

VYSOKÁ ŠKOLA OBCHODNÍ A HOTELOVÁ

Studijní obor:

Management hotelnictví a cestovního ruchu

Ondřej KONEC

ANALÝZA KAVÁRENSKÝCH PROVOZŮ  
VE VYBRANÉM MĚSTĚ

Analysis of the Cafe Facilities in the Selected City

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: Ondřej Konec

Osobní číslo: 14632440

Studijní program: Gastronomie, hotelnictví a turismus (B6503)

Studijní obor: Management hotelnictví a cestovního ruchu (6501R027)

TÉMA PRÁCE: ANALÝZA KAVÁRENSKÝCH PROVOZŮ VE VYBRANÉM MĚSTĚ

TÉMA PRÁCE V AJ: ANALYSIS OF THE CAFE FACILITIES IN THE SELECTED CITY

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

1. Teoretická část BP:

- na základě rešerše literatury vybrat klíčové prvky ovlivňující provoz kaváren (zřízení konceptu, vybavení, pracovníci, nabídka, standardy kvality služeb aj.)

2. Praktická část BP:

- Analytická část:

- vytvořit metodiku pro komparaci nabídky a kvality poskytovaných služeb (dodavatel, příprava, sortiment, obsluha - analyzovat rozsah a kvalitu služeb ve vybraných kavárnách)

Návrhová část:

- na základě zjištěných výsledků zhodnotit rozsah nabídky a kvality služeb, v diskusi nastínit další možnosti a 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:

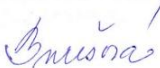
[1] BUREŠOVÁ, P. ZIMÁKOVÁ, B. Gastronomické služby - servis. Třetí přepracované vydání: Vysoká škola hotelová v Praze 8, spol. s r.o., 2016. 155 s. 158-01-16. ISBN 978-80-87411-80-3.

[2] PŮSSL, MARTIN. *Káva jako životní styl*. Grada Publishing, 2010. ISBN 978-80-247-2822-3.

[3] VESELÁ, Petra. *Kniha o kávě: průvodce světem kávy s recepty na její přípravu*. Vyd. 1. Praha: Smart Press, 2010. ISBN 978-80-87049-34-1.

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

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

  
Doc. Ing. Miroslav Fišera, Ph. D.

vedoucí katedry

  
Ing. Zdeněk Málek, Ph.D.

prorektor pro vzdělávací činnost

Jméno a příjmení autora: Ondřej Konec  
Název bakalářské práce: Analýza kavárenských provozů ve vybraném městě  
Název bakalářské práce v AJ: Analysis of the Cafe Facilities in the Selected City  
Studijní obor: Management hotelnictví a cestovního ruchu  
Vedoucí bakalářské práce: Ing. Pavla Burešová, Ph.D.  
Rok obhajoby: 2019

Anotace:

Bakalářská práce na téma Analýza kavárenských provozů ve vybraném městě se skládá ze tří částí. Teoretická část má za cíl na základě rešerše literatury vybrat klíčové prvky ovlivňující provoz kaváren. Cílem praktické části je vytvořit metodiku pro komparaci nabídky a kvality poskytovaných služeb. Poslední částí je návrhová část, která má na základě zjištěných výsledků zhodnotit rozsah nabídky i kvality služeb a v diskusi nastínit další možnosti a případná doporučení. Cíle byly dosaženy na základě analýzy služeb ve vybraných kavárnách v Praze. Analýza byla provedena prostřednictvím metody mystery shopping a rozhovorů s baristy. V analýze kaváren byl také kladen důraz na základní kávový nápoj, espresso.

Klíčová slova: káva, kavárna, espresso, Praha, barista

Annotation:

This bachelor's thesis on the subject of Analysis of the Cafe Facilities in the Selected City consists of three parts. The theoretical part aims at selecting key elements influencing the operation of coffee houses based on the literature search. The aim of the practical part is to develop a methodology for the comparison of the offer and the quality of the services provided. The last part of my work is the design part which aims to evaluate the offer and the service quality range based on the results and to outline further possibilities and possible recommendations in the discussion. The objectives achieved are based on the analysis of services in the selected coffee houses in Prague. The analysis was done by using mystery shopping methods and by interviewing the baristas. In the analysis of the coffee houses I emphasized the basic coffee-based beverage, an espresso.

Key words: coffee, café, espresso, Prague, barista

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

V Brně dne 28. 3. 2019

vlastnoruční podpis autora

Na tomto místě bych rád poděkoval paní Ing. Pavle Burešové, Ph.D. za cenné informace, které mi dopomohly ke vzniku bakalářské práce. V neposlední řadě chci poděkovat rodině za podporu.

# OBSAH

Úvod.....	9
I. Teoretická část .....	11
1 Úvod do teoretické části bakalářské práce .....	12
1.1 Historie kaváren ve světě a na území České republiky.....	12
1.2 Káva jako rostlina .....	13
1.2.1 Zpracování kávy.....	13
1.2.2 Druhy kávovníků.....	15
1.2.3 Výběrová káva .....	15
1.2.4 Pražení kávy.....	16
1.3 Metody přípravy kávy v kavárnách.....	16
1.3.1 Espresso.....	16
1.3.2 Alternativní příprava kávy .....	17
1.4 Dezerty – Zákusky .....	18
1.5 Senzorické vnímání kávy .....	19
1.6 Pracovník v obsluze .....	19
1.7 Barista .....	20
1.8 Výběr zaměstnanců .....	20
1.9 Rozvoj zaměstnanců.....	21
1.10 Organizační struktura v kavárně .....	21
1.11 Zařazení kaváren mezi restaurační zařízení .....	22
1.12 Typy kaváren.....	23
1.13 Asociace pro výběrovou kávu .....	23
1.14 Mystery shopping.....	24

1.15	Rozhovor .....	24
II.	Praktická část .....	26
2	ANALÝZA KAVÁRENSKÝCH PROVOZŮ V PRAZE .....	27
2.1	Metodologie sběru dat .....	27
2.2	Analýza vybraných kaváren .....	29
2.2.1	Café Louvre .....	29
2.2.2	Café Savoy .....	33
2.2.3	Divadelní kavárna Studio DVA .....	38
2.2.4	Pastacaffé .....	42
2.2.5	Můj šálek kávy .....	46
2.2.6	Místo .....	50
2.2.7	Espresso bar v Alza.cz .....	54
2.2.8	Kavárna Nový Svět .....	58
2.2.9	Onesip coffee .....	62
2.2.10	EMA espresso bar .....	67
2.3	Sumarizace výsledků .....	71
2.3.1	Výsledky rozboru espressa .....	71
2.3.2	Výsledky analýzy služeb vybraných kaváren .....	72
2.3.3	Vyhodnocení rozhovorů s baristy .....	73
2.3.4	Vyhodnocení hypotézy .....	73
III.	Návrhová část .....	76
3	Návrhová část .....	77
3.1	Zhodnocení rozsahu nabídky a kvality služeb .....	77
3.2	Diskuse a doporučení .....	78
	Závěr .....	81



Použité zdroje .....	83
Seznam fotek .....	86
Seznam tabulek.....	87

# ÚVOD

Bakalářská práce na téma Analýza kavárenských provozů ve vybraném městě se zaměřuje na vybrané kavárny v hlavním městě Praha. Cílem autora bylo zachytit různorodost kavárenských konceptů, od velkokaváren vídeňského typu až po nejmodernější kávové espresso bary. Popsat tuto různorodost v rámci jednoho města nabízí v České republice jen hlavní město, proto byla vybrána Praha. Téma bylo zvoleno na základě vlastní záliby v kavárnách a v kávě a také na základě vlastních pracovních zkušeností z kavárenského prostředí.

Bakalářská práce je rozdělena na tři části. První, teoretická část, má za cíl popsat klíčové prvky ovlivňující provoz kavárny. V úvodu je nastíněna bohatá historie kavárenství. Dále je důraz kladen na kávu, která bude v této části podrobněji popsána. Rovněž jsou popsány základní druhy dezertů, které jsou nezbytné pro každou kavárnu. Podobně i personál kavárny, představuje životně důležitý prvek každé kavárny, proto i personál kavárny je pečlivěji popsán včetně organizační struktury. Navazuje organizace a jednotlivé typy kaváren a zařazení kaváren do restauračních zařízení. V závěru teoretické části je na základě rešerše literatury popsána metodika pro analytickou část.

Praktická část má za cíl vytvořit metodiku pro komparaci nabídky a kvality poskytovaných služeb. Pro splnění cíle byly zvoleny dvě metody, které byly aplikovány v následné analýze vybraných kaváren. Jde o metody mystery shopping a strukturovaný rozhovor s baristy zkoumaných kaváren. Analýza vybraných kaváren obsahuje i analýzu, která byla zaměřena na kvalitu nejzákladnějšího kávového nápoje a tím je espresso. Výběr kaváren byl proveden na základě různorodosti konceptů kaváren a znalosti prostředí autora. Primární data získána z terénního výzkumu byla sumarizována a vyhodnocena. Výsledky analýzy byly využity pro verifikaci hypotézy: **Více než 50 % současných kaváren nabízí výběrové kávy pražené ve vlastní pražírně.**

Můžeme předpokládat, že káva je dnes tak populární, že nestačí zákazníky uspokojit kávou z jedné externí pražírny. Je obecně známo, že káva, ze které se připravuje espresso, se nehodí na přípravu filtrované kávy. Podobně je mezi kavárnami rozšířen trend, který spočívá v pražení své vlastní kávy. Hypotéza je verifikována na základě zvolené metodiky a šetření v kavárnách.

V poslední, návrhové části, je zhodnocen rozsah nabídky a kvality služeb. V rámci diskuse jsou navržena doporučení pro jednotlivé kavářenské provozovny, včetně nabídky zákusků.

## **I. TEORETICKÁ ČÁST**

# 1 ÚVOD DO TEORETICKÉ ČÁSTI BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Teoretická část se zaměřuje na historický vývoj historii kaváren na území České republiky a v Praze. Na základě citovaných autorů je zde popsána káva komodita a její proces zpracování. Důležitou částí popisu metod přípravy kávy bude espresso, které je důležité pro provoz kaváren v České republice. Pozornost je zaměřena také na dezerty. V další kapitole jsou definovány klíčové prvky, které ovlivňují provoz kaváren. Důraz je kladen na práci baristů a pracovníků kaváren. Pozornost bude věnována výběru zaměstnanců, kteří významně podnik ovlivňují. Rovněž je nastíněna organizační struktura v kavárnách. Dále je uvedeno zařazení kaváren mezi restaurační zařízení a následně rozepsány typy kaváren. Navazuje popis metody sběru dat pro analýzu v praktické části. Závěr obsahuje informace o Asociaci pro výběrovou kávu, která významně ovlivňuje kavářskou scénu, jak u nás, tak v celé Evropě.

## 1.1 Historie kaváren ve světě a na území České republiky

Kavárna je velmi specifickým a výrazným typem hostinského zařízení, který u nás je velmi rozšířen a má také velmi pozoruhodnou historii. [1]

Vůbec první kavárny se objevily na počátku 16. století v Arabských zemích. Jde o dnešní Saudskou Arábii, Jemen, Egypt a Turecko. Historie kaváren v Evropě začala od poloviny 17. století otevíráním prvních kaváren. První kavárna byla pravděpodobně v Benátkách. Byla otevřena v roce 1645, další v Londýně roku 1652. Ve známém kavářském městě Paříž byla první kavárna otevřena až v roce 1724. [1,2]

Co se týče první kavárny na území České republiky, založena byla v roce 1702 v Brně, zakladatelem byl Turek Achmet. V Praze byla založena první kavárna v roce 1708, založil ji Armén Georgos Hatalah El Damaški. Ten nejprve prodával kávu na ulici. K otevření klasické kavárny došlo až ve zmíněném roce 1708. Kavárna byla situována v domě u Zlatého hada v dnešní Karlově ulici na Starém městě. [1, 2]

Kavárny se brzy začaly rozvíjet a nejvíce jich bylo právě v Praze. Současníci si rozvoj kaváren vysvětlovali potřebou obyvatel rozvíjet každodenní společenský život. V tomto ohledu byly kavárny ideální, nabízely příjemné a klidné prostředí a vhodné občerstvení. Před vznikem kaváren tuto funkci zastávaly spíše vinárny. [1]

Kavárny byly později víceméně dvojího druhu – jednalo se o drahá zařízení pro honoraci a měšťanstvo, a na druhé straně vznikaly prosté a levné podniky určené i nepříliš bohatým obyvatelům. Tyto lidové kavárny vypadaly spíše jako dnešní čajovny, ty bývaly velmi prosté.

Kavárny tehdy fungovaly také jako čítárny. Majitelé kaváren byli skoro nuceni předplácet značné množství novin a jiných periodik. Kavárna v naší zemi tak byla považována téměř za jakési vzdělávací centrum. Tehdy to bylo skutečně vhodné místo pro studium, i proto se říkalo, že kavárny jsou druhým domovem studentů.

Mnohé návštěvníky tedy přivádělo do kaváren přání nerušeně si přečíst noviny a časopisy. Noviny a časopisy totiž byly velmi drahé a ne každý si mohl dovolit kupovat aktuální noviny.

Součástí kaváren bývala často také takzvaná herna pro hry dovolené, šlo o místnost, kde se hrály šachy, dáma, domino či kulečník. [1]

## **1.2 Káva jako rostlina**

Všechny kavárny sjednocuje podávání kávy. Káva je produkována velmi rozšířenou rostlinou, která se nazývá kávovník. Kávovník roste v tropickém a subtropickém pásmu a celkově asi v 70 zemích světa. Rostlinu obecně zařazujeme do ovocných dřevin.

Kávovník řadíme do rodu *Coffea*, ten patří do čeledi mořenovitých (*Rubiaceae*), jež zahrnuje okolo 500 rodů a 6 000 druhů.

Svojí různou výškou řadíme některé kávovníky mezi keře a jiné mezi stromy, ty mohou dorůst do výšky až 15 metrů. Nicméně na plantážích převládají keře, to kvůli snazší dostupnosti pro farmáře.

Kávovník má několikrát do roka malé bílé květy, které připomínají květy jasmínu. Z těchto květů rostou plody, ty nazýváme kávové třešně. Plody rostou poměrně dlouhou dobu, a to 9 až 14 měsíců. V každé kávové třešni většiny druhů kávovníků se nachází dvě zrnka kávy naproti sobě. Podle polohy plantáže farmáři sklízí kávu i několikrát v roce. [3]

### **1.2.1 Zpracování kávy**

Zpracování se dělá přímo na plantáži a má velký vliv nejen na chuť kávy, ale také na její cenu. Existují tři základní metody zpracování kávy:

### **Suché zpracování (natural, dry-processed)**

Tato metoda je považována za nejjednodušší a také finančně nejméně náročnější. Zemědělci kávové třešinky hned po sběru rozprostřou na zem, tak aby ke každé třešni mohl stejně vzduch a sluneční paprsky. Tímto způsobem třešinky schnou. Za pomoci zemědělců dochází k pravidelnému obracení a prohrabávání, aby všechny třešně uschly rovnoměrně. Průběh sušení trvá až jeden měsíc. Po usušení se kávová zrnka vyloupávají ze slupek, nečastěji pomocí loupacích strojů. Zrna mají ještě jednu vrstvu, a to pergamen. Zrna je nutné přetřídít podle velikosti a také kvality. Usušená zrna odpočívají další měsíc až dva měsíce a následně putují do světa.

Káva zpracována tímto způsobem má silnější a výraznější tělo. Během procesu sušení totiž do kávy pronikly různé látky ze slupky a dužiny. V kávě můžeme poznat sladké, medové, oříškové a čokoládové chutě. [3]

### **Mokrý zpracování (fully-washed, wet-processed)**

Tento způsob zpracování je mnohem náročnější než suchý, ale velmi často se z něj získá mnohem kvalitnější káva. Kávové třešinky se nejdříve promyjí vodou ve speciálních nádržích. Tím se oddělí lehké, seschlé a nedozrálé plody od zralých a těžkých plodů. Následně se odstraní vrchní slupka a část dužiny.

