

VYSOKÁ ŠKOLA OBCHODNÍ A HOTELOVÁ

Katedra gastronomie

Studijní obor: Gastronomie, hotelnictví a cestovní ruch

Kristýna FIŠEROVÁ

MÍSTO A VÝZNAM PROFESE SOMMELIERA V GASTRONOMII

The position and importance of the sommelier profession in gastronomy

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

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

Brno 2018

VYSOKÁ ŠKOLA OBCHODNÍ A HOTELOVÁ

Katedra gastronomie

Akademický rok: 2017/2018

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Jméno a příjmení studenta: Kristýna Fišerová

Osobní číslo: 14632055

Studijní program: Gastronomie, hotelnictví a turismus (B6503)

Studijní obor: Gastronomie, hotelnictví a cestovní ruch (6501Ro28)

TÉMA PRÁCE:

MÍSTO A VÝZNAM PROFESE SOMMELIERA V GASTRONOMII

TÉMA PRÁCE V AJ:

THE POSITION AND IMPORTANCE OF THE SOMMELIER PROFESSION IN GASTRONOMY

Cíl stanovený pro vypracování BP

1. Teoretické část BP:

- vymezit vývoj profese sommeliery, definovat specifika a dovednosti sommeliery v nápojové gastronomii s využitím vhodné metodiky z dostupných zdrojů

2. Praktická část BP:

- Analytická část:
 - s využitím vhodných analytických metod komparovat pozici a pracovní náplň sommeliery ve vybraných gastronomických zařízeních, analyzovat nabídku na vinné kartě
 - zvolit vhodné metody (řízené rozhovory, anketa, mystery shopping aj.) zmapovat nabídku služeb poskytovanou sommeliery ve vybraných restauracích, vinotékách, wine barech aj. provozovnách
 - porovnat výsledky s využitím kvantitativních i kvalitativních metod, vyhodnotit formy a způsoby a vhodnost nabídky jednotlivých služeb (nabídka, vín, sortiment, uchovávání, servis, poradenství aj.)

-Návrhová část:

- vyhodnotit výsledky šetření se zaměřením na potřeby a význam profese sommeliéra
- zhodnotit klady, efektivita, přínosy při využívání kvalifikovaného sommeliéra v gastronomických provozech; na základě zjištění zkoumané reality navrhnout případná doporučení (řešení) a predikovat další vývoj

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. a P. PAVLOUŠEK. Vše, co byste měli vědět o víně ... a nemáte se koho zeptat. Praha: Grada Publishing, 2015. 144 s. ISBN 978-80-247-4351-6.
- [2] JOHNSON, Hugh. Příběh vína. Vyd. 1. Překlad Vilém Beran. Praha: Slovart, 2008, 256 s. ISBN 978-807-3910-631.
- [3] VACCARINI, G. *Manuál sommeliéra - Jak rozumět vínu*. vyd. SUN: 2008. ISBN 978-80-7371-232-7.

Další literatura dle doporučení vedoucí/ho bakalářské práce.

Vedoucí bakalářské práce:


Ing. Pavla Burešová, Ph.D.
katedra gastronomie

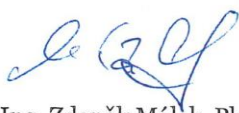
Datum zadání bakalářské práce: 2. května 2017

Termín odevzdání bakalářské práce: 13. dubna 2018

V Brně dne: 13. dubna 2017

VYSOKÁ ŠKOLA
OBCHODNÍ A HOTELOVÁ s.r.o.
Bosonožská 9, 602 00 Brno


Doc. Ing. Miroslav Fišera, CSc.
vedoucí katedry


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

Jméno a příjmení autora:	Kristýna Fišerová
Název bakalářské práce:	Místo a význam profese sommeliéra v gastronomii
Název bakalářské práce v AJ:	The position and importance of the sommelier profession in gastronomy
Studijní obor:	Gastronomie, hotelnictví a cestovní ruch
Vedoucí bakalářské práce:	Ing. Pavla Burešová, Ph.D.
Rok obhajoby:	2018

Anotace

Teoretická část je věnována vývoji profese sommelierra od vzniku až po současnost. Rovněž se zaměřuje na odborné znalosti, dovednosti a schopnosti zkoumané profese na základě rešerše uvedených literárních zdrojů.

Analytická část se zaměřuje na provozovny, které byly porovnávány z hlediska vzhledu provozovny, vybavení, velikosti, atmosféry, personálu a nabídky vín. Celkově se práce zabývá kvalitou sommeliérství v dnešní gastronomii v Brně. K vyhodnocení byly použity kvalitativní metoda s názvem Mystery Shopping. Druhá metoda, která byla uplatněna byly řízené rozhovory. Poslední část tvořil dotazníkový průzkum, který byl zaměřen na laickou veřejnost i odborníky. Cílem bylo zjištění veřejnosti k přístupu profese sommelierra a jeho celkové pracovní náplni, kterou vykonává ve své profesi.

Návrhová část obsahuje doporučení pro zefektivnění práce sommelierra v dnešních provozovnách a na přístup veřejnosti k dané profesi. V profesi sommelierra je nedílnou součástí se průběžně samostatně vzdělávat nebo se zúčastňovat školení.

Bakalářská práce vyhodnotila dnešní sommeliérství v gastronomii a návrhová řešení přispěla k naplnění cílů bakalářské práce.

Klíčová slova

Sommelier, gastronomie, víno, vinný lístek, degustace, servis

Annotation

The theoretical part is dedicated to the history of sommelier profession and the development of this profession from the past to the present. Also, it focuses on the professional knowledge, skills and competences of the studied profession based on the research of mentioned literary sources.

The analytical part is specialized in establishments, which have been compared from the point of view of the establishment appearance, equipment, size, atmosphere, staff and offer of wines. Overall, the thesis deals with the quality of sommelier in today's gastronomy in Brno. For evaluation, the qualitative method called Mystery Shopping was used. The second method, which was applied, was a structured interview. The last part consisted of a questionnaire survey, which was oriented towards general public as well as experts in this profession. The aim was to find out what was the access of the public to the sommelier profession and its overall workload in this profession like.

The design part contains recommendations of how to make sommelier's work in today's establishments more effective and how to improve the public attitude to this profession. Self-education, as well as participating in various trainings, is an integral part of sommelier's profession.

The bachelor thesis evaluated today's sommelier in gastronomy and the introduced design solutions contributed to fulfill the goals of this bachelor thesis.

Key words

Sommelier, gastronomy, wine, wine list, degustation, service

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci na téma *Místo a význam profese sommeliéra v gastronomii* vypracovala samostatně pod vedením Ing. Pavly Burešové, Ph.D., a veškeré použité literární a jiné odborné zdroje v ní uvedla v souladu s aktuálně platnými právními předpisy a vnitřními předpisy Vysoké školy obchodní a hotelové.

V Brně dne 11. dubna 2018

.....

Vlastnoruční podpis autora

Poděkování

Ráda bych poděkovala celé své rodině, která mě celou dobu plně podporovala. Dále bych ráda poděkovala všem, kteří mi vyplnili dotazníky či mi poskytnuli rozhovor. A v neposlední řadě bych ráda poděkovala paní Ing. Pavle Burešové, Ph.D. za její pomocnou ruku, odborné rady a důvěru, kterou ve mně měla během vypracování práce.

Obsah

ÚVOD	11
I. TEORETICKÁ ČÁST	12
1 Pozice sommeliéra v gastronomii	13
1.2 Vývoj profese sommeliéra	13
1.2 Současnost profese sommeliéra	14
1.3 Požadavky na znalosti a dovednosti sommeliéra	15
1.3.1 Základní požadavky	15
1.3.2 Profesionální požadavky	15
1.3.3 Plánování a řízení podniku	16
1.3.4 Marketing	16
1.3.5 Efektivní komunikace	17
1.3.6 Zajištění sklepa a podmínky pro uchování	17
1.3.7 Tvorba vinného lístku	18
4 Pomůcky a inventář	18
1.4.1 Tastevin	19
1.4.2 Degustační sklenice	19
1.4.3 Karafa a dekantér	19
1.4.4 Dekantovací košík	19
1.4.5 Sklenice na víno	20
1.4 Zásady servisu vína	21
1.4.1 Servis čepovaného a rozlévaného vína	21
1.4.2 Servis lahvého vína	21
1.4.2 Zásady servisu bohatých plných bílých vín	22
1.4.3 Zásady servisu bohatých růžových vín	22
1.4.4 Zásady servisu středně plných a plných červených vín	23
1.4.5 Zásady servisu šumivých vín	24

1.5	Teplota podávání vín.....	24
1.5.1	Senzorické posouzení vín VACH.....	26
1.5.2	Párování vín a pokrmů.....	27
II.	PRAKTICKÁ ČÁST.....	29
2	Profese sommeliera a jeho uplatnění v praxi.....	30
2.1	Úvod do praktické části.....	30
2.2	Rozhovory a Mystery shopping ve vybraných stravovacích zařízeních o uplatnění sommelieru.....	31
2.3	Sono centrum.....	31
2.4	Maximus resort.....	34
2.5	Řízený rozhovor ve vinném baru U 3deci.....	37
2.6	Řízený rozhovor se společností Vínovníci.....	39
2.7	Dotazníkový průzkum v očích odborníků a veřejnosti.....	41
2.2	Výstup z Mystery shoppingu.....	50
2.3	Výstup z dotazníkového šetření.....	51
2.4	Návrhy a doporučení.....	52
	ZÁVĚR.....	54
	PŘÍLOHY.....	56
	SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY.....	61
	LITERÁRNÍ ZDROJE.....	61
	ELEKTRONICKÉ ZDROJE.....	62

SEZNAM TABULEK

Tabulka1: Správná teplota při servírování vín	25
Tabulka 2: Orientační teploty pro podávání vín	25
Tabulka 3: Doporučené kombinace pokrmů a vín podle dominantních chutí	28
Tabulka 4: Nabídka vín v provozovně Sono centrum	33
Tabulka 5: Hodnocení servisu	34
Tabulka 6: Nabídka vín v provozovně Maximus resort	37
Tabulka 7: Hodnocení servisu	38
Tabulka 8: Nabídka vín v provozovně U3deci	57
Tabulka 9: Hodnocení servisu	40
Tabulka 10: Nabídka vín ve společnosti Vínovníci	42

ÚVOD

Bakalářská práce s názvem Místo a význam profese sommeliéra v gastronomii, byla zvolena na základě vztahu autora ke zkoumanému oboru profesionálního sommeliéra.

Zpracovaná bakalářská práce je rozčleněna do třech částí. V teoretické části jsou vysvětleny nejdůležitější informace o profesi sommeliéra. Hlavním podkladem při zpracování teoretické části byla kniha od profesionálního sommeliéra Giuseppe Vacariniho. Vyskytuje se zde vývoj profese sommeliéra až do dnešní současnosti a celkový postoj profese v gastronomii. Mezi hlavní aspekty, které zde byly zmiňovány patří především celkové znalosti a dovednosti, které by měl každý sommelier mít. Dále zásady, které je nutné (nebo by se měli) dodržovat při servisu vína. Do této kapitoly patří teplota podávání vín, sensorické posouzení vín a případné i snoubení vína s pokrmy.

Praktická část pojednává o potřebě profese sommeliéra ve stravovacích zařízeních a o jejím dalším rozvoji. V rámci analytické části byly zkoumány rozdílnosti v potřebách sommeliérů ve vybraných provozovnách. Dílčím cílem bakalářské práce bylo zjistit rozdílnosti sommeliérů kteří mají odborné či jiné zkoušky oproti sommeliérům, kteří se vzdělávají samostatně na základě svého vlastního zájmu. Celkový výzkum vycházel z podstaty teoretické části. V rámci výzkumu byla uplatněna metoda Mystery shopping, pomocí které byly porovnány dvě provozovny. Dále byly poskytnuty rozhovory a poslední část tvořil dotazníkový průzkum, který byl zaměřen na laickou veřejnost i odborníky v dané profesi. Cílem zpracované práce byla analýza současného stavu profese sommeliéra v gastronomických provozovnách, jeho pracovní náplň a analýza nabídky ve vinné kartě. Dále zjištění vzdělanosti a zájmu vykonávané profese a celkové potřebě veřejnosti po profesi sommeliéra. V rámci naplnění cílů byla stanovena hypotéza: Profese sommeliéra je spojena s odborností vyplývající ze vzdělávání a profesionalitou využívanou v průběhu servisu, která byla v práci potvrzena nebo vyvrácena.

Návrhová část shrnuje zjištěné poznatky, které byly získány z části praktické a vyvozuje návrhy a řešení pro zkoumané prostředí a profesi sommeliéra.

I. TEORETICKÁ ČÁST

1 Pozice sommeliera v gastronomii

Pozice sommeliera se řadí mezi překvapivě profese, které mají do budoucna velmi vysoký potenciál. Profese se řadí mezi nejvyšší stupně prezentace vína, nápojů a enogastronomie.

Sommelier by měl mít určité dovednosti a znalosti spolu se společenskou etiketou, která je důležitá u servisu vína. *Schopnost porozumět ušlechtilému nápoji bylo považováno vždy za znamení urozenosti a vkusu* (Pavloušek, Burešová, 2015, s. 88).

Jedná se o povolání, které je mnohdy značně oceněné a zároveň některými i zatracené. Sommelier jako takový, má jednoznačné postavení v gastronomii. Zaměstnávat člověka, který je ochoten pečovat o zákazníka na vysoké úrovni gastronomie, schopně doporučit a naservírovat víno či jiný alkoholický nápoj neumí každý. Veškeré tyto dovednosti, znalosti a péče o zákazníka vytváří podniku kladné recenze. Velkým přínosem je dobré jméno na trhu, které je v dnešní době značně důležité. Profese, kterou nazýváme slovem sommelier má kořeny v hluboké historii a proto je nutné ji zde podotknout.

1.2 Vývoj profese sommeliera

Slovem sommelier se v minulosti označoval mnich, který se staral o zásoby ložního prádla a nádobí v klášterech. Postupem času zajišťoval chléb, víno a stával se tedy skladníkem. Později míval francouzský dvůr tzv. sommeliery, což byli sluhové a volskými potahy vozili víno. Kořeny odborníků, kteří se orientovali v oblasti podávání vína spadají až do 14. století. V tomtéž období sommelier vybíral a zajišťoval vína, prostíral stoly, zodpovídal za bezpečnosti potravin a servíroval moučníky při slavnostních hostinách, které se konaly v Anglii. *Slovo sommelier pochází z francouzského slova, které je odvozené od „sommer“ (v provensálštině „saumalier“) a označovalo honáka dobytka, který měl na starosti zvířata, volské potahy, jemuž později přibyla starost o zásoby* (Burešová, Pavloušek, 2015, s. 88).

Původním úkolem této profese však bylo doprovázení povozů, které dopravovaly na dvory šlechticů nápoje a ostatní potraviny. V roce 1782 vznikly první zmínky o číšnících v moderní pařížské restauraci. Profesi sommeliera, jakou známe dnes se uplatňovala teprve v 19. století ve Francii. V našich restauracích se projevila až kolem 20. století. To je důvod proč si mnoho lidí myslí, že se jedná o profesi novou (Burešová, Pavloušek, 2015, s. 88).

Profese someliéra se vyvíjela už po staletí a postupně se z něho stával profesionál, který se neobejde bez potřebných znalostí a dovedností. Sommelier musí sledovat moderní trendy na trhu, své dovednosti, znalosti. Toto vše by měl předat mladší generaci, která tuto profesi vznese o stupeň dopředu.

1.2 Současnost profese sommelierra

Jak už zde bylo zmiňováno, sommelier je znalec, který se řadí mezi cateringové a hotelové profesionály. Souběžně díky svým znalostem a komunikačním dovednostem dokáže hostům nabídnout, doporučit a prodat víno. Díky těmto znalostem dokáže uspokojit potřeby zákazníků. Aby mohl sommelier doporučit hostovi víno, musí mít znalosti, které se týkají v pěstování vinné révy – terroir, klimatické podmínky, odrůd, cuvée, ročníků, technologie a finanční možnosti konzumenta (Burešová, Pavloušek, 2015, s. 88).

