kvality servírovaného čaje týče, byla čajovna Babylon. Čajový nálev chutnal tak odpudivě, že jej nebylo možné dopít. Lze pouze polemizovat nad tím, zda nebyl dodržen správný postup pro přípravu nálevu (delší doba vyluhování), nebo jestli důsledkem nesprávného skladování, čaj přišel o své charakteristické látky. V této čajovně nebylo možné zjistit, jakým způsobem čaje uchovávají.

Navrhované řešení pro všechny navštívené čajovny (kromě dvou uvedených výjimek) je nákup vhodných nádob a obalů určených k uchovávání čaje, nebo alespoň

přizpůsobit skladovací prostory za účelem udržení trvanlivosti prodáváného zboží (zajištění konstantní teploty, omezení přístupu světla, vzduchu a vlhkosti, pravidelná kontrola čerstvosti).

Kontrola inventáře čajového nádobí

Během výzkumu jsem se setkala s problematikou opotřebovaného čajového nádobí. Například v Čajovně Za Zrcadlem a Nefertiti, kde byl čaj servírován v naprasklém keramickém servisu. V prvním případě dokonce chyběl kousek pokličky, což je viditelné na fotografické dokumentaci (viz Foto 4).

Dle zásad stolničení by neměl být takto poškozený nápojový inventář hostu vůbec naservírován, jelikož by se o ostrý okraj mohl lehce zranit. Proto by mělo být nádobí kontrolováno a obměňováno.

V čajovně Babylon byla součástí čajového servisu kovová čajová lžička i přes to, že si zákazník neobjednal k čaji žádná dochucovadla. Nebyl tedy důvod si nálev zamíchat. Zde bych rozhodně doporučila zamyslet se nad celkovou estetikou podávaných nápojů. Právě čaje se správně pijí neochucené a v ideálním případě by se měly podávat v typických nádobách, které dokreslují jejich celkový charakter a původ.

ZÁVĚR

Práce se zabývala tématem Čajová kultura-využití čaje v gastronomické nabídce, jejíž hlavním cílem bylo zmapovat úroveň kvality služeb ve vybraných provozovnách. Za tímto účelem byly vybrány čajovny sídlící v Brně. Struktura práce byla rozdělena do tří částí.

Teoretická část byla vypracována pomocí metody rešerše odborné literatury. Zabývala se původem a historií pravého čaje, kulturou jeho pěstování v různých částech světa, metodami, jenz se zpracovává od sběru po finální produkt. Byly popsány zásady správného skladování, způsob přípravy, podávání čaje. Tyto poznatky se staly základem pro zpracování praktické části.

Ke splnění cíle bylo nutné vytvořit metodiku pro hodnocení nabídky a způsobů podávání čaje v každé z čajoven. Aby mohla být aplikována zvolená metoda Mystery shopping, musela nejprve se stanovit kritéria a aspekty hodnocení, což byly celkový dojem z prostředí čajovny, chování obsluhy, nápojový (čajový) lístek a způsob servírování nápoje. Klíčové bylo také sestavení protokolu, který představoval „scénář“, podle kterého probíhalo každé šetření. Utajený nákup proběhl celkem v osmi čajovnách. V každém podniku byla prostřednictvím chytrého telefonu pořízena fotografie čajového servisu, která dokládá opravdovost návštěv. Veškerý výzkum proběhl úspěšně, bez toho, aniž by byl mystery shopper odhalen. Následovala komparace jednotlivých gastronomických provozoven a bodové hodnocení každého sledovaného aspektu. Nejlepšího výsledku dosáhla čajovna, jejíž úroveň kvality služeb odpovídala 78 procentům z čehož také vyplynulo, že každá z provozoven disponuje individuálními nedostatky. Ty byly vyhodnoceny v návrhové části a současně byla uvedena doporučení, která by čajovnám dopomohla k lepším výsledkům. Na základě těchto skutečností lze konstatovat, že stanovené cíle byly splněny.

Uvedená doporučení by v praxi mohla pomoci zvýšit návštěvnost a také zlepšit kvalitu služeb poskytovaných zákazníkům. Jejich spokojenost by měla být hlavní prioritou každého podniku. Vzhledem k rostoucí oblibě sypaných čajů, může zároveň tato práce laikovi posloužit jako návod na co se zaměřit při návštěvě čajovny, nebo při nákupu pravého čaje. Čím více budou totiž zákazníci ustupovat ze svých nároků na kvalitu, tím nižší bude snaha o nabízení odpovídajících služeb a výrobků ze

stravy jejich poskytovatelů.