Takto oloupaná zrna putují do nádrží, tzv. kvasných nádrží. Zde u zrn probíhá proces, který nazýváme fermentace. Jedná se o proces, kdy enzymy uvolňují zbývající lepkavou vrstvu, pokrývající pergamenovou slupku semen, a pergamen samotný. Následkem toho zrno už není lepkavé a na dotek připomíná drsný štěrk. Fermentace může trvat až 36 hodin.

Po mokrém zpracování potřebují kávová zrna usušit. Sušení probíhá po dobu asi 14 dnů.

Tento způsob zpracování je tedy poměrně náročný, a navíc se při něm spotřebuje velké množství vody.

Káva zpracována tímto způsobem je v chuti velmi svěží, ovocnější a více kyselá než káva zpracovaná suchou metodou. [3]

## **Polopromyté zpracování (semi-washed)**

Kávové třešinky stejně jako u mokrého způsobu putují do vodních lázní, kde probíhá selekce zralých a nezralých plodů. Takto vytríděné plody putují do loupacích strojů, kde jsou zbaveny vrchní slupky a části dužiny. Následně se nechají zrnka v pergamenu a dužině schnout na slunci jako u suchého způsobu. Ve svrchních obalech zrna je vysoké procento cukrů, které postupně fermentují.

Velkou výhodou metody je to, že není potřeba velké množství vody, což výrazně snižuje náklady na zpracování. Tato káva má jemné a výrazné tělo a neobsahuje příliš kyselé tóny. [3]

### **1.2.2 Druhy kávovníků**

Existují různé druhy kávovníků. Těmi nejznámějšími jsou Arabika a Robusta. [4]

#### **Arabika (*Coffea arabica*)**

Arabiku řadíme mezi lepší a kvalitnější kávy. Rostou ve vyšších nadmořských výškách mezi 600 – 2000 metry nad mořem. Tento kávovník je náročnější na pěstování a první úrodu může mít až po 6 letech. Arabika obsahuje mnohem menší procento kofeinu než Robusta. Chuťově jsou kávy tohoto druhu více kyseléjší, ale záleží na konkrétní odrůdě a jiných dalších faktorech, které chuť ovlivňují.

#### **Robusta (*Coffea canephora*)**

Robusta patří mezi levnější a méně kvalitní kávy. Roste v nižších nadmořských výškách, a to v 200 – 600 metrech nad mořem. Robusta je méně náročná na pěstování než Arabika. První sklizeň mívá již po 2 – 3 letech. Tento druh kávy obsahuje mnohem více kofeinu než Arabika, někdy může mít až dvakrát větší množství. Chuť mívá výrazně hořkou. Většinou cítíme i velmi silné, zemité tělo.

K největším producentům Robusty je řazen především Vietnam. [3]

### **1.2.3 Výběrová káva**

Pokud kávu nazýváme výběrovou, musí splňovat řadu důležitých kritérií. Především záleží na místě, kde se daná káva pěstuje. Obsah živin v půdě a také počasí velice silně ovlivňují chuťový profil kávy. Velmi důležitý je také způsob sběru, nejlepší je ruční sběr, kdy se sbírají



jednotlivé uzralé kávové třešinky. Nasbíranou kávu zemědělci zpracují a poté káva prochází různými testy kvality a tříděním, poté také degustací.

Existují různé druhy výběrové kávy. Obecně je známo, že ve vyšších nadmořských výškách je káva kvalitnější, to proto, že má více času na uzrání. Ve vyšších polohách jsou totiž nižší teploty, proto kávové třešinky zrají déle. [4]

#### **1.2.4 Pražení kávy**

Pražení je proces, při kterém se může chuťový profil dané kávy zásadně změnit. Pražič při něm v kávě rozvíjí všechny její chutě, ale na druhou stranu je může i potlačit a kávu spálit. Je to tedy velmi složitý proces, který vyžaduje velké zkušenosti a znalosti. Každá káva totiž potřebuje jinou teplotu a jinou délku pražení, teplota se navíc mění i v průběhu pražení. [3, 5]

Při pražení se zvětší objem zrn o polovinu a vzniká v kávě aroma. [6]

### **1.3 Metody přípravy kávy v kavárnách**

#### **1.3.1 Espresso**

V kavárnách je používáno několik metod přípravy kávy. Nejznámější metodou je příprava espressa. Jde o velmi intenzivní, vysoce koncentrovaný kávový nápoj. Přípravuje se za pomoci kávovaru. Káva vytéká za působení konstantního tlaku, který vytvoří vrstvu pěny na povrchu nápoje. Tuto pěnu nazýváme „crema“. Crema je vysoká několik milimetrů a měla by mít oříškově-čokoládovou barvu s červenými až tygrovanými odlesky. Crema by měla být hladká, bez velkých bublinek a po rozhrnutí lžičkou se vracet nazpět. [3, 7]

Správně připravené espresso by mělo krásně vonět, např. po čokoládě, karamelu, oříškách, ovoci či květinách. Vždy záleží na konkrétním druhu kávy.

Co se týče toho nejdůležitějšího, chuti, platí velká rozmanitost tónů, které v espressu můžeme identifikovat. Záleží jak na odrůdě, tak i na stupni pražení. Hlavní chutě jsou sladkost, hořkost a kyselost, cílem přípravy je najít rovnováhu mezi nimi.

Důležitým faktorem je také šálek, do kterého kávu připravujeme. Šálek musí být nahřátý, aby se lépe rozvinula chuť kávy. Intenzivní aroma vzniká lépe v zaoblených šálkách, ve kterých se vůně udrží lépe. Naproti tomu z rovných nebo velmi otevřených šálků vyprchávají vůně podstatně rychleji.

Espresso tvoří základ pro další kávové nápoje z něj připravované. [3]

### **Technické parametry správného espressa**

Espresso se připravuje standardně z 8 gramů umleté kávy, má objem 25 – 35 ml a délka extrakce je 20 – 30 vteřin. Důležitý je také tlak, který má být 9 barů. Teplota vody při přípravě espressa by měla být okolo 90 °C. [3]

### **1.3.2 Alternativní příprava kávy**

#### **Filtrovaná káva**

Jedná se o kávovar, do kterého se vloží papírový filtr, který se promyje vodou, do něj se nasype hrubě namletá káva, tu následně kávovar sám zalije vodou. Zjednodušeně se takovýmito kávovary říká překapávače. Výhodou metody je, že umožní připravit velké množství kávy najednou. [3]

#### **Coffee dripper (V60)**

Tato metoda je u nás velmi oblíbená a rozšířená. Vypadá jako hrníček s podšálkem z porcelánu, skla či kovu. Ten se nasadí na konvici, stejně jako u předchozí metody se dovnitř vloží papírový filtr, který se prolije vodou, do něj se nasype hrubě namletá káva a následně se káva zalije vodou.

#### **Chemex**

Chemex vynalezl vynálezce Peter J. Schlumbohm v roce 1941. Vypadá jako laboratorní baňka. Princip přípravy je stejný jako u předešlých metod. Do horní části se vloží papírový filtr, který se prolije vodou, do něj se nasype hrubě namletá káva a následně se káva zalije vodou. [3]

#### **Aeropress**

Metoda přípravy kávy Aeropressem je poměrně nová. Vynalezl jej Alan Adler v roce 2005. Aeropress se skládá z plastového válce, pístu a sítka s papírovým filtrem. Při extrakci je tlačeno na píst, tím je vytvářen mírný tlak a díky tomu probíhá extrakce. [4]

## **Vakuum pot**

U nás tato metoda není tolik rozšířená, nicméně je velmi atraktivní a zajímavá. Ačkoli vypadá velmi neobvykle, patří mezi nejstarší metody přípravy kávy. První patent pochází z Berlína z roku 1830. Kávovar se skládá ze dvou skleněných baněk, ty spojuje trubice a odděluje filtr. Spodní nádoba se naplní vodou, která se přivede k varu, a to nejčastěji kahanem. Pára v baňce vytvoří tlak, který vytlačí vodu ze spodní baňky přes trubici do vrchní nádoby, ve spodní nádobě tak vznikne vakuum. V tento okamžik se nasype do vrchní baňky káva, která se nechá louhovat zhruba jednu minutu a poté se musí zhasnout kahan. Ve spodní baňce se tak vytvoří podtlak a vylouhovaná káva začne stékat zpět. [3]

## **Džezva**

Další metodou a zároveň pravděpodobně nejstarší používanou metodou je příprava kávy v nádobě zvané džezva. Je to nádoba s širokým dnem a zužujícím se hrdlem, opatřená delší rukojetí. Do nádoby se nasype velmi jemně namletá káva, dále studená voda a přidá se cukr. Takto předpřipravená káva se dá vařit. Jakmile směs začne vařit, odstavíme nádobu a počkáme, až klesne pěna, následně směs znovu přivedeme k varu, tento postup se opakuje třikrát. Následně se chvíli počká, až káva klesne na dno a může se podávat. [2, 3]

## **1.4 Dezerty – Zákusky**

Dezert je pokrm, který se podává po hlavním chodu a může být slaný i sladký. Slané dezerty tvoří skupina sýrů a sladké dezerty tvoří zákusky a dorty, teplé moučníky fondue, ovoce, mini dezerty a zmrzlina. Dezerty rozdělujeme následovně:

- sýry (tvrdé, čerstvé, plísňové, krémové, zralé),
- studené moučníky (dorty, zákusky, pudinky, mini dezerty, krémy),
- teplé moučníky (vařené, smažené, pečené),
- zmrzliny (poháry, sorbety, bomby, speciality),
- ovoce (domácí, ovocné saláty, exotické).

Sladké dezerty se v nabídce nejrůznějších stravovacích zařízení objevují nejčastěji v podobě různých druhů zahraničních dezertů např. americký cheesecake s ovocem, čokoládové soufflé, italské tiramisu a mnohé další. Tradiční moučníky z české a moravské kuchyně a jejich regionů reprezentují především teplé moučníky, jde o ovocné knedlíky,

dukátové buchtíčky, povidlové taštičky, lívance (s malinami, borůvkami nebo s medem) a palačinky. Ve větším množství mohou být uvedené moučníky nabídnuty jako hlavní chod. Mezi další tradiční moučníky můžeme zařadit také štrúdl, buchty, bábovky, šátečky, koláčky. Omáčky na moučníky mohou být ovocné, vinné, krémové (smetanové) či čokoládové. Zajímavou variantou jsou kombinované moučníky. Jsou to takové, které kombinují prvky teplého a studeného moučníku. Jde o kombinaci tekuté a tuhé složky doplněné např. mraženými složkami, ovocem či omáčkami. [8]

## **1.5 Senzorické vnímání kávy**

Na jazyku rozeznáváme čtyři chutě: hořkou, kyselou, sladkou a slanou. Káva může obsahovat všechny čtyři chutě a působí na nás nejen svojí chutí, ale také vůní. Navíc profesor Oxfordské university Charles Spence svojí velmi zajímavou prací dokazuje, že na celkový vjem působí i celá řada dalších faktorů. Dokázal např. to, že káva je vnímána jako téměř dvakrát intenzivnější, když je servírována v bílých šálcích ve srovnání s černými. Zajímavé je, že káva v bílých šálcích je také vnímána jako méně sladká. Při hodnocení nápojů či pokrmů na nás taktéž velice významně působí okolní prostředí. Proto při hodnocení kávy je potřeba vytvořit klidné, tiché a nestranné prostředí. Vytvořit takové prostředí v provozu kavárny bývá ovšem velice obtížné. [7]

## **1.6 Pracovník v obsluze**

Jedná se o pracovníky, kteří jsou v přímém kontaktu se zákazníkem. Tak pracovníci mohou do určité míry ovlivňovat ekonomické výsledky podniku. Proto jsou na obsluhu kladeny přísné požadavky týkající se nejen odborných a manuálních zručností a dovedností, ale zejména dovedností komunikačních.

Požadavky, které jsou kladeny na pracovníky v obsluze, se mění v závislosti na způsobu nabídky a na segment zákazníků, kteří daný podnik navštěvují. Obsluhující kromě standardní služby, to je vyřízení objednávky a servis pokrmů a nápojů hostům, musí zároveň dále umět komunikovat s hostem. Musí hostovy poradit, podat patřičné informace, pokud to situace vyžaduje a to vše s maximální pokorou. Dále číšník musí umět navázat kontakt s hostem, to znamená, že musí poznat typ zákazníka, jaké jsou jeho potřeby a jakou má v daném okamžiku náladu. [9]

Kromě zmíněných požadavků na obsluhu je základním požadavkem pro všechny pracovníky zdravotní způsobilost. Ta se prokáže potvrzením od lékaře v podobě zdravotního průkazu, který musí mít každý pracovník stále u sebe. Důležité jsou také potřebné znalosti k ochraně veřejného zdraví. [9]

## **1.7 Barista**

Specifickým pracovníkem v obsluze kavárny je barista. V překladu z italského jazyka barista znamená „barová osoba“. Nicméně v kávové kultuře se pojmem barista rozumí „profesionální připravovač kávy“. S rostoucí poptávkou po kvalitní kávě si pojem vybudoval respekt a dnes je barista celosvětově uznávanou pracovní pozicí. [7]

Hlavní náplní práce baristy je dobrá komunikace se zákazníkem, podle které může barista doporučit ten správný nápoj pro každého hosta. Když zákazník jde do kavárny, očekává zážitek. Barista by proto měl být vstřícný, ochotný a prohodit pár slov se zákazníkem. Přesně tímto způsobem si barista a vůbec kavárna, vytváří stálé zákazníky.

Kromě nezbytných znalostí o kávě a kávových nápojích by v neposlední řadě měl barista mít cit pro detail. Rozdíl mezi dobře a špatně připravenou kávou může být i půl gramu namleté kávy nebo několik sekund extrakce navíc. Dále je potřeba, aby barista byl učenlivý a naprosto samostatný.

Barista má možnost kariérního postupu. Může se v rámci podniku vypracovat na šéfbaristu, tedy hlavního člověka, který se stará o kávu a případně i o bar nebo se může stát provozním kavárny. V poslední jmenované pozici jde většinou o to, aby zabezpečil doplňování zásob, plánování směn, udržování komunikace s dodavateli a jiné manažerské úkony. [10]

## **1.8 Výběr zaměstnanců**

Vybrat si správné zaměstnance je důležité v každém oboru. Výběr většinou vypadá obvykle následovně: Po zadání inzerátu protřídí manažer životopisy, promluví si krátce po telefonu s danými uchazeči a pozve je na krátký pohovor. Na ústním pohovoru se musí projevit zkušenosti a intuice manažera kavárny. Musí poznat, zda kandidát je ochotný přizpůsobit se požadavkům výběru. Kandidát, který např. přijde k pohovoru pozdě, není vhodně oblečen nebo dostatečně nahlas nepozdraví, nemůže dostatečně zaujmout potenciálního zaměstnavatele. Tohle vše musí manažer vyhodnotit a vybrat ty zaměstnance,

kteřé na pohovoru odpovídalí všem kritériím. Následně je pozván na zkušební směnu, která poslouží jako definitivní rozhodnutí o přijetí či nepřijetí uchazeče do podniku. [11]

## **1.9 Rozvoj zaměstnanců**

Rozvoj zaměstnanců nemusí být nevyhnutelně spojený s danou pracovní pozicí. Jedná se především o kurzy, semináře, soutěže či workshopy, které následně povedou k osobnímu a profesnímu růstu zaměstnanců a tím přispívají ke zvyšování konkurenceschopnosti daného podniku. Iniciátorem rozvoje zaměstnanců nemusí být jen zaměstnavatel, může jít přímo o potřebu zaměstnanců se zdokonalit ve svém oboru. [11]

## **1.10 Organizační struktura v kavárně**

Organizování patří mezi základní manažerské funkce. Jde o vymezení potřebných činností a prací, jejich vzájemných vazeb, určení zodpovědnosti a pravomocí. Cílem organizování je vytvořit prostředí pro efektivní spolupráci všech zaměstnanců. Organizování je charakterizováno pomocí teorie OSCAR, která určuje požadavky, které mají být procesem organizování naplněny:

Objectives = cíle podnikatelských činností,

Specialization = specializace,

Coordination = koordinace,

Authority = pravomoc,

Responsibility = odpovědnost.