Dle Asociace sommeliérů České republiky (ASI, 2001, s.13) „*Je třeba, aby byl také schopen na první pohled pochopit zákaznickovy potřeby a co nejlépe jim vyhovět. Z toho tedy vyplývá, že toto povolání je velmi náročné po stránce technické, lidské i psychologické a vyžaduje tak vysokou úroveň znalostí a umu*“.

Sommelier nakupuje víno podle rozpočtu kuchyně a restaurace s ohledem na skladovací kapacitu. U sortimentu, který nakupuje se rozhoduje až po pečlivé degustaci. Dále se snaží o optimální správu sklepa, ve kterém kontroluje teplotu a vlhkost, aby zaručil ty nejpríznivější podmínky pro skladování vín. Současně se stará o aktualizaci vinného lístku spolu s dohlížením nad zaměstnanci a jejich spoluprací mezi kuchyní a číšníky. Nedílnou součástí jeho odborných činností je účetní kontrola vín a ostatních nápojů, dále nachází harmonická spojení pokrmů a nápojů. Zákazníkům je schopen vyhovět a poradit, pokud to je v jeho silách a plní jim přání s ohledem na jejich finanční možnosti. Servíruje nápoje s úrovní a stylem, zanechává si klidnou hlavu a dobrou náladu a v poslední řadě zapomíná na veškeré osobní problémy. To jej činí maximálně diskrétním (Ševčík, Dvořák, 2002, s. 12).

Profesionál hovoří o víně vždy s rozvahou a hlavně srozumitelně. Proto je nutné věnovat určitou dobu teoretickému zkoumání. Sommelier dokáže profesionálně otevřít lahev dle společenských pravidel, víno zhodnotit dle senzorických vlastností a případně najít i vadu. Vyhýbá se situacím, ve kterých není schopen správně popsat víno nebo odpovědět zákazníkovi na dotaz. V současné době jsou zákazníci čím dál tím více vzdělanější a náročnější. Není překvapením, že v dnešní době profesionální someliéři vykonávají velmi dobře placenou práci ve kvalifikovaných podnicích (Burešová, Pavloušek, 2015, s. 88).

Dnešní sommelier vykonává nejen funkci v obsluze, ale také jako manažer. Jeho profesionální vystupování dokáže ovlivnit až 40% obrátu restaurace a zároveň zvýší i image podniku (Ševčík, Dvořák, 2002, s. 11).

Pochopit smysl vína je možné se naučit a současně na něm i vytěžit. Současný sommelier má daleko rozsáhlejší obzory na rozdíl od minulosti. Může mít uplatnění v pozicích, které mají

stejné kořeny, ale mají jiné zaměření. Každá se tedy liší od jiné, například se dnes můžeme setkat se someliérem ve vinařství, vinotéce, obchodním řetězci, žurnalistice či gastronomii. Modernější formy jsou na výstavách a vinných aukcích (Burešová, studijní materiál, 2014, s. 10).

1.3 Požadavky na znalosti a dovednosti sommelieru

Zaměstnávat kvalifikovaného someliéra dodává hotelu či cateringové společnosti velkou prestiž. Současný vývoj v mnoha zemích napomáhá této profesi v rozvíjení. „*Přesto však obnova profesionality someliérů čelí jistým problémům. Částečně díky skutečnosti, že mladí lidé dnes dávají přednost povoláním, která vyžadují menší oběti*“. (ASI, 2001, s. 14)

„*Požadovaná úroveň těchto činností, jimiž se sommelier odlišuje od laické veřejnosti, je dále rozčleněna na dílčí činnosti, jako je například správní plánování a řízení podniku, osvojení si efektivní komunikace a účinných strategií pro založení a doplňování vinného sklepa*“. (Vaccarini, 2008, s. 232)

1.3.1 Základní požadavky

„*Podle ASI jsou osobnostní požadavky na vykonávání funkce someliéra následující*“:

- *Výborné chování a styl neboli vybroušené způsoby a vkus*
- *Vzdělání, ochota se neustále učit a dobrý postřeh: vzdělání je důležitým požadavkem, neboť rozšiřuje pozorovací schopnosti a celkové utváření osobnosti*
- *Dynamická, energetická a iniciativní osobnost*
- *Skromnost, pokora a vědomí vlastní ceny* (Vaccarini, 2008, s. 218)

1.3.2 Profesionální požadavky

Během své práce sommelier musí dodržovat a uplatňovat techniky degustační a techniky slušného chování. Spolu s těmito funkcemi musí mít znalosti z vinařství, enologie, zeměpisu a zákonů týkající se vinohradnictví a vinařství. Musí ovládat metody snoubení vína s pokrmy a využít techniky kontrastu. Rychle reagovat na požadavky zákazníka a pomáhat mu objevovat nová vína či odrůdy. Dále umí vzbudit dojem, že je zákazník tím nejdůležitějším v restauraci. Nedílnou součástí jsou i znalosti cizího jazyka, ve kterém je schopen popsat víno a představit jej, stejně jako v jazyce národním. Nutná je komunikační technika, kterou uplatňuje při zaujetí klienta. Je nutné mít dobré vztahy s dodavateli a výrobci. Průběžně se zúčastňovat školení, degustací a odborných seminářů. Velmi důležité je i osobní vzdělávání a čerpání informací z knih, odborných článků nebo internetu. Tuto profesi vykonávají lidé, kteří mají určitý vztah k vínu a baví je zjišťovat nové trendy o víně. Jedná se o profesi, během které je

nutné se průběžně vzdělávat a zdokonalovat. Sommelier by měl svými schopnostmi a dovednostmi přispívat ke zlepšování kvality obsluhy. Výsledek jeho práce se projevuje v pověsti podniku, ve kterém pracuje. Nikdy se nedocílí toho nejvyššího stupně vzdělání, protože se tato profese se stále rozvíjí, mění a zdokonaluje.

1.3.3 Plánování a řízení podniku

Sommelier by měl organizovat chod podniku tak, aby dosáhl vytyčených cílů, kterými jsou zamezení růstu nákladů a zvyšování zisku. Dále se potýká se procesem manažerského rozhodování za účelem stanovení strategických cílů, které si firma stanovila. K těmto činnostem dále patří, sestavení podnikového plánu, během kterého je nutné si odpovědět na tyto otázky:

- Kdo jsem nebo kým chci být?
- Co mohu dělat?
- S jakými omezeními?
- Na jaké zákazníky se chci orientovat?
- Jaké zboží nebo služby chci nabízet?
- Jak?
- Kde?

Odpovědi na tyto otázky nám vymezí oblast trhu, kterou má podnik pokrýt. Dále sestavuje finanční plán podniku, který pro nově otevřené restaurace předpovídá podíl kapitálových investic na získávání vín. (Vaccarini, 2008, s. 234)

1.3.4 Marketing

V této oblasti je role sommeliéra nenahraditelná. Sommelier by se měl stále zabývat potřebami zákazníků a souběžně by měl vycházet vstříc tržním požadavkům podniku. „*Sommelier zosobňuje veškeré důsledky vztahu mezi zákazníkem a restaurací*“. (Vaccarini, 2008, s. 239)

V dnešní době mnoho lidí navštěvuje restaurace za jediným účelem. Lidé se chtějí ocitnout v novém prostředí s příjemnými lidmi, ve kterém zapomenou na svoje starosti. Proto se mnoho restaurací stále více zaměřuje na emocionální zážitky. Jejich celkový dojem klade na zákazníky až skoro divadelní scénu, spolu s hudbou a barvami. Restaurace se stále více od sebe různě odlišují, a to zejména v interiéru. Interiér samotné restaurace zákazníkům mnoho napoví o tom, do jaké úrovně restaurace zapadá a jakým směrem se zabývá.

Během marketingové strategie by měl sommelier rozlišovat zákazníky stálé a zákazníky potencionální. Stálí zákazníci navštěvují restauraci nezávisle na konání akcí. Restauraci navštěvují pravidelně a není potřeba je nějakým způsobem pobízet. Oproti tomu u potencionálních zákazníků je nutné použít dobrou komunikační techniku a marketingové nástroje k tomu, aby je zaujmuly. Jak už bylo řečeno, je nutné rozlišovat tyto dva typy zákazníků. Ve vztahu k těmto typům zákazníků by měl sommelier používat rozdílné marketingové nástroje. Sommelier by měl být natolik zručný, aby sám poznal o jaké zákazníky se jedná a jaký je jejich vkus. Důležité pro něj je, aby získal i určitou náklonnost zákazníka a poskytl mu další informace a doporučení. Poté je nutné zjistit, zdali je zákazník spokojen s nápojem, který mu doporučil. „*V tomto ohledu je marketing užitečným nástrojem k vyjasnění cílů a poslání podniku, pro pokračování prostřednictvím vhodných strategií prodeje, reklamy a publicity*“. (Vaccarini, 2008, s. 240)

1.3.5 Efektivní komunikace

Efektivní komunikace je jedna z nejzákladnějších dovedností, kterou by sommelier měl umět. Jedná se o první dojem, který sommelier vytvoří nejen o sobě ale i o svém podniku. Podnik se zviditelní v mediích či v letáčcích apod. Giuseppe Vaccarini uvádí že (Vaccarini, 2008, s. 243) „*nezbytným předpokladem pro jasnou komunikace je hluboká znalost vlastního já*“. Tento způsob komunikace je často nazýván jako taktika manipulace. Tímto způsobem by měl sommelier poskytnout zákazníkovi potřebné informace, díky kterým dosáhne vytyčených cílů. Sommelier by se měl snažit porozumět zákaznickovým problémům a případně mu nabídnout řešení. Je nutné zde podotknout, že veškerá tato komunikace je časově omezená. Sommelier by měl být schopen za velmi krátkou dobu porozumět zákazníkovi a vyhovět mu v jeho požadavcích. Nutné je, si dát pozor i na neverbální projevy. Ne každý profesionál je schopný uplatnit svoji intuici a empatii. Proto bych zde chtěla vyjmenovat základní triky:

- Pokyvováním sommelier projevuje zájem o informace, které nám zákazník sděluje
- Krátkými frázemi sommelier podporuje proces komunikace
- Opakováním požadavků klienta, jej ujišťuje že ho správně chápe
- Snaží se přizpůsobit slovníku klienta, a nakonec jej i použije

1.3.6 Zajištění sklepa a podmínky pro uchování

Další funkcí sommeliera, je zajištění bezchybného vedení sklepa. Dokonalým sklepem je ten, který odpovídá charakteru dané restaurace či podniku. Je nutné zde podotknout že, restaurace, které se zaměřují převážně na nabídku vín budou mít jiný sklep než restaurace, které se zaměřují na kuchyni. Pro první kategorii restaurací platí, že jejich výběr vín musí být

dostatečně široký a různorodý. Je nutné taky stanovit, jak rychle se budou vína spotřebovávat. Pokud bude víno určeno pro rychlou konzumaci, sommelier je povinen hledat vína, která zrají velmi rychle. „*Sommelier je zodpovědný za patřičné uložení vín a to tak, aby lahve byly ve vodorovné poloze a zabránilo se vysychání korku*“. (Studijní materiál – Burešová, 2007, s. 43). Sommelier by měl během této funkce vždy disponovat hlubokými znalostmi enologie. Dále je nutné uspořádání degustací, během kterých se vyberou nejlepší vína od dodavatelů. (Vaccarini, 2008, s. 254)

Ideální pozice pro sklep je poloha, při které je sklep orientován na severovýchod. Touto polohou se předchází jistému riziku kolísání teploty. Dále je nutné udržovat vlhkost mezi 65-75 %. Teplota by se měla pohybovat mezi 10-15 °C a neměla by kolísat. Místnost by měla být dobře větratelná, zastíněná a určena pouze pro uchování nápojů, a ne ostatního sortimentu, jejichž aroma by mohlo proniknout do korku. Pro víno jsou nevhodné jakékoliv cizorodé pachy. O dlouhodobě uložených vín se etiketa stane časem nečitelnou, proto je vhodné o nich vést záznamy (Burešová, Pavloušek, 2015, s.99).

1.3.7 Tvorba vinného lístku

Během tvorby vinného lístku je třeba dbát pozornosti o jeho sestavení. Na jeho základě si zákazník představuje osobnost sommeliera. Vinný lístek by měl zákazníka na první pohled zaujmout a tím se stává nástrojem marketingu. To znamená, že je vizitkou podniku a samotného sommeliera. Vinný lístek musí být přehledný a srozumitelný. Obsahuje základní informace, mezi které patří geografické zařazení, název vína, název výrobce, ročník, cena a případně i gastronomické zařazení. Neměly by se v něm uvádět dlouhé popisy vín. Ve vinném lístku je možné vína rozdělit podle barvy nebo podle obsahu cukru. Též lze řadit podle oblastí, ročníku nebo pro náročnější klienty dle odrůdy. Vinný lístek slouží k propagaci podniku, takže je nutné při jeho tvorbě klást velký důraz na jeho grafickou úpravu a design. Pokud se stane, že některá vína už nejsou v nabídce, je vhodné je v lístku označit. V tomhle směru je tedy velmi důležitá jeho aktualizace. (Burda, 2012, s. 93)

4 Pomůcky a inventář

K nejdůležitějším sommelierským potřebám patří otvírák na víno. Doporučuje se otvírák dvou fázový s ostrým nožikem na ořezávání kapslí a dostatečně dlouhou a pevnou vývrtkou. Sommelier by měl u sebe mít také zápalky na případnou dekantaci a příručník. Na stole je dále založený talířek na odpad a talířek na korek, který se po otevření zakládá na stůl hostovi. Potřeby nutné pro servis vína se rozlišují podle druhu vína servírovaného. Například u vína

šumivého se zakládá nádoba na led, která se podloží dezertním talířem s příručníkem (Ševčík, Dvořák, 2002, s. 36).

1.4.1 Tastevin

V dřívější době sommelieři používali na degustaci známý tastevin. Tastevin je malá, stříbrná miska, kterou sommelier mýval zavěšenou kolem krku. Vnitřek misky byl tvořen z jedné strany velkými prohlubněmi, které se schylovali do tvaru perel. Pomocí kterých sommelieři hodnotili červené víno. Na druhé straně byli takzvané žilky, které sloužili pro hodnocení vín bílých. Uprostřed se nacházela tzv. bublina lively. Kolem této bubliny bylo čtrnáct prohlubní, které soužily k rychlému uvolnění aroma. V dnešní době se s tímto náčiním už nesetkáváme, pouze ve výjimečných situacích. Nadále zůstává symbolem této vznešené profese (ASI, 2001, s. 56).

1.4.2 Degustační sklenice

Tato sklenice je osobitá svým vejčitým tvarem, díky kterému je možné degustovat téměř všechny druhy vín. Na světě existuje mnoho typů těchto sklenic, které se od sebe odlišují v typu a velikosti. Organizace pro mezinárodní normy stanovila normovanou degustační sklenku s přesnou formou a objemem, ve které je možné senzoricky hodnotit vína tichá i šumivá (Vaccarini, 2008, s. 92).

1.4.3 Karafa a dekantér

Postup dekantace se provádí zejména u vín starých a vzácných. Dekantací zbavíme vína usazenin a dospějeme k uvolnění aroma díky jeho okysličení. Tento postup je možné provést i u vín mladšího typu. U těchto vín je nutné provzdušnění, které dopomáhá k zmizení nežádoucích pachů. Víno je zbaveno mladých tříslovin a v ústech se rozvinou vůně nejjemnějšího typu.

Karafy jsou tvořeny z jemného skla a mají různé tvary, proto je třeba opatrnosti. Na základě vlastností vína, které je servírováno se zvolí karafa (Vaccarini, 2008, s. 152).

1.4.4 Dekantovací košík

Tento košík se používá na přenos vína ze sklepa do restaurace. Pomocí dekantovacího košíku zůstává víno v téměř horizontální poloze. Díky tomu nedochází k rozptýlení usazenin, které zůstávají na dně lahve. Košík je vyroben ze dřeva nebo z vrbového proutí či kovu.