Během výzkumu jsem se nesetkala s vážnými problémy, které by bránily zpracování tohoto vybraného tématu. Znalosti, získané během psaní bakalářské práce mi dopomohly uvědomit si, jak důležitý je poměr mezi cenou zboží a jeho kvalitou, což by zároveň mohlo posloužit neodborné veřejnosti jako základní informační zdroj k řešenému tématu. Práce by mohla také představovat zpětnou vazbu zkoumaným čajovnám a být inspirací pro podobné gastronomické provozy.

V dnešní době, se na našem trhu čím dál častěji objevují nejrůznější náhražky surovin a potýkáme se také s jejich sníženou kvalitou. Snaha o eliminaci tohoto nešvaru by měla být součástí každé kulturní společnosti.

POUŽITÉ ZDROJE

Knihy:

- [1] ANDERLE, Peter a Helmuth SCHWARZ. *Zbožiznalství: požívatiný-potraviný, pochutiny: učební text pro střední odborná učiliště: učební text pro střední odborné školy* [online]. Praha: SNTL, 1996 [cit. 2018-11-08]. ISBN 80-902-1103-8.
- [2] ARCIMOVIČOVÁ, Jana a Pavel VALÍČEK. *Vůně čaje* [online]. Benešov: Start, 1998 [cit. 2018-11-08]. ISBN 80-902-0059-1.
- [3] GAYLARD, Linda. *Čajové opojení*. Přeložil Miroslava LÁNSKÁ. Praha: Euromedia, 2017. Esence. ISBN 978-80-7549-282-1.
- [4] CHOW, Kit Boey a Ione. *Všechny čaje Číny* [online]. 2. opr. vyd. DharmaGaia, 2002 [cit. 2018-11-08]. ISBN 80-859-0554-X.
- [5] KLAPALOVÁ, Alena, TROJAN, Jakub a MÁLEK, Zdeněk. *Zpracování kvalifikačních prací – metodická pomůcka pro psaní závěrečných a studentských vědeckých odborných prací*. Brno: Vysoká škola obchodní a hotelová. 2013. ISBN 978-80-87300-45-9.
- [6] KOČMAN, Jiří H. *Čajové minimum* [online]. 6. korigované vyd. Tišnov: Sursum, 2000 [cit. 2018-11-08]. ISBN 80-857-9934-0.
- [7] LINDEROVÁ, Ivica, Petr SCHOLZ a Michal MUNDUCH. *Úvod do metodiky výzkumu*. Jihlava: Vysoká škola polytechnická Jihlava, 2016. ISBN 978-80-88064-23-7.
- [8] PETTIGREW, Jane. *Čaj: rádce pro znalce*. Praha: Slovart, 2001. Průvodce pro znalce. ISBN 80-720-9212-X.
- [9] PÖSSL, Martin. *Čaj jako životní styl* [online]. 6. korigované vyd. Praha: Grada, 2010 [cit. 2018-11-08]. ISBN 978-80-247-2902-2.
- [10] THOMOVÁ, Soňa, Zdeněk THOMA a Michal THOMA. *Příběh čaje*. Praha: Argo, 2002. ISBN 80-720-3447-2.

[11] VALTER, Karel. *Vše o čaji pro čajomily*. 6., dopl. a přeprac. vyd. Praha: Granit, 2010. ISBN 978-80-7296-072-9.

Časopisy:

[12] *Botanika, informační a popularizační časopis* [online časopis]. 2014- [cit. 2018-11-08]. ISSN 2336-2251. Dostupné z: <http://www.ibot.cas.cz>

[13] *FANY INFO REVUE: Vše o gastronomii*. Vestec: FANY Gastroservis, 2017, XV. Ročník (4). ISSN 1805 - 000X.