Procesem organizování se získá organizační struktura, která vyjadřuje systém řízení daného podniku. Prostřednictvím tohoto systému je vytvářen prostor pro realizaci strategie a stanovených cílů.

Co se týká organizační struktury uplatňované v kavárnách, jedná se o struktury založené na principech dvou struktur:

### **a) Liniová organizační struktura**

Je to nejstarší typ organizačního uspořádání. Základ této struktury spočívá v principu jediného odpovědného vedoucího a v přísném dodržování vazeb mezi nadřízenými a podřízenými.

### **b) Funkcionální organizační struktura**

Struktura uplatňuje princip dělby práce v řízení a specializaci v řízení. Pracovník na nejnižší pozici je tedy podřízeným více specializovaným vedoucím, z nichž každý řídí jen určitou část pracovníkovy činnosti. [12]

## **1.11 Zařazení kaváren mezi restaurační zařízení**

Obecně hostinská činnost je podle živnostenského zákona živností ohlašovací. Živnostenské úřady ale nemají právo určovat jednotlivé typy restauračních zařízení a klasifikovat jednotlivé poskytované služby. Nicméně v současné době je platné Doporučení zpravující základní ukazatele pro kategorizaci hostinských a ubytovacích zařízení, to bylo zpracováno na základě jednání Rady cestovního ruchu dne 12. 7. 1994. Výsledkem je jak kategorizace hostinských zařízení, tak kategorizace ubytovacích zařízení.

### **Kategorizace hostinských zařízení**

Hostinská zařízení se obecně dělí podle druhu do kategorií a zařazují se do nich v závislosti na převažující charakter jejich činnosti. Základní kategorie hostinských zařízení jsou dvě, a to restaurace a bary.

Do kategorie restaurace patří podniky neboli provozovny s dominantním prodejem pokrmů s možností zakoupení nápojů a možnost různých forem společenské zábavy. Jsou to následující druhy:

- restaurace,
- samoobslužná restaurace,
- rychlé občerstvení, kiosky, bistro, občerstvení,
- železniční jídelní vozy a jiná zařízení pro přepravu cestujících.

Do kategorie bary řadíme provozovny s dominantním prodejem nápojů s možností různých forem společenské zábavy. V těchto provozovnách mohou být prodávány také výrobky studené kuchyně, cukrářské výrobky i teplé pokrmy. Jsou to následující druhy provozoven:

- bary,
- noční kluby,
- pivnice,
- vinárny,
- kavárny.

Kavárny tedy podle uvedeného členění spadají pod kategorii bary. Kavárny jsou charakterizovány jako obslužné hostinské zařízení zaměřené především na prodej teplých nápojů, cukrářských výrobků, studené kuchyně a podle podmínek dané kavárny i teplých pokrmů. Svým interiérem a svou funkcí slouží pro delší pobyt hosta. [12]

### **1.12 Typy kaváren**

Podle svého poslání mohou kavárny být specializovány nebo kombinovány. Mezi specializované můžeme zařadit taneční kavárny, koncertní kavárny nebo knižní kavárny. O kombinovaných kavárnách mluvíme, jak už název napovídá, když provozovna kombinuje kavářenské zařízení s jiným hostinským zařízením. Většinou se jedná o kavárnu s cukrárnou nebo kavárnu s restaurací. [12]

Uvedená typologie kaváren se mi zdá velmi výstižná, nicméně v posledních letech zaznamenalo kavárenství velký rozmach různých typů kaváren. Většinu těchto nových typů jsem si zvolil v praktické části jako subjekty pro zkoumání poskytovaných služeb. V této části budou tyto subjekty podrobněji popsány.

### **1.13 Asociace pro výběrovou kávu**

Speciality coffee association of Europe v překladu Asociace pro výběrovou kávu je mezinárodní kávová organizace, známá je také pod zkratkou SCAE. Sídlo organizace se nachází v Londýně a má své pobočky v různých evropských městech, mimo jiné i v České republice.



Asociace sdružuje pražiče, baristy, kavárníky, farmáře a další, kteří se zapojují do procesu konzumace kávy. Cílem organizace je dosáhnout lepšího světa kávy prostřednictvím zvyšováním kvality v celém procesu, od farmáře až po konzumenta. Proto Asociace pořádá výlety na plantáže, mezinárodní soutěže, různé semináře a také školení. [3]

### **1.14 Mystery shopping**

V praktické části je využita metoda mystery shopping, která je vhodná pro analýzu služeb vybraných kaváren.

Mystery shopping, jinými slovy utajený nákup, je celosvětově využívaná metoda pro výzkum trhu, díky které zjistíme kvality zákaznických služeb. Metoda se realizuje prostřednictvím fiktivních zákazníků, tzv. mystery shopperů, kteří sledují úroveň prostředí a komunikační, obchodní a vyjednávací schopnosti personálu. [13]

Mystery shopper je tedy člověk, který vystupuje jako běžný zákazník. Úkolem je nákup výrobku, zjištění určitých informací od prodáváče, praktické řešení stížnosti či reklamace. Reakce na prodejnu jsou cenné informace. Mystery shopper je detailně zaznamená a následně analyzuje. [14]

Metodu mystery shopping může využít jak zadavatel k zjištění úrovně poskytovaných služeb svého podniku, tak i k zjištění úrovně poskytovaných služeb jeho konkurence. Mystery shopping je vždy investicí do rozvoje daného podniku. [13]

Metodu mystery shopping lze využít v každém odvětví. Může se jednat o prodejny, hotely, restaurace, kavárny, dopravní služby či jiná odvětví. [14]

### **1.15 Rozhovor**

Další metodou, která je využívána v praktické části, je forma kvalitativního výzkumu a tou je rozhovor. Kvalitativní výzkum je těžké definovat, výstižnou definici vyslovil pan Creswell, který definuje kvalitativní výzkum jako proces hledání porozumění založený na různých metodologických tradicích zkoumání daného sociálního nebo lidského problému. [15]

Rozhovor je vedle pozorování velmi důležitou technikou sběru dat v kvantitativním výzkumu. Jde o výzkum, kde je sledován jak obsah sdělení, tak i postoj a názor dotazovaného, které se týkají zkoumaného jevu. To vše je získáno pomocí otázek, které jsou rozděleny do

jednotlivých typů. Autor práce zvolil kombinaci dvou typů a to jsou otázky, které se vztahují ke zkušenostem nebo chování a otázky, které se vztahují k názorům dotazovaného.

Dále se rozhovor dělí na individuální a skupinový, přičemž autor práce zvolil individuální a konkrétně rozhovor pomocí návodu. Ten se uskuteční na základě připravených otázek. [15]

Díky předem připraveným otázkám se při šetření ušetřil čas, což bylo žádoucí. Rozhovor totiž probíhal verbální formou v provozu daných kaváren.

## **II. PRAKTICKÁ ČÁST**

## **2 ANALÝZA KAVÁRENSKÝCH PROVOZŮ V PRAZE**

Druhou kapitolou bakalářské práce je praktická část. V této části budou nejprve zmíněny metody, kterými se provedla analýza kaváren. Bude vysvětlen i postup sběru dat. V další části bude provedena samotná analýza kaváren. Na závěr této kapitoly práce bude sumarizace výsledků.

### **2.1 Metodologie sběru dat**

Sběr dat byl uskutečněn pro získání informací, kterými bude umožněno naplnit cíle této práce, tedy vybrat klíčové prvky ovlivňující provoz kaváren a vytvořit metodiku pro komparaci nabídky a kvality poskytovaných služeb. Na základě těchto cílů byla vyslovena hypotéza: **Více než 50 % současných kaváren nabízí výběrové kávy pražené ve vlastní pražárně.**

Sběr dat byl vytvořen pomocí metody mystery shopping a jednou z forem kvantitativního výzkumu, čímž byl rozhovor. Terénní výzkum byl uskutečněn v období od 10. 8. 2018 do 26. 8. 2018.

#### **Vybrané atributy pro hodnocení kaváren**

Nejprve je uvedena základní charakteristika kavárny, včetně uvedení data, kdy byla kavárna navštívena. Dále je popsána nabídka kavárny, nabídka kávy, alternativní způsoby přípravy kávy, které v dané kavárně připravují a dále rozbor espressa. Hodnocení kvality kávy bude realizováno pomocí hodnotících kritérií uvedených v tabulce. Ta byla vytvořena a upravena podle standardů, které má espresso splňovat.

Tab. 1: Standardy pro hodnocení espressa

Hodnotící prvky	Excelentní 4 body	Velmi dobré 3 body	Standard 2 body	Nevyhovující 1 bod	Poznámky
Crema					
Vůně – aroma					
Chuť					
Celková kvalita kávy					
Celková úroveň servírování					
Celkem	<b>Maximální počet bodů 20</b>				

Zdroj: Vlastní

Hodnocení espressa si autor práce zhotovil sám, jelikož sám pracoval jako barista a jelikož absolvoval baristický kurz v rámci organizace SCAE. Dále autor práce pravidelně hodnotí kvalitní kávy, zúčastňuje se kávových akcí, kde je možné degustovat kávy, které se do České republiky za normálních podmínek nedostanou. Na základě těchto skutečností autor práce disponuje dostatečnými vědomostmi, aby mohl zhodnotit kávu v daných kavárnách.

Další prvky kaváren, které v analýze budou analyzovány, jsou atmosféra kaváren, personál, komunikace na sociálních sítích, zákusky a rozhovor s baristy.

Strukturovaný rozhovor byl veden s baristy a obsahoval otevřené otázky:

1. Co považujete za kvalitní kávu?
2. Upřednostňujete kávu na bázi espressa nebo filtrovanou kávu?
3. Kolik káv denně vypijete?
4. Co je podle vás kvalitní kavárenský koncept?

Na závěr analýzy kavárny je uvedena celková analýza služeb. Analýza byla uskutečněna na základě bodového hodnocení, které je popsáno v následující tabulce:

Tab. 2: Standardy pro analýzu služeb

	Excelentní 4 body	Velmi dobré 3 body	Standard 2 body	Nevyhovující 1 bod	Poznámky
Kavárna – jedinečnost, interiér, image					
Hygiena interiéru – čistota, funkčnost, úklid					
Rozsah nabídky kávy					
Zákusky					
Nápojový lístek – forma, nabídka					
Nabídka jídel – standardy, aktuálnost					
Kvalita nápojů					
Kvalita kávy					
Atmosféra a bezpečnost					
Obsluha – image, komunikace, odbornost					
Cena – poměr ceny a kvality					
Doporučil bych svým přátelům					
<b>Celkem</b>	<b>Maximální počet bodů 48</b>				

Zdroj: Vlastní

## 2.2 Analýza vybraných kaváren

### 2.2.1 Café Louvre

#### Základní charakteristika

Návštěva byla provedena 14. 8. 2018. Jedna z nejstarších, dochovaných kaváren v Praze se nachází na Národní třídě v městské části Praha 1. Kavárna Café Louvre byla otevřena v roce 1902 a v průběhu historie jí navštěvovaly slavné osobnosti kulturního i politického života. Mezi tyto hosty patří Franz Kafka, Karel Čapek, Albert Einstein či T. G. Masaryk. Dnešní kavárna se snaží svým interiérem dodržovat tradici starých velkých kaváren. [16]

Kavárna je poměrně členitá. Disponuje poměrně velkou terasou ve vnitrobloku, další část kavárny díky větším stolům s bílými ubrusy připomíná restauraci. Další část, ta největší, je dlouhá místnost která připomíná starou velkokavárnu. Dále je tu menší salónek a stará herna, kde je možnost hrát billiard.

## **Nabídka kavárny**

Café Louvre kromě teplých a studených nápojů nabízí široký výběr jídel, a to jak snídaní, tak obědů a večeří. Pokrmy jsou připraveny v duchu posledních gastronomických trendů. Neobvykle tato kavárna nabízí i čepované pivo, z českého pivovaru Bernard. Čepované pivo v kavárně je sporná záležitost, ale myslím, že do tohoto konceptu se čepované pivo hodí. Navíc kavárna je hojně navštěvována zahraničními návštěvníky, kteří tak mají příležitost vyzkoušet pivo Bernard, které v Praze není tolik rozšířené jako jiné pivovary.

## **Káva**

Kavárna nabízí kávu od pražírny Julius Meinl. Je to velmi stará vídeňská pražírna a pravděpodobně nejstarší průmyslová pražírna ve střední Evropě. Tato pražírna pro dnešní náročné zákazníky už možná není tolik atraktivní jako dříve, nicméně káva Julius Meinl se do této staré kavárny skvěle hodí.

## **Nabídka alternativních způsobů přípravy kávy**

Poměrně netradičně je v nabídce tradiční turecká káva v džezvě. Tu zákazníkům přináší tematicky oblečená obsluha, číšník totiž při servisu turecké kávy má na hlavě tureckou čepici.

## **Rozbor espressa**



*Foto 1: Espresso (Café Louvre)*

*Zdroj: Vlastní*

Tab. 3: Rozbor espressa (Café Louvre)

Hodnotící prvky	Excelentní 4 body	Velmi dobré 3 body	Standard 2 body	Nevyhovující 1 bod	Poznámky
Crema			X		Crema byla světlá a lesklá.
Vůně – aroma				X	Vůně spáleného dřeva.
Chuť				X	Velmi silná, hořká chuť.
Celková kvalita kávy			X		Známa káva s dlouholetou tradicí.
Celková úroveň servírování			X		Káva je servírována ve správném šálku.
<b>Celkem</b>	<b>Maximální počet bodů 20</b>				<b>8</b>

Zdroj: Vlastní

Káva byla nabídnuta se skleničkou vody a cukrem. To všechno bylo na poměrně velkém podnose. Espresso mě docela zklamalo. Vůně spáleného dřeva napovídala, že chuť bude velmi výrazná až lehce nepříjemná. Body byly strhnuty hlavně pro vůni a chuť espressa. Cena espressa v této kavárně byla v době návštěvy 45 Kč a v mém hodnocení získalo 8 bodů.

### Atmosféra

Atmosféra kavárny byla velmi příjemná. V době návštěvy se poměrně rychle zaplnila nově přichozími zákazníky a tím se vytvořil příjemný kavárenský šum. Atmosféra je jedinečná a autor práce se domnívám, že v nově vznikajících kavárnách nenapodobitelná.

### Personál

Personál nosí jednotnou uniformu, která se skládá z bílé košile, pruhované vesty, bílé zástěry, černých kalhot, bot a černého motýlka. Uniforma tak dokonale koresponduje s kavárnou starého typu. V době návštěvy byl personál velmi milý a nápomocný.

### Komunikace na sociálních sítích

Kavárna každý den informuje o aktualizované polední nabídce jídel. Dále občas kavárna pozve hosty např. na nový pokrm nebo na hru billiard.



## Zákusky

Kavárna nabízí velký výběr zákusků, které si v kavárně připravují sami. Nabízí různé sladké dorty, koláče, zavinů a zmrzlinové poháry. Autor práce oceňuje nabídku koláčů a zavinů, které trochu mizí z českých kaváren, přitom své místo tu určitě mají.