Sommelier ke své práci potřebuje specifické pomůcky, bez kterých se neobejde. Nejzákladnější zde byly popsány. Mezi méně důležité patří například zátka k uchování vína. Tato zátka se používá při servisu rozlévaného vína k zamezení jeho provzdušnění. Víno tak zůstává stále

svěží. Slovy Giuseppe Vaccarinioho (Vaccarinim 2008, s. 148) „*Mezi profesionální nástroje patří i přístroj na doplňování dusíku, který může postupně nasytit až osm otevřených lahví, čímž zabraňuje oxidaci produktu.*“ Do kategorie ostatních pomůcek patří také lapač kapek. Má podobu kulaté podložky, která se svine do válečku a vloží se do hrdla lahve. Tento váleček umožňuje dokonalé nalití vína bez jakéhokoli ukápnutí. Při servisu šumivých vín je možné použít kleště, které sommelierovi pomáhají při těžké manipulaci s korkem. V profesionálních kruzích se setkáme s teploměrem, který kontroluje teplotu před servírováním. V dnešní době je možnost setkání s náramkem, který se nasadí kolem těla lahve a určí teplotu vína. Při servisu straších vín je nedílnou součástí mít u sebe ubrousky na případné otření lahve.

1.4.5 Sklenice na víno

„*Sklenky jsou nepostradatelnými nástroji k osobnímu setkání s vínem.*“ (Giuseppe Vaccarini, 2008, s. 134) K základní pravidlům patří křišťálově čisté sklenice z nebarveného skla, na které se zákazník zaměří jako první. Tloušťka skla určuje kvalitu nápoje, proto je vhodné používat sklenice, které jsou z jemného tenkostěnného skla. Dle stylu servírovaného vína se určuje typ sklenice. V dnešní době existuje značné množství typů sklenic, které se od sebe odlišují ve svých tvarech a velikostí.

Sklenice na bílá a růžová vína

Pro svěží mladá bílá vína se používají sklenice, které mají tvar tulipánu. Tyto sklenice jsou ve středu více baňaté a na vrcholu zlehka zúžené. Tímto zúžením zaručují uvolnění veškerého aroma. Pro vzácnější bílá vína se používají sklenice, které jsou větších rozměrů.

Sklenice na červená vína

Pro vína ovocného buketu a mladá vína se zakládají sklenice menší a méně klenuté. Pro vína archivní se použijí sklenice s prodlouženými stěnami a s širším středem.

Sklenice na šumivá vína

Pro servis šumivých vín se používají sklenice typu flétny nebo misky. Je nutné zde podotknout, že pro šumivá vína se v dnešní době spíše používají flétny, které podporují jejich perlení. Oproti sklenicím typu miska, u kterých dochází k rychlé ztrátě oxidu uhličitého a tím i ztrátě na kvalitě vína.

Tuto část bych ráda zakončila slovy paní Burešové (Burešová, Pavloušek, 2015, s. 94). „*Správně zvolený typ a tvar sklenice buď podtrhne kvalitu vína, nebo naopak při nesprávném použití konzumenta ochudí o gurmánský a estetický zážitek.*“

1.4 Zásady servisu vína

Vzhledem ke skutečnosti, že trh nabízí mnoho stylů vín, liší se servis a podávání vína.

1.4.1 Servis čepovaného a rozlévaného vína

V dřívější době se servis čepovaného a rozlévaného vína prováděl zakládáním na stoly v cejchovaných skleničkách na stopkách o obsahu 0,1 či 0,2 l. V současné době se ve vinárnách zakládají na stoly skleněné nebo případně kameninové džbánky o obsahu od 0,2 l do 2 a více litrů. K těmto džbánkům se zakládají sklenice na stopce nebo tzv. koštěrky. Při servisu vína ve džbáncích se stejně jako u servisu vína lahvového. Hostovi se nalévá víno zprava dle společenských pravidel. U tohoto servisu se rozlišuje velikost společnosti, která je obsluhována. Při obsluze velké společnosti se začíná servisem u čestného hosta, dále se postupuje a nalévá se ostatním. Při obsluze malých společností se dodržují společenská pravidla, nalévá se tedy zprava. Dle domluvy s hostitelem poté číšníci hostům dolévají, nebo si případné hosté dolévají sami. (Salač, 2006, s. 68)

Dezertní vína se podávají v tomto způsobu servisu málo, jedná se o vína, která obsahují vysoký podíl cukru a alkoholu. V naší zemi tyto vína patří mezi méně oblíbená oproti zahraničí, kde je tomu naopak. Servírují se ve sklenicích, které jsou uzavřené o obsahu 0,1 l.

Kořeněná vína se servírují ve sklenicích typu miska o obsahu 0,1 l, nebo ve sklenicích na bílé víno. K tomuto vínu se ve většině podniků podává plátek citronu a případně i led na vyžádání.

Salač uvádí (Salač, 2006, s. 68) „*U nás se šumivá vína podávají velmi málo.*“ Tato informace už v dnešní době neplatí, sama z vlastních zkušeností mohu říct, že na dnešním trhu tyto vína vládnou. Největší zájem prahne zejména po Frizzante či Proseccu. Například vinařství Vajbar produkuje velké množství šumivých vín. K uchování svěžesti vína je nutné použít univerzální uzávěry na lahve, která mají jednoduchou konstrukci. Víno se servíruje ve sklenici typu flétna o obsahu 0,1 l.

1.4.2 Servis lahvového vína

Sortiment lahvového vína se stále rozšiřuje spolu s okruhem znalců, kteří požadují kvalifikovaný servis. Ve větě Gustava Salače (Salač, 2006, s. 68) *To znamená správné ošetřování, temperování vína, teoretické znalosti o víně a jeho podávání. Konkrétní postup při servisu lahvového vína je následující: objednávka, prezentace, otevření, otření hrdla ubrouskem, degustace, nalévání, dolévání.*“

Sommelier by měl rozumět vínu natolik, aby byl schopen charakterizovat vína k určitému pokrmu. Po odsouhlasení hostem následuje prezentace vína. Během prezentace stojí zleva

pokud tak není možné tak zprava k hostovi. Víno má podložené příručníkem, který je přeložený na 1/3 na předloktí levé ruky, pravou rukou víno zlehka přidržuje a v mírném předklonu směrem k hostovi víno prezentuje. Na servírovacím stolku tzv. keridonu se provádí otevření lahve, případně na stole u hosta. Sommelier má na keridonu založené dva malé talířky na odložení uzávěru a druhý na korek, který po otevření zakládá hostovi na stůl a tubus. Prvním krokem je odříznutí uzávěru a jeho odstranění. Zdá-li se být zátko nepoškozená a čistá, provede se otření ubrouskem a navrtání do 4/5 a zátku vytáhneme. Po vytažení zátky je nutné otřít hrdlo lahve a k zátku přičichnout. Pokud je vše v pořádku, provede se servis vína a v konečné fázi se víno vloží do tubusu. V dřívější době sommelier prováděl degustaci vína tak, že použil unifikovanou degustační sklenici do které nalil asi třetinu vína. Jednalo se o smyslové ověření kvality vína, kde zhodnotil vzhled, vůni, chuť a teplotu. V současné době se tento způsob neprovádí, případně jen na vyžádání hosta. Při nalévání je nutné sklenici naplnit do dvou třetin. Levá ruka je přiložená za zády ve výši pasu, nebo se s ní přidržuje lahev s příručníkem. Po nalití je nutné lahev pootočit, aby víno neukápl. Poslední částí je dolití vína, jedná se o společenskou ale i taktickou záležitost u které může sommelier postupovat dle stanovených pravidel nebo přání hostitele. Hostovi se dolévá po vyprázdnění první sklenice, smí se dolít i hostům, kteří mají méně než polovinu obsahu. Pokud už host víno dolít nechce, provede vztažení ruky nad sklenici. V současné době je možné se setkat s víny, která jsou uzavírána šroubovým uzávěrem a řadí se do kategorie mladých a moderních vín. Mnoho lidí si tyto vína dává dohromady s víny lacinými. Může tomu být tak, ale i nemusí. (Seldon, 2004, s. 46) Tyto vína jsou svěží a nejsou vhodná pro dlouhodobé skladování. Většinou se spotřebovávají do 3 let. Přesnější detaily servisu lahvového vína se od sebe odlišují ve stáří vína a jeho stylu. Stylů vín stále přibývá.

1.4.2 Zásady servisu bohatých plných bílých vín

Způsob servisu je stejný jako u vín mladých. Zde se klade větší důraz na vytáhnutí korku a jeho ošetření. Vína, která se řadí do této kategorie jsou významné svým osobitým charakterem. U starších vín se stává, že se na dně lahve vyskytne krystalická usazenina. V tomto případě je nutné dbát větší pozornosti při nalévání. Vína se přelévají do karafy nebo se servírují ve velké sklenici, se kterou je možné zakroužit. Jedná se o větší sklenici o obsahu 0,30 l. Při nalévání vína se sklenice naplní do jedné třetiny (Burešová, Pavloušek, 2015, s. 103).

1.4.3 Zásady servisu bohatých růžových vín

V dnešní době je možné se na trhu setkat s několika druhy růžových vín, které se řadí do kategorie trendů na trhu. Tato vína nejsou vhodná na dlouhé zrání. Zájem po těchto vínech zejména stoupá v letních dnech. „*U růžového vína platí pravidlo, že čím je víno mladší, tím je*

lahodnější.“ (Fišera a kolektiv, 2016, str. 79) Vína se podávají stejným způsobem jako vína bílá. Servírují se ve sklenici tulipánového tvaru o objemu 0,2 l.

1.4.4 Zásady servisu středně plných a plných červených vín

Jedná-li se o starší ročník, víno je velmi citlivé na prudké pohyby. Na dně se nachází jemný depot, který se může díky prudkým pohybům rozvířit a tím ovlivnit chuť vína. Víno je nutné opatrně vytáhnout z regálů a vložit do dekantovacího košíku. Ve stejné poloze přinese sommelier víno k hostovi a tak ho prezentuje. Po odprezentování je nutné odříznout kapsli. Správný řez zabraňuje kontaminaci vína. Po očištění hrdla se zavrtá otvírák dostatečně hluboko a během vyjmutí se vínu věnuje nejvíce pozornosti. Po vytažení korku se provede otření hrdla příručníkem a čichem se zkontroluje kvalita. Sommelier přelege víno do karafy, kterou krouživými pohyby vyviní. Následuje nalití do degustační skleničky k zhodnocení vína. Zdá-li se být vše v pořádku, zapálí se svícen a může se začít se dekantací vína. Do pravé ruky je nutné uchopit košíček s lahví a do levé karafu. Nad svíčkou se nalezne ideální prostor, kde bude kontrolovat kvalita vína přetékajícího do karafy. Plynulým dekantováním se docílí nepromíchání vína s depotem a případné zastavení dekantace. Jakmile sommelier uvidí, že se k hrdlu lahve blíží depot, dekantaci zastaví a zbytek vína ponechá v lahvi. (Ševčík, Dvořák, 2002, s. 60)

Do kategorie středně plných vín se řadí vína, které vyzrávají v dřevěných sudech. Přesněji se sem řadí vína z odrůd Pinot noir, Cabernet Sauvignon a Merlot. Vína z odrůd Pinot noir se servírují ve vysoké, baculaté burgundské sklenici o obsahu 350–400 ml. V této sklenici mají možnost rozvíjet svůj osobitý charakter. Ve vysokých, honosných sklenicích typu Bordeaux o obsahu 400 ml se servírují vína vyráběná z odrůd Cabernet Moravia a Merlot.

Vína s vyšším obsahem alkoholu kolem 14% se řadí do kategorie plných, vyzrálých a vzácných vín. Tyto vína mají bohatě strukturovanou a kořenitou chuť. Jedná se o vína jedinečná, která jsou v mládí velmi tříslovitá. Vína jsou vyráběná z odrůd Cabernet Sauvignon, Merlot, Malbec, Tannat a Nebbiolo. Pro servis těchto vín se používají sklenice odpovídající velikostí, výškou a jemností skla. Pro exkluzivnější vína se používají sklenice na tenčích a vyšších nožkách. Během servisu velkých vín pracujeme pomalu. Mnohdy se říká, že se zachází s uměleckými díly, proto je nutná opatrnost. Sommelier se musí rozhodnout, zda bude provádět dekantaci vína či ne. Hodně stará vína se před konzumací nedekantují z důvodu okysličení a uškození vína na kvalitě. (Burešová, Pavloušek, 2015. str. 104)

K tomuto stylu vín se řadí i vína archivní. Způsob servisu archivních vín se nijak neodlišuje od servisu vzácných červených vín. Pouze se klade ještě větší důraz na otevření.

V současné době se z většího množství konzumují vína mladá. Oproti minulosti, kde převládali vína staršího typu. Hlavním důvodem je, že se vyrábějí vína k rychlé spotřebě. Do kategorie archivních vín se řadí vína, která jsou stará více než tři roky. Mohou to být i vína, která jsou stará několik desítek let. U těchto vín dochází k prosáknutí přes záklopku. V tomto případě je nutné provést očištění. Sklenice, které se používají u podávání starých vín mají objem až 0,50 – 0,80 l. Servis těchto vín je stejný jako v předchozí kapitole (Burešová, Pavloušek, 2015, s. 104-105).

1.4.5 Zásady servisu šumivých vín

Šumivá vína se vyrábějí v mnoha různých stylech a kategoriích. Lehká šumivá vína jsou významná svou ovocnou a svěží chutí. U vyzrálějších šumivých vín se na jazyku projevují tóny pražených cereálií či tóny pečených sušenek. Při servisu šumivého vína je nutné dbát na teplotu jeho podávání. Teplota podávání by se měla pohybovat okolo 6-7 °C. Po nalití vína dojde k jeho oteplení o 2 °C. To je hlavním důvodem proč se na stoly zakládají chladiče na víno. Chladicí nádoba se ve většině případů podkládá příručníkem a dezertním talířkem. Během otvírání šumivého vína je nutné si dát pozor na tlak v lahvi. Pokud chceme docílit bezpečného servisu je nutné při otevření lahve stát směrem od hosta a lahev s vínem držet šikmo. Sklenice mají tvar typu flétny a jsou na vysoké nožce. U nás se s degustací šumivého vína nesetkáváme, v jiných vinařských zemích ano. V dřívější době se šumivá vína servírovala ve sklenici typu miska. V dnešní době se s tímto způsobem servisu už nesetkáváme. Tento způsob servisu je považován za nevhodný. Sklenice naplníme do 2/3. Během nalévání můžeme kontrolovat perlení vína. Sklenici můžeme držet v ruce nakloněnou směrem k lahvi, nebo jej hosté mají založené na stole. (Fišera a kolektiv, 2016, str. 81)

1.5 Teplota podávání vín

Správná chuť vína závisí na správné teplotě podávání. Pokud jsou vína moc studená, nemohou správně rozvinout své aromatické vůně a zdají se tak uzavřená. Naopak příliš teplá vína působí moc těžce, protože vyšší teplota zdůrazňuje alkohol (Fischer, 2007, s. 203). Teplota podávání vína patří k parametrům, jenž nejvíce ovlivňují senzorické hodnocení vína (Michlovský, Seldon, 2013, s. 134).

Tab. 1: Správná teplota při servírování vína

Druh vína	Doporučená teplota při podávání	Doporučená teplota při konzumaci
Šumivá a šampaňská	5 °C	7–9 °C
Bílá suchá, mladá a růžová, polosladká a sladká vína pozdních sběrů	7 °C	9–11 °C
Mladá červená, lehká ovocná	8 °C	10–12 °C
Velká silná bílá vína	8–10 °C	10–12 °C
Elegantní červená vína	10–12 °C	12–14 °C
Velká těžká červená vína	12–13 °C	14–15 °C
Červená vína s bohatým obsahem taninu	15–17 °C	18–20 °C
Stará likérová vína	10–12 °C	13–15 °C

(Zdroj: Globas Wines & Spirits, 2017)

Tab. 2: Orientační teploty pro podávání vín

Styl vína	Doporučená teplota (ve °C)
Bílá vína mladá	6-8
Bílá vína aromatická	8-9
Bílá vína střední a plná	10-12
Růžová vína	6-8
Červená mladá, ovocná vína	11-13
Červená střední vína	14-16
Červená zralá a vzácná vína	18-20
Šumivá vína	6-8
Ročníková Champagne	7-9
Portské – suché	8-10
Portské – sladké	11-13
Ledové, slámové víno	6-8

(Zdroj: Burešová, Pavloušek, 2015, s. 90)

V porovnání těchto dvou tabulek, nalezneme určité neshody. Mnoho odborníků se v určitých směrech rozchází. Ačkoli se v mnoha případech jedná o pouhý jeden stupeň celsia.

1.5.1 Senzorické posouzení vín VACH

Smyslové hodnocení VACH znamená zkratky pro vzhled, aroma a chuť. Tvůrkyní tohoto hodnocení je vedoucí mé bakalářské práce paní Pavla Burešová. Proto jsem se jej zde rozhodla uvést. V dnešní době má toto hodnocení už mnoho jiných označení, například vzhled vína „OKO“, vůně vína „NOS“, chuť vína „PATRO“. Tyto tři prvky jsou nejzákladnější při posuzování vín.

Vzhled vína

Do složky vzhledu patří při posuzování vín čírost, čistota, barva, viskozita, jiskra a případně zářivost a perlivost. Prvním aspektem, jenž se hodnotí je čírost. Je nutné, aby víno bylo číré bez jakýchkoliv zakalujících tónů. Dalším důležitým aspektem je barva, která je podmíněna odrudou vína, ročníku, vyzrálostí a metodě zpracování. „*Můžou se pohybovat u bílých vín od téměř bezbarvé, světle žluté, žluto-zelenkavé, slámově žluté, zlatavé až po jantarově-žluté a zlatově-měděné tóny. U růžových vín je to např. od světle-růžové, lososově-růžové až k sytému cibulově-žluté. U červených vín jsou to tóny sytější-růžové, nafialovělé, třešňově-červené, oranžově-červené, až po červeno-hnědé*“. (Burda, 2012, s. 104). Při zakroužení sklenicí s vínem se objeví tzv. „nožičky“ a pomocí nich hodnotíme viskozitu vína. Víno, jenž pomalu stéká po sklenici obsahuje mnoho extraktivních látek, alkoholu a zbytkového cukru.

Aroma vína

Do složky aroma patří kvalita vína, intenzita, popisy vůně a jeho rozpoznání. Jedná se o nejdůležitější aspekt při ochutnávání vína (Robinson, 2016, s. 26). Během tohoto hodnocení je nutné s vínem zakroužit v pomalých intervalech. Díky zakroužení se víno dostane do pohybu a do kontaktu s větším množstvím vzduchu. Jedná se o nejdůležitější krok v hodnocení. Během této fáze se vůně vína dělí na primární, sekundární a terciární. Primární vůně zahrnují aroma pocházející z hroznů (ovocné, rostlinné, květinové či kořenité). Sekundární aroma pochází z fermentace, jenž závisí na druhu kvasinek a podmínkách při kvašení. Terciární vznikla biochemickým pochodem v průběhu dalšího zrání. Kategorie terciárních vůní se nachází u velkých vín, které se v naší zemi až tak nevyrábějí (Henn, 2006, s. 14).

Chuť vína

Do poslední kategorie patří obsah cukru, kyselin, alkoholu, tříslovin, stáří a dochuť v ústech. Chuť se dělí na 4 základní směry: sladká, slaná, kyselá a hořká. Hodnocení v ústech by mělo trvat kolem 10-15 vteřin. V chuti se hodnotí intenzita chuťového vjemu, přítomnost či nepřítomnost rušivých tónů, které mohou být následkem chorob či vad. Dále harmonie

příjemných chutí vína a délku trvání chuťového vjemu po polknutí. „*Délka chuťového vjemu po polknutí 7-15 vteřin – vína dlouhá, 4-7 vteřin – vína střední, do 4 vteřin – lehká, krátká vína*“ (Kraus, Kopeček, 2002, s. 98).

1.5.2 Párování vín a pokrmů

Gastronomie je samostatný obor, který úzce souvisí s kuchařským uměním a s enologií. Víno je neoddělitelnou součástí jídla (Ailer, 2016, s. 158). Důraz je v tomto směru kladen i na prostředí, ve kterém se jídlo s vínem snoubí. „*V posledních desetiletích se začala mezi sommeliery používat technickovědecká metoda, jejímž úkolem je kvalifikovat a kvantifikovat rozličné vjemy a dojmy z pokrmu a vína, odděleně je analyzovat a porovnávat* (Vaccarini, 2008, s. 100).

Součástí stolování je správné zakomponování vína do menu. Během jídla zákazníci usilují o harmonii chutí jídla a pití. Tyto vjemy se mohou překrývat, neutralizovat nebo znehodnocovat navzájem. (Michlovský, Sedlo, 2013, s. 156). Chutě a vůně jenž vína vyzařují během snoubení s pokrmu nám vytváří nové chuťové vjemy. (Marshall, 2012, s. 218). Víno ani pokrmy nesmí dostatečně dominovat nad jedním, či druhým. Existuje základní doporučení pro snoubení pokrmů s víny. V praxi se mnohdy hovoří o dvou základních principech snoubení – harmonie a kontrast. Soulad harmonie je založen na podobnosti vůní a navzájem se podporujících chutí. Cílem je vytvořit určitý soulad. Kontrast je založen na vzájemném se doplňování s cílem dosažení očekávané harmonie. V některých případech chutě působí tak, že se vzájemně potlačují.

K tomu, aby byl sommelier schopný správně snoubit vína a pokrmy, potřebuje znát jejich základní charakter (Burda, 2012, s. 114).

O vhodnosti určitého vína, které by se mělo servírovat k danému pokrmu bylo napsáno už mnoho pojednání. Platí však všeobecně uznávaná pravidla, která jsem se rozhodla zde uvést. Slovy pana Krause a Kopečka (2002, s. 124) „*Podle základního pravidla harmonie patří k jemným, málo kořeněným pokrmům jemná vína. K výrazné, těžší úpravě jsou vhodná plná vína s výraznější chutí.*“

Tab. 3: Doporučené kombinace pokrmů a vín podle dominantních chutí (zpracovali Michlovský a Sedlo)

Vzájemná podpora (harmonie)	Chuť pokrmu	Převažující chutě vína-příklady
	Sladký	Nasládlé (výběry z bobulí, z cibéeb, ledové a slámové víno)
	Slaný	Kyselejší (bílé jakostní a kabinetní víno, pozdní sběr)
	Kyselý	Kyselejší (bílé jakostní a kabinetní víno, pozdní sběr)
		Taninové (těžší červená vína, některá aromatizovaná vína)
	Hořký	Taninové (těžší červená vína, některá aromatizovaná vína)
		Kyselejší (bílé jakostní a kabinetní víno, pozdní sběr)

(Zdroj: Michlovský, Sedlo, 2013, s. 158)

Vyváženost (kontrast)	Chuť pokrmu	Převažující chutě vína-příklady
	Sladký	Taninové (těžší červená vína, některá aromatizovaná vína)
		Kyselejší (bílé jakostní a kabinetní víno, pozdní sběr)
	Slaný	Taninové (těžší červená vína, některá aromatizovaná vína)
		Nasládlé (výběry z bobulí, z cibéeb, ledové a slámové víno)
	Kyselý	Nasládlé (výběry z bobulí, z cibéeb, ledové a slámové víno)
	Bílkovitý	Tříslovité (hutná červená vína)
	Tučný	Nasládlé (výběry z bobulí, z cibéeb, ledové a slámové víno)
	Krémovitý	Šumivé, perlivé víno
	Olejnatý	Kyselejší (bílé jakostní a kabinetní víno, pozdní sběr)

(Zdroj: Michlovský, Sedlo, 2013, s. 158)

II. PRAKTICKÁ ČÁST

2 Profese sommelierra a jeho uplatnění v praxi

Praktická část bakalářské práce zaměřena na okruh problematiky, jenž se týká pozice sommelierra v gastronomických zařízeních.

V praktické části byla nejprve aplikována specifická marketingová technika Mystery shopping, uplatněna ve dvou provozovnách. V prvním gastronomickém zařízení byla tato technika provedena v termínu 4. 2. 2018, ve druhém gastronomickém zařízení 8.2.2018. Využita byla metoda dat s cílem zjistit pracovní postup sommelierra v daných provozovnách – objednávka vína, představení vinného lístku, doporučení vína, možnost vína párování s pokrmy, celkový servis a komunikace s hostem. Druhou metodou, pro sběr dat byly použity řízené rozhovory. Rozhovory byly poskytnuty v termínech 8.2.2018 a 15.2.2018. Během této metody byly poskytnuty důkladné informace o nabídce nabízených vín. Posledním zkoumáním byly vytvořeny dotazníky, které byly zaměřeny na laickou veřejnost a odborníky v této profesi. K dotazníkovému průzkumu byla využita stránka www.surveymonkey.com s cílem získání 100 respondentů. Další informace byly získávány pomocí email, osobních setkání a případně i vlastních zkušeností. Dotazníkový průzkum bylo možné vyplnit v časovém úseku od 6.12.2017 do 6.1.2018. Na dotazníkovou část respondenti odpovídali anonymně. Výsledky, které byly získány zde byly uvedeny a následně prostudovány.

2.1 Úvod do praktické části

Praktická část obsahuje podrobnou analýzu dvou stravovacích zařízení v centru a v okolí města Brna. V úvodu práce byl stanoven cíl, kterým je analýza současného stavu profese sommelierra ve stravovacích zařízeních, jeho pracovní náplni a analýza nabídky ve vinné kartě. Na stanoveném cíle byla vyslovena hypotéza: Profese sommelierra je spojena s odborností vyplývající ze vzdělávání a profesionalitou využívanou v průběhu servisu.

K naplnění stanoveného cíle byla využita kombinace následujících metod: pozorování neboli metoda s názvem Mystery shopping s komparativní analýzou. Hodnocení provozoven bylo sestaveno dle následujících prvků. Prvním hodnotícím prvkem byl celkový design provozovny – styl, atmosféra, velikost, vybavení a personál. Druhým zkoumaným aspektem byla celková nabídka ve vinné kartě.

Kvalitativní komparativní analýza byla provedena na základě parametrů, které byly stanoveny. Vyhodnocena byla komunikace sommelierra se zákazníkem a jeho péče o něj. Dále se vyhodnocovala prezentace, servis a kvalita daného vína.

2.2 Rozhovory a Mystery shopping ve vybraných stravovacích zařízeních o uplatnění sommeliery

Kvalitativní metoda s názvem Mystery shopping byla uplatněna v provozovnách, ve kterých jsem měla možnost sama pracovat. Zde bylo možné se dostat k bližším informacím o nabídce nabízených vín a případné práci číšníků se zákazníky. Dle daného zkoumání zde bylo uvedeno následující zjištění. Druhá metoda, která byla uplatněna v bakalářské práci byly řízené rozhovory, během kterých byly poskytnuty důkladné informace, dále byla možnost sledování celkového průběhu servisu vína a i případné ochutnávání nabízených vín.

2.3 Sono centrum Představení podniku

Sono centrum je architektonická stavba z roku 2014. Jedná se multifunkční kulturní prostor, který zákazníkům nabízí možnost ubytování a posezení v příjemné restauraci. Jeho velkou výhodou je zúčastnění se hudebních akcí ve velkém sále. Sono centrum se nachází ve střední části Brna, Veverí. Restaurace Sono již funguje třetím rokem ve středu Brna.

Interiér a atmosféra

Při vstupu do restaurace zákazníci ohromí obrovský zaoblený bar, který se nachází ve středu restaurace. Zdi jsou obložené hudebními deskami a podél celé restaurace je vyvěšeno celkem 210 mikrofónů. Ve všech mikrofonech se nacházejí žárovky a jejich osvětlení dodává restauraci tu správnou image.

Hotel Sono nabízí na devíti patrech celkem 39 pokojů s celkovou kapacitou 73 lůžek. Vybavení pokojů odpovídá standardu 4 hvězdiček. Apartmány, které hotel nabízí jsou umístěné v nejvyšším patře a nabízejí tak zákazníkům nezapomenutelný zážitek s panoramatickým výhledem na celé Brno.

Celkový interiér je zaměřen do hudebního designu. V klubu se nachází obrovské pódium pro velké skupiny či orchestry, dále dva velké balkóny a čtyři plně funkční bary. Ve zmiňovaném prostoru je možné uspořádat všechny druhy kulturních akcí, jenž se konají v Brně.

Kapacita

Celková restaurace má kolem 150 ti míst k sezení. Zákazníci si mohou vybrat místo k sezení ze tří sektorů, které se tam nacházejí. Prvním sektorem jsou tzv. „boxy“. V tomto sektoru si zákazníci mohou zpříjemnit posezení ve stylu gauče. Druhým sektorem jsou standartní židle se stoly, které tvoří největší část restaurace. Třetím úsekem je tzv. „pivnice“, kde je možnost

posezení na vyvýšeném gauči s barovými židlemi. Posledním úsek tvoří barové židle, které obklopují zmíněný zaoblený bar.

Vybavení

Celkové vybavení restaurace je možné zahrnout do kategorie moderního stylu, které průběžně modifikuje. Zmíněnou dominantou jsou mikrofony a hudební desky. Zajímavostí, kterou zde mohou podotknout je budoucí rekonstrukce celé restaurace, která bude probíhat v létě 2018.

Personál

Během snídaní, které hotel poskytuje hostům jsou přítomni na pracovišti dva číšníci. V čase od 10.00-15.00, tedy v obědovém úseku se na pracovišti nachází barman s třemi až čtyřmi číšníky. Během večerního provozu je možné se setkat s dvěma barmany a čtyřmi až pěti číšníky. Večerní provoz se zde odvíjí od konání akcí na klubu. Veškerý personál je jednotně oblečen. Uniformu stálých číšníků tvoří černé kravaty, jmenovky, černé kšandy, černé kalhoty a bílá košile. Zákazníci si mohou povšimnout brigádníků, kteří se od hlavních číšníků odlišují, a to tím způsobem že, mají pouze bílou košili. Během posezení je možné si všimnout o rozdělení úseku číšníků. Každý se stará o svůj sektor, který má na starost. Je tedy zcela nemožné že číšník, který má na starost úsek „pivnici“ se objeví v úseku „boxy“. Výjimku tvoří situace, když daný číšník vidí že jeho kolega/kolegyně potřebuje pomoc.

Vinný lístek

Základnu vinného lístku v podniku tvoří vína z vinařství Chateau Valtice. Z vinařství Chateau Valtice nabízejí rozlévaná vína, jimiž jsou Chardonnay, Müller Thurgau, Frankovka a Cabernet Moravia. Ráda bych zde zmínila určitou výhodu této provozovny, co se týče rozlévaných vín. Tato provozovna i mimo zmíněné rozlévané vína, nabízí možnost nabídky skleničky u všech ostatních vín, které se nacházejí v jejich nabídce. Zákazníci mají možnost ochutnat vína z vinařství Grmolec, Sonberk nebo případně vína zahraniční. Možnost rozlivu se netýká u vín šumivých, viz. Bohemia Sekt a Moët & Chandon Brut Imperial.

Tab. 4: Nabídka vín v provozovně

Česká vinařství	Chateau Valtice	Rulandské šedé, Ryzlink Rýnský, Tramín červený, Pálava, Hubernal, Sauvignon, Zweigeltrebe rosé, Modrý portugal, Rulandské modré, Dornfelder
	Sonberk	Pálava
	Grmolec	Cabernet Moravia
	Bohemia Sekt	Brut a demi sec
Zahraniční vinařství	Francie	Entrecote Merlot, Rosé d' Anjou Brevin, Moët & Chandon Brut Imperial
	Německo	Riesling Ernst Ludwig
	Itálie	Pinot Grihio Sachetto, Sachetto 321, Cavichiatti 1928, Mionetto Valdobbiadenne, Treviso Casa R. DOC a Santi Valdobbiadenne brut

*(Zdroj: Vlastní zpracování)***Prezentace sommeliéra**

Číšníci v této restauraci zákazníky přivítají vždy s úsměvem. Usadí je dle jejich přání do konkrétní části restaurace. Po usazení se jeden z číšníků, který má na starost daný sektor ujem hostů a předloží jim nápojový a vinný lístek. Dále se zeptá, zda budou zákazníci večeřet a na základě jeho odpovědi předloží i lístek jídelní. Pro snadnější výběr vín pro zákazníky je možné se číšníků zeptat na doporučení daného vína. S tímto doporučením nemají žádný problém, ba naopak mají zájem zákazníkovi poradit a vyhovět mu v jeho požadavcích. Přístup číšníků lze tedy hodnotit opravdu v kladném slova smyslu, o hosty je postaráno velmi dobře. Po vybrání vína zákazníků, byla na stůl založená nádoba s ledem, podložená příručníkem a dezertním talířkem. Pro otevření vína používají dvoufázový otvírák, který je v dnešní době opravdu během této práce nepostradatelný. Po otevření vína bylo případně přičuchnuto k zátce zda-li je v pořádku a následně se provedl servis. Zátku číšníci nezakládají hostovi na stůl, protože většinu z jejich nabídky tvoří vína, která nemají korkový uzávěr.

Tab. 5: Hodnocení servisu

Prvek hodnocení	Počet možných bodů	Počet získaných bodů
Prezentace vína	0-5	3
Servis vína	0-5	3

Kvalita vína	0-5	2
Komunikace se zákazníkem	0-10	10
Péče o zákazníka	0-10	8
Maximální počet získaných bodů	35	26

(Zdroj: Vlastní zpracování)

2.4 Maximus resort

Představení podniku

V roce 2005 zakoupila společnost Maximus Resort, a.s. podnik, jenž byl postaven v roce 1998 u Brněnské přehrady. Společnost připravila projekt, který postupem času zrealizovala, přesněji v letech 2010-2015. V roce 2012 se otevřela první etapa, ve které se otevřel čtyřhvězdičkový hotel a později wellness. V roce 2014 se otevřela druhá etapa, během které byla vybudována venkovní saunová část. A v roce 2015 se otevřel venkovní bazén a vířivka s fresh barem, tyto části byli třetí etapou. V dnešní době se jedná o velmi jedinečný komplex, jenž se nachází v Brně. V hotelu naleznou zákazníci dvě restaurace, bowling a kongresové sály. Zákazníkům se nabízí jak, česká tak i mezinárodní kuchyně v moderním pojetí, která je založena na špičkové gastronomii i obsluze. Díky krásné přírodě, se v hotelu během letní sezóny koná spousta svateb a během zimní se naopak konají různé firemní večírky.

Hotel Maximus Resort nabízí mnoho doplňkových služeb. Nabízí prostory pro konání kongresů či různých společenských akcí, školení, jednání, eventů a večírků. Dále nabízí wellness & Spa Infinit, a různé sportovní aktivity. Kongresové centrum, které hotel nabízí má kapacitu až 300 míst s možností rozdělení na pět menších zvukově oddělených konferenčních sálů. Zároveň tak nabízí i možnost konání svatby. Se svatebními přípravami již mají velké zkušenosti. Hotel má vlastní svatební koordinátorku, která vám zaručí zajištění těch nejlepších služeb a po celou dobu vám bude s realizací nápomocná. Součástí hotelu je tenisový klub, který poskytuje možnost celoročního sportovního využití. Nabízí tři tenisové kurty, kdy jeden z těchto kurtů, má multifunkční využití s možností hrát nohejbal. Od podzimu do jara používají nafukovací haly s osvětlením na všech třech kurtech. Dále zde naleznete bowling, který je stylově zařízen.

Interiér a atmosféra

Interiéry hotelu vznikly ve spolupráci se specialisty na Feng Shui, kteří hotel pomohli vytvořit ve stylu a dle zásad východní filozofie. V hotelu se nachází dvoulůžkové pokoje Deluxe a Deluxe plus ve čtyřhvězdičkové kvalitě, čtyři apartmány Suite, jeden Executive Suite a dále ve

tříhvězdičkové kvalitě dvoulůžkové a třílůžkové pokoje Standard. Všechny apartmány a většina pokojů mají k dispozici balkon či terasu s posezením a výhledem na Brněnskou přehradu nebo na okolní lesy. Pokoje jsou zařízené vlastní koupelnou se sprchovým koutem, toaletou a fénem. Dále jsou vybaveny televizí, připojení wi-fi a menším minibarem.

Během svého pobytu můžete navštívit restauraci Portum, která je skutečným gurmánským zážitkem. V restauraci naleznete kuchyni českou i mezinárodní v moderním pojetí, založenou na špičkové gastronomii a příjemné obsluze. Kromě stálého menu, můžete ochutnat i jedinečné sezónní nabídky sestavené dle gastronomického kalendáře či obědového menu, které je stvořené pro příjemný oběd s přáteli nebo obchodními partnery. Celková atmosféra provozovny na zákazníky působí příjemně a zejména moderně.

Kapacita

V hotelu Maximus resort se nacházejí dvě restaurace Portum. V první vystavené restauraci se provozují snídaně a večeře pro zákazníky hotelu. V novější restauraci, který se nachází hned vedle předešlé, se provozují obědy a večeře formou À la carte. Celková kapacita jedné restaurace je kolem 40 míst k sezení.

Vybavení

Vybavení restaurace se řadí do moderního stylu. V ani jedné ze zmiňovaných restaurací se nenachází žádný bar. Lobby bar se nachází při vstupu do první restaurace. Ve druhé restauraci je vytvořen bar v zázemí zaměstnanců.

Personál

Při vstupu do restaurace se hostů ujme jeden z číšníků a usadí jej k zarezervovanému nebo volnému stolu. Součástí usazení je i odložení kabátu či bundy. Personál je velice příjemný a ochotný. Všichni číšníci mají jednotnou uniformu, kterou tvoří béžové košile, hnědé kravaty a vizitky. Je tedy možné říci, že v tomto podniku se číšníci chovají velmi profesionálně už jen při vstupu zákazníků do restaurace.

Vinný lístek

Tab.6: Nabídka vín v provozovně

Česká vinařství	Fabikovič	Pálava, Cabernet Sauvignon, Zweigeltrebe,
-----------------	-----------	--

	Kachyňa	Rulandské šedé, Muškát moravský, Pálava, Sevar, Dornfelder,
	Zemánek	Rulandské šedé, Sauvignon, Agni, Frankovka, Rulandské modré
	Svoboda	Sauvignon, Ryzlink Vlašský 2015, Ryzlink vlašský 2016, Vetlínské zelené, Hibernál,
	Osička	Sauvignon, Ryzlink rýnský, Vetlínské zelené,
	Znovín Znojmo	Tramín červený, Chardonnay,
	Lacina	Marhulové, Marhulové sladké
	Bohemia Sekt	Brut, demi sec
Zahraniční vinařství	Itálie	Pinot Grigio, Soave Classico DOC, Frizzante, Prosecco Bortolin Angelo – dry, extra dry
	Francie	Bordeaux AOC Rouge, Moët & Chandon
	Argentina	Malbec
	Španělsko	Crianza
	Chille	Carménère

(Zdroj: Vlastní zpracování)

Prezentace sommeliéra

Po usazení je předložena vinná karta spolu s jídelním a nápojovým lístkem. Pro snadnější způsob výběru vína, je možné se číšníků dotázat na konkrétní styl vína, o který máte zájem. Číšníci mile rádi poradí s daným výběrem vína. Při výběru vína se nejprve zeptají zda-li byl vybrán nějaký chod z a'la cart lístku, a k danému chodu jsou schopni doporučit konkrétní víno, aby se zachovala harmonie chutí. Z vlastní zkušenosti mohu říci, že při mém dotazu na víno polosladké mi bylo doporučeno víno odrůdy Pálava, výběr z hroznů. Vinařství Fabikovič, ročník 2015. Jednalo se o jedno z nejsladších vín z nabídky. Během prezentace jsem byla seznámena s vinařstvím. Vinařství, jenž navazuje na dlouholetou tradici a předává se z generace na generaci. Vinařství nedisponuje vlastními vinicemi a výhradně hrozny vykupuje od malých velkobílovických pěstitelů. Vinařství je členem Spolku Velkobílovických vinařů. Produkce daného vinařství se zaměřuje na téměř všechny typy vín. Po prezentaci byl proveden servis vína. Jednalo se o víno moderního typu, nemělo tedy korkový uzávěr. Na stůl byla založena

nádoba s ledem, podložená příručníkem a dezertním talířkem. Během posezení, bylo víno průběžně dolíváno. Se servisem jsem byla nadměrně spokojená spolu i s ochotou číšníků.

Tab.7: Hodnocení servisu

Prvek hodnocení	Počet možných bodů	Počet získaných bodů
Prezentace vína	0-5	4
Servis vína	0-5	5
Kvalita vína	0-5	5
Komunikace se zákazníkem	0-10	8
Péče o zákazníka	0-10	8
Celkový počet získaných bodů	35	30

(Zdroj: Vlastní zpracování)

2.5 Řízený rozhovor ve vinném baru U 3deci

Představení podniku

Malý podnik, který se nachází v Černých polích. Jak už bylo zmíněno, jedná se o malý podnik, který zákazníkům poskytuje možnost posezení nebo případný i e-shop. Nabídka vinného baru je velmi rozsáhlá, co se týče špičkových vín nejen moravských vinařů ale také ze všech koutů světa. Jedná se o typ podniku, který byl vybudován na základě spojení tří kamarádů, kteří se za posledních deset let velmi oblíbily vína. Zpočátku jezdili na výlety na kole, během kterého navštěvovali různá vinařství ve Francii, Itálii či Německu. Během těchto společných akcí, přistoupili na určitý vztah k vínu. Slovy pana Ing. Jaška „*Francie nás naučila pít víno, v této zemi jsme přešli od piva k vínu*“. Vinný bar je provozu již pátým rokem. Věnují se zejména navštěvování malých zahraničních vinařství. Těchto návštěv se zúčastňují jednou nebo dvakrát do roka. Vinařství Bott Frères, které se nachází ve Francii navštěvují pravidelně. Zejména přes léto, kdy se snaží poznat a vybrat do svého vinného baru nové vzorky vín. Dále se zúčastňují mezinárodních výstav vín, kde zastupují vinařství Bock. Na těchto výstavách ochutnávají nová vína a průběžně se s nimi seznamují. Tento podnik se výloženě zaměřuje na nabídku kvalitních vín. Vína vybírají dle vlastních chuťových vlastností.

Zaměřují se na pořádání degustací, kdy na podzim uskuteční 3-4 degustace a stejně tak i na jaře. Degustace se zpravidla zaměřují na česká vinařství. Jednou za čas, se uskutečňují i degustace zahraničních vín. Zejména degustace vín maďarských. Na degustacích sledují svojí klientelu a zájem o vína, jenž se tam prezentují. Podle kladných požadavků zúčastněných, pak dále zohledňují zájem po prezentovaných vínech a od toho, se rozhodují zdali vína nakoupit a

pak je nabízet zákazníkům. Díky těmto akcím zjistí, co lidem chutná a co tedy mají kupovat. Zajímavostí je že, vybraní zahraničních vín uskutečňují na základě svých vlastních požadavků. Jak už bylo zmiňováno v předchozím odstavci, degustace se pořádají hlavně s českými víny. Při výběru zahraničních vín vyjíždí na svoje výlety, během kterých navštěvují rodinná vinařství a vybírají vzorky. Během výběru, ochutnávají vína v dané oblasti. Dále podle zájmu, zakoupí určitá vína a uspořádají degustaci pro své známé, kde jim vína představí a podle reakcí ostatních se rozhodují.

Interiér a atmosféra

Při vstupu na zákazníky působí přátelská atmosféra a poklidné místo. Interiér je zařízen moderně a útulně, což zákazníkům umožní si lahodné víno vychutnat v příjemném prostředí. Zajímavostí interiéru je zařízen koutek pro zákazníky, kde mají možnost vybrat si ze všech druhů vín, které mají v nabídce.

Kapacita

Přátelský podnik, ve kterém se nachází celkově 15-18 míst k sezení.

Vybavení

Podnik je vybaven základními zařízeními, které jsou nutné při provozu vinného baru.

Personál

Personálem jsou zmiňovaní tři pánové, kteří se v provozovně průběžně střídají spolu s dalšími brigádníky. Uniforma personálu není stanovena.

Vinný lístek

Tab.9: Nabídka vín v provozovně U3 deci (viz. přílohy)

Prezentace sommeliera

Zaměřují se na pořádání degustací, kdy na podzimu uskuteční 3-4 degustace a stejně tak i na jaře. Degustace se zpravidla zaměřují na česká vinařství. Jednou za čas, se uskutečňují i degustace zahraničních vín. Zejména degustace vín maďarských. Na degustacích sledují svojí klientelu a zájem o vína, jenž se tam prezentují. Podle kladných požadavků zúčastněných, pak dále zohledňují zájem po prezentovaných vínech a od toho, se rozhodují zdali vína nakoupit a pak je nabízet zákazníkům. Díky těmto akcím zjistí, co lidem chutná a co tedy mají kupovat. Zajímavostí je že, vybraní zahraničních vín uskutečňují na základě svých vlastních požadavků. Jak už bylo zmiňováno v předchozím odstavci, degustace se pořádají hlavně s českými víny.

Při výběru zahraničních vín vyjíždí na svoje výlety, během kterých navštěvují rodinná vinařství a vybírají vzorky. Během výběru, ochutnávají vína v dané oblasti. Dále podle zájmu, zakoupí určitá vína a uspořádají degustaci pro své známé, kde jim vína představí a podle reakcí ostatních se rozhodují.

Celková nabídka červených vín je zejména z 90% zahraničních. Stojí si za názorem, že zahraniční červená vína jsou mnohem chutnější než vína vyráběná u nás. U vín bílých a růžových je nabídka z půlky vín českých a zahraničních.

Zákazníci mají možnost objednání soukromé degustace, která se většinou koná pro cca čtyři hosty. Během této degustace poskytují výklad a zajímavosti o víně, které znají ze své vlastní praxe. Osobně žádný z daných provozovatelů nevlastní žádné sommeliérské ani degustační certifikáty. Veškeré znalosti, které mají, znají z praxe a „odkoukání od vinařů“, které navštěvují. Hosté mají možnost si vybrat z vín, které mají v nabídce. Nebo jsou ochotni víno doporučit podle požadavků zákazníků. Během takové degustace, nabízí zejména vína, které si označují pod pojmem „záchranný bod“. Tento pojem používají na základě kladného hodnocení zákazníků, kteří dané víno chutnali. Tyto vína tedy nabízejí zákazníkům, kteří nemají představu o víně, které by rády ochutnali.

Jeden z provozovatelů měl možnost se zúčastnit soutěže, která se zabývá výběrání vín – Salon vín. Na této soutěži působí v porotě odborník, dále vinař a po té laik, který nemá žádné odborné zkoušky, avšak vínu nějakým způsobem rozumí.

Tab. 9: Hodnocení servisu

Prvek hodnocení	Počet možných bodů	Počet získaných bodů
Prezentace vína	0-5	5
Servis vína	0-5	3
Kvalita vína	0-5	5
Komunikace se zákazníkem	0-10	10
Péče o zákazníka	0-10	10
Celkový počet získaných bodů	35	33

(Zdroj: Vlastní zpracování)

2.6 Řízený rozhovor se společností Vínovníci

Společnost s názvem Vínovníci se zabývá provozem čtvrtým rokem. Zabývají se sommeliérskými službami, které poskytují restauracím a vinotékám. Jejich hlavní náplní práce je poskytování degustací, které mohou být tvořeny na objednávku nebo dle vlastních

požadavků. Dále nedílnou součástí jejich hlavní náplní práce tvoří jejich e-shop, který je dostupný na jejich webové stránce. Nabídka vín, která se nachází na jejich e-shopu se skládá zejména z vín, které si vybrali na základě svého vlastního výběru. Během této fáze vína hodnotí na základě svých vlastních zkušeností. Každý měsíc vytvoří lístek, ve kterém se nachází nová vína. Z těchto vín, dále tvoří degustační balíčky pro své zákazníky. Zabývají se i konáním velkých degustací, které jsou zřizovány až pro 500 účastníků.

Dále se zabývají dodáváním vín do restaurací, se kterými mají určitou spolupráci. Při zahájení spolupráce vytváří audit vinného lístku a snaží se jej spárovat s nabízeným menu. Restauracím poskytují možnost sestavení samostatného vinného lístku, nebo případně i snoubení nabízených vín s pokrmy pro nárazové akce jako je například Valentýnské menu nebo párování se stálým jídelním lístkem. Během této práce musejí brát ohledy na to, zda-li se jedná o restauraci ve čtyřhvězdičkovém hotelu nebo jen o restauraci samotnou. Musí tedy značně sledovat například cenovou politiku a jiné znaky, které musí zohledňovat.

Této profesi se celkově s kolegou věnují tři a půl roku. Jsou vlastníci certifikátu ze sommeliérského a degustačního kurzu. Kromě vlastnění těchto dvou certifikátů se školení nezúčastňují. Své profesi věnují celý svůj čas a tím i případnému samostudiu. Poskytují veřejnosti i své publikace, které samostatně napsali. Jejich společnost spadá do Asociace degustátorů České republiky. Slovy pana Jakuba Pernici „*Členové Asociace degustátorů mají možnost setkání s větším výběrem vín než členové Asociace sommeliérů.*“ Zúčastňují se vinařského přeškolení.

Vlastní degustace pořádají 1-2x měsíčně. Dále pořádají zmiňované degustace na objednávku, které jsou pořádány především během konce roku. Především se jedná o firemní večírky, plesy, konference konané během zimní sezóny. Akce se pořádají zpravidla 2x do měsíce.

Během firemní akce se může jednat o řízenou degustaci. Nebo pokud se jedná o velkou konferenci, tak degustace probíhá neřízenou formou, během které se zúčastněním věnuje kvalifikovaný sommelier. Dále mají vybraná určitá vína, které se během degustace prezentují a degustují.

Většinu nabídku jejich vín tvoří vína, která byla vybrána na základě svým vlastním posouzením.

S víny se seznamují zejména během předváděcích výstav. Během této akce, si nechají doporučit vína od daných vinařů. Před uvedením sortimentu vždy všechny vína ochutnají a odsouhlasí si. Vyloženě se specializují na malá vinařství. Tato vinařství jim jsou sympatičtější, neboť se jedná o vinařství, který má určitý charakter a daná vína nelze zakoupit všude.

Na e-shopu zákazníci naleznou z 80 % moravských vín. Dále vína ze Španělska a Itálie. Do budoucna plánují nabízet i vína, která pocházejí z Maďarska.

Tab. 10: Nabídka vín ve společnosti Vínovníci

Česká vinařství	Fabikovič	Pálava, Cabernet Sauvignon, Zweigeltrebe,
	Kachyňa	Rulandské šedé, Muškát moravský, Pálava, Sevar, Dornfelder,
	Zemánek	Rulandské šedé, Sauvignon, Agni, Frankovka, Rulandské modré
	Svoboda	Sauvignon, Ryzlink Vlašský 2015, Ryzlink vlašský 2016, Větřínské zelené, Hibernál,
	Osička	Sauvignon, Ryzlink rýnský, Větřínské zelené,
	Znovín Znojmo	Tramín červený, Chardonnay,
	Lacina	Marhulové, Marhulové sladké
	Bohemia Sekt	Brut, demi sec
Zahraniční vinařství	Itálie	Pinot Grigio, Soave Classico DOC, Frizzante, Prosecco Bortolin Angelo – dry, extra dry
	Francie	Bordeaux AOC Rouge, Moët & Chandon
	Argentina	Malbec
	Španělsko	Crianza
	Chille	Carménère

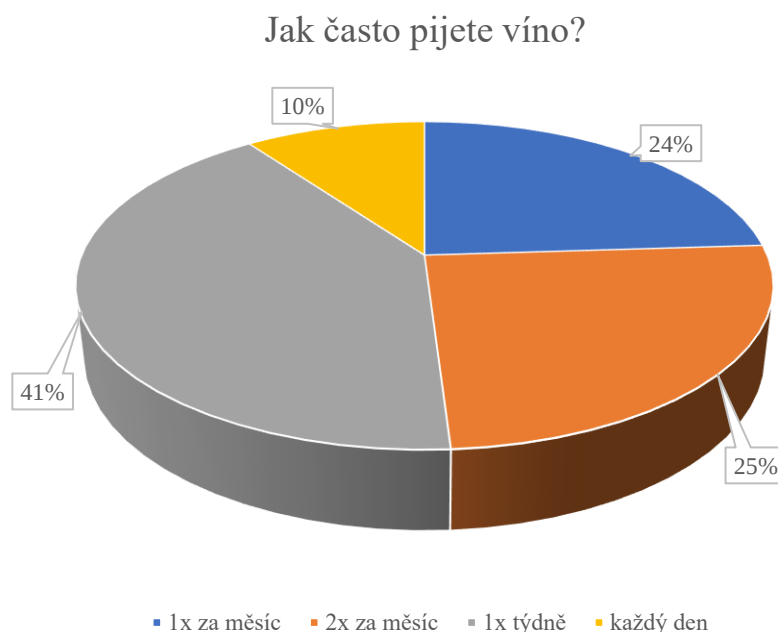
(Zdroj: Vlastní zpracování)

2.7 Dotazníkový průzkum v očích odborníků a veřejnosti

Dotazníkový průzkum bylo možné vyplnit v podobě elektronické či tištěné. Respondenti nezávisle odpovídali na otázky, které jim byly položeny. Dotazník byl zodpovídan v časovém úseku jednoho měsíce. Zúčastnilo se ho 100 respondentů. V podobě tištěné byl dotazníkový průzkum vyplňován důkladněji. V tomto případě jsem měla možnost provádět i rozhovory se zájemci. Zájemcům bylo položeno deset otázek s možnou jednou nebo více odpověďmi. V tomto průzkumu jsme se nezaměřovali speciálně na určité věkové kategorie, průzkum byl vložen na internetovou stránku, kde jej mohl vyplnit kdokoli.

Otázka č. 1: Jak často pijete víno?

Touto otázkou bylo možné zjistit, jejich kladný či záporný vztah k vínu, zda-li ho rádi pijí a v jakém časovém úseku.



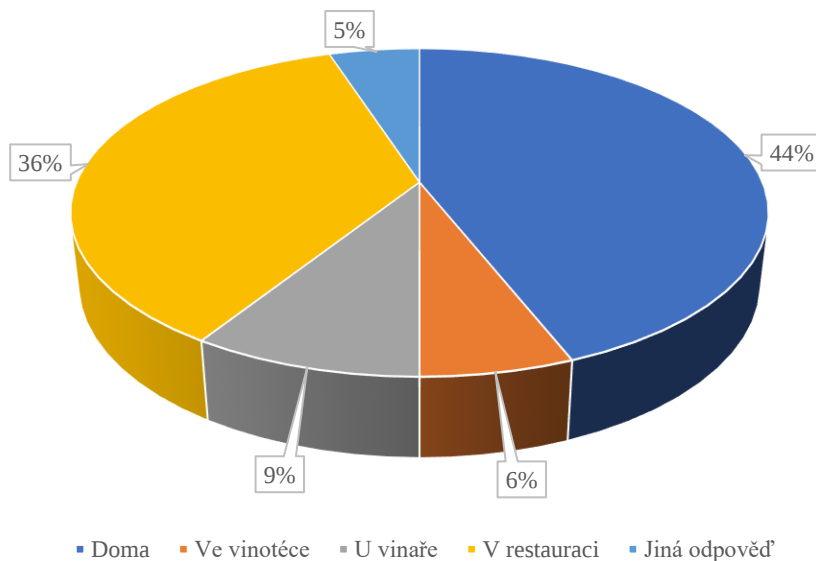
(Zdroj: Vlastní zpracování)

Z výsledků je známo že, většina zúčastněných respondentů určitý vztah k vínu má. Skoro polovina odpověděla, že pijí víno 1x do týdne. Dále dalších 25 % tvoří část, která pije víno 2x do měsíce. Další čtvrtina, tedy 24 % tvoří respondenti, které jej pijí 1x za měsíc. A nejnižší část, která pokryla 10 % tvoří respondenti, kteří pijí víno každý den. Z daných výsledků je tedy jasné, že polovina zúčastněných se s vínem potká 2x nebo 3x do týdne. Ačkoli naše zem patří k jedním z nejmenším producentům vína, víno je u nás velmi oblíbeným nápojem. V dnešní době se uvádí že celková spotřeba vína na osobou za rok činí 16 litrů.

Otázka č. 2: Kde nejčastěji pijete víno?

V této otázce bylo na výběr z pěti možných odpovědí. Otázka byla zaměřena na místo, kde nejčastěji pijí víno. Možné odpovědi jsem zvolila na základě vlastních zkušeností.

Kde nejčastěji pijete víno?

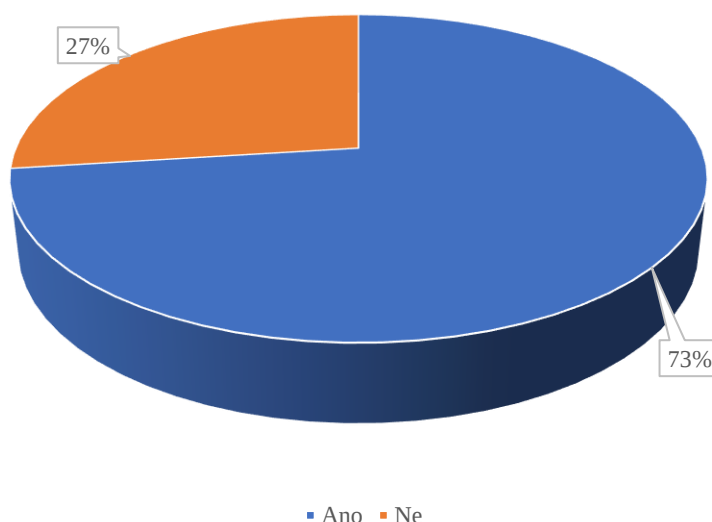


(Zdroj: Vlastní zpracování)

Největší část, tedy 44 % tvořila odpověď doma. Z toho je možné usuzovat, že mnoho lidí si v dnešní době raději někam zajde, ať už do obchodu či vinotéky a víno si zkonsumují doma. Dále velkou část, přesněji 36 % tvořila odpověď v restauraci, což mě ani tak nepřekvapilo. Menší podíl tvořily odpovědi ve vinotéce a u vinaře. Tyto dvě odpovědi mě v celku zaujaly. Takové vyhodnocení jsem u nich nečekala. V dnešní době je patřičné, že mnoho lidí využívá vinotéky a vinařství pouze k nákupu vín, které dále konzumují doma nebo případně na různých oslavách. Případně, si respondenti mohli zvolit odpověď svoji vlastní, která tvořila 5 %. Jinou odpověď respondenti vypovídali v baru, na rodinných oslavách, venku s kamarády přes léto, ve své oblíbené kavárně a v práci, která je zaměřena speciálně na sommeliery.

Otázka č.3: Setkal/a jste se někdy s profesí sommelierra?

Setkal/a jste se někdy s profesí sommelierra?



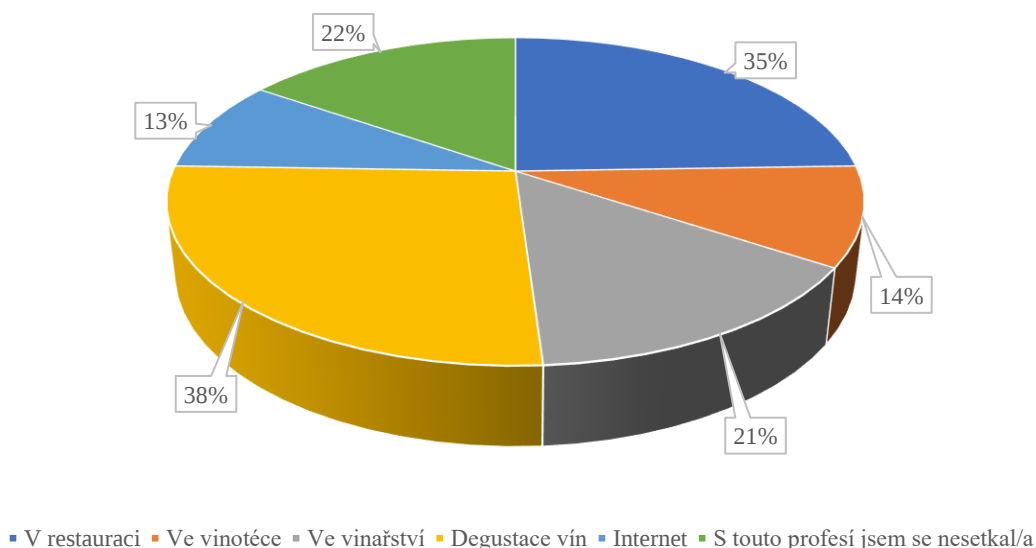
(Zdroj: Vlastní zpracování)

73 % respondentů se s profesí sommelierra setkala. 27 % tvoří část, která se s touto profesí ještě nesešla. Výsledek je překvapením, vzhledem k tomu že sommeliéri se dnes nachází ve skoro každém stravovacím zařízení. Ať už se jedná o sommeliery, kteří nemají dostatečné vzdělání a kvalifikaci či sommeliery, kteří se o víno zajímají, pro zábavu. Sama můžu z vlastní zkušenosti říci, že jsem měla možnost se už setkat s oběma typy. Mnoho číšníků si myslí, že se mohou považovat za profesionální sommeliery. Jedná se o profesi, která se každým dnem stále a průběžně rozvíjí. Mnohdy se zákazníkům stane, že při navštívení restaurace či vinotéky dochází k určitému zklamání. Při objednávkách daného stylu vína, je doporučeno víno odlišného stylu. Tento příklad jsem uvedla z vlastní zkušenosti, kterou jsem měla možnost zažít. Situace mi byla opravdu nepříjemná, ačkoliv servírka byla naprosto milá a usměvavá, však o víně neměla žádné znalosti. smutnějším případem je že se jednalo o znalosti základní. Na tuto otázku především navazuje otázka následující.

Otázka č.4: Kde jste se s profesí sommelierra setkali nejčastěji?

Z předešlé otázky je známo, že se přes polovina respondentů s danou profesí měla možnost setkat. Důležitým zjištěním je tedy, na jaké místě měli danou příležitost. Respondenti měli na výběr z více možných odpovědí.

Kde jste se s profesí sommeliéra setkali nejčastěji?



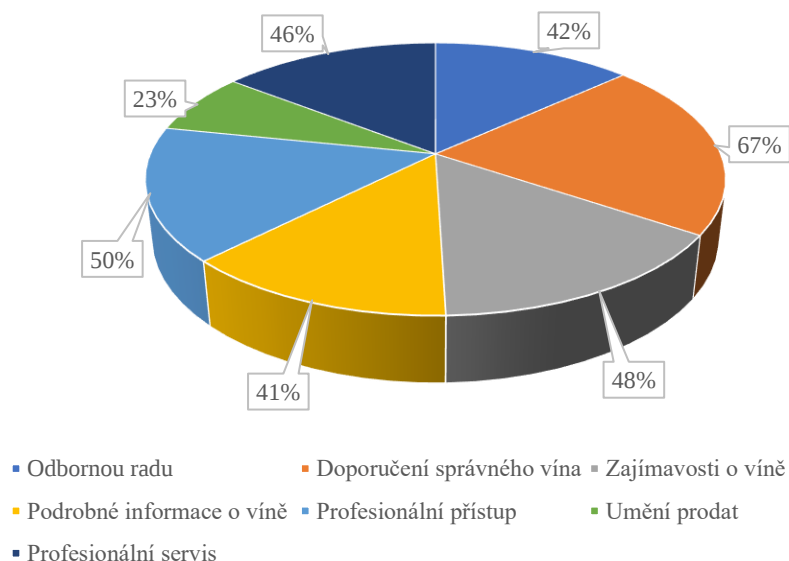
(Zdroj: Vlastní zpracování)

Z výsledků, které byly zjištěny vypovídá že největší podíl, tedy 38 % tvořila odpověď, při degustaci vín. Tento procentuální podíl je milé překvapení. Jak je z výsledků známo, degustace vín se stávají čím dál tím více populárnější, a to nejen při školení zaměstnanců ale při konání degustací pro veřejnost. Další větší podíl respondentů 35 % odpovědělo, že nejčastější setkání proběhlo v restauraci. Menší procentuální podíl 22 % tvořili respondenti, kteří se s touto profesí nesetkali. Podobný výsledek, který činil 21 % je část respondentů, která se s danou profesí setkala ve vinařství. A poslední části 13 % a 14 % tvořili odpovědi na internetu a ve vinotéce. Z výsledků, které byly zjištěny je známo, že malá část respondentů měla možnost se setkat se sommeliérem ve vinotéce. Tato skutečnost byla předpovídána. U nás se nachází mnoho vinoték, které byly vybudovány za účelem vytvoření malého rodinného podniku. Tyto malé podniky většinou zaměstnávají studenty, kterým vyhovuje krátká pracovní doba. Sama jsem měla možnost v jednom z těchto podniků pracovat. Tyto podniky nejsou tvořeny za účelem velkého podnikání, natož zábavy.

Otázka č.5: Co očekáváte od profesionálního sommeliéra?

Jak bylo zmíněno, dotazníkový průzkum byl zaměřen na širokou veřejnost. Mnoho lidí bylo s touto profesí seznámeno pouze z užšího pojetí. Z rozhovorů, které mi byly poskytnuty během dotazníkového průzkumu bylo známo, že široká veřejnost o této profesi ví, ale pouze z řídkého hlediska, a nedokáže si tedy představit hlavní pracovní náplň sommeliéra.

Co očekáváte od profesionálního sommeliéra?



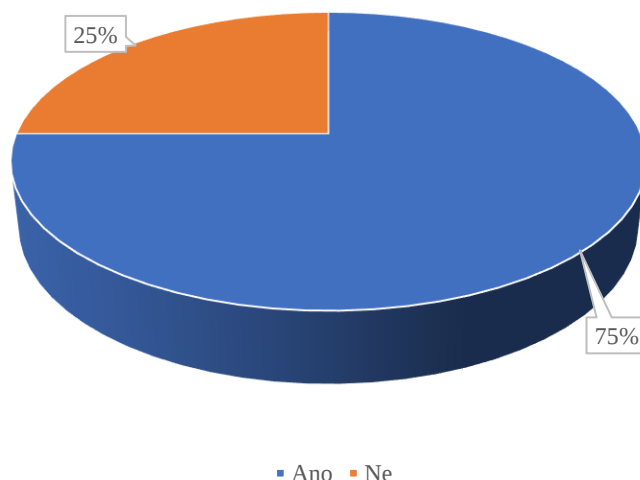
(Zdroj: Vlastní zpracování)

Z výsledků vyplývá, že největší část tvořily odpovědi, pod kterými si respondenti představí pracovní náplň, která zahrnuje doporučení správného vína, která činila 67 %, odbornou radu 50 %, zajímavosti o víně, jenž tvořila 48 %, profesionální servis a přístup, které činily 46 % a 42 %. Tento procentuální podíl, vykazuje mému očekávání. Od sommeliéra se očekává zejména profesionální servis a přístup, dále určité znalosti, které jsou zákazníkům poskytnuty během provádění servisu. Nedílnou součástí tvoří i poskytnutí odborné rady a doporučení správného vína k pokrmu. V této kategorii je nutné podotknout, že ve zmiňované kapitole č. 8 bylo zaznamenáno, že mnoho odborníků se v tomto směru rozchází. Ačkoli existují určité dané hodnoty, podle kterých se v dnešní době učí například na školách či různých kurzech. Podle těchto hodnot profesionální sommeliéři nefungují, neboli odborníci, každý profesionální sommeliér má svůj vlastní názor na párování vín a pokrmů.

Otázka č.6: Myslíte si, že je tato profese potřebná v našich restauracích?

V této otázce jsme se zaměřily na vyhodnocení, zdali veřejnost vyžaduje tuto profesi v restauracích.

Myslíte si, že je profese sommeliera potřebná v našich restauracích?



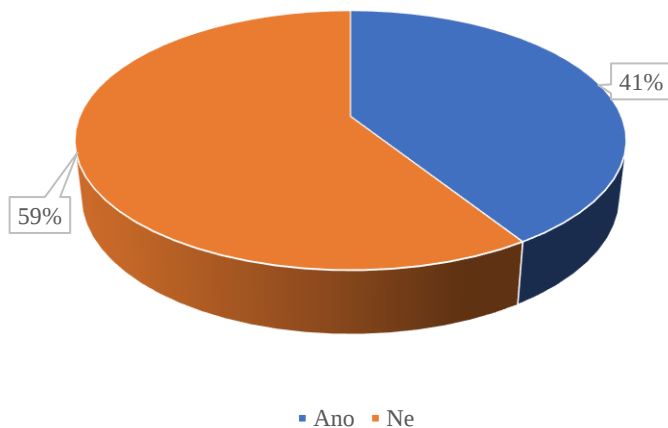
(Zdroj: Vlastní zpracování)

Z vyhodnocení vyplývá, že 75 % respondentů profesi sommeliera v restauracích preferuje. Jedná se o dostatečně velké množství respondentů, kteří vyžadují odborné rady a profesionální přístupy. Existuje mnoho restaurací, které jsou schopné zákazníkům poskytnout určitý zážitek, a je tedy pro ně nedílnou součástí zaměstnávat kvalifikovaného sommeliera. Zároveň také existuje velké množství podniků, které mají sommeliery avšak nekvalifikované. Jedním z hlavních důvodů je podle mého názoru, nedostatečná motivace zaměstnanců. A také hlavně nedostatečné školení, nebo případný nezájem, který souvisí s motivací. Zbýlých 25 % veřejnosti o tuto profesi zájem nemá.

Otázka č.7: Navštívil/a, navštěvujete degustace, které jsou řízené profesionálním someliérem?

Následující otázka byla zaměřena na veřejnost, a její vzdělání, které je spojené s vínem. V dnešní době se pořádá velké množství odborných degustací, které jsou řízené profesionálními sommeliery. Těchto degustací se zúčastňují zejména zaměstnanci stravovacích zařízení a také i veřejnost. Odborné degustace pro veřejnost se zpravidla konají na základě různých firemních večírků, jako zpestření večera nebo jako způsob zábavy.

Navštívil/a, navštěvujete degustace, které jsou řízené profesionálním someliérem?

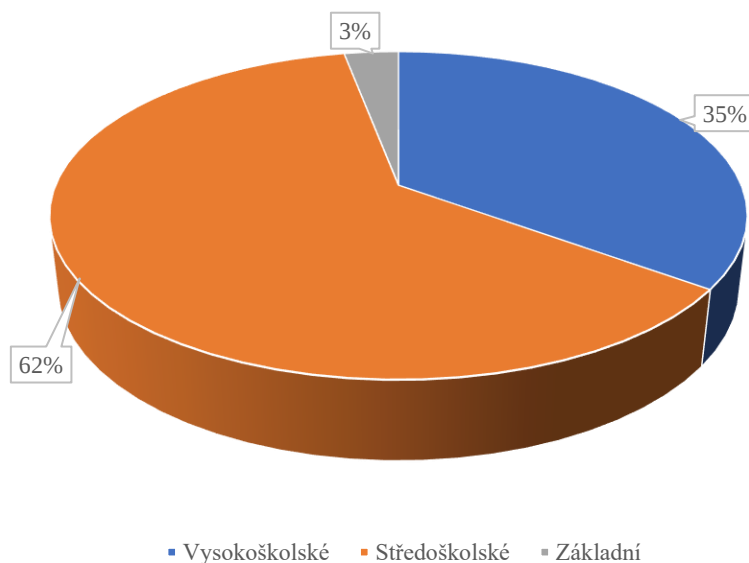


(Zdroj: Vlastní zpracování)

Z daných výsledků, můžeme vidět, že přes polovinu tedy 59 % respondentů se zúčastnilo, či zúčastňuje odborných degustací. Jedná se o degustace, které se nejčastěji konají ve vinařství, vinotékách či restauracích. Menší část veřejnosti, tedy 41 % odborné degustace nenavštěvuje.

Otázka č.8: Vaše nejvyšší dosažené vzdělání?

Vaše nejvyšší dosažené vzdělání?



(Zdroj: Vlastní zpracování)

Respondenti byli tázáni na nejvyšší dosažené vzdělání, 62 % tvoří část, která má dosažené středoškolské vzdělání. Menší část 35 % spadá do kategorie vysokoškolského vzdělání, a 3 % pouze do základního.

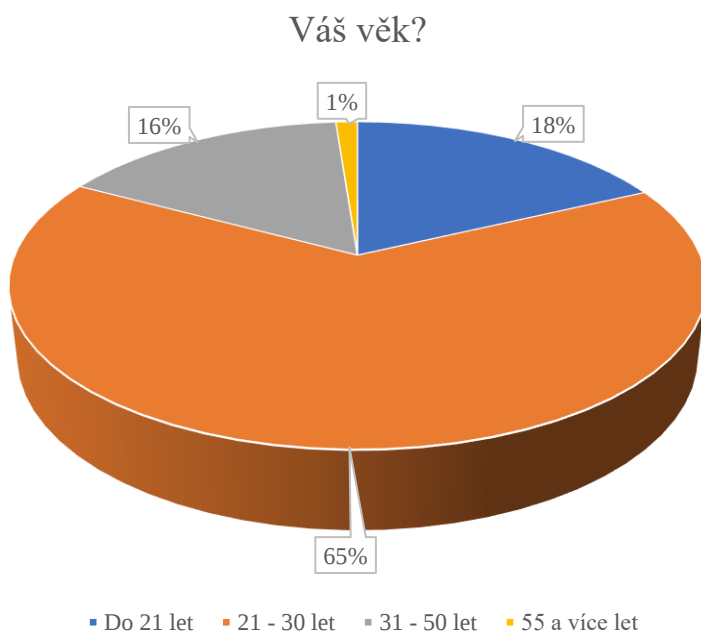
Otázka č.9: Vaše pohlaví?



(Zdroj: Vlastní zpracování)

Většina respondentů spadá do kategorie žen, která činila 56 %. Muži pokryly zbylou část 44 %.

Otázka č. 10: Váš věk?



(Zdroj: Vlastní zpracování)

Největší část 65 % tvořili respondenti, kteří spadali do kategorie 21–30 let. Druhá část, 18 % tvořila kategorie do 21 let. Třetí část 16 % tvořili respondenti, kteří spadají do kategorie 31–50 let. A poslední část 1 %, tvořila kategorie 55 a více let.

2.2 Výstup z Mystery shoppingu

Výstup z Mystery shoppingu

Zkoumaná profese sommeliera se od historie průběžně vyvíjí a zdokonaluje. Je nutné zde tedy podotknout, že tato profese je více prozkoumávaná a vyhledávaná. Avšak i v dnešní době, najdeme v této profesi mnoho nedostatků, které je nutné zlepšovat. Nedostatky vyplynuly i ze zpracované práce a literatury. Zjištěné poznatky jsem zde shrnula do několika bodů.

Od profese sommeliera se očekává určitá profesionalita. Odbornost a profesionalita zde byla hlavním zkoumaným aspektem. Z vyplívajících výsledků je zřejmé, že z každé zkoumané provozovny se sommelieři od sebe odlišují. Do profesionálního přístupu spadá zejména komunikace sommeliera se zákazníkem na dané úrovni a péče o něj. Dále prezentace vína a jeho celkový servis od nabídky až po otevření. Všechny tyto zmíněné potřeby byly zkoumanými aspekty. Dalším aspektem byla celková kvalita nabízeného vína v daném podniku. V dnešní době jsou zákazníci čím dál více náročnějšími a díky tomu si kladou větší důraz na kvalitu nabízených vín v gastronomických zařízeních.

Z první zkoumané provozovny vyplývá následující výsledek. Celkový počet provozoven, který byl hodnocen dle hodnotící tabulky, která byla vytvořena na základě mé vlastní inspirace byly 3. Celkově je možné provozovnu hodnotit jako gastronomické zařízení, které získalo nejnižší počet bodů ze zkoumaných provozoven a to 26 bodů. Při detailnějším rozdělení zkoumaných aspektů, na celkový servis vína a péči o zákazníka, daná provozovna v kategorii péče o zákazníka získala větší počet bodů než provozovna, která se v celkovém hodnocení umístila na místě č. 2. Při detailnějším rozboru je nutné říci, že se v dané provozovně nacházejí sommelieři, který si kladou velký důraz na komunikaci s hostem. Komunikace sommeliera s hostem je velmi důležitá role, na kterou si ne každý sommelier klade důraz. Provozovna tedy i s nejnižším počtem bodů v daném hodnocení obstála velmi dobře.

Druhé zkoumané zařízení získalo 30 bodů z celkového počtu 35 bodů. Větší počet bodů provozovna získala zejména za kvalitu nabízených vín. Nabídku tvoří vína z kvalitnějších vinařství.

Třetí zkoumané gastronomické zařízení získalo z celkového počtu 33 bodů. Celkově se tedy dané zařízení umístilo na vrcholovém místě. Vinný bar musím hodnotit velmi profesionálně, ačkoli se jedná o zmíněné provozovatele, kteří nejsou vlastníky odborných certifikátů. V dané provozovně mi byl poskytnut rozhovor a později jsem měla i možnost pozorování v servisu vína. Ve vinném baru si největší důraz kladou na kvalitu nabízených vín, a díky tomu tato provozovna obstála s nejvyšší počtem bodů. Také je nutné podotknout, že komunikace se zákazníky je na velmi profesionální úrovni a znalosti, které poskytují během servisu jsou opravdu pozoruhodné.

Je nutné zde zmínit společnost Vínovníci, která mě velmi zaujala. Během rozhovoru, který mi byl poskytnut mi byla nabídnuta možnost ochutnání nových vín. Během degustace jsme diskutovaly o víně a o jeho vlastnostech a celkově jsem dostala možnost jej s odborníky zhodnotit.

Obecně bych tedy chtěla říci, že z daného zkoumání jsem získala poměrně podobné výsledky. Ačkoli se v hodnotící škále provozovny od sebe lišily, nebylo to ve velkém rozpětí. Každá ze zkoumaných provozoven na mě udělala dojem jinými zkoumanými aspekty.

2.3 Výstup z dotazníkového šetření

Z celkového dotazníkového šetření je možné vytvořit závěr že veřejnost víno konzumuje v častějších intervalech, než bylo v mém očekávání. Ačkoli náš stát nepatří zrovna k velkým producentům vína ba naopak k těm nejmenším, je naše celková spotřeba vína za rok velká. Veřejnost si klade důraz na profesionálnější servis vín a jejich kvalitu. V dnešní době je přítomnost sommelierů v restauracích opravdu nezbytná.

2.4 Návrhy a doporučení

V úvodu zpracované bakalářské práce byl vymezen cíl a k vzhledem k němu byla stanovena hypotéza: Profese sommeliéra je spojena s odborností vyplývající ze vzdělávání a profesionalitou využívanou v průběhu servisu. Stanovená hypotéza ve zpracované práci byla potvrzena. Profese je spojena s širokou škálou odborností, které ze vzdělání profesionálů vyplívají. Celková profese spočívá ve vykonávání práce v profesionálním přístupu k zákazníkům. O vzdělání lze tedy říct, že je pro tuto profesi nezbytné a velmi důležité.

Z výsledků analýzy, která se zabírala profesí sommeliéra je zřejmé, že pro gastronomické provozovny je tato pozice velmi podstatná a ve vyšších kategoriích zařízení i nepostradatelná. Je nutné podotknout že profese sommeliéra ve vinotéce se zcela odlišuje od profese v restauraci. V restauracích se sommeliéři musejí více věnovat zákazníkům, a to v podobně bezchybného servisu, který by měl být spojen s dostatečnými znalostmi. Celková pozice sommeliéra a její rozsah práce může mít významnou složku při tvorbě příjmů provozovny. Pro sommeliéry je tedy nutné podotknout jejich samostatné vzdělávání ve vlastním zájmu a zúčastňování se školení a kurzů, jenž jsou řízeny profesionály.

Profese sommeliéra se stále vyvíjí a zdokonaluje, jak bylo zmiňováno v části teoretické. Je tedy nutné se zúčastňovat školení a kurzů, jenž jsou řízeny odborníky. Při vykonávání této profese je také nutné mít určitý vztah k vínu a sám se o něj zajímat. Nedílnou součástí je také komunikace, která byla hlavním zkoumaným aspektem v bakalářské práci.

Mezi doporučení pro první zkoumanou provozovnu Sono centrum náleží vytvoření nového vinného lístku s kvalitnějšími víny. V provozovně se nacházejí číšníci, kteří jsou výborní v komunikaci s hostem a jsou mu schopni splnit jeho určité požadavky. Avšak během plnění daných požadavků nejsou schopni nabídnout vína, která pochází z kvalitnějších vinařství. Jedná se tedy o slabou stránku dané provozovny, kterou si myslím je možné v celku jednoduše změnit a zlepšit. Dle mého názoru by to bylo pro zkoumané zařízení velkým přínosem a sami číšníci by měli možnost pracovat s kvalitnějšími víny, od čehož by se odvíjel i profesionálnější servis. Dále bych navrhla proškolení číšníků z hlediska odbornosti o víně. Celkově na mě tento podnik zapůsobil příjemně, protože profese sommeliéra je založena zejména na komunikaci s číšníkem a v tom tato provozovna obstála s plným počtem bodů.

Ve druhé zkoumané provozovně Maximus resort je možné navrhnout více se zúčastňování školení, které se zaměřuje zejména na komunikaci s hostem. Provozovna z mého hlediska nabízí velmi kvalitní vína z českých vinařství i zahraničních. Dále si myslím že restaurace, které mají velké portfólio vín jako například zkoumaný Maximus resort sama poskytuje vzdělávání

a vzhledem k výsledkům, které dokazují sommelieři a které vykazují při servisu a při své celé práci je tento směr správný. Více restaurací by mělo využívat nějaké jednoznačné vzdělávání na produkt který nabízejí.

Zkoumané provozovně ve vinném baru U3 deci by prospělo zaměřit se na získání vyššího počtu zákazníků, kteří by ocenili nabídku vysoké kvality vín. Dalším navrhnutím je zvětšení podniku. Pro provozovnu by to bylo velkým přínosem, a to zejména v přilákání většího počtu zákazníků. Provozovna nabízí vysoce kvalitní vína, která si vybírají dle svých vlastních požadavků. Dále bych zde doporučila zaměření se na profesionálnější servis vína, kterým provozovna disponuje. Dále je možné zavedení jednotných uniforem pro zaměstnance.

Pro zkoumanou společnost Vínovníci je doporučením stavba malé vinotéky, která bude zákazníkům poskytovat posezení s výkladem o víně.

ZÁVĚR

Cílem zpracované práce byla analýza současného stavu profese sommeliéra v gastronomických provozovnách, jeho pracovní náplni a analýzy nabídky ve vinné kartě. Dále zjištění vzdělanosti a zájmu vykonávané profese a celkové potřebě veřejnosti po profesi sommeliéra. Téma bakalářské práce bylo zvoleno vzhledem k profesnímu zaměření autory a rovněž vzhledem k potřebám praxe. Dále proto, že tato profese je dle mého názoru v restauracích opravdu nezbytná a zákazníci jej očekávají. Tuto profesi v dnešní době vykonává mnoho lidí, kteří si myslí že se za sommeliéry mohou považovat.

V teoretické části byly využity metody rešerše dostupných literárních zdrojů. V praktické části byly využity metody: Mystery shopping s komparativní analýzou a dále řízený rozhovor. Použitím zmiňovaných metod bylo docíleno komplexního stavu dnešních sommeliérů v restauracích. V celkovém rozsahu práce byly prozkoumány čtyři provozovny. Celkový výstup zpracované práce poskytuje ucelený pohled na současný stav profese sommeliéra. V rámci naplnění cílů byla stanovena hypotéza: Profese sommeliéra je spojena s odborností vyplývající ze vzdělávání a profesionalitou využívanou v průběhu servisu, která byla v práci potvrzena. Během vykonávání dané profese je nutné dodržovat určité standardy. K vyhodnocení byly vytvořeny hodnotící tabulky, dle kterých byly následně provozovny ohodnoceny určitým počtem bodů.

Největší rozsah praktické části tvoří kvalitativní metoda Mystery shopping. Dále komparativní část, ve které byly hodnoceny následující aspekty: interiér a atmosféra, velikost, vybavení, personál a nabídka vinného lístku. Na základě dané analýzy, bylo navrženo ke každé provozovně doporučení.

Je nutné podotknout že v dnešní době je mnoho typů gastronomických zařízení, které se od sebe výrazně odlišují. I zákazníci od provozu restaurace očekávají více zážitku oproti navštívení vinotéky. Při navštívení restaurace ve čtyřhvězdičkovém hotelu se od číšníků či sommeliérů očekává už profesionální přístup k zákazníkovi. Mnohdy se stane že navštívíte moderní podnik s nekvalifikovanými sommeliéry, které své umění a znalosti získali na základě svého vlastního sebevzdělávání, které umějí „prodat“. Tato skutečnost vyplynula i z daného zkoumání. Osobně mohu říci že sommeliéry, který byly podkladem ve zkoumaném výzkumu je možné hodnotit kladným způsobem. Jediné, co je možné vytknout, jsou znalosti a odborné dovednosti u některých ze sommeliérů. Například že někdy neznají svoji celkovou nabídku anebo nejsou schopni zákazníkovi popsat všechna nabízená vína. Dalším dílčím aktem je že během otevírání vína hostovi na stůl nezakládají korkový uzávěr.

Celkově lze tedy říci, že komunikace ve službách je velmi podstatná a na provozovnu může mít pozitivní i negativní dopady. Restaurace považují sebevzdělávání ze velmi důležité z důvodu jejich vlastního prospěchu. Výsledky nabídky vín a profesionality sommeliery se v mnohém liší. Sommelieři mají několik možností ve vzdělávání, buďto se mohou vzdělávat v rámci Asociace sommeliery České republiky nebo individuálně. Své sensorické vlastnosti, které potřebují při vykonávání této profese mohou zdokonalovat v kurzech, které je možné nalézt na stránce www.wineofczechrepublic.cz. Mezi které například patří Sommelier junior, vinařská akademie I – KADET, vinařská akademie II – VINAŘSTVÍ ČR nebo výcvik a výběr specializovaných expertů posuzovatelů pro sensorickou analýzu vín podle ČSN ISO 8586. V dnešní době je tedy mnoho intenzivní školení a možností vzdělávání v profesi sommeliery.

PŘÍLOHY

Příloha 1 Nabídka vín v provozovně U3 deci

Příloha 2 Dotazníkový průzkum v očích odborníků a veřejnosti

PŘÍLOHA 1 Nabídka vín v provozovně U3 deci

Tab č.8: Nabídka vín v provozovně U 3deci

Česká vinařství	Sonberk	Rulandské šedé, Ryzlink rýnský 2011, Ryzlink rýnský 2013, Ryzlink rýnský 2015 Stříbrný Sonberk, Ryzlink rýnský 2015 Velký Sonberk VOC
	Ilias	Veltlínské zelené, Tramín červený, PINOT GRIS, Merlot Reserva
Zahraniční vinařství	Itálie	4 Elementa barrique, Lybra, Merlot di Turi barrique, Nihal, Shadir, Syrah TDJ barrique, Virgo Cuvée
	Rakousko	Blauburgunder Ried Mühlweg, Frizzante rosé Cuvée, Fruhroter Veltliner, Grunner Veltliner Klassik, Grunner Veltliner Alte Reben, Grunner Veltliner DAC Ried Laa, Rosé Zweigelt, Roter Veltliner Ried Hochstrass, Roter Veltliner, Zweigelt Ried Dominator Neuburg
	Maďarsko	Bock Cabernet Franc, Bock Cabernet Franc Selection, Bock Capella Cuvée, Bock Cuvée, Bock Ermitage Cuvée, Bock Kadarka selection, Bock Kekrankos, Bock Kekfrankos selection, Bock Libra Cuvée, Bock Magnifico, Bock Olasrizing, Bock Pinor Noir selection, Bock PortaGéza selection, Bock Rosé Cuvée, Bock Royal Cuvée, Bock Syrah, Bock Villány Merlot special reserve, MÁD Tokaji Fürmint, MÁD Tokaji Harslevelu, TOKAJI Aszu 3 puttonyos Muscat Lunel, TOKAJI Szamorodni, Tokajicum Királygát Furmint, Tokajicum Late harvest,

		Tokajicum Mandulás Aszú 6 puttonyos, ZSIRAI Tokaji Furmint, ZSIRAI TOKAJI Hárslevelű
	Francie	Beaujolais Villages Rouge, Bott Frères Crémant d'Alsace Brut QV Nicole, Bott Frères Crémant d'Alsace Brut QV Paul, Bott Frères Crémant d'Alsace Brut Rosé, Bourgogne Rouge La Mineé, Chateauneuf du Pape Jacqueline, Chateauneuf du Pape Louis Geoffrey, Chateauneuf du Pape Tradition, Cotes du Rhone Rescator, Cotes du Rhone Tradition, Cotes du Rhone Villages, Crémant de Bourgogne Brut, Cuvéé Marius Domaine Roche Audran, Cuvée P. de Brignon Cotes du Rhony Villages, Gewutzaminer Tradition, Hautes Cotes de Nuits Rouge, Julienas Rouge, Lintean Cotes du Rhone Tradition, Pinot Blanc Tradition, Pinot Gris Grand Cru Gloeckenberg, Riesling Tradition,
	Německo	Spatburgunder Durbacher Schlossberg, VS-UHLEN 2013, VS-UHLEN 2014, VS Riesling Feinherb Dry Style, VS Riesling Dry, VS-Apollo Riesling Spatlese dry style, VS-Cara Uhlen, VS-Nitor Riesling Dry Kabinett, VS-Riesling, VS-Riesling Weissenberg

(Zdroj: Vlastní zpracování)

PŘÍLOHA 2 Dotazníkový průzkum v očích odborníků a veřejnosti

Dotazníkový průzkum v očích odborníků a veřejnosti

Dobrý den,

Ráda bych Vás požádala o vyplnění krátkého dotazníku, který mi poslouží k vypracování mé bakalářské práce na Vysoké škole obchodní a hotelové v Brně. Z vašich odpovědí zjistím uplatnění profese sommeliéra ve stravovacích zařízeních, a získané výsledky použiji ve své bakalářské práci. Dotazník je anonymní.

Děkuji za Váš čas strávený u vyplňování tohoto dotazníku.

1. Jak často pijete víno?
 - a. 1x za měsíc
 - b. 2x za měsíc
 - c. 1x týdně
 - d. Každý den
2. Kde nejčastěji pijete víno?
 - a. Doma
 - b. Ve vinotéce
 - c. U vinaře
 - d. V restauraci
 - e. Jiná odpověď

.....
3. Setkali jste se někdy s profesí sommeliéra ?
 - a. Ano
 - b. Ne
4. Kde jste se s profesí sommeliéra setkali nejčastěji?
 - a. Restaurace
 - b. Vinotéka
 - c. Vinařství
 - d. Degustace vín
 - e. Internet
 - f. S touto profesí jsem se nesetkal/a
5. Co očekáváte od profesionálního sommeliéra?
 - a. Odbornou radu

- b. Doporučení správného vína
 - c. Zajímavosti o víně
 - d. Podrobné informace o víně
 - e. Profesionální přístup
 - f. Umění prodat
 - g. Profesionální servis
6. Myslíte si, že je profese sommeliéra potřebná v našich restauracích? (stravovacích zařízeních)
- a. Ano
 - b. Ne
7. Navštívil/a, navštěvujete degustace, které jsou řízené profesionálním sommeliérem?
- a. Ano
 - b. Ne
8. Vaše nejvyšší dosažené vzdělání?
- a. Vysokoškolské
 - b. Středoškolské
 - c. Základní
9. Vaše pohlaví?
- a. Žena
 - b. Muž
10. Váš věk?
- a. Do 21 let
 - b. 21 – 30 let
 - c. 31 – 50 let
 - d. 55 a více

(Zdroj: Vlastní zpracování)

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY LITERÁRNÍ ZDROJE

- [1] AILER, Štefan. *Vinárstvo & somelierstvo*. Olomouc: Agripint, 2016. ISBN 978-80-87091-63-0.
- [2] BURDA, Alexandr. *Nápojová kultura 1: sommelierství*. Opava: Slezská univerzita v Opavě, Filozoficko-přírodovědecká fakulta, Ústav lázeňství, gastronomie a turismu, 2012. ISBN 978-80-7248-759-2.
- [3] BUREŠOVÁ, Pavla. *Sommelier v současné české gastronomii*. Praha: Vysoká škola hotelová v Praze 8, 2007. ISBN 978-80-86578-72-9.
- [4] FISCHER, Christina. *Lexikon vín*. 2. vyd. Přeložil Renata PEŠKOVÁ. Čestlice: Rebo, 2007. ISBN 978-80-7234-859-6.
- [5] FIŠERA, Miroslav. *Gastronomie: vybrané kapitoly*. Český Těšín: 2 Theta, 2016. ISBN 978-80-86380-78-0.
- [6] HENN, Carsten Sebastian. *Víno: rychlokurz v 10 sklenkách*. Praha: Vašut, 2006. ISBN 80-7236-399-9.
- [7] KRAUS, Vilém a Jiří KOPEČEK. *Setkání s vínem*. Praha: Radix, 2002. ISBN 80-86031-36-5.
- [8] MARSHALL, Wes. *Co by měl vědět správný milovník vín*. Praha: Ikar, 2012. ISBN 978-80-249-1852-5.
- [9] MICHLOVSKÝ, Miloš, SEDLO, Jiří, ed. *Encyklopedie degustace vína*. Rakvice: Vinselekt Michlovský, 2013. ISBN 978-80-905319-1-8.
- [10] PAVLOUŠEK, Pavel a Pavla BUREŠOVÁ. *Vše, co byste měli vědět o víně: --a nemáte se koho zeptat*. Praha: Grada, 2015. ISBN 978-80-247-4351-6.
- [11] ROBINSON, Jancis. *Znalcem vína za 24 hodin*. Přeložil Helena BAKER. Praha: Grada Publishing, 2016. ISBN 978-80-271-0087-3.
- [12] SALAČ, G. *Stolničení*. 2. Praha: Fortuna, 2004. ISBN 80-7168-752-9.
- [13] *Salon vín: národní soutěž vín ČR ..* Valtice: Národní vinařské centrum, 2001
- [14] SELDON, Philip. *Vína: jedna z nejlepších knih napsaných o víně*. Hodkovičky: Pragma, 2004. ISBN 80-7205-815-0.

- [15] ŠEVČÍK, Libor. *Vino a jídlo*. Praha: Grada, 2001. ISBN 80-247-9058-0.
- [16] ŠEVČÍK, Libor a Ivo DVOŘÁK. *Sommelierství: umění podávat víno : hledání pravdy o víně*. Praha: Grada, 2002. ISBN 80-247-0188-x.
- [17] *Sommelier, povolání budoucnosti: postupy pro profesionální sommeliery*. Praha: Asociace sommeliérů České republiky, 2001. ISBN 8090301916.
- [18] VACCARINI, Giuseppe. *Manuál someliéra: jak poznat, ocenit a ohodnotit víno a jak vést vinný sklep*. Praha: Sun, 2008. ISBN 978-80-7371-232-7.

ELEKTRONICKÉ ZDROJE

- [1] Global Wines & Spirits (2017): *Podávání vína* [online]. [cit. 19.11.2017]. Dostupné z: <<http://www.global-wines.cz/podavani-vina?confirmLegalAge=1>>.