Internetové zdroje:

[14] Dle způsobu zpracování. *MIX-TEE: Sypané čaje ze Srí Lanky a káva Jardin* [online]. Čelákovice: MIX-TEE Velkoobchod [cit. 2018-11-01]. Dostupné z: <https://www.mixtee.cz/rs/dle-zpusobu-zpracovani/>

[15] Jiří Boháč: Teatender alias čajový specialista. In: *Na volné noze: Portál nezávislých profesionálů* [online]. 2005 [cit. 2018-11-05]. Dostupné z: <https://navolnenoze.cz/prezentace/jiri-bohac/>

[16] Kultura pití čaje v České republice. *Svět čaje a kávy* [online]. 2012 [cit. 2018-11-07]. Dostupné z: <https://svet-caje-kavy.webnode.cz/news/kultura-piti-caje-v-ceske-republice/>

[17] KULVEIT, Honza. Degustace čaje. In: *Čajovník* [online]. [cit. 2018-11-08]. Dostupné z: <http://www.cajovnik.cz/ces05a.html>

[18] Mystery shopping. *SIMAR: Výzkum, data a inspirace pro lepší rozhodování* [online]. [cit. 2019-03-15]. Dostupné z: <http://simar.cz/standardy/kvalitativni-standardy/mystery-shopping.html>

[19] Oblasti pěstování. *Svět čaje a kávy* [online]. [cit. 2018-10-30]. Dostupné z: <https://svet-caje-kavy.webnode.cz/o-caji/oblasti-pestovani/>

[20] Pěstování a sklizeň. *Svět čaje a kávy* [online]. 2012 [cit. 2018-10-15]. Dostupné z: <https://svet-caje-kavy.webnode.cz>

[21] Pure Darjeeling – a protected geographical indication. In: *TEEKAMPAGNE* [online]. Postdam Deutschland, 2018 [cit. 2018-11-03]. Dostupné z: <https://www.teacampaign.com/Darjeeling/Pure-Darjeeling-protected-geographical-indication>

[22] Tea tasting - How can it help you appreciate tea better? *Tea 101: Your tea companion from Teabox* [online]. 2017 [cit. 2018-11-08]. Dostupné z: <https://tea101.teabox.com/tea-cupping-taste-like-expert/>

[23] VYTERNOVÁ, Lenka. *Přitažlivost čajoven: Výzkum provedený mezi návštěvníky čajoven v jižních Čechách* [online]. České Budějovice, 2010 [cit. 2018-11-07]. Dostupné z: www.thesis.cz. Bakalářská práce. JIHOČESKÁ UNIVERZITA V ČESKÝCH BUDĚJOVICÍCH. Teologická fakulta.

[24] Výroba čaje. *Čajovna.cz* [online]. 2008 [cit. 2018-10-13]. Dostupné z: <http://www.cajovna.cz>

[25] VRÁNA, Petr. Lao Ma | Putování s čajem - stručné dějiny čínského čaje: Původ čaje. *LAO MA tlumočení a překlady (čínština), průvodce po Číně* [online]. Kanton, Čína: Petr Vrána, 2013 [cit. 2018-09-02]. Dostupné z: <http://www.laoma.cz/blog/2013/03/06/putovani-s-cajem/>

[26] Zkratky pro označování kvality čaje: Magazín o čaji, české čajové kultuře a bylinách. In: *Čajové moře* [online]. Mostek, 2013 [cit. 2018-11-05]. Dostupné z: www.icajove-more.cz

Legislativní dokumenty:

[27] VYHLÁŠKA Ministerstva zemědělství č. 330/1997 Sb., kterou se provádí § 18 písm. a), d), j) a k) zákona č. 110/1997 Sb., o potravinách a tabákových výrobcích a o změně a doplnění některých souvisejících zákonů, pro čaj, kávu a kávoviny [online]. 1997 [cit. 2018-10-13]

Rozhlasové vysílání:

[28] *Host do domu* [rozhlasový pořad]. ČRo 2, 2. 12. 2016. Dostupné z: <https://dvojka.rozhlas.cz/v-cesku-je-dnes-nejvetsi-koncentrace-cajoven-na-svete-pritom-jsme-zemi-bez-7483808#player=on>

SEZNAM OBRÁZKŮ, GRAFŮ A TABULEK

Obrázek 1: Čajovník čínský

Obrázek 2: Ochranné známky speciálních indických čajů

Obrázek 3: Výhonek čajovníku

Foto 1: Darjeeling, Čajovna Chajovna

Foto 2: Darjeeling, Čajovna Nefertiti

Foto 3: Darjeeling, Literární čajovna Skleněná louka

Foto 4: Darjeeling, Čajovna Za Zrcadlem

Foto 5: Darjeeling, Veselá čajovna

Foto 6: Darjeeling, Cesta čaje

Foto 7: Darjeeling, Čajovna Babylon

Foto 8: Darjeeling, Čajovna Inaris

Graf 1: Schéma procesu zpracování jednotlivých druhů čaje

Graf 2: Vyhodnocení úrovně kvality služeb

Tabulka 1: Přehled pěstování a sklizně čaje ve světě

Tabulka 2: Pokles účinné látky ve vybraných druzích čaje

Tabulka 3: Obecné zásady přípravy základních druhů čaje

Tabulka 4: Britský systém oceňování čaje-celý list

Tabulka 5: Britský systém oceňování čaje-zlomený list

Tabulka 6: Smyslové požadavky na kvalitu čaje

Tabulka 7: Sledované aspekty při Mystery shoppingu

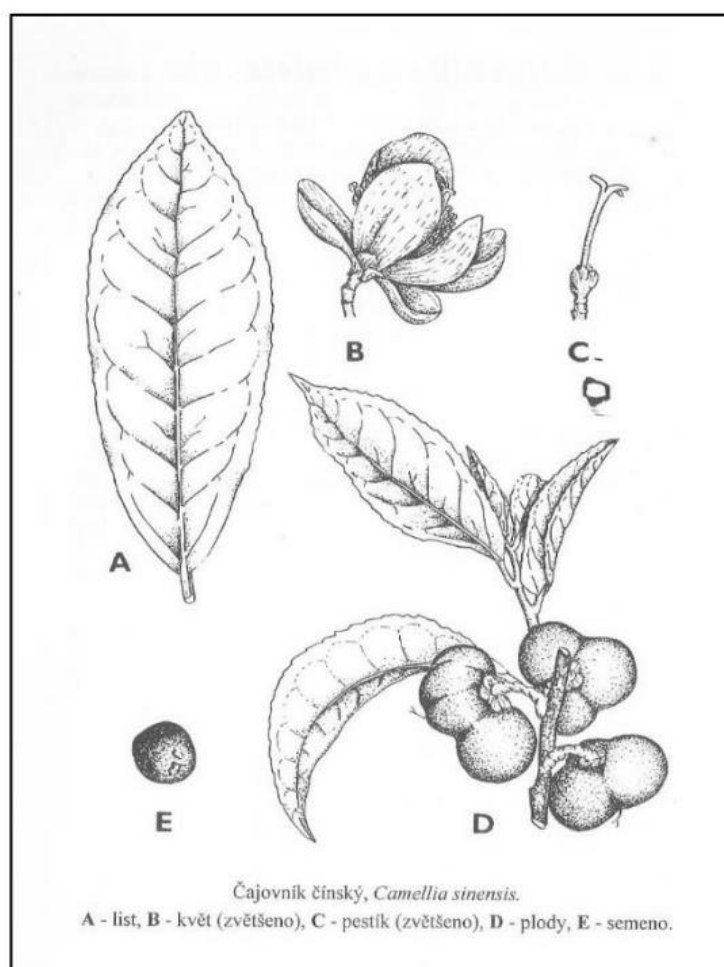
Tabulka 8: Hodnocení jednotlivých provozoven

SEZNAM ZKRATEK

MS Mystery shopping

PŘÍLOHY

Obr. 1: Čajovník čínský



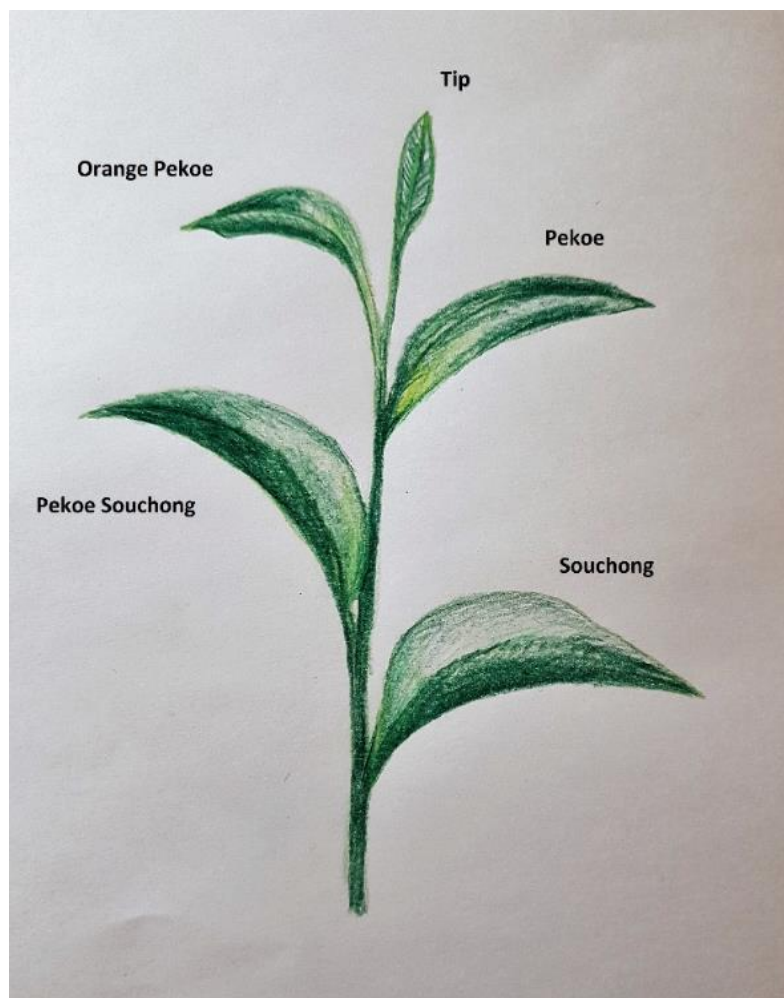
Zdroj: [2]

Obr. 2: Ochranná známky speciálních indických čajů



Zdroj: [8]

Obr. 3: Výhonek čajovníku



Zdroj: [vlastní]

P I: Vyhláška Ministerstva zemědělství – Předpis 330/1997 Sb. [27]

Dle vyhlášky č. 330/1997 Sb. o čaji, kávě a kávovinách, vydané Ministerstvem zemědělství České republiky a kterou dále upravuje a doplňuje vyhláška 78/2003 Sb. je čaj výrobek rostlinného původu sloužící k přípravě nápoje určeného k přímé spotřebě nebo nápoj připravený z tohoto výrobku:

- a)** čaj pravý – čaj vyrobený z výhonků, listů, pupenů, nebo jemných částí zdřevnatělých stonků čajovníku *Camellia sinensis*,
- b)** zelený čaj – čaj pravý, ve kterém neproběhla fermentace,
- c)** polofermentovaný čaj (oolong) – čaj pravý, ve kterém proběhla částečná fermentace,
- d)** černý čaj – čaj pravý, ve kterém proběhla plná fermentace,
- e)** čajový extrakt – výrobek získaný vodní extrakcí čaje sloužící po rozpuštění ve vodě k přípravě nápoje,
- f)** instantní čaj – výrobek, který obsahuje čajový extrakt a jiné složky, je určen k přípravě nápojů rozpuštěním ve vodě,
- g)** ovoněný čaj – čaj, který absorboval požadované vůně a pachy,
- h)** ochucený čaj – směs čaje pravého s ochucujícími částmi rostlin, jejichž obsah nepřesahuje 50 % hmotnosti směsi,
- i)** aromatizovaný čaj – obsahuje látky určené k aromatizaci,
- j)** bylinný čaj – čaj z částí bylin nebo jejich směsí nebo bylin s pravým čajem nebo jejich směsí s ovocem, obsah bylin musí činit minimálně 50 % hmotnosti,
- k)** ovocný čaj – čaj ze sušeného ovoce a částí sušených rostlin uvedených v příloze č. 2 vyhlášky 330/1997 Sb., podíl sušeného ovoce je vyšší než 50 % hmotnosti.

P II: Popis výhonku čajovníku [6]

Tip – první čajový lístek přiléhající k výhonku, který je velmi ceněný. Kvalita černého čaje se určuje mimo jiné podle množství obsažených tipsů (viz kapitola Jakost a chuť čaje). Obsahuje nejcennější aromatické látky, avšak málo buněčné šťávy, která podmiňuje fermentaci. Sušením tipsů se získává White Tea (bílý čaj) nebo Tippy Tea (tipsový čaj). Samotný tipsový čaj je k přípravě nápoje nevhodný, neboť vzhledem k nedostatečné fermentaci nemá charakteristickou vůni a chuť.

Orange Pekoe – první list, ze kterého je spolu s tipem nejkvalitnější a chuťově nejvýraznější čaj – jemná vůně a chuť. Lze v něm nalézt mladé svinuté lístky a zjevný obsah tipsů.

Pekoe – druhý list, poskytuje čaj dobré chuti, střední jakosti.

Pekoe Souchong – třetí list, vzniká z něj čaj horší kvality, který obsahuje velké listy a velké množství stopek. Z technologického hlediska jsou nevyhovující (nedostatečné svinutí, špatná fermentace ap.).

Souchong a congou – čtvrtý a pátý list. Výsledkem jsou čaje nízké kvality. Congou se na náš trh prakticky nedodává. Naopak v severní Číně se však toto označení používá pro vysoce kvalitní čaje.

P III: Další zkratky pro označování kvality čaje [26]

Kvalita listu pro čaje drťovité a práškovité:

FTGFOPF – Fine Tippy Golden Flowery Orange Pekoe Fannings,

TGBOPF – Tippy Golden Broken Orange Pekoe Fannings,

FBOPF – Flowery Broken Orange Pekoe Fannings (Finest),

BOPF – Broken Orange Pekoe Fannings,

OPF – Orange Pekoe Fannings,

PF – Pekoe Fannings,

BOPD – Broken Orange Pekoe Dust,

D – Dust.

Jiné zkratky:

Cl. – listy pocházející z klonovaných čajovníků,

Ex. – označuje zvláštní kvalitu, bývá udáván i s číslem, což označuje lot koupený přímo z plantáže,

Sp. – Special,

I – Imperial,

Muskatel, Musk – označení kvality muskatelových čajů.

DJ + číslo – udává registrovanou várku čajů z Darjeelingu,

OR + číslo – udává registrovanou várku čajů z Assámu,

SK + číslo – udává registrovanou várku čajů ze Sikkimu,

FF – první sklizeň (first flush),

SF – druhá sklizeň (second flush),

AF – podzimní sklizeň (autumn flush),

Std. + číslo – čínský kvalitativní standard čajů (nižší číslo odpovídá vyšší kvalitě).

P IV: Názvosloví pro degustování čajů [17]

bakely, baken	aroma čerstvě pečeného chleba
brassy	mosazná pachů špatně sušeného čaje
flat, plain	plochý, obyčejný, bezvýrazný čaj
neat	čirý, dobrý čaj musí být čirý
muscatel	muškátový, příchuť typická pro některé Darjeelings
colory	dobře barvicí čaj, vhodný do směsí
flavoury	aromatický, voňavý čaj, vhodný do směsí
full	silný
soft	slabý
tired	unavený, ztratil aroma

P V: Protokol pro Mystery shopping [7]

Název čajovny:	
Adresa:	
Datum a čas návštěvy:	
Mystery shopper:	

PRVNÍ A CELKOVÝ DOJEM (první dojem při vstupu, popis prostředí)

Ohodnoťte: 1 – nejhorší, 8 - nejlepší

1	2	3	4	5	6	7	8

Poznámky:

CHOVÁNÍ OBSLUHY (informovanost, odbornost, ochota poradit s výběrem, ochota poskytnout bližší informace, orientace na další prodej)

Ohodnoťte: 1 – nejhorší, 8 - nejlepší

1	2	3	4	5	6	7	8

Poznámky:

NÁPOJOVÝ LÍSTEK (skladba, přehlednost, obsáhlost, nabídka pochutin a dalších produktů, obsah alergenů)

Ohodnoťte: 1 – nejhorší, 8 - nejlepší

1	2	3	4	5	6	7	8

VYBRANÝ ČAJ A JEHO PŮVOD:

CENA:

Poznámky:

PREZENTACE ČAJE (pořízení fotografie, popis čajového nádobí, senzorické hodnocení čaje)

Ohodnoťte: 1 – nejhorší, 8 - nejlepší

1	2	3	4	5	6	7	8

Poznámky:

Barva nálevu:

Vůně:

Chuť:

NABÍDKA DALŠÍCH PRODUKTŮ A SLUŽEB

Poznámky: