

Univerzita Hradec Králové

Filozofická fakulta

Bakalářská práce

2019

Eva Ježková

Univerzita Hradec Králové

Filozofická fakulta

Katedra sociologie

Děti v kavárnách a restauračních zařízeních

Bakalářská práce

Autor: Eva Ježková

Studijní program: B6703 Sociologie

Studijní obor: Sociologie obecná a empirická

Forma studia: prezenční

Vedoucí práce: RNDr. Mgr. Lucie Vítková, Ph.D.

Hradec Králové, 2019

Zadání bakalářské práce

Autor:	Eva Ježková
Studium:	F15BP0145
Studijní program:	B6703 Sociologie
Studijní obor:	Sociologie obecná a empirická
Název bakalářské práce:	Děti v kavárnách a restauračních zařízeních
Název bakalářské práce AJ:	Children in Cafes and Restaurant Facilities

Cíl, metody, literatura, předpoklady:

Bakalářská práce zjišťuje, jaký pohled mají majitelé, zaměstnanci a hosté kaváren a restaurací na návštěvnost dětí těchto zařízení. Dále sleduje, zda majitelé a zaměstnanci využívají různé nástroje a strategie k limitování možného narušení klidu ostatních návštěvníků dětmi. Práce bude založena na kvalitativní metodě, především na polosturkturovaných rozhovorech.

BAUMAN, Z. Individualizovaná společnost. Praha: Mladá fronta, 2005. Myšlenky (Mladá fronta). ISBN 80-204-1195-x. BENDOVÁ, E. Pražská kavárna. V Praze: Verzone, 2017. ISBN 978-80-87971-16-1. DVOŘÁKOVÁ-JANŮ, V. Lidé a jídlo. Praha: ISV, 1999. Sociologie (ISV). ISBN 80-85866-41-2. KUBÁTOVÁ, H. Sociologie životního způsobu. Praha: Grada, 2010. Sociologie (Grada). ISBN 978-80-247-2456-0. RIBBAT, Ch. V restauraci, aneb, Příběhy z břicha moderny. Přeložil Daniela PETŘÍČKOVÁ. Praha: Prostor, 2016. ISBN 978-80-7260-338-1.

Garantující pracoviště:	Katedra sociologie, Filozofická fakulta
Vedoucí práce:	RNDr. Mgr. Lucie Vítková, Ph.D.
Oponent:	PhDr. Miroslav Joukl, Ph.D.
Datum zadání závěrečné práce:	15.3.2017

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem tuto bakalářskou práci vypracovala pod vedením RNDr. Mgr. Lucie Vítkové, Ph.D., mé vedoucí bakalářské práce samostatně a uvedla jsem všechny použité prameny a literaturu.

V Hradci Králové dne

Eva Ježková

Anotace

JEŽKOVÁ, EVA. 2019. *Děti v kavárnách a restauračních zařízeních*. Hradec Králové: Filozofická fakulta, Univerzita Hradec Králové, 83 s. Bakalářská práce.

Bakalářská práce se zabývá pohledem majitelů, zaměstnanců a hostů na dětskou návštěvnost v kavárnách a restauračních zařízeních. Práce se zaměřuje na hodnoty a postoje k dětem jako návštěvníkům gastronomických zařízení. Dále se práce zajímá, jaké strategie a případná omezení využívají majitelé a zaměstnanci vybraných podniků k tomu, aby nedošlo k případnému narušení klidu ostatních návštěvníků. Metodologicky je práce postavena na kvalitativních polostukturovaných rozhovorech, které probíhaly podle předem zadaných scénářů. Rozhovory jsou doplněny zúčastněným pozorováním podniku, který je k dětem přátelský a označen certifikací Baby Friendly a jako protiklad pozorování podniku, který se k dětským návštěvníkům příliš nevyvinul. Empirické šetření se uskutečnilo ve městě Havlíčkův Brod, které se nachází v kraji Vysočina.

Klíčová slova: Dítě, kavárna, restaurace, výchova, životní styl

Annotation

JEZKOVA, EVA. 2019. *Children in Cafes and restaurant facilities*. Hradec Králové: Philosophical Faculty, University of Hradec Králové, 83 pp. Bachelor Degree Thesis.

The bachelor thesis deals with the view of the owners, employees and guests on children's attendance in cafes and restaurants. Work with a focus on values and attitudes towards children as visitors to gastronomic facilities. Further work focuses on the specific strategy and possibilities of using options and support to decide whether it is possible to access it. Methodologically, the work is based on qualitative semi-structured interview, which take place according to predetermined scenarios. The interview are complemented by a participant observation of the company that is Baby Friendly and marked by a certification authority. An empirical survey carried out in the town of Havlíčkův Brod, located in the Vysočina Region.

Keywords: children, cafe, restaurant, education, lifestyle

Poděkování:

Děkuji RNDr. Mgr. Lucii Vítkové, Ph.D za vedení mojí bakalářské práce, její cenné rady a připomínky k tématu i metodice. Ráda bych poděkovala i všem respondentům, kteří se ochotně zúčastnili rozhovorů, jenž byly součástí této práce.

OBSAH

Úvod.....	9
1 Současný stav poznání návštěvnosti dětí v kavárnách a restauracích.....	11
1.1 Restaurace versus Kavárna.....	11
1.1.1 Restaurace	11
1.1.2 Kavárna	12
1.2 Počátky a současná podoba restaurací a kaváren	13
1.3 Děti vítány, aneb „Baby Friendly“	15
1.3.1 Co znamená „Baby Friendly“	15
1.4 Funkce společného stravování	16
1.5 Sociologické aspekty kvality gastronomických služeb	18
1.5.1 Vlivy působící na kvalitu	18
1.5.2 Sociologie jídla	18
1.5.3 Sociální aspekt jídla	19
1.5.4 Dítě a jídlo.....	19
2 Výchova a životní styl	20
2.2 Životní styl	23
2.3 Děti (ne)vítány, aneb diskriminační jednání	24
2.3.1 Co je diskriminace	25
2.3.2 Diskriminace na základě věku	26
Zákon o ochraně spotřebitele	26
3 Výzkumná část.....	28
3.1 Cíl výzkumu	28
3.2 Výzkumné otázky.....	28
3.3 Volba vzorku	29
3.4 Místo výzkumného šetření	29
3.5 Představení podniků dle pozorování	30

3.6	Představení respondentů.....	32
3.7	Odpovědi respondentů na výzkumné otázky	35
	Závěr, Diskuze	59

Úvod

Rodiny s dětmi se v kavárnách a restauracích objevují stále častěji. Začínající podnikatelé v gastronomii v této návštěvnosti viděli nevyužitý potenciál, a tak vzniklo mnoho podniků, které cílily přímo na takové zákazníky.

V prostředí podobných podniků mají matky možnost popovídat si s kamarádkami, otcové si zase mohou vychutnat například pivo či jiné občerstvení, zatímco si jejich ratolesti hrají. Taktéž na základě této možnosti dochází k proměně volnočasových aktivit rodičů na mateřské dovolené. Pro majitele, obsluhu a hlavně ostatní zákazníky kaváren a restaurací, kteří si chtějí v takovém podniku užít trochu klidu, však může podobné trávení volného času rodin znamenat problém.

Bakalářská práce s názvem Děti v kavárnách a restauračních zařízeních se věnuje popisu kaváren a restaurací dnes i v době minulé, popisuje podniky, které se rozhodly být tzv. „Baby Friendly“, ale i podniky, které se k dětským zákazníkům příliš nevyvinuly, ba dokonce v některých případech jejich chování hraničilo s diskriminačním jednáním. Velkou kapitolu tvoří i výchova a životní styl, kde práce vystihuje hlavní poznatky autorů, kteří se věnují této problematice.

Výzkumnou část tvoří empirické šetření pomocí kvalitativních polostrukturovaných rozhovorů. V rozhovorech se dotazuji na informace, které se týkají samotných respondentů nebo podniků, které provozují, pracují v nich nebo je nejčastěji navštěvují. Dále pak jaký pohled mají na dětskou návštěvnost gastronomických zařízení jak majitelé a zaměstnanci, tak i hosté s dětmi a bez dětí. Také zjišťuji zkušenosti s dětskou návštěvností, a jestli se trend chození do kaváren a restaurací s malými dětmi změnil i vstupem zákona o zákazu kouření. Jako rozvíjející otázku jsem zvolila i porovnání se zahraničím. Zajímá mě, jak vnímají respondenti diskriminační jednání ze strany majitelů podniků a zda zaznamenali kauzu, která se objevila na podzim roku 2018, kdy majitel restaurace v Praze zakázal vstup dětem do 18 let a Česká obchodní inspekce toto jednání vyhodnotila jako diskriminační. Zda se jedná o vrozený ideální typ, který zapříčiňuje, že děti do gastronomických zařízení nepatří a jestli respondenti zažili diskriminační jednání i v jiné podobě, aniž by o tom věděli.

Na počátku sběru dat jsem si stanovila tyto výzkumné otázky:

1. Jaký pohled a jaké zkušenosti mají majitelé, zaměstnanci a hosté s dětskou návštěvností v kavárnách a restauracích?

2. Jaké nástroje, strategie a případná omezení využívají majitelé a zaměstnanci? Jaký pohled mají respondenti na případné diskriminační jednání majitelů?
3. Jak respondenti vnímají měnící se životní styly? Jaký je charakter dětské návštěvnosti v zahraničí?

Místem empirického šetření se stalo město Havlíčkův Brod. Město Havlíčkův Brod jsem si pro výzkum vybrala, protože odsud pocházím, je tu dostatek podniků ať už k dětem uzpůsobených nebo naopak. Rozhovory s respondenty z řad majitelů, zaměstnanců a hostů doplní i zúčastněné pozorování vybraných podniků, které porovnam s výsledky získanými pomocí polostrukturovaných rozhovorů.

Cílem úvodních kapitol je získat teoretický základ pro vlastní výzkum, kde zjistím, jaký pohled mají majitelé, zaměstnanci a hosté kaváren a restaurací na návštěvnost dětí těchto zařízení. Dále pak jaký je střet mezi podniky, které děti vítají a které nevítají, z jakého důvodu je nevítají. Také pak jestli se návštěvníci kaváren a restaurací domnívají, že jde o výchovu rodičů celkově nebo pouze o momentální slušné chování v gastronomických zařízeních.

Na závěr práce shrnu všechny získané poznatky a vlastní komentáře k výsledkům výzkumu. Součástí práce jsou také tabulky, fotografie, scénáře rozhovorů a ukázka transkripce rozhovorů, které se nachází v přílohách této práce.

1 Současný stav poznání návštěvnosti dětí v kavárnách a restauracích

1.1 Restaurace versus Kavárna

V následujících odstavcích předkládám charakteristiky pojmů restaurace a kavárna tak, jak je vymezuje odborná literatura.

1.1.1 Restaurace

Restauraci charakterizuje Oriška (1999) jako hostinské zařízení, které zajišťuje obslužným způsobem stravovací služby s rozmanitým sortimentem pokrmů základního stravování. [Oriška 1999, 58]

Podle Melejkové (2014) tato historicky nejstarší forma společného stravování má nejpestřejší škálu služeb, kterou svým zákazníkům může nabídnout. Slouží účastníkům cestovního ruchu i domácím residentům. V oblasti obchodní vybavenosti je síť gastronomických provozoven součástí infrastruktury měst a obcí. V různých modifikacích v závislosti na lokalitě, klientele, sezónním období, módních trendech a dalších faktorech poskytuje služby základního stravování (zajišťuje potřebu člověka se nasytit), doplňkové občerstvení (umožňuje strávnickovi uspokojit své touhy) a služby společensko-zábavního charakteru (zde reaguje na potřebu pobavit se). [Melejková et al. 2014: 23]

Restaurační stravování se od účelových forem společného stravování odlišuje zejména tím, že klientela není předem známa ani z hlediska struktury, ani z hlediska objemu, a to nese poměrně vysoké podnikatelské riziko. Nabízený sortiment je zde široký a může být připraven i na základě individuálního požadavku hosta, jeho obměna závisí na marketingové strategii podnikatele. [Melejková a kol. 2014: 23] Jednodušeji je možné hovořit o tom, že restaurace je vhodné odlišovat od institucionálních (jinak také účelových) forem společného stravování člověka mimo jeho domov, kdy do oblasti institucionálního stravování je možné konkrétně řadit například školní stravování apod. – Zimáková (2011) k dané tématice podotýká, že: „V případě institucionálního (systémového) stravování se jedná zpravidla o stravování pro vymezené skupiny osob, tedy o svým způsobem uzavřenou formu společného stravování.“ V případě školní jídelny je zcela jasné, jaká populace osob se sem bude docházet stravovat, zatímco v případě restaurace (byť majitelem zamýšlené například k občerstvení především osob preferujících masitá jídla apod.) je daný faktor nejistý. Pravděpodobně jediným jasně

určujícím faktorem ovlivňujícím konečnou podobu klientely budou v případě restauračního stravování ceny nabízených služeb. [Zimáková 2011: 15]

1.1.2 Kavárna

Orieška (1999) charakterizuje kavárnu jako obslužné hostinské zařízení, které je zaměřené hlavně na prodeji teplých nápojů, cukrářských výrobků, studené i teplé kuchyně. Svým charakterem a funkcí slouží k delšímu pobytu hosta. Proto je tomu v kavárnách přizpůsobené i vybavení a zařízení, jako křesla, různé boxy, stylový nábytek, k dispozici jsou tiskoviny, společenské hry atd. Kavárny mohou být různě specializovány, podle svého poslání (koncertní kavárna, dětská kavárna, atd.) nebo kombinovány (typicky s cukrárnou). [Orieška 1999: 61] Kromě zmiňované funkce kavárny odrážející se ve snaze majitelů uzpůsobovat její prostředí k tomu, aby zde host setrval, co nejdéle, je možné uvést ještě další funkce daného zařízení. V daném směru je vhodné zmínit socializační funkci kaváren coby místa, kde se mají lidé tendenci setkávat a komunikovat, dokonce lze hovořit o utváření komunity. [Oldenburg 1999: 13-16]

Při nahlížení rozdílů mezi kavárnami a restauracemi je možné zmínit názor Kroutvora (1998), který uvádí, že každý pokus o kavárnu v Čechách je možné už z principu chválit jako záslužný čin. Restaurace má v Čechách silnou tradici a své dobré i špatné stránky. To ale ještě neznamená, že by mělo být jediným kritériem společenského vyžití. V kavárnách, na rozdíl od restaurací, se dá také pracovat, a proto kavárna představuje vysoce hodnotný prvek kultury dané společnosti. [Kloutvor 1998: 179]

Obrázek kavárny je jednou daný a věčný: kulatý stůl s mramorovou deskou a hrnkem kávy. Pohodlnou a vyzkoušenou židli je tonetka, která je vyrobená z napařovaného a ohýbaného bukového dřeva. Nepostradatelné jsou v kavárně prvky, jakými jsou velké okno s výhledem, zrcadla, denní tiskoviny a sáchr dort. [Kloutvor 1998: 180]

Kloutvor (1996) vyjadřuje i optimistický výhled kaváren. O budoucnost kaváren a kavárenského života je postaráno, jelikož si kupodivu kavárnu opět oblíbila generace nejmladších. [Kloutvor 1998: 180]

1.2 Počátky a současná podoba restaurací a kaváren

Pro formulování účelu, resp. funkce restaurací a kaváren, role těchto zařízení v životě jedince i celé společnosti se v úvodu bakalářské práce věnuji stručnému nástinu historie vývoje těchto zařízení.

Ribbat (2016) například popisuje rodící se pařížskou restauraci kolem roku 1800 jako kavárnu, kde se začala rozvíjet měšťanská veřejnost. Scházejí se tu lidé, diskutují a přou se.,, *V kavárnách je všechno jinak než v kostele nebo na královském dvoře, jinak než ve vznešených salonech, v akademiích či učených společnostech. Sem vstupuje každý, kdo je s to zaplatit objednané nápoje a jídla.*“ [Ribbat 2015: 15]

V současnosti je pak možné kavárnu popsat coby jedno ze zařízení, které dokáží lidi udržet takzvaně „na ulici“, na náměstích či v jiných veřejných prostorách. [Kubátová 2010, 177] Kavárna slouží jako zařízení lákající člověka ven z jeho domova. Taktéž v současnosti tak lze hovořit o tom, že kavárny jsou místem, v nichž se projevují čilé známky života, včetně hluku – tento zajišťují samotní návštěvníci. V případě, že je kavárna otevřena pro dětské návštěvníky (či je minimálně přímo nevyklučuje), je na místě očekávat, že tito se budou na hlučnosti návštěvníků podílet.

Restaurace se od kavárny liší, kvůli diskusím a čtením časopisů do těchto zařízení lidé zpravidla nedocházejí. Jedinec do restaurace přichází proto, aby se osvěžil a vyjevil individuální volbu, která je irelevantní ve srovnání s velkým politickým celkem. Spojení soukromé a veřejné sféry vede spíše do privátní oblasti. Restaurace nabízí zákoutí a výklenky, do nichž se hosté stahují, vedou se zde tajné rozhovory nebo se sem stahují milenci za romantickými účely, muži a ženy se zde objevují společně. Kavárna zpravidla nabízí velké a přehledné prostory, kde je místo pro bouřlivé debaty měšťanské veřejnosti. [Ribbat 2016: 16] zatímco v případě restaurace je jejím hlavním účelem nikoli zajišťování prostor ke komunikaci, ale zajištění podmínek pro utišení hladu návštěvníka [srov. např. Kubátová 2010: 188]. Ačkoli tedy může být i restaurace situována v rozlehlých prostorách, její účelovost tkví oproti kavárně v něčem jiném.

Společným znakem restaurací a kaváren však zůstává fakt, že obě zařízení slouží coby možnosti strukturování a náplně volného času člověka, stejně jako v obou typech zařízení dochází ke společenskému kontaktu. [Kubátová 2010: 15]

Bendová (2008) ve své práci uvádí, že rozvoj kavárenství přišel koncem 19. století. Kavárnám přála secese a znamenala pro ně zlatý věk. Tato doba přinesla do společnosti elegantní podniky s novinami a černou kávou. S rozvojem a růstem měst se také rozvíjel i měšťanský noční život, kavárny měly otevřeno do pozdních hodin. Kavárny jsou pro některé lidi téměř druhým domovem. Kavárenskou kulturu ještě více rozvinula meziválečná doba. Bendová (2008) ke kavárnám a jejich účelu podotýká následující: „*Kavárna byla vždy otevřenou a vlastně liberální institucí, která vedle sebe tolerovala rozdílně smýšlející společnosti.*“

Jak Bendová (2008) doplňuje, do kaváren se chodilo pracovat, psát, sbírat informace o dění kolem nás nebo v daleké cizině. Tedy nejenom za příjemným posezením s dámou nebo k nezávaznému rozhovoru s přáteli, jak je tomu dnes. [Bendová 2008: 11] Taktéž návštěvníci byli různí, od lidí, vyhledávajících pozornost ostatních, po samotáře stránek se hovorů; od návštěvníků, kteří aktivně do kavárenského ruchu zasahovali, občas měnili dějiny kulturní i politické, až po ty jedince, kterým stačilo hledět na okolní společnost nebo zpoza oken. [Bendová 2008: 12]

Obvyklými návštěvníky byli literáti, novináři, politici, ekonomové nebo podnikatelé, pro které kavárenské prostředí představovalo místo pracovních schůzek. Kavárny byly různorodé, velké, střední či hotelové, nebo i podzemní místnosti barového charakteru. [Bendová 2008, 34] Rašín (2008) uvádí k funkcím kaváren následující podrobnější komentář: „*Hlavním zaměstnáním v kavárně je sedět a dívat se na množství světel a zrcadel kouřit a opět se dívat. Kavárna je komfortem lidí bez komfortu a útočištěm kuřáků, kteří nesmějí doma kouřit, v zimě je vyhledávána těmi kteří si nemohou doma zatopit, v létě těmi, kteří nemohou odjet na letní byt. Někdy chodí do kavárny celé rodiny: otec, žena i děti, koukají do novin a pijí pivo, děti zlobí, neboť nemajíce ukázněnosti rodičů, nechápu, proč je nutno sedět několik hodin na židličky a koukat. Někteří lidé v kavárně úřadují, jiní obchodují, jiní tam chodí na cocktail a jiní pro inspiraci.*“ [Rašín in Bendová 2008: 35]

V současnosti fungují kavárny od uváděného popisu poněkud odlišně. Jako jednu ze zásadních proměn lze zmínit například fakt, že (minimálně v České republice) není v kavárnách v současnosti běžně povoleno kouřit. Takzvaný protikuřácký zákon zakazuje kouření ve vnitřních prostorách provozoven stravovacích služeb. [Zákon č. 65/2017 Sb., Zákon o ochraně zdraví před škodlivými účinky návykových látek, § 8] Za shodné znaky se současnou kavárnou lze naopak považovat zmíněnou informaci o provozování pracovní činnosti z takového místa – v daném ohledu lze například zmínit informaci o fungování

pracovníků v rámci takzvaného režimu *home office*, kdy tito mohou část svých pracovních povinností (případně všechny tyto povinnosti) provozovat z osobně zvolených míst s internetovým připojením – jedním z typických zástupců podobných míst bývá právě také kavárna. [Lošťáková, Loja 2017: 82]

1.3 Děti vítány, aneb „Baby Friendly“

V této kapitole se budu věnovat popisu kaváren a restaurací, pro které si jejich majitelé jako svůj podnikatelský záměr a cílovou skupinu zvolili právě rodiny s dětmi.

1.3.1 Co znamená „Baby Friendly“

Označení provozu „baby friendly“ znamená, že je přátelský k dětem, tedy poskytuje služby nebo produkty, které umožňují vyžití pro rodiny s dětmi. Zařízení, která jsou označena „baby friendly“, nabízejí k dětem přátelské služby jako dětské parky, hřiště, ubytování, atd. nebo produkty jako hry, nabídku potravin a další. Dále také nabízí doplňkové služby jako dětské koutky, hlídání dětí v nákupním centru a celou řadu dalších možností.

V České republice existuje projekt „Baby Friendly Certificate“, jeho úkolem je inzerovat na webových stránkách a v časopisech pro rodiny s dětmi o provozech, které nesou toto označení.

Seznam takových míst najdeme na internetových stránkách Baby Friendly Certificate. Na těchto stránkách je přehled zajímavých míst, tipy, kam s dětmi vyrazit nejen do restaurací a kaváren, ale také na dovolenou, víkendové pobyty nebo jednodenní výlety či inspirace na určité druhy relaxace a zábavy.

Webové stránky nabízí rychlý vyhledávač, který umožní najít místo podle typu organizace (restaurace, kavárny, dětské parky, hřiště, atd.) nebo podle zadaného regionu.

Pokud organizace splňují přátelská kritéria, mohou být označena certifikací „baby friendly“. Toto certifikování je prováděno od roku 2012 a má tři kategorie vyhodnocení: bronz, stříbro a zlato. Každý rok probíhá osobní kontrola organizací, zda splňují všechna kritéria podle zadaného dotazníku. Pokud u nich došlo ke změně v nabízených službách, může být podnik zařazen do lepší certifikované kategorie, nebo naopak může být jeho zařazení nižší (tedy kvalitativně horší), než tomu bylo v loňském roce.

Specifickou je ještě kategorie červená, která má nejnižší stupeň a uděluje se pouze výjimečně. Rozhodnutí o zařazení do této kategorie má v rukou pět určených rodičů, kteří na

základě prohlášení dané organizace a vyplnění dotazníku certifikují dané organizace, ale certifikát není fyzicky potvrzený, získáváno je zde pouze čestné prohlášení. (*Babyfriendlycertificate* [online] [cit. 26. 3. 2019] Dostupné z: <http://www.babyfriendlycertificate.cz/babyfriendly/>)

Tabulka 1: Baby Friendly zařízení Vysočina

Kraj Vysočina			
Zlatý certifikát	Stříbrný certifikát	Bronzový certifikát	Červený certifikát
Vymazlená kavárna	Penzion Bobrová	Penzion Sykovec	Cukrárna a kavárna Pod lampou, s. r. o.
Zámecký hotel Třešť			

(Zdroj: Vlastní, 2019, portál [babyfriendlycertificate.cz](http://www.babyfriendlycertificate.cz))

Pro účely této bakalářské práce v tabulce výše ukazují zařízení, které získaly certifikáty Baby Friendly v kraji Vysočina. Zlatý certifikát získala Vymazlená kavárna, která se zúčastnila rozhovoru v empirické části této práce.

V návaznosti na představení baby friendly zařízení v oblasti restaurací a kaváren je však na tomto místě nutné uvést, že ačkoli „baby friendly“ označení či ocenění lze v dané oblasti reálně získat, přístup přátelský k dětem není výsadou pouze restauračních zařízení. V širší rovině lze o tomto přístupu hovořit jakožto o trendu, který je ve společnosti vyznáván již od devadesátých let minulého století v nejrůznějších oblastech praxe – konkrétně lze jako o typickém příkladu hovořit například o uplatňování baby friendly politiky v oblasti zdravotnictví. [Roztočil 2017: 229]

1.4 Funkce společného stravování

Vzhledem k tomu, že klíčovou rolí podnikání v gastronomii je společné stravování, definuji v následujícím odstavci jeho roli.

Mlejnková (2014) vymezuje tři hlavní funkce společného stravování. Prvotně se jedná o potřebu nasycení, kterou uspokojují provozy určené k přípravě pokrmů. Tato skupina provozů se v zemích Evropské unie označuje jako restaurace. Další funkce je doplňková, kdy se zrychlujícím se životním tempem a s měnícím se životním stylem nahrazuje hlavní denní jídlo menší občerstvení. Toto občerstvení je realizováno prostřednictvím bister, stánků, kantýn aj. Třetí funkce uspokojuje potřebu zábavy, odpočinku, rozptýlení, společenského vyžití, společenských kontaktů a je realizována v zařízeních veřejného

stravování. Tato funkce se tedy nazývá společensko-zábavní. Služby vhodně doplňují základní poslání stravovacích provozoven, odlišují se od konkurence a přináší ekonomickou efektivnost. Tato skupina provozů se v evropské statistické evidenci souhrnně označuje jako bary. Dle sortimentu a charakteru provozu, je dále rozlišujeme na denní bary, noční bary a provozovny specializované na podávání nápojů, tedy kavárny, čajovny, hostince, vinárny, aj. [Mlejnková et al. 2014: 12]

Kromě výše uváděných funkcí je vhodné se též zmínit o funkci potravin, která je základem (společného stravování). Touto funkcí se dle Lenderové, Jiráňka a Mackové (2017) tradičně zabývá právě sociologie, konkrétně se jedná o odvětví sociologie jídla. Jídlo navíc díky své provázanosti s celou řadou sfér života člověka může naplňovat taktéž funkce náboženské, reprezentační a komunikační, ekonomické, kulturní a obecně sociální. [Lenderová, Jiránek, Macková, 2017: 126] O sociologii jídla bude ještě podrobněji pojednáno v podkapitole 1.5.2. předkládaného textu.

K již dříve zmíněné funkci odpočinku, rozptýlení či společenského vyžití (zábavní funkci, která se ke stravování člověka pojí) Smejkal se Schnellovou Bachrachovou (2011) uvádějí, že se jedná o jednu ze tří naprosto zásadních – základních – funkcí stravování, tím spíše stravování společného. Kromě zábavní funkce pak u společného stravování lze shledávat jako platné taktéž další dvě kategorie míněné autory, kterými jsou funkce stravovací (občerstvovací) a funkce společensko-shromažďovací. [Smejkal a Schnellová Bachrachová, 2011: 174] Za zábavou a s úmyslem shromažďovat se je možné docházet nikoli pouze do restaurací či hospod, ale taktéž do celé řady dalších občerstvovacích (stravovacích) zařízení, jakými jsou například diskotéky, bary, noční kluby, kiosky aj. [Smejkal a Schnellová Bachrachová, 2011: 177]

1.5 Sociologické aspekty kvality gastronomických služeb

1.5.1 Vlivy působící na kvalitu

Mlejnková (2014) zmiňuje faktory, které souvisejí s mikroprostředím a makroprostředím, pro účel této práce mě zajímají především faktory, které vycházejí z makroprostředí, konkrétně životní styl a nové trendy.

Každý obor, odvětví i specifická činnost z pohledu kvality jsou ovlivněny globálními prvky, tedy faktory, které souvisejí s makroprostředím, ale i vlivy z mikroprostředí. Faktory,

kteří vycházejí z makroprostředí, jsou: rozvoj nových technologií, poznatky z oblasti výživy, legislativní omezení technologických postupů, změny životního stylu a módní trendy. Faktory, které vycházejí z mikroprostředí, jsou pak: základní volba úrovně kvality, volba vybavení provozovny, volba používaných surovin a technologických postupů, výběr pracovníků a způsob řízení, kontroly a motivace pracovníků. Výsledkem těchto faktorů je kvalita služeb konkrétních provozoven určených konkrétním zákazníkům. [Mlejnková et al. 2014: 108]

V další části dokumentu se budu věnovat tématice související se sociologií jídla. Z hlediska odborné literatury vybírám díla autorů, kteří se věnují problematice a zahrnují i poznatky z dalších souvisejících oborů.

Mlejnková (2014) popisuje různé aspekty kvality gastronomických služeb a pro tuto práci je předmětné hledisko sociologického aspektu kvalit. Hledisko sociologického aspektu kvality se zabývá členěním zákazníků podle jednotlivých sociálních skupin. Dále pak jejich odlišnými požadavky a představami sortimentu, rozsahu a úrovně poskytovaných služeb. Nabídka pro různé segmenty je nesrovnatelná a neexistuje tedy jedna absolutní kvalita. [Mlejnková et al. 2014: 109]

1.5.2 Sociologie jídla

Pojem sociologie jídla popisuje *Velký sociologický slovník* (1996). Sociologie jídla nebo také sociologie stravování či výživy je disciplína, která spojuje sociologické zkoumání funkce stravy, činnosti, které jsou spojené s přípravou jídla, se systémy stravování a stolování v aktuálním i historickém období v různých kulturách, uvnitř dané společnosti ve vztahu k různým sociodemografickým skupinám a etnickým společnostem, ve vztahu k jedinci v souvislosti s jeho socializací, životním cyklem a životním stylem a jejich proměnami. [Petrusek et al. 1996: 1074]

Dále *Velký sociologický slovník* (1996) spojuje se sociologií jídla poznatky i z dalších oborů, zejména kulturní a sociální antropologie nebo psychologie. Pro řešení teoretických i praktických problémů jsou sociologická východiska inspirací v psychologii výživy. Kulturní a sociální antropologie naopak ovlivnila sociologické zkoumání. Antropologie v rámci jídla například zkoumá symbolický význam či specifické funkce jídla v dané kultuře. Přestože je z biologického i zdravotního hlediska tato tematika předmětem speciálních vědních disciplín, sociologie jídla může zkoumat sociální skupiny nebo sociální podmínky ve vztahu k jídlu a stravování. [Petrusek et al. 1996: 1075]

U Fraňkové a Dvořákové-Janů (2003) je zmíněn ještě další aspekt, a to že v sociologickém pojetí jídlo vystupuje jako neměnný sociální subsystém, který zároveň přesahuje do dalších rovin. Autorky pak navíc také upozorňují, že jídelní kultura a její návyky jsou zprostředkovány přejímání sociálních norem a hodnot. [Fraňková, Dvořáková-Janů 2003: 236]. Jídlo se z hlediska sociálního může stát doslova prestižní záležitostí, jež zdůrazňuje sociální postavení jednotlivce či skupiny; z hlediska sociokulturní identifikace pak jídlo může sloužit coby výraz identifikace členů s určitou skupinou (na základě volby pokrmů ke stravování lze formovat a upevňovat a nadále odrážet identitu konkrétní sociální skupiny). [Fraňková, Dvořáková-Janů 2003: 237]

Sociologie jídla se dle Lenderové, Jiráňka a Mackové (2017) zaměřuje na tematiku různých sociálních rolí spjatých s danou oblastí zájmu – konkrétně lze hovořit o rolích stolovníků, labužníků, výrobců jídla, obsluhy při podávání jídla – a také na institucionalizaci stravování či jeho sociální diferenciaci. [Lenderová, Jiránek, Macková 2017: 126]

1.5.3 Sociální aspekt jídla

Dvořáková-Janů (1999) upozorňuje na fakt, že funkce jídla se nezakládá pouze na uspokojování základních biologických potřeb. Jeho sociální povaha má ve společnosti stejný, nebo dokonce i větší význam. Na straně jedné svědčí o mnohém v dané společnosti, ale na straně druhé jídlo spojuje lidi. Jídlo se může považovat za zážitek, společenskou událost. Jídlo však plní důležitou společenskou, kulturní a komunikativní funkci. [Dvořáková-Janů 1999: 13]

1.5.4 Dítě a jídlo

V následujícím textu se zaměřím na problematiku dětského strávnicka, na základě které budu moci určit vhodnou skupinu pro výzkumnou část bakalářské práce.

Fraňková spolu s Dvořákovou-Janů (2003) uvádějí, že je každé jídlo pro dítě sociální situací. Pochvalou, káráním nebo neverbálním hodnocením či postojem dávají dospělí během jídla najevo svůj vztah k dítěti. Základem budoucí obliby nebo odporu k jídlu může být sociální kontext konzumace jídla, tedy spojení sociální situace s jídlom. [Fraňková, Dvořáková-Janů 2003: 173]

Na základě tohoto tvrzení jsem se zaměřila ve výzkumné části předkládaného dokumentu na děti ve věku od 0 do 6ti let. Kromě této skupiny pak soustředím svou pozornost

také na jejich rodiče, na majitele a zaměstnance a jejich chování, konkrétně zda tito odměnou, pochvalou nebo káráním častují dětské strážníky a staví se tak do role jejich rodičů.

2 Výchova a životní styl

V rámci druhé kapitoly předkládaného textu přistoupím k definování role výchovy na chování dítěte.

„Výchova předem formuluje individuální charakter tak, aby se přibližoval charakteru společenskému. Společenské role a potřeby člověka se budou ale krýt s jeho přáními. Výchovou modelujeme jedince do požadovaného tvaru, promítáme jí společenské požadavky do osobních vlastností jedince, a to nejčastěji v domácím prostředí. Rodiče skrze výchovné procesy aplikují výchovné vzory společnosti na dítě. Zároveň pak rodiče svou osobností taktéž reprezentují charakter své společnosti nebo sociální třídy.“ [Fromm in Kubátová 2010: 132]

Vzájemné působení dětí a dospělých v rodině lze zkoumat různými přístupy. Jednou z možností je koncept způsobu výchovy. Způsob nebo styl výchovy vyjadřuje klíčové momenty vzájemné komunikace a interakce dospělých s dětmi a označuje celkové výchovné působení na dítě.

2.1 Styly výchovy

Nyní bych ráda uvedla model výchovných stylů podle autorky Baumrindové (1989, 1991, 2005) a autora Heluse (2007). Tyto styly vycházejí ze socializačních procesů vývoje dítěte a kladou důraz na hodnotový režim rodičů a rozlišují kvalitativně rozdílné rodičovské styly na základě druhů a množství kladných požadavků rodiči na dítě a citlivosti a vnímavosti rodičů vůči dětem.

- Autoritářský styl je popisován působením kontrolujících, náročných a zároveň odmítajících rodičů, kteří příliš nerespektují přání a potřeby dítěte a někdy mají tendenci využívat „silové“ výchovné prostředky.
- Autoritativně vzájemný styl rovněž vyjadřuje působení rodičů kontrolujících a náročných, ale také laskavých, akceptujících potřeby i přání dítěte. Rozvíjejí diskusi, pracují s pravidly, které společně vytvoří a na jejichž dodržování trvají.

- Zanedbávající styl je charakteristický tím, že rodiče nekladou na dítě žádné nároky, přistupují k dítěti až lhostejně, neprojevují o něj a jeho rozvoj dostatečný zájem, někdy mohou být k dítěti citově chladní nebo ho dokonce odmítají.
- Shovívavý styl se vyznačuje porozuměním, emoční podporou a tedy přijímáním dítěte až tak, že mu jsou předkládány jen malé či žádné požadavky, a jsou tedy nepřilíš jasně dané hranice. [Baumrind, Helus in Gillernová et al 2011: 124]

Níže jsem uvedla desatero dítěte v gastronomických provozech, na kterých se shodne většina rodičů dle průzkumu na idnes.cz z roku 2015 (*Idnes* [online][cit. 20. 3. 2019] Dostupné z: https://www.idnes.cz/onadnes/deti/deti-v-restauracich-nazor-rodicu.A150108_185740_deti_haa)

1. Ujistit se, že je v provozu dostatek místa k zaparkování kočárků, zeptat se obsluhy, kam lze případně kočárky zaparkovat tak, aby nepřekážely;
2. Pokud se nezvládá dítě chovat v gastronomických zařízeních tak, jak je od něj očekáváno, objednat si jídlo raději domů;
3. Jestliže je v restauraci nebo kavárně dětský koutek, je záhodno si rezervovat stůl hned u dětského koutku a mít dítě na očích; pokud dětský koutek není, je vhodné vzít dítěti něco na zabavení (omalovánky, hračky, atd.);
4. Navštěvovat takové podniky ve více lidech, kteří lépe dítě zabaví, vystřídají se;
5. Nenechávat děti pobíhat po place a do kuchyně;
6. Nenechat děti pohybovat se mezi stoly a seznamovat se s jinými návštěvníky.;
7. Děti by neměly obtěžovat své okolí křikem, vřískotem nebo dalšími hlasitými zvuky a to ani v dětském koutku;
8. Děti by měly být schopné chovat se u stolu tak, aby nepohoršovaly nebo neznechucovaly spolustolovníky u jídla;
9. Jestliže děti něco rozbijí, je slušné ohlásit tuto skutečnost personálu a zaplatit škodu;
10. Pokud se stane, že děti způsobí něco neočekávaného, je tedy na místě omluva a nabídka nápravy.

Podle Pávkové (2008) je zapotřebí z hlediska sociologického a sociálněpsychologického sledovat, jak činnosti provozované ve volném čase člověka

přispívají k utváření mezilidských vztahů, zda tyto vztahy pomáhají kultivovat. Součástí socializace jedince je vytváření formálních i neformálních skupin na základě společného zájmu. Způsob využívání volného času je u dětí ovlivněn sociálním prostředím. Nejsilnější je v daném směru vliv rodiny. Dětem slouží rodiče jako vzory a to buď pozitivní, nebo negativní. [Pávková et al. 2008: 15]

„S dětmi je třeba hovořit na téma vztahy mezi lidmi, je důležité jim vysvětlit a jasně stanovit požadavky, odměňovat žádoucí a trestat nežádoucí formy jejich chování.“ [Pávková et al. 2008: 55]

Výše uváděné tvrzení autorky Pávkové jsem rozpracovala ve výzkumné části předkládaného dokumentu, kdy mě zejména zajímalo, zda se do této role staví majitelé kaváren a restaurací.

Jak popisuje Gillernová (2011) rodiče si mohou uvědomit výstižně a adekvátně svůj výchovný styl, ale také zkresleně a neúplně. Ve způsobu výchovy může být mnoho převzatého z tradice a každý rodičovský styl chování lze chápat jako součást životního stylu rodiny. Výchovný styl je relativně stabilní charakteristika, která se ovšem může měnit v souvislosti s fází rodinného života, rozšířením zkušeností a vědomostí rodičů, vzájemným vztahem s vývojem dětí, atd. Výchova dítěte a styl, který je v jejím rámci uplatňován, fungují v rámci celé řady poměrně složitých souvislostí, jejichž působení specifikují a iniciují taktéž změny socioekonomického nebo sociokulturního charakteru. [Gillernová et al. 2011: 123] Výchova dítěte je tedy sociálně podmíněným aspektem, který má vliv na chování dítěte ve všech jeho rovinách, včetně projevů, kterými se dítě vyznačuje při návštěvě restaurace či kavárny, jíž navštíví společně se svými zákonnými zástupci.

2.2 Životní styl

Již dříve jsem v textu věnovala pozornost problematice sociologických a sociálních aspektů jídla a také roli výchovy dítěte. Níže se na základě odborné literatury pokusím o formulaci tzv. kavárenského životního stylu.

Bakalář (2008) v této souvislosti uvádí, že jedním z důležitých ukazatelů životního stylu je způsob využívání volného času. Pojem životní styl je velmi komplikovaný a složitý. Jedna z dostupných definic životního stylu daný pojem vymezuje jako souhrn životních forem, které jedinec aktivně prosazuje. [Bakalář in Pávková et al. 2008: 28]

K životnímu stylu se vyjadřuje také sama Pávková (2008). Dle autorky životní styl zahrnuje hodnotovou orientaci člověka, projevuje se pak v jeho chování a také ve způsobu využívání a ovlivňování sociálních i materiálních životních podmínek. Všechny tyto skutečnosti lze posuzovat, mimo jiné, i z hlediska volného času a hospodaření s ním. Člověka lze tedy rozlišovat na základě toho, jakou hodnotu volnému času přisuzuje [Bakalář in Pávková et al. 2008: 29]

Pávková (2008) ve své publikaci uvádí následující vyjádření k souvislosti volného času a životního stylu: „*Při posuzování sociálních vlivů ve volném čase hraje prvotní roli rodina. Tak jako i v jiných oblastech formování člověka i zde platí, že první zkušenosti s využíváním volného času získáváme v rodině. Rodiče jsou pro své děti prvními vzory. Děti se od svých rodičů učí žít určitým způsobem, přebírají, napodobují jejich životní styl.*“ [Pávková ibid]

Pokud hovořím ve výzkumné části této práce o dětech a matkách na mateřské dovolené, uvádím zde názor Bakaláře (2008). Mnoho žen v době mateřské dovolené cítí nedostatek sociálních kontaktů a mají pocit, že jsou často samy pouze s malým dítětem. [Bakalář in Pávková et al. 2008: 31] Dle Baumana (2002) konzumní místa nabízejí to, co nedokáže poskytnout žádná „skutečná realita“. Navíc zde konzumující mohou najít to, co hledají venku, a to konkrétně pocit sounáležitosti, pospolitosti, kterou lze definovat jako přátelskou soudržnost „reálného života.“ Pospolitost je zkratkou k přátelské soudržnosti, která je neproblematická, nevyžaduje žádnou námahu a starost a tu jen těžko najdeme v „reálném životě“. Každý, kdo vstupuje do konzumních míst, sem přišel ze stejných důvodů, přivábili ho stejné motivy, touhy a očekávání. [Bauman, 2002: 161-162]

Jinou definici životního stylu nabízí Giddens (2011), který jej definuje jako integrovaný soubor praktik, jenž jedinec realizuje hlavně proto, že dávají materiální podobu výpovědím o vlastní identitě, nikoli pouze proto, že jsou užitečné. [Giddens in Petrusek et al. 2011: 104]

2.3 Děti (ne)vítány, aneb diskriminační jednání

Téma diskriminace do této práce zařazuji, protože mě inspirovala kauza, která se objevila na podzim roku 2018, kdy provozní restaurace zakázal vstup dětem do 18ti let. S touto kauzou se strhla vlna diskuzí na několika internetových serverech.

Manager restaurace Stodola House v Praze David Salomon se rozhodl, že ve svém podniku děti nechce. Řešil to tak, že ke vstupu do restaurace dal ceduli kde stálo „Zákaz vstupu dětem do 18ti let.“ V rozhovoru v pořadu Rozstřel na Idnes.cz diskutuje o této kauze spolu se sociologem Michalem Uhlem a tiskovým mluvčím ČOI Jiřím Fröhlichem. Tímto krokem se tedy provozní restaurace dostává i do odborné veřejnosti. Sociolog a tiskový mluvčí jsou však opačného názoru a jednání provozního berou jako diskriminační. Na otázku, zda je toto chování nemorální