Foto 2: Zákusky (Café Louvre)

Zdroj: Vlastní

### Rozhovor s baristou:

1. Co považujete za kvalitní kávu?
2. Upřednostňujete kávu na bázi espressa nebo filtrovanou kávu?
3. Kolik káv denně vypijete?
4. Co je podle vás kvalitní kavárenský koncept?

### Odpovědi:

1. Dotazovaný klade důraz především na baristu, který musí umět techniku přípravy espressa. Dotazovaný barista se zmínil také o nutnosti kvalitního kávovaru.
2. Dotazovaný upřednostňuje espresso.
3. V době, kdy dotazovaný je v práci, vypije čtyři espressa.
4. Tento barista upřednostňuje klasický typ kaváren.

## Analýza služeb

Tab. 4: Analýza služeb (Café Louvre)

Café Louvre	Excelentní 4 body	Velmi dobré 3 body	Standard 2 body	Nevyhovující 1 bod	Poznámky
Kavárna – jedinečnost, interiér, image	X				Jedinečný interiér velmi staré kavárny.
Hygiena interiéru – čistota, funkčnost, úklid		X			Kavárna je velmi prostorná, útulná a čistá.
Rozsah nabídky kávy		X			Standardní nabídka kávy.
Zákusky		X			Široký výběr.
Nápojový listek – forma, nabídka			X		Velký výběr různých nápojů.
Nabídka jídel – standardy, aktuálnost		X			Široká nabídka jídel.
Kvalita nápojů			X		Průměrná kvalita.
Kvalita kávy				X	Pražírna se sem hodí, ale kvalita mě zklamala.
Atmosféra a bezpečnost		X			Neobvyklá atmosféra.
Obsluha – image, komunikace, odbornost			X		Příjemná a ochotná obsluha.
Cena – poměr ceny a kvality			X		Ceny odpovídají kvalitě.
Doporučil bych svým přátelům		X			Jedinečná kavárna, kterou stojí za to navštívit.
<b>Celkem</b>	<b>Maximální počet bodů 48</b>				<b>31</b>

Zdroj: Vlastní

Tato kavárna je velmi krásná a je třeba ocenit snahu o zachování staré kavárenské atmosféry. V analýze služeb se nicméně objektivně hodnotily všechny aspekty kavárny, a proto byla kvalita kávy ohodnocena poměrně nízko. V celkovém hodnocení tak kavárna získala 31 bodů.

### 2.2.2 Café Savoy

#### Základní charakteristika

Návštěva proběhla 21. 8. 2018. Tato velmi stará kavárna se nachází na ulici Vítězná v městské části Praha 5. Café Savoy byla poprvé otevřena v roce 1897. Kavárna disponuje původním zdobeným stropem, který připomíná dlouhou historii kavárny. Café Savoy dnes spadá pod správu řetězce Ambiente. [17,18]

Podobně jako Café Louvre, můžeme i tuto kavárnu nazvat velkokavárnou. Provozovatelé kavárny se viditelně snaží respektovat historii kavárny, tomu je přizpůsoben interiér, kde dominují kulaté, mramorové stolečky a židle značky Thonet. Kavárnu svým konceptem

můžeme také zařadit do kombinovaných kaváren. Kombinují se tu prvky staré kavárny a prvotřídní restaurace.

### **Nabídka kavárny**

Kavárna nabízí jak teplé tak i studené nápoje a dále i velmi oblíbené snídaně, obědy a večeře. V nabídce kavárny jsou pokrmy české kuchyně ale i pokrmy inspirované francouzskou kuchyní.

### **Káva**

Kavárna připravuje kávu z české pražírny Doubleshot. Mezi pražskými ale i mimo pražskými kavárnami je to velmi oblíbená pražská pražírna. Specializuje se na pražení výběrové kávy.

V době návštěvy kavárna nabízela espresso připraveno z kávy z Brazílie a Rwandy. Je to tedy směs dvou stoprocentních arabik.

### **Nabídka alternativních způsobů přípravy kávy**

Kavárna nabízí filtrovanou kávu, tzv. Batch Brew, kterou každý týden mění. V době návštěvy byla nabízena káva z Etiopie.

## Rozbor espressa



Foto 3: Espresso (Café Savoy)

Zdroj: Vlastní

Tab. 5: Rozbor espressa (Café Savoy)

Hodnotící prvky	Excelentní 4 body	Velmi dobré 3 body	Standard 2 body	Nevyhovující 1 bod	Poznámky
Crema				X	Crema pouze na okraji šálku.
Vůně – aroma				X	Slabá, nevýrazná.
Chuť			X		Ze začátku kyselá chuť, pak velmi nepříjemná dřevnatá dochuť.
Celková kvalita kávy	X				Známa česká pražirna.
Celková úroveň servírování		X			Pěkný porcelán.
<b>Celkem</b>	<b>Maximální počet bodů 20</b>				<b>10</b>

Zdroj: Vlastní

Espresso autora práce poměrně zklamalo. Crema byla pouze na okraji šálku, následkem toho i vůně byla slabá. Chuť byla poměrně standardní, kromě nepříjemné dřevěné dochuti. Espresso bylo servírováno s vodou, mlékem a cukrem.

Cena espressa byla 68 Kč a v mém hodnocení získalo 10 bodů.

## Atmosféra

V době návštěvy byla kavárna z velké části plná. Nicméně atmosféra byla velmi uvolněná, tomu pomáhal vzdušný prostor se spoustou velkých oken.

## Personál

Podobně jako u jiných restaurací spadající pod správu Ambiente i tady nosili zaměstnanci různé uniformy, které napovídaly, jakou pozici daný zaměstnanec zastává. Např. zaměstnanci v bílých košilích přinášeli a odnášeli pokrmy, zaměstnanci s černou vestou přijímali objednávky a zaměstnanci v obleku kasírovali. Toto členění se autorovi práce velmi líbí. Personál v době návštěvy byl velmi ochotný a nápomocný.

## Komunikace na sociálních sítích

Kavárna zaujímá aktivní postoj ke komunikaci na sociálních sítích. Informuje o novinkách, přidává krásné fotky jídel a nápojů z kavárny. Občas také krátce představují jednotlivé zaměstnance kavárny.

## Zákusky

Kavárna si připravuje své vlastní zákusky, které prezentuje jako klasické české zákusky. Tyto zákusky byly přehledně a viditelně pojmenované a naceněné. Už na první pohled bylo vidět, že zákusky jsou připravovány s velkou dávkou pečlivosti a preciznosti.



Foto 4: Zákusky (Café Savoy)

Zdroj: Vlastní

### Rozhovor s baristou:

1. Co považujete za kvalitní kávu?
2. Upřednostňujete kávu na bázi espressa nebo filtrovanou kávu?
3. Kolik káv denně vypijete?
4. Co je podle vás kvalitní kavárenský koncept?

### Odpovědi:

1. Šéfbarista uvedl, že káva musí být vyvážená, ať už je to komoditní (průmyslově vyráběná) nebo výběrová káva. Nesmí tedy být ani moc hořká ani moc kyselá.
2. Dotazovaný preferuje filtrovanou kávu.
3. Barista vypije tři kávy denně.
4. Dotazovaný upřednostňuje espresso bary.

### Analýza služeb

Tab. 6: Analýza služeb (Café Savoy)

Café Savoy	Excelentní 4 body	Velmi dobré 3 body	Standard 2 body	Nevyhovující 1 bod	Poznámky
Kavárna – jedinečnost, interiér, image	X				Útulná kavárna s jedinečným interiérem.
Hygiena interiéru – čistota, funkčnost, úklid		X			Kavárna je velmi prostorná, čistá a útulná.
Rozsah nabídky kávy		X			Široká nabídka kávy
Zákusky	X				Zákusky a pečivo vlastní výroby.
Nápojový lístek – forma, nabídka		X			Přehledný nápojový lístek.
Nabídka jídel – standardy, aktuálnost		X			Široký výběr jídel.
Kvalita nápojů			X		Standardní.
Kvalita kávy			X		Kvalitní pražírna, ale káva mě zklamala.
Atmosféra a bezpečnost		X			Bezpečná atmosféra.
Obsluha – image, komunikace, odbornost		X			Příjemná obsluha s propracovaným outfitem.
Cena – poměr ceny a kvality			X		Ceny jsou přiměřené k typu kavárny.
Doporučil bych svým přátelům		X			Jedinečná kavárna.
<b>Celkem</b>	<b>Maximální počet bodů 48</b>				<b>35</b>

Zdroj: Vlastní

Kavárna byla velmi příjemná a podobně jako u Café Louvre je třeba ocenit snahu o zachování staré kavárny. V analýze služeb kavárna získala 35 bodů.

### **2.2.3 Divadelní kavárna Studio DVA**

#### **Základní charakteristika**

Návštěva proběhla 11. 8. 2018. Tato kavárna se nachází na Václavském náměstí v městské části Praha 1 v pasáži Palác Fénix. Kavárna odkazuje na divadlo Studio DVA, které se nachází v pasáži hned vedle kavárny. Z toho také vyplývá, že kavárna je nejvíce navštěvovaná před začátkem představení, a to nejen diváky divadla, ale také herci, kteří v divadle účinkují. [19]

Svým konceptem můžeme kavárnu zařadit do kaváren klasického typu, tedy nejedná se o koncept, který následuje nejnovější trendy v oblasti kaváren. Je to menší klasická kavárna.

#### **Nabídka kavárny**

Kavárna nabízí teplé i studené nápoje a široký výběr jídel. Kromě stálé nabídky jídel je nabídnuta i týdenní nabídka včetně polévky, která se každý den obměňuje. Zajímavostí je, že kavárna nabízí také čepované Plzeňské pivo, které je v Praze velmi oblíbené.

#### **Káva**

V době návštěvy kavárna připravovala kávu z pražírny Kofárna. Kofárna je pražská pražírna výběrové kávy. Espresso, které jsem hodnotil, bylo připraveno z kávy z Peru. Dále tato kavárna nabízí kávu z oblíbené pražírny Candycane coffee.

#### **Nabídka alternativních způsobů přípravy kávy**

Kavárna nabízí poměrně velký výběr alternativních způsobů přípravy kávy. Jde o filtrovanou kávu, Aeropress a Coffee dripper (V60).

## Rozbor espressa



Foto 5: Espresso (Divadelní kavárna Studio DVA)

Zdroj: Vlastní

Tab. 7: Rozbor espressa (Divadelní kavárna Studio DVA)

Hodnotící prvky	Excelentní 4 body	Velmi dobré 3 body	Standard 2 body	Nevyhovující 1 bod	Poznámky
Crema		X			Tmavá, silná crema s několika bublinkami.
Vůně – aroma			X		Velmi výrazná.
Chuť			X		Výrazná lehce kyselá chuť s lahodnou dochutí.
Celková kvalita kávy		X			Káva pochází ze známé, pražské pražírny pražírny.
Celková úroveň servírování		X			Ke kávě ve správném šálku se podává i mléko, cukr a voda.
<b>Celkem</b>	<b>Maximální počet bodů 20</b>				<b>13</b>

Zdroj: Vlastní

S hodnoceným espressem byl autor práce spokojen. Káva měla požadovanou cremu, vůně byla výrazná a chuť příjemná. Káva z Peru navíc není tak často používána, což přidává kávě na jedinečnosti.

Cena espressa byla 49 Kč a v mém hodnocení získala 13 bodů.



## **Atmosféra**

V době návštěvy byla kavárna skoro prázdná, nicméně když jsem kavárnu navštívil v době před představením, byla úplně plná. Stejně tak i odpoledne byla plná. Autor práce se domnívám, že kavárna je touto pravidelnou návštěvností velmi specifická.

## **Personál**

Personál má vždy černé oblečení. V době návštěvy byl personál v celku příjemný, jen baristka, které byly pokládány otázky, ze začátku moc nechtěla spolupracovat.

## **Komunikace na sociálních sítích**

Kavárna pravidelně informuje o aktuální nabídce pokrmů, případně aktuálních novinkách. Dále občas přidá pěkné fotky nápojů či pokrmů.

## **Zákusky**

Zákusky si v kavárně připravují sami. Zákusky byly viditelně pojmenované, naceněné a navíc u každého byly čísla alergenů, které daný zákusek obsahuje.



*Foto 6: Zákusky (Divadelní kavárna Studio DVA)*

*Zdroj: Vlastní*

## **Otázky pro baristu:**

1. Co považujete za kvalitní kávu?
2. Upřednostňujete kávu na bázi espressa nebo filtrovanou kávu?

3. Kolik káv denně vypijete?
4. Co je podle vás kvalitní kavárenský koncept?

## Odpovědi

1. Baristka jednoznačně uvedla výběrovou kávu.
2. Dotazovaná upřednostňuje filtrovanou kávu.
3. Baristka vypije pět káv denně.
4. Dotazovaná má ráda klasický typ kavárny.

## Analýza služeb

Tab. 8: Analýza služeb (Divadelní kavárna Studio DVA)

Divadelní kavárna Studio DVA	Excelentní 4 body	Velmi dobré 3 body	Standard 2 body	Nevyhovující 1 bod	Poznámky
Kavárna – jedinečnost, interiér, image		X			Příjemná kavárna s uvolněnou atmosférou.
Hygiena interiéru – čistota, funkčnost, úklid		X			Kavárna je velmi prostorná, čistá a útulná.
Rozsah nabídky kávy		X			Široký výběr.
Zákusky		X			Kvalitní domácí zákusky.
Nápojový listek – forma, nabídka		X			Nabídka i míchaných nápojů.
Nabídka jídel – standardy, aktuálnost		X			Široký výběr.
Kvalita nápojů		X			Velmi vysoký standard.
Kvalita kávy		X			S kávou jsem byl spokojen.
Atmosféra a bezpečnost		X			Skvělá a uvolněná atmosféra.
Obsluha – image, komunikace, odbornost			X		Trochu pomalejší obsluha.
Cena – poměr ceny a kvality			X		Přiměřené ceny.
Doporučil bych svým přátelům		X			Jedinečná image divadelní kavárny.
<b>Celkem</b>	<b>Maximální počet bodů 48</b>				<b>34</b>

Zdroj: Vlastní

Tato kavárna je velmi specifická, protože je úzce spojená s divadlem. Autorovi práce se velmi líbí toto spojení a oceňuje i široký výběr zákusků. V analýze služeb kavárna získala 34 bodů.

## **2.2.4 Pastacaffé**

### **Základní charakteristika**

Návštěva kavárny proběhla 22. 8. 2018. Tato kavárna se nachází na ulici Věžeňská v městské části Praha 1. Kavárna Pastacaffé spadá pod správu řetězce Ambiente. [20]

Svým konceptem se kavárna řadí mezi kombinované kavárny, kombinuje totiž kavárnu a restauraci. Celá kavárna odkazuje na koncept italské kavárny. Zákazníkům je proto nabízena italská káva a italské pokrmy.

### **Nabídka kavárny**

Jak už bylo uvedeno, kavárna nabízí široký výběr pokrmů italské kuchyně. Mezi zákazníky jsou velmi oblíbené snídaně. Podobně i v čase oběda je kavárna hojně navštěvována. Dále kavárna Pastacaffé nabízí teplé i studené nápoje, včetně oblíbených domácích limonád.

### **Káva**

V kavárně Pastacaffé připravují kávu z italské pražírny Tonino Lamborghini. Tato pražírna nabízí různé druhy kávových směsí. Tato káva se do konceptu kavárny skvěle hodí. Dále nabízí kávu z pražírny Nordbeans.

### **Nabídka alternativních způsobů přípravy kávy**

Kavárna nabízí jeden alternativní způsob přípravy kávy a tím je filtrovaná káva. Na tuto přípravu se používá káva z české pražírny Nordbeans.

## Rozbor espressa



Foto 7: Espresso (Pastacaffè)

Zdroj: Vlastní

Tab. 9: Rozbor espressa (Pastacaffè)

Hodnoticí prvky	Excelentní 4 body	Velmi dobré 3 body	Standard 2 body	Nevyhovující 1 bod	Poznámky
Crema		X			Créma byla lesklá a tmavá.
Vůně – aroma			X		Vůně spáleného dřeva.
Chuť			X		Dřevnatá chuť.
Celková kvalita kávy			X		Známý výrobce kávových směsí.
Celková úroveň servírování			X		Káva je servírována ve správném šálku.
<b>Celkem</b>	<b>Maximální počet bodů 20</b>				<b>11</b>

Zdroj: Vlastní

Hodnocené espresso autora práce trochu zklamalo. Crema byla v pořádku, ale vůně i chuť připomínala dřevnaté tóny. Nicméně krátce po návštěvě, kavárna pořídila nový mlýnek na kávu a nový, velmi kvalitní kávovar. Poté se káva v kavárně začala zlepšit. Na hodnoceném espressu autor práce musím ocenit domácí sušenku, dále byla k espressu servírovaná sklenice vody a mléko.

Cena espressa byla 65 Kč a v mém hodnocení získalo 11 bodů.

## **Atmosféra**

V den návštěvy bylo velké horko a v kavárně díky klimatizaci byla příjemná teplota. I proto byla atmosféra příjemná a uvolněná.

## **Personál**

Personál v této kavárně má černé oblečení a stejná trička s logem kavárny. Personál byl a vždy je velmi příjemný a nápomocný.

## **Komunikace na sociálních sítích**

Kavárna na sociální síti občas přidá pěkné fotky pokrmů či nápojů. Případně také informuje o novinkách a nových pokrmech.

## **Zákusky**

Kavárna si nabízené zákusky připravuje. V době návštěvy nebyly pojmenované a naceněné. Na druhou stranu autor práce oceňuje velký výběr skvěle vypadajících zákusků.



*Foto 8: Zákusky (Pastacaffě)*

*Zdroj: Vlastní*

### Rozhovor s baristou:

1. Co považujete za kvalitní kávu?
2. Upřednostňujete kávu na bázi espressa nebo filtrovanou kávu?
3. Kolik káv denně vypijete?
4. Co je podle vás kvalitní kavárenský koncept?

### Odpovědi:

1. Baristka uvedla, že espresso musí mít dobrou cremu. Zároveň klade také důraz na baristu.
2. Dotazovaná baristka dává přednost nápojům na bázi espressa, samotnou kávu skoro nepije.
3. Dotazovaná vypije dvě kávy denně.
4. Baristka upřednostňuje kavárnu klasického typu. Ráda si v kavárně dá něco k jídlu.

### Analýza služeb

Tab. 10: Analýza služeb (Pastacaffé)

Pastacaffé	Excelentní 4 body	Velmi dobré 3 body	Standard 2 body	Nevyhovující 1 bod	Poznámky
Kavárna – jedinečnost, interiér, image		X			Moderní interiér.
Hygiena interiéru – čistota, funkčnost, úklid		X			Prostorná kavárna.
Rozsah nabídky kávy			X		Standardní.
Zákusky		X			Velký výběr.
Nápojový listek – forma, nabídka		X			Přehledný a stručný.
Nabídka jídel – standardy, aktuálnost		X			Kvalitní domácí těstoviny.
Kvalita nápojů			X		Standardní.
Kvalita kávy		X			Zvyšující se standard práce s kávou.
Atmosféra a bezpečnost		X			Příjemná atmosféra.
Obsluha – image, komunikace, odbornost		X			Komunikativní obsluha s jednotným outfitem.
Cena – poměr ceny a kvality		X			Ceny jsou přiměřené k typu kavárny.
Doporučil bych svým přátelům		X			Netradiční interiér ve velmi příjemné lokalitě.
<b>Celkem</b>	<b>Maximální počet bodů 48</b>				<b>34</b>

Zdroj: Vlastní

Tato kavárna je velmi příjemná, tomu dopomáhá také příjemný personál. Autor práce oceňuje také velký výběr italských vín.

Kavárna Pastacaffé získala v analýze služeb 34 bodů.

### **2.2.5 Můj šálek kávy**

#### **Základní charakteristika**

Návštěva proběhla 22. 8. 2018. Kavárna Můj šálek kávy se nachází na ulici Křížíkova v městské části Praha 8. Tato kavárna je první kavárnou pražírny Doubleshot. V letních měsících kavárna disponuje velmi oblíbenou zahrádkou. [21]

Svým konceptem se kavárna řadí do kaváren klasického typu. Jde tedy o menší a velmi útulnou kavárnu, kde se hosté mohou i najíst.

#### **Nabídka kavárny**

Kavárna tedy nabízí kromě teplých a studených nápojů také snídaně a obědy. Pokrmy jsou poměrně netradiční a skvěle se do kavárny hodí. Kavárna dále nabízí atraktivní, lahvové, pivní speciály, které často obměňují.

#### **Káva**

Kavárna pochopitelně nabízí kávu z vlastní pražírny Doubleshot. V kavárně vždy nabízí dva druhy kávy na přípravu espressa. Jeden si kavárna pojmenovala Tam Dem, což je směs dvou káv a další je jednodruhá káva. V době návštěvy bylo hodnoceno espresso připravené z jednodruhé kávy a to z Etiopie.

#### **Nabídka alternativních způsobů přípravy kávy**

Kavárna nabízí filtrovanou kávu, tzv. Batch Brew, dále tři druhy filtrované kávy připravované pomocí Coffee dripperu (V60).

## Rozbor espressa



Foto 9: Espresso (Můj šálek kávy)

Zdroj: Vlastní

Tab. 11: Rozbor espressa (Můj šálek kávy)

Hodnotící prvky	Excelentní 4 body	Velmi dobré 3 body	Standard 2 body	Nevyhovující 1 bod	Poznámky
Crema	X				Krásná crema hnědé až červené barvy.
Vůně – aroma	X				Výrazná vůně květin.
Chuť	X				Chuť mléčné čokolády s lehce kyselou dochutí.
Celková kvalita kávy		X			Káva z vlastní pražírny.
Celková úroveň servírování		X			Káva byla servírována ve správném šálku se sklenicí vody.
Celkem	Maximální počet bodů 20				18

Zdroj: Vlastní

Hodnocené espresso autorovi práce velice chutnalo. Nádherná crema, výrazná vůně květin a příjemná chuť připomínající mléčnou čokoládu následovaná lehce kyselou dochutí. Cena espressa byla 45 Kč a v mém hodnocení získalo 18 bodů.



## **Atmosféra**

V době návštěvy byla kavárna z velké části plná. Atmosféra byla i přesto velmi uvolněná. Tomu napomáhal i nápomocný personál.

## **Personál**

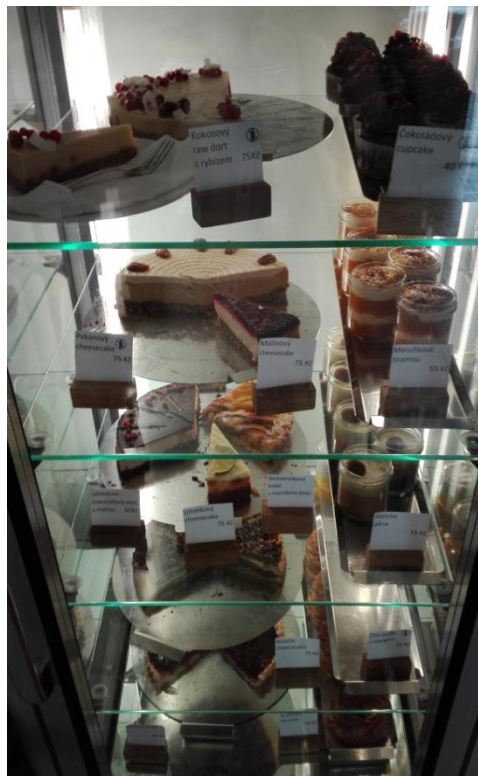
Personál mívá stejné zástěry s logem pražírny. Obsluha je tu velmi dobře proškolená ve světě kávy a v době návštěvy byla velmi příjemná.

## **Komunikace na sociálních sítích**

Kavárna aktivně informuje zákazníky na sociálních sítích o různých novinkách a často přidává i pěkné fotky nápojů a pokrmů z kavárny.

## **Zákusky**

Zákusky si v této kavárně připravují sami. Autor práce oceňuje velký výběr, dále také přehledné pojmenování a nacenění zákusků.



*Foto 10: Zákusky (Můj šálek kávy)*

*Zdroj: Vlastní*

## Rozhovor s baristou:

1. Co považujete za kvalitní kávu?
2. Upřednostňujete kávu na bázi espressa nebo filtrovanou kávu?
3. Kolik káv denně vypijete?
4. Co je podle vás kvalitní kavárenský koncept?

## Odpovědi:

1. Za kvalitní kávu barista považuje výběrovou kávu, je také důležité znát o kávě co nejvíce informací.
2. Dotazovaný má rád filtrovanou kávu i espresso.
3. Tento barista ochutná deset káv za den.
4. Dotazovaný upřednostňuje kavárnu klasického typu.

## Analýza služeb

Tab. 12: Analýza služeb (Můj šálek kávy)

Můj šálek kávy	Excelentní 4 body	Velmi dobré 3 body	Standard 2 body	Nevyhovující 1 bod	Poznámky
Kavárna – jedinečnost, interiér, image		X			Příjemná kavárna.
Hygiena interiéru – čistota, funkčnost, úklid		X			Malá, ale velmi útulná kavárna.
Rozsah nabídky kávy		X			Káva z vlastní pražírny.
Zákusky	X				Široký výběr z vlastní produkce.
Nápojový listek – forma, nabídka	X				Velký výběr kvalitních nápojů.
Nabídka jídel – standardy, aktuálnost		X			Moderní pojetí snídaní a obědů.
Kvalita nápojů	X				Excelentní káva.
Kvalita kávy	X				Fantastická káva z kvalitní pražírny.
Atmosféra a bezpečnost		X			Přátelská atmosféra.
Obsluha – image, komunikace, odbornost		X			Odborný personál.
Cena – poměr ceny a kvality		X			Ceny odpovídají kvalitě.
Doporučil bych svým přátelům	X				Krásná kavárna s výbornou kávou.
<b>Celkem</b>	<b>Maximální počet bodů 48</b>				<b>41</b>

Zdroj: Vlastní

Tato kavárna je právem velmi oblíbená. Autor práce oceňuje dobře proškolený personál a útulnost kavárny.

Můj šálek kávy v analýze služeb získala 41 bodů.

## **2.2.6 Místo**

### **Základní charakteristika**

Návštěva proběhla 13. 8. 2018. Kavárna se nachází na ulici Bubenečská v městské části Praha 6. Kavárna Místo je další podnik, který spadá pod správu pražírny Doubleshot. Kavárna je poměrně velká, ale velmi efektivně vyřešena. Prostor je totiž rozčleněn pomocí dřevěných zdí, což navozuje dojem menší a útulné kavárny. [22]

I přesto, že má tato kavárna modernější interiér, můžeme kavárnu řadit mezi kavárny klasického typu.

### **Nabídka kavárny**

Kavárna nabízí široký výběr studených i teplých nápojů a dále také snídaně a denní nabídky jídel.

### **Káva**

Podobně jako u předchozí kavárny i v této kavárně nabízí dva druhy káv, tentokrát byla testována káva Tam Dem. V době návštěvy se jednalo o kávu z Kostariky, kde půlka kávy byla zpracována promytou metodou a půlka polopromytou metodou.

### **Nabídka alternativních způsobů přípravy kávy**

Kavárna nabízí filtrovanou kávu, Batch Brew. Další tři druhy filtrované kávy připravovali v době návštěvy pomocí Coffee dripperu (V60). Nicméně každý týden mění způsob přípravy tří filtrovaných káv.

## Rozbor espressa



Foto 11: Espresso (Místo)

Zdroj: Vlastní

Tab. 13: Rozbor espressa (Místo)

Hodnotící prvky	Excelentní 4 body	Velmi dobré 3 body	Standard 2 body	Nevyhovující 1 bod	Poznámky
Crema	X				Bezchybná crema.
Vůně – aroma			X		Nevýrazná.
Chuť		X			Příjemná kyselá chuť s lahodnou dochutí.
Celková kvalita kávy	X				Známá česká pražírna.
Celková úroveň servírování		X			Oceňuji dostatečné množství vody, v podobě jedné sklenice.
<b>Celkem</b>	<b>Maximální počet bodů 20</b>				<b>16</b>

Zdroj: Vlastní

Hodnocené espresso bylo uspokojivé. Espresso mělo krásnou cremu a příjemnou lehce kyselou chuť s lahodnou dochutí. Autora práce zklamala pouze vůně, která nebyla příliš výrazná.

Cena espressa byla 45 Kč a získalo 16 bodů.

## **Atmosféra**

Atmosféra byla velmi příjemná a uvolněná. Kavárna byla v době návštěvy poloplná, ale díky členitosti kavárny nebyl v kavárně žádný nepříjemný hluk.

## **Personál**

Personál byl velmi zkušený, příjemný a nápomocný. I v této kavárně dbají na dobře školené obsluze.

## **Komunikace na sociálních sítích**

Na sociálních sítích je tato kavárna aktivní. Informuje o aktuální nabídce či případných novinkách.

## **Zákusky**

Zákusky si v kavárně připravují sami. Autor práce oceňuje velký výběr zákusků.



*Foto 12: Zákusky (Místo)*

*Zdroj: Vlastní*



Foto 13: Zákusky (Místo)

Zdroj: Vlastní

### **Rozhovor s baristou:**

1. Co považujete za kvalitní kávu?
2. Upřednostňujete kávu na bázi espressa nebo filtrovanou kávu?
3. Kolik káv denně vypijete?
4. Co je podle vás kvalitní kavárenský koncept?

### **Odpovědi:**

1. Dotazovaná za kvalitní kávu považuje stoprocentní arabiku, zmínila důležitost znalosti co nejvíce informací o dané kávě.
2. Pokud se dotazovaná nachází v kavárně, upřednostňuje espresso.
3. Baristka vypije deset káv za den.
4. Dotazovaná uvedla, že hlavní je přístup ke kávě. Jak umí připravit kávu a jakou nabízí.

## Analýza služeb

Tab. 14: Analýza služeb (Místo)

Místo	Excelentní 4 body	Velmi dobré 3 body	Standard 2 body	Nevyhovující 1 bod	Poznámky
Kavárna – jedinečnost, interiér, image	X				Příjemný interiér.
Hygiena interiéru – čistota, funkčnost, úklid		X			Velmi prostorná kavárna.
Rozsah nabídky kávy		X			Široký výběr kávy.
Zákusky	X				Široký výběr z vlastní produkce.
Nápojový lístek – forma, nabídka	X				Velký výběr kvalitních nápojů.
Nabídka jídel – standardy, aktuálnost		X			Nabídka snídaní i obědů.
Kvalita nápojů		X			Vysoká kvalita.
Kvalita kávy		X			Skvělá práce baristů s kvalitní kávou.
Atmosféra a bezpečnost		X			Přátelská atmosféra.
Obsluha – image, komunikace, odbornost		X			Ochotná a odborná obsluha.
Cena – poměr ceny a kvality		X			Ceny odpovídají kvalitě.
Doporučil bych svým přátelům	X				Jedinečná kavárna.
<b>Celkem</b>	<b>Maximální počet bodů 48</b>				<b>40</b>

Zdroj: Vlastní

Tato kavárna je velmi vzdušná, prostorná a útulná. Autor práce oceňuje i jednoduchý a přehledný kavárenský lístek.

Kavárna Místo získala v analýze služeb 40 bodů.

### 2.2.7 Espresso bar v Alza.cz

#### Základní charakteristika

Návštěva proběhla 26. 8. 2018. Kavárna se nachází v hale č. 8 Holešovické tržnice v městské části Praha 7. Kavárna je tedy umístěna v prodejně, přesněji řečeno u výdejny, elektroniky Alza.cz. Kavárna spadá pod správu pražírny Doubleshot. [23]

Název kavárny napovídá, že jde o espresso bar. Je to tedy kavárna, která má moderní koncept. Zákazníci si tu objednávají kávu či zákusky u baru a hned svoji objednávku zaplatí a obdrží. Zákusky jsou hned vedle pokladny, káva se vydává na konci baru. Kavárna je poměrně velká, má k dispozici asi 12 stolů.

## **Nabídka kavárny**

Kavárna nabízí studené i teplé nápoje s důrazem na přípravu výběrové kávy. Dále kavárna nabízí i zákusky.

## **Káva**

Kavárna nabízí kávu z vlastní pražírny Doubleshot. V době návštěvy jsem ochutnal kávu z Etiopie.

## **Nabídka alternativních způsobů přípravy kávy**

Kavárna nabízí filtrovanou kávu, tzv. Batch Brew.

## **Rozbor espressa**



*Foto 14: Espresso (Espresso bar v Alza.cz)*

*Zdroj: Vlastní*



Tab. 15: Rozbor espressa (Espresso bar v Alza.cz)

Hodnotící prvky	Excelentní 4 body	Velmi dobré 3 body	Standard 2 body	Nevyhovující 1 bod	Poznámky
Crema	X				Krásná tmavá crema.
Vůně – aroma		X			Příjemná vůně oříšků.
Chuť			X		Chuť byla na mě trochu kyselější.
Celková kvalita kávy		X			Vlastní káva.
Celková úroveň servírování		X			Káva byla servírována ve správném šálku. U baru byla možnost nalít si sklenici vody.
<b>Celkem</b>	<b>Maximální počet bodů 20</b>				<b>15</b>

*Zdroj: Vlastní*

S hodnoceným espressem byl autor práce spokojený. Káva měla krásnou cremu a příjemnou oříškovou vůni. V chuti byla káva trochu kyselější.

Cena espressa byla 45 Kč a získala 15 bodů.

### **Atmosféra**

Atmosféra kavárny je jedinečná. Kavárna vytváří příjemný kavárenský koutek uprostřed velké prodejny elektroniky. V době návštěvy byla kavárna poloprázdná, ale velká část zákazníků si nechali kávu připravit do kelímku a vzali si ji s sebou.

### **Personál**

V době návštěvy byla v kavárně dvoučlenná obsluha. Jeden přijímal objednávky a druhý připravoval kávy. Netradiční je, že personál pracuje pouze za barem a nepřijímá objednávky u stolů. Na place personál pouze uklízí použité nádobí. V době návštěvy byl personál příjemný.

### **Komunikace na sociálních sítích**

Kavárna často informuje o novinkách a dále přidává pěkné fotky z kavárny.

### **Zákusky**

Kavárna nabízí zákusky, které si sami připravují. V době návštěvy nabízeli už jen tři druhy zákusků.



Foto 15: Zákusky (Espresso bar v Alza.cz)

Zdroj: Vlastní

### Rozhovor s baristou:

1. Co považujete za kvalitní kávu?
2. Upřednostňujete kávu na bázi espressa nebo filtrovanou kávu?
3. Kolik káv denně vypijete?
4. Co je podle vás kvalitní kavárenský koncept?

### Odpovědi:

1. Baristka uvedla, že za kvalitní kávu považuje stoprocentní arabiku. Dále zmínila nutnost dobré přípravy baristy.
2. Dotazovaná preferuje filtrovanou kávu.
3. Dotazovaná vypije tři kávy za den.
4. Baristka má ráda jak espresso bary, tak kavárny klasického typu.

## Analýza služeb

Tab. 16: Analýza služeb (Espresso bar v Alza.cz)

Espresso bar v Alza.cz	Excelentní 4 body	Velmi dobré 3 body	Standard 2 body	Nevyhovující 1 bod	Poznámky
Kavárna – jedinečnost, interiér, image	X				Příjemná kavárna v obchodě s elektronikou.
Hygiena interiéru – čistota, funkčnost, úklid		X			Prostorná kavárna.
Rozsah nabídky kávy		X			Káva z vlastní pražírny.
Zákusky		X			Dobrý výběr z vlastní produkce.
Nápojový lístek – forma, nabídka			X		Přehledná nabídka.
Nabídka jídel – standardy, aktuálnost				X	V této kavárně se nevaří.
Kvalita nápojů		X			Vysoká kvalita.
Kvalita kávy		X			Velmi dobrá káva.
Atmosféra a bezpečnost			X		Poměrně hlučná atmosféra.
Obsluha – image, komunikace, odbornost		X			Odborný personál.
Cena – poměr ceny a kvality		X			Přijatelné ceny.
Doporučil bych svým přátelům		X			Zajímavá a jedinečná kavárna.
<b>Celkem</b>	<b>Maximální počet bodů 48</b>				<b>33</b>

Zdroj: Vlastní

Kavárna je jedinečná svým umístěním a atmosférou.

V analýze služeb získala 33 bodů.

### 2.2.8 Kavárna Nový Svět

#### Základní charakteristika

Návštěva proběhla 23. 8. 2018. Kavárna Nový Svět se nachází na stejnojmenné ulici v městské části Praha 1 Hradčany.

Svým konceptem se kavárna řadí mezi kavárny klasického typu. Jde tedy o menší kavárnu, kde se specializují na přípravu výběrové kávy.

#### Nabídka kavárny

Kavárna nabízí studené a teplé nápoje s důrazem na výběrovou kávu. Kavárna dále nabízí domácí zákusky, polévku dne a také malé pokrmy jako např. toast.

## **Káva**

Kavárna nabízí kávu z již zmiňované pražírny Doubleshot. V době návštěvy bylo espresso připravováno z kávy z Panamy. Dále kavárna občas nabízí zajímavé kávy ze zahraničí.

### **Nabídka alternativních způsobů přípravy kávy**

V kavárně nabízí filtrovanou kávu připravovanou pomocí Coffee dripperem (V60) a Aeropressem.

### **Rozbor espressa**



*Foto 16: Espresso (Kavárna Nový Svět)*

*Zdroj: Vlastní*

Tab. 17: Rozbor espressa (Kavárna Nový Svět)

Hodnotící prvky	Excelentní 4 body	Velmi dobré 3 body	Standard 2 body	Nevyhovující 1 bod	Poznámky
Crema	X				Skvělá, lesklá a tmavá.
Vůně – aroma		X			Velmi příjemná vůně květin.
Chuť		X			Lehce kyselá chuť s příjemnou dochutí.
Celková kvalita kávy		X			Káva ze známé české pražírny.
Celková úroveň servírování		X			Káva byla servírována ve správném šálku na espresso.
<b>Celkem</b>	<b>Maximální počet bodů 20</b>				<b>16</b>

Zdroj: Vlastní

S hodnoceným espressem byl autor práce velice spokojený. Káva měla tmavou cremu, příjemnou vůni květin a lehce kyselou chuť.

Cena espressa byla 45 Kč a v mém hodnocení získalo 16 bodů.

### Atmosféra

Tato kavárna má velmi příjemnou až domácí atmosféru. Interiér připomíná, že dům, ve kterém se kavárna nachází je velmi starý, ale velmi pěkně udržovaný. Kavárna má k dispozici i menší balkón, ze kterého jde vidět na krásnou zahradu.

### Personál

Baristé jsou tu velmi zkušené a proškolené v rámci kávových technik. Baristé i obsluha byli velmi příjemní a nápomocní a díky jejich nekonvenčnosti, má kavárna jedinečně uvolněnou atmosféru.

### Komunikace na sociálních sítích

Kavárna občas přidává různé obrázky z kavárny, na kterých je např. pěkná káva či zákusky.

Kavárna také občas zve své zákazníky na různé akce, které se konají mimo kavárnu a na kterých se kavárna prezentuje svou kávou a svými zákusky.

## Zákusky

Zákusky si tedy připravují v této kavárně sami. Autor práce oceňuje také to, že vitrína se zákusky byla zakomponovaná do zdi. Na druhou stranu zákusky nebyly popsané.



Foto 17: Zákusky (Kavárna Nový Svět)

Zdroj: Vlastní

### Rozhovor s baristou:

1. Co považujete za kvalitní kávu?
2. Upřednostňujete kávu na bázi espressa nebo filtrovanou kávu?
3. Kolik káv denně vypijete?
4. Co je podle vás kvalitní kavárenský koncept?

### Odpovědi:

1. Barista uvedl, že káva musí mít dobrou cremu a žádnou nepříjemnou dochuť.
2. Tento barista má rád, jak espresso, tak filtrovanou kávu.
3. Dotazovaný barista vypije čtyři kávy denně.

4. Tento barista uvedl, že hlavní je přístup lidí, kteří se na kavárně jakýmkoli způsobem podílí.

## Analýza služeb

Tab. 18: Analýza služeb (Kavárna Nový Svět)

Kavárna Nový Svět	Excelentní 4 body	Velmi dobré 3 body	Standard 2 body	Nevyhovující 1 bod	Poznámky
Kavárna – jedinečnost, interiér, image	X				Krásná kavárna umístěna na jedinečném místě.
Hygiena interiéru – čistota, funkčnost, úklid		X			Velmi útulná kavárna.
Rozsah nabídky kávy		X			Káva z velmi známé české pražírny.
Zákusky		X			Vlastní výroba.
Nápojový lístek – forma, nabídka			X		Přehledná nabídka.
Nabídka jídel – standardy, aktuálnost			X		Nabídka polévky a malých jídel.
Kvalita nápojů		X			Výborná káva.
Kvalita kávy		X			Skvělá práce baristy.
Atmosféra a bezpečnost	X				Jedinečný zážitek.
Obsluha – image, komunikace, odbornost		X			Zkušený barista.
Cena – poměr ceny a kvality		X			Přijatelné ceny.
Doporučil bych svým přátelům	X				Přátelská atmosféra.
<b>Celkem</b>	<b>Maximální počet bodů 48</b>				<b>37</b>

Zdroj: Vlastní

Tato kavárna má příjemnou atmosféru a návštěva tohoto podniku je zážitek.

V analýze služeb kavárna získala 37 bodů.

### 2.2.9 Onesip coffee

#### Základní charakteristika

Návštěva byla provedena 10. 8. 2018. Kavárna Onesip coffee se nachází na ulici Haštalská v městské části Praze 1. Jedná se o poměrně mladou kavárnu, byla založena v roce 2016. Kavárna je umístěna v jedné místnosti, kde polovinu prostoru vyplňuje bar a jeho příslušenství. Pro hosty jsou zde určeny tři židle a jeden barový stůl u zdi. Ale většina hostů si buď vezme kávu s sebou, nebo jen tak postávají u baru či venku na ulici a vždy mluví s baristou. Tento koncept vyžaduje velké nároky na baristu. Musí připravovat kávu za těsné blízkosti hostů a musí mít dokonalé komunikační schopnosti i v cizím jazyce.

Kavárna svým konceptem je zástupcem jednoho moderního konceptu kaváren, který se běžně pojmenovává espresso bar. Jde o kavárnu, která se specializuje na přípravu výběrové kávy. Vyznačuje se vzdušným a svěžím interiérem a dobře proškoleným personálem.

### **Nabídka kavárny**

V této kavárně se tedy soustředí na přípravu kávy. Proto nabízí různé kávové nápoje včetně kávových specialit. Kavárenský lístek je tu udělán velmi efektivně a jednoduše. Nabídka kavárny je totiž vyobrazena na dřevěném podkladu, který je umístěn na viditelném místě na pracovní ploše baru.

### **Káva**

V době návštěvy nabízeli plně promytou Kolumbii z pražírny Round Hill Roastery, z této kávy připravovali espresso a nápoje připravované z espressa.

Majitelé kavárny mají oblíbené dvě pražírny, od kterých odebírají kávu. Je to již zmiňovaná britská Round Hill Roastery, která ještě nedávno v naší zemi nebyla k dostání. Další pražírnu je česká a populární pražírna Candycane coffee. Občas pro zpestření nabídky nabízí kávu i od jiných zajímavých pražíren.

### **Nabídka alternativních způsobů přípravy kávy**

V kavárně připravují filtrovanou kávu, tzv. Batch Brew. Do tohoto provozu je to ideální způsob přípravy. Barista tak rychle připraví najednou větší množství kávy.



## Rozbor espressa



Foto 18: Espresso (Onesip coffee)

Zdroj: Vlastní

Tab. 19: Rozbor espressa (Onesip coffee)

Hodnotící prvky	Excelentní 4 body	Velmi dobré 3 body	Standard 2 body	Nevyhovující 1 bod	Poznámky
Crema			X		Crema byla lesklá a trochu světlejší.
Vůně – aroma		X			Lahodná oříšková vůně.
Chuť		X			Velké překvapení, Kolumbie, která byla hodně kyselá.
Celková kvalita kávy	X				Velmi známá a žádaná káva, která ještě před dvěma lety u nás nikde nebyla.
Celková úroveň servírování		X			Káva byla servírována ve správném šálku, které jsou velmi krásné a netradiční.
<b>Celkem</b>	<b>Maximální počet bodů 20</b>				<b>14</b>

Zdroj: Vlastní

S kávou byl autor práce spokojený. Káva nejvíce zaujala výraznou a lahodnou vůní, která připomínala vůni oříšků. Navíc káva z Kolumbie mívá lehce zemitější chuť. Taková v této kávě nebyla, což bylo milé překvapení a poučení o nových trendech a experimentech nejen ze strany pražírů, ale i ze strany pěstitelů kávy. Espresso v této kavárně stálo 45 Kč a získalo 14 bodů.

## **Atmosféra**

Atmosféra v kavárně byla velmi uvolněná a příjemná. Na základě častějších návštěv kavárny, může autor práce říci, že tato kavárna propojuje zákazníky, kteří se navzájem neznají. Dochází mezi nimi k velmi uvolněným rozhovorům na různá témata, předávají si zkušenosti a doporučení v různých věcech. Tomu dopomáhá velmi komunikativní personál, který v kavárně navodí správnou, domácí atmosféru.

## **Personál**

Jak už bylo uvedeno, personál je velice komunikativní, dále je velmi zručný a vzdělaný v kávové oblasti. To často ocení i zákazníci, kteří se zajímají o informace ze světa kávy.

## **Komunikace na sociálních sítích**

Kavárna působí aktivním dojmem v propagaci prostřednictvím sociálních sítí. Své zákazníky informují o aktuální nabídce kávy, o případných novinkách a občas zveřejní humorné sdělení s kávovou tematikou.

## **Zákusky**

V době návštěvy kavárna nabízela sušenky a poslední porci pravděpodobně bábovky. Nevšiml jsem si, že by dezerty byly nějak pojmenované. Všechny dezerty kavárně peče další známá pražská kavárna Cafejen. Kavárna Onesip dále nabízí tabulky čokolád od známé brněnské firmy Ajala chocolate.



*Foto 19: Zákusky (Onesip coffee)*

*Zdroj: Vlastní*

**Rozhovor s baristou:**

1. Co považujete za kvalitní kávu?
2. Upřednostňujete kávu na bázi espressa nebo filtrovanou kávu?
3. Kolik káv denně vypijete?
4. Co je podle vás kvalitní kavárenský koncept?

**Odpovědi:**

1. Dotazovaný barista má rád, když káva nabízí něco trochu víc, než jen kávu, když nabídne příběh.
2. Dotazovaný upřednostňuje espresso.
3. V době, kdy je dotazovaný v práci, vypije deset káv.
4. Tento barista uvedl, že důležitý je přístup všech, kteří se na kavárně podílejí. Stejně důležitý je pak výsledný produkt. Dále uvedl, že kavárna musí dávat smysl.

## Analýza služeb

Tab. 20: Analýza služeb (Onesip coffee)

Onesip	Excelentní 4 body	Velmi dobré 3 body	Standard 2 body	Nevyhovující 1 bod	Poznámky
Kavárna – jedinečnost, interiér, image	X				Svým konceptem a atmosférou jedinečná kavárna.
Hygiena interiéru – čistota, funkčnost, úklid		X			Kavárna sice není moc prostorná, ale zato praktická a čistá.
Rozsah nabídky kávy		X			Dostačující nabídka s ochotným výkladem baristy.
Zákusky			X		Menší výběr.
Nápojový listek – forma, nabídka		X			Jednoduchá nabídka prezentována i na sociálních sítích.
Nabídka jídel – standardy, aktuálnost				X	V této kavárně se nevaří.
Kvalita nápojů	X				Káva z prvotřídních zahraničních i českých pražičen.
Kvalita kávy		X			Skvělá káva z kvalitní pražírny.
Atmosféra a bezpečnost	X				Bezpečné prostředí.
Obsluha – image, komunikace, odbornost	X				Velmi informovaná obsluha.
Cena – poměr ceny a kvality		X			Kvalitní káva za rozumné ceny.
Doporučil bych svým přátelům	X				Jedinečné místo.
<b>Celkem</b>	<b>Maximální počet bodů 48</b>				<b>38</b>

Zdroj: Vlastní

Kavárna je velmi příjemná a stojí za návštěvu.

V celkovém hodnocení služeb kavárna získala 38 bodů.

### 2.2.10 EMA espresso bar

#### Základní charakteristika

Návštěva proběhla 21. 8. 2018. Tato kavárna má dvě provozovny, autor práce navštívil provozovnu, která se nachází na ulici Na Florenci v městské části Praha 1. [24]

Svým konceptem se kavárna řadí mezi moderní koncepty a konkrétně mezi espresso bary. Tento espresso bar je poměrně velký. I když kavárna disponuje pouze jednou místností, prostor je využit velmi efektivně. Celkově je v kavárně cca 24 míst k sednutí, plus v letních měsících jsou před kavárnou lavičky určené pro zákazníky kavárny.

## **Nabídka kavárny**

Kavárna nabízí studené a teplé nápoje. Kavárna se specializuje hlavně na přípravu výběrové kávy. Dále nabízí vlastní zákusky.

## **Káva**

Kávu si v této kavárně praží sami. V době návštěvy espresso bylo připravované z kávy z Keňi. Kavárna dále nabízí kávu od pražírny Candycane coffee a také ze zahraničních pražírén, v den návštěvy z Německa a ze Švédska.

## **Nabídka alternativních způsobů přípravy kávy**

Vždy připravují filtrovanou kávu, tzv. Batch Brew a k tomu ještě jeden alternativní způsob přípravy kávy, vždy je to buď Coffee dripper (V60) nebo Aeropress.

## **Rozbor espressa**



*Foto 20: Espresso (EMA espresso bar)*

*Zdroj: Vlastní*

Tab. 21: Rozbor espressa (EMA espresso bar)

Hodnotící prvky	Excelentní 4 body	Velmi dobré 3 body	Standard 2 body	Nevyhovující 1 bod	Poznámky
Crema	X				Bezchybná crema.
Vůně – aroma		X			Příjemná ovocná vůně.
Chuť		X			Kysejší, ale příjemná ovocná chuť.
Celková kvalita kávy	X				Vlastní káva.
Celková úroveň servírování		X			Káva byla ve správném šálku, na krásném dřevěném podnose.
<b>Celkem</b>	<b>Maximální počet bodů 20</b>				<b>17</b>

Zdroj: Vlastní

S hodnoceným espressem byl autor práce spokojený. Káva měla krásnou cremu, příjemnou ovocnou vůni a chuť. Sklenici vody si mohou zákazníci nalít sami.

Cena espressa byla 45 Kč a získalo 17 bodů.

### Atmosféra

V době návštěvy byla kavárna plná zákazníků. Přicházelo poměrně dost lidí, kteří si nechali udělat kávu do kelímku a vzali si kávu s sebou. Atmosféra v kavárně byla trochu hlučná, ale přesto příjemná.

### Personál

Personál v kavárně pracuje hlavně za barem, u stolů objednávky většinou nepřijímají, na place jen uklízí použité nádoby. V době návštěvy obsluha byla velmi milá, příjemná a nápomocná.

### Komunikace na sociálních sítích

Kavárna na sociálních sítích aktivně informuje např. o aktuální nabídce kávy či případných novinkách.

### Zákusky

V této kavárně si připravují zákusky sami. Zákusky byly přehledně popsány a naceněny. V den návštěvy byly nabízeny hlavně koláče.



Foto 21: Zákusky (EMA espresso bar)

Zdroj: Vlastní

### **Rozhovor s baristou:**

1. Co považujete za kvalitní kávu?
2. Upřednostňujete kávu na bázi espressa nebo filtrovanou kávu?
3. Kolik káv denně vypijete?
4. Co je podle vás kvalitní kavárenský koncept?

### **Odpovědi:**

1. Dotazovaná baristka za kvalitní kávu považuje takovou kávu, která má dobrou cremu. Dále baristka zmínila důležitost dobře školeného baristy.
2. Baristka pije jak espresso, tak filtrovanou kávu.
3. Dotazovaná vypije čtyři kávy denně.
4. Baristka navštěvuje espresso bary i kavárny klasického typu.

## Analýza služeb

Tab. 22: Analýza služeb (EMA espresso bar)

EMA espresso bar	Excelentní 4 body	Velmi dobré 3 body	Standard 2 body	Nevyhovující 1 bod	Poznámky
Kavárna – jedinečnost, interiér, image	X				Jedinečná kavárna.
Hygiena interiéru – čistota, funkčnost, úklid		X			Kavárna je velmi prostorná, čistá a útulná.
Rozsah nabídky kávy	X				Nabídka kávy z vlastní pražírny a také z jiných pražírén.
Zákusky			X		Sice produkce z vlastní pekárny, ale nedostačující výběr.
Nápojový lístek – forma, nabídka			X		Přehledný.
Nabídka jídel – standardy, aktuálnost		X			Vlastní pekárna.
Kvalita nápojů		X			Vlastní pražírna.
Kvalita kávy		X			Velmi dobrá kvalita.
Atmosféra a bezpečnost	X				Zajímavá a netradiční atmosféra.
Obsluha – image, komunikace, odbornost		X			Ochotný a odborný personál.
Cena – poměr ceny a kvality		X			Kvalitní káva za rozumné ceny.
Doporučil bych svým přátelům	X				Netradiční místo.
<b>Celkem</b>	<b>Maximální počet bodů 48</b>				<b>38</b>

Zdroj: Vlastní

Tato kavárna je svým interiérem jedinečná. Autor práce oceňuje také výběr kávy z mnoha českých a zahraničních pražírén.

Kavárna v analýze služeb získala 38 bodů.

### 2.3 Sumarizace výsledků

V této části bakalářské práce byly vyjádřeny výsledky rozboru kávového nápoje espresso ve vybraných kavárnách a také výsledky analýzy služeb v daných kavárnách. V další části byly vyjádřeny poznatky vyplývající z rozhovorů s baristy. V poslední části byla vyhodnocena vyřčená hypotéza.

#### 2.3.1 Výsledky rozboru espressa

Následující tabulka vyjadřuje bodové hodnocení každého espressa v daných kavárnách. Na základě výsledků je patrné, že bodové rozdíly u většiny hodnocených kávových nápojů nejsou velké. To napovídá poměrně vysokou kvalitu kávy. Dále můžeme vyčíst, že nejvíce bodů



získalo espresso z kavárny Můj šálek kávy, které získalo 18 bodů. Naproti tomu nejméně bodů získal kávový nápoj z kavárny Café Louvre, který získal 8 bodů.

Tab. 23: Výsledky rozboru espressa

Pořadí kaváren	Názvy kaváren	Bodového hodnocení (Maximální počet bodů 20)
1.	Můj šálek kávy	18
2.	EMA espresso bar	17
3.	Místo	16
3.	Kavárna Nový Svět	16
5.	Espresso bar v Alza.cz	15
6.	Onesip coffee	14
7.	Divadelní kavárna Studio DVA	13
8.	Pastacaffé	11
9.	Café Savoy	10
10.	Café Louvre	8

Zdroj: Vlastní

### 2.3.2 Výsledky analýzy služeb vybraných kaváren

Následující tabulka udává výsledky analýzy služeb vybraných kaváren. Lze vyčíst, že nejvíce bodů získala kavárna Můj šálek kávy a nejméně bodů získala Café Louvre.

Tab. 24: Výsledky analýzy služeb vybraných kaváren

Pořadí kaváren	Názvy kaváren	Bodového hodnocení (Maximální počet bodů 48)
1.	Můj šálek kávy	41
2.	Místo	40
3.	EMA espresso bar	38
3.	Onesip coffee	38
5.	Kavárna Nový Svět	37
6.	Café Savoy	35
7.	Pastacaffè	34
7.	Divadelní kavárna Studio DVA	34
9.	Espresso bar v Alza.cz	33
10.	Café Louvre	31

Zdroj: Vlastní

### 2.3.3 Vyhodnocení rozhovorů s baristy

Na základě získaných informací lze tvrdit, že většina dotazovaných klade důraz na práci baristy, což svědčí o uvědomění si důležitosti své práce. Dále můžeme pozorovat mírně větší oblibu káv na bázi espressa před filtrovanou kávou. Z odpovědí na třetí otázku můžeme vyčíst, že z dotazovaných baristů nejvíce kávy za den vypijí tři baristé, kteří shodně uvedli deset káv. Naopak nejméně kávy uvedla jedna z baristek, která vypije dvě kávy za den. Z odpovědí na poslední otázku je patrné, že kavárny klasického typu jsou více preferovanější.

### 2.3.4 Vyhodnocení hypotézy

V úvodu práce byla definována hypotéza: **Více než 50 % současných kaváren nabízí výběrové kávy pražené ve vlastní pražírně.**

Na začátku práce byl také uveden předpoklad, že káva je natolik populární, že nabídka jedné pražírny je poněkud nedostačující. Dále byl uveden trend, spočívající v pražení kávy kavárnami.

Popularitu kávy nelze změřit či bodově vyhodnotit. Ale na základě literatury použité na vytvoření této práce, lze tvrdit, že káva je dnes nejpobulárnější v dějinách. Zda více než 50 % současných kaváren nabízí výběrové kávy pražené ve vlastní pražírně, bylo zjištěno na základě analýzy přímo v kavárnách. V analýze bylo navíc zohledněno, zda kavárna nabízí kávu z jiné pražírny či pražírén. Do analýzy byly započítány pražírny, které standardně kavárny nabízí. Proto se tedy nezapočítávaly pražírny, které se občas v nabídce objeví v rámci zpestření nabídky, tedy dočasně. Výsledky analýzy udává následující tabulka:

Tab. 25: Vyhodnocení hypotézy

Názvy kaváren	Využívá vlastní pražírnu	Využívá cizí pražírnu
Café Louvre	Ne	1
Café Savoy	Ne	1
Divadelní kavárna Studio DVA	Ne	2
Pastacaffè	Ne	2
Můj šálek kávy	Ano	0
Místo	Ano	0
Espresso bar v Alza.cz	Ano	0
Kavárna Nový Svět	Ne	1
Onesip coffee	Ne	2
EMA espresso bar	Ano	3

Zdroj: Vlastní

### Verifikace hypotézy

Hypotéza byla definována: **Více než 50 % současných kaváren nabízí výběrové kávy pražené ve vlastní pražírně.**

Na základě získaných informací bylo zjištěno, že čtyři z deseti kaváren si kávu praží sami. Dále bylo zjištěno, že čtyři kavárny z deseti nabízí kávu z více než jedné pražírny. Zároveň tři kavárny nabízí pouze jednu pražírnu, ale kávu si zároveň praží sami. Důležitým zjištěním je, že čtyři kavárny, to je 40 % kaváren nabízí výběrovou kávu, kterou si sami praží.

Na základě uvedené analýzy byla tedy hypotéza vyvrácena.

### **III. NÁVRHOVÁ ČÁST**

### **3 NÁVRHOVÁ ČÁST**

V poslední části bakalářské práce je zhodnocen rozsah nabídky a kvality služeb. Dále zde budou v diskusi uvedeny doporučení pro každou zkoumanou kavárnu. Doporučení se odvíjejí na základě provedené analýzy. V další části budou souhrnně popsány zákusky, které kavárny nabízely. Zákusky budou popsány na základě autorova přesvědčení, že zákusky jsou pro kavárny důležitým faktorem.

#### **3.1 Zhodnocení rozsahu nabídky a kvality služeb**

Na základě zjištěných informací lze říci, že většina kaváren nabízí kromě teplých a studených nápojů i širší výběr pokrmů. Dále jak už bylo uvedeno, kavárny nabízí poměrně široké spektrum různých pražírů. Většinou jde spíše o menší a české pražírny.

Co se týče kvality služeb ve vybraných kavárnách, lze o ní tvrdit, že je na velmi dobré úrovni. Téměř ve všech kavárnách byl v době návštěvy milý a nápomocný personál. To se projevilo i ochotou a trpělivostí zaměstnanců při sběru informací pro tuto bakalářskou práci. Dále lze říci, že personál byl ve většině kaváren velmi dobře proškolený a vzdělaný v kávovém světě.

Většina vybraných kaváren je poměrně aktivní na sociálních sítích. Tento trend bude určitě pokračovat i nadále. Problematika vlivu sociálních sítí na chod kaváren je vhodná pro další výzkum.

## **3.2 Diskuse a doporučení**

Podle názoru autora práce jsou zkoumané kavárny na velmi dobré úrovni, stejně tak podávané nápoje a pokrmy jsou velmi kvalitní. Je to způsobeno možná tím, že v posledních letech se rozšířil velký zájem o kvalitní kávu. Se snahou o kvalitní kávu se zvyšovala kvalita nejen ostatních produktů kavárny, ale také kavárny jako takové. Nicméně pro každou kavárnu je důležité stále se zdokonalovat. Proto budou uvedeny doporučení pro jednotlivé kavárny, které by vedly ke zdokonalení a zkvalitnění poskytovaných služeb.

### **Café Louvre**

Kavárna Louvre by se měla zaměřit na zlepšení přípravy espressa, kterého by bylo docíleno prostřednictvím baristického školení. Zároveň by bylo vhodné přidat do nabídky kávu z jiné, nejlépe české pražírny. Jak už bylo uvedeno v analýze, pražírna Julius Meinl se do této kavárny skvěle hodí, ale náročnější zákazníky zkrátka nepřiláká. Dále byl zpozorován poměrně velký podnos, na kterém bylo espresso servírováno. Vzhledem k tomu, že kavárna nabízí široký výběr jídel a dezertů je obtížné, vtěsnat kávu a dezert či pokrm na stůl tak, aby stůl působil komfortně. Tomu přispívají i menší kavárenské stolečky.

### **Café Savoy**

Pro kavárnu by bylo vhodné zlepšit techniku přípravy espressa. Z vlastní zkušenosti je autorovi práce známo, že baristé v této kavárně jsou velmi dobře školení, doporučením tedy je být trochu více pozornější a dávat pozor co je servírováno. Espresso, které bylo v rámci šetření naservírováno, tedy možná představovalo jen určitý výkyv jinak dobré přípravy kávy, nicméně by se to stávat nemělo.

### **Divadelní kavárna Studio DVA**

Doporučení pro tuto kavárnu je zaměřit se na zlepšení komunikace s hosty. V době návštěvy byla obsluha v celku příjemná, nicméně jak už bylo uvedeno, dotazovaná baristka zpočátku nechtěla spolupracovat.

### **Pastacaffé**

Při návštěvě této kavárny byl autor práce zklamán espressem, nicméně kavárna již podnikla kroky ke zkvalitnění přípravy kávy. Dále by bylo vhodné pojmenovat a přehledně

uvádět ceny zákusků. Při výběru zákusků personál vždy ochotě pomáhá zákazníkům, ale domnívám se, že by bylo efektivnější mít zákusky viditelně pojmenované a naceněné.

### **Můj šálek kávy**

Tato kavárna by mohla zpestřit nabídku kávy o další zajímavou pražírnu. Nemusí to být permanentní dodavatel, může to být příležitostné odebírání kávy z netradičních pražíren.

### **Místo**

Podobně jako u předchozí kavárny by bylo vhodné zpestřit nabídku kávy příležitostnou nabídkou kávy z jiné pražírny.

### **Espresso bar v Alza.cz**

V době návštěvy kavárna nabízela již malý výběr zákusků, proto by bylo vhodné rozšířit nabídku zákusků. Dále by kavárně prospělo zaměřit se více na ekologičtější kelímky na kávu s sebou. Velký počet zákazníků, totiž v době návštěvy upřednostnilo kávu s sebou.

### **Kavárna Nový Svět**

Této kavárně by pomohlo přehledně pojmenovat a přidat ceny k jednotlivým zákuskům. Toto opatření personálu ušetří práci a pro zákazníky se nabídka zákusků stane přehlednější.

### **Onesip coffee**

Kavárně Onesip coffee by prospělo rozšířit nabídku zákusků. V době návštěvy totiž bylo na výběr už pouze ze dvou druhů. Dále by bylo vhodné tyto zákusky přehledně pojmenovat a nacenit.

### **EMA espresso bar**

Pro kavárnu by bylo vhodné rozšířit nabídku zákusků. V době návštěvy byly nabízeny spíše české koláče, což rozhodně není špatně, ale domnívám se, že zahraniční zákusky jako je třeba cheesecake jsou velmi oblíbené a zákazníci by jistě ocenili obohacení nabídky o tyto zahraniční zákusky.

### **Zákusky ve vybraných kavárnách**

Na základě získaných zkušeností autora lze říci, že zákusky neodmyslitelně patří do nabídky každé kavárny. To také udává provedená analýza, která ukazuje, že v každé kavárně



nabízeli určité druhy zákusků. Souhrnně lze také říci, že ve starších velkokavárnách nabízí větší výběr zákusků než v menších kavárnách.

Velmi kladný fakt je, že ve většině kaváren si své zákusky připravují sami. Což se může chápat jako určitý posun v gastronomii, protože dříve kavárny spíše využívaly externího dodavatele zákusků. Tím, že kavárny nabízí zákusky své výroby, můžou více kontrolovat kvalitu zákusků, nejsou nijak limitovány nabídkou zákusků dodavatelů a v neposlední řadě představují zákusky vlastní výroby větší zisk pro kavárnu. Tato zjištění usuzuje autor práce na základě vlastních zkušeností.

## ZÁVĚR

Bakalářská práce na téma Analýza kavárenských provozů ve vybraném městě byla vytvořena na základě analýzy kaváren v Praze. Hlavní město nabízí největší kávovou scénu v České republice, čehož bylo využito v této práci, prostřednictvím různorodosti konceptů vybraných kaváren. Bylo vybráno několik kaváren, které patří mezi nejstarší kavárny u nás, dále výběr zahrnuje kavárny modernějšího typu a poslední dvě reprezentují nový koncept kávových espresso barů.

Teoretická část měla za cíl vybrat klíčové prvky ovlivňující provoz kaváren. Toho bylo docíleno, prostřednictvím popisu významných prvků, které jsou určující pro úspěch či neúspěch kaváren. Důraz byl přitom kladen na výběr vhodné kávy, která byla proto podrobněji popsána. Dále jako důležitý prvek ovlivňující provoz kaváren byl uveden výběr zaměstnanců, kteří svým jednáním, přípravou nápojů a pokrmů vytváří atmosféru dané kavárny.

Navazující praktická část měla za cíl vytvořit metodiku pro komparaci nabídky a kvality poskytovaných služeb. Cíl byl naplněn prostřednictvím analýzy vybraných kaváren. Analýza využila dvě metody sběru dat. Šlo o metody mystery shopping a rozhovor. Obě metody byly popsány v závěru teoretické části. Využití těchto metod bylo velmi vhodné, jelikož nabídly jednotný systém hodnocení důležitých prvků kaváren. Součástí analýzy bylo také analýza kávového nápoje, čímž bylo espresso. V závěru bylo zjištěno, že ve většině kaváren bylo podávané espresso vysoké kvality. Toto zjištění se odvíjí od poměrně vysokého počtu udělených bodů v hodnocení espressa. Dále i výsledky analýzy kaváren ukazují, že zkoumané kavárny získaly poměrně velký počet bodů. To ilustruje vysoký standard vybraných kaváren.

Hned v úvodu práce byla vyslovena hypotéza, která zní: **Více než 50 % současných kaváren nabízí výběrové kávy pražené ve vlastní pražírně.** Tato hypotéza byla v závěru praktické části vyvrácena. Výsledek a uvedené zjištění bylo pro autora práce menším překvapením, jelikož velmi často se setkává s nabídkou více pražírén v jednom podniku nebo s kávou, kterou si v podniku sami praží.

V návrhové části bylo uvedeno řešení nedostatků, které byly během analýzy nalezeny. Předložená doporučení pro jednotlivé kavárny by vedla provozovatele k zvýšení kvality poskytovaných služeb a vyšší spokojenosti zákazníků.

Bakalářská práce znamená pro autora bližší proniknutí do praxe, včetně konfrontace osobních zkušeností s baristy. Dalším přínosem je i uvědomění si jaké prvky významně ovlivňují provoz kaváren. Bakalářská práce může sloužit jako podklad pro vytvoření standardů v kavárenských provozech.

## POUŽITÉ ZDROJE

- [1] ALTMAN, Karel, Lenka KUDĚLKOVÁ a Vladimír FILIP. *Zmizelý svět brněnských kaváren: Verschwundene Welt der Brünner Cafés*. Brno: Nakladatelství "Josef Filip 1938", Bruna Aeterna. 2008. ISBN 978-80-254-3346-1.
- [2] PÖSSL, Martin. *Káva jako životní styl*. Praha: Grada, Zdraví & životní styl, 2010. ISBN 978-80-247-2822-3.
- [3] DAVIES VESELÁ, Petra. *Kniha o kávě: průvodce světem kávy s recepty na její přípravu*. Praha: Smart Press, 2010. ISBN 978-80-87049-34-1.
- [4] DAVIES VESELÁ, Petra. *Velká kniha o kávě*. Praha: Smart Press, 2018. ISBN 978-80-88244-05-9.
- [5] SINNOTT, Kevin. *The art and craft of coffee: an enthusiast's guide to selecting, roasting, and brewing exquisite coffee*. Beverly, Mass.: Quarry Books, 2010. ISBN 978-1592535637.
- [6] FIŠERA, Miroslav. *Gastronomie: vybrané kapitoly*. Český Těšín: 2 Theta, 2016. ISBN 978-80-86380-78-0.
- [7] COLONNA-DASHWOOD, Maxwell. *The Coffee Dictionary: An A-Z of coffee, from growing & roasting to brewing & casting*. London: Octopus Publishing Group Ltd, 2017. ISBN 978-1-78472-301-9.
- [8] BUREŠOVÁ, Pavla a Bohuslava TREMLOVÁ. *Hygiena a technologie v gastronomii*. Brno: Veterinární a farmaceutická univerzita Brno, 2015. ISBN 978-80-7305-765-7.
- [9] BUREŠOVÁ, Pavla a Blanka ZIMÁKOVÁ. *Gastronomické služby - servis*. Vydání třetí. Praha: Vysoká škola hotelová v Praze 8, 2016. ISBN 978-80-87411-80-3.
- [10] Chci pracovat v gastronomii: Co obnáší pozice baristy? - jobstime.cz. *JOBSTIME.cz - Práce v gastronomii* [online]. Copyright © 2014 [cit. 03.03.2019]. Dostupné z: <https://jobstime.cz/barista/>
- [11] GRUBER, Jan, Hana KYRIANOVÁ a Alexandra FONVILLE. *Kvalitativní diagnostika v oblasti lidských zdrojů*. Praha: Grada, 2016. Psyché. ISBN 978-80-247-5263-1.

- [12] LUKÁŠKOVÁ, Eva a Zdeněk MÁLEK. *Food and beverage management*. Brno: Vysoká škola obchodní a hotelová, 2012. ISBN 978-80-87300-23-7.
- [13] Marketingový výzkum » Mystery shopping - Marketingový výzkum - MARKS marketing s.r.o. - marketingový průzkum, mystery shopping, průzkum a výzkum trhu. *Marketingový průzkum - MARKS marketing s.r.o. - marketingový průzkum, mystery shopping, průzkum a výzkum trhu* [online]. MARKS marketing s.r.o. [cit. 03.03.2019]. Dostupné z: <http://www.marksmarketing.cz/rubriky/marketingovy-vyzkum/mystery-shopping/>
- [14] Mystery shopping | Aprofes. *Personální společnost Praha, Brno | Aprofes* [online]. Copyright © 2019 Aprofes, s.r.o. [cit. 03.03.2019]. Dostupné z: <https://www.aprofes.cz/co-je-to-mystery-shopping/>
- [15] LINDEROVÁ, Ivica, Petr SCHOLZ a Michal MUNDUCH. *Úvod do metodiky výzkumu*. Jihlava: Vysoká škola polytechnická Jihlava, 2016. ISBN 978-80-88064-23-7.
- [16] ÚVOD. *ÚVOD* [online]. Copyright © cafelouvre.cz 2018 [cit. 03.03.2019]. Dostupné z: <https://www.cafelouvre.cz/>
- [17] Kavárna s cukrárnou Café Savoy - Ambiente. [online]. Copyright © Ambiente 2019 [cit. 03.03.2019]. Dostupné z: [http://cafesavoy.ambi.cz/cz/?land\\_off=1](http://cafesavoy.ambi.cz/cz/?land_off=1)
- [18] BENDO VÁ, Eva. *Pražská kavárna*. V Praze: Verzone, 2017. ISBN 978-80-87971-16-1.
- [19] Divadelní kavárna Studio DVA. *Divadelní kavárna Studio DVA* [online]. Copyright © Mimoměsto s.r.o. [cit. 03.03.2019]. Dostupné z: <https://www.kavarnastudiodva.cz/>
- [20] Italská kavárna Pastacaffé Věžeňská - Ambiente. [online]. Copyright © Ambiente 2019 [cit. 03.03.2019]. Dostupné z: [http://pastacaffe-vezenska.ambi.cz/cz/?land\\_off=1](http://pastacaffe-vezenska.ambi.cz/cz/?land_off=1)
- [21] Můj šálek kávy - Direct Trade kavárna v srdci Karlína. *Můj šálek kávy - Direct Trade kavárna v srdci Karlína* [online]. [cit. 03.03.2019]. Dostupné z: <http://www.mujsalekkavy.cz/>
- [22] Takové Místo Dejvicím chybělo. *Takové Místo Dejvicím chybělo* [online]. [cit. 03.03.2019]. Dostupné z: <http://mistoprovas.cz/>
- [23] Espresso bar v Alza.cz - holešovická oáza v centru nákupní horečky. *Espresso bar v Alza.cz - holešovická oáza v centru nákupní horečky* [online]. [cit. 03.03.2019]. Dostupné z: <http://www.espresso-bar.cz/>

[24] EMA espresso bar. *EMA espresso bar* [online]. [cit. 03.03.2019]. Dostupné z: <https://www.emaespresso.cz/>

KLAPALOVÁ, Alena, Jakub TROJAN a Zdeněk MÁLEK. *Zpracování kvalifikačních prací: metodická pomůcka pro psaní závěrečných a studentských vědeckých odborných prací*. Brno: Vysoká škola obchodní a hotelová, c2013. ISBN 978-80-87300-45-9.

## SEZNAM FOTEK

<i>Foto 1:</i> Espresso (Café Louvre).....	30
<i>Foto 2:</i> Zákusky (Café Louvre).....	32
<i>Foto 3:</i> Espresso (Café Savoy) .....	35
<i>Foto 4:</i> Zákusky (Café Savoy).....	36
<i>Foto 5:</i> Espresso (Divadelní kavárna Studio DVA).....	39
<i>Foto 6:</i> Zákusky (Divadelní kavárna Studio DVA).....	40
<i>Foto 7:</i> Espresso (Pastacaffé) .....	43
<i>Foto 8:</i> Zákusky (Pastacaffé).....	44
<i>Foto 9:</i> Espresso (Můj šálek kávy) .....	47
<i>Foto 10:</i> Zákusky (Můj šálek kávy) .....	48
<i>Foto 11:</i> Espresso (Místo) .....	51
<i>Foto 12:</i> Zákusky (Místo).....	52
<i>Foto 13:</i> Zákusky (Místo).....	53
<i>Foto 14:</i> Espresso (Espresso bar v Alza.cz) .....	55
<i>Foto 15:</i> Zákusky (Espresso bar v Alza.cz).....	57
<i>Foto 16:</i> Espresso (Kavárna Nový Svět) .....	59
<i>Foto 17:</i> Zákusky (Kavárna Nový Svět).....	61
<i>Foto 18:</i> Espresso (Onesip coffee) .....	64
<i>Foto 19:</i> Zákusky (Onesip coffee).....	65
<i>Foto 20:</i> Espresso (EMA espresso bar) .....	68
<i>Foto 21:</i> Zákusky (EMA espresso bar).....	70

## SEZNAM TABULEK

<i>Tab. 1:</i> Standardy pro hodnocení espressa.....	28
<i>Tab. 2:</i> Standardy pro analýzu služeb.....	29
<i>Tab. 3:</i> Rozbor espressa (Café Louvre).....	31
<i>Tab. 4:</i> Analýza služeb (Café Louvre).....	33
<i>Tab. 5:</i> Rozbor espressa (Café Savoy).....	35
<i>Tab. 6:</i> Analýza služeb (Café Savoy).....	37
<i>Tab. 7:</i> Rozbor espressa (Divadelní kavárna Studio DVA).....	39
<i>Tab. 8:</i> Analýza služeb (Divadelní kavárna Studio DVA).....	41
<i>Tab. 9:</i> Rozbor espressa (Pastacaffé).....	43
<i>Tab. 10:</i> Analýza služeb (Pastacaffé).....	45
<i>Tab. 11:</i> Rozbor espressa (Můj šálek kávy).....	47
<i>Tab. 12:</i> Analýza služeb (Můj šálek kávy).....	49
<i>Tab. 13:</i> Rozbor espressa (Místo).....	51
<i>Tab. 14:</i> Analýza služeb (Místo).....	54
<i>Tab. 15:</i> Rozbor espressa (Espresso bar v Alza.cz).....	56
<i>Tab. 16:</i> Analýza služeb (Espresso bar v Alza.cz).....	58
<i>Tab. 17:</i> Rozbor espressa (Kavárna Nový Svět).....	60
<i>Tab. 18:</i> Analýza služeb (Kavárna Nový Svět).....	62
<i>Tab. 19:</i> Rozbor espressa (Onesip coffee).....	64
<i>Tab. 20:</i> Analýza služeb (Onesip coffee).....	67
<i>Tab. 21:</i> Rozbor espressa (EMA espresso bar).....	69
<i>Tab. 22:</i> Analýza služeb (EMA espresso bar).....	71
<i>Tab. 23:</i> Výsledky rozboru espressa.....	72
<i>Tab. 24:</i> Výsledky analýzy služeb vybraných kaváren.....	73
<i>Tab. 25:</i> Vyhodnocení hypotézy.....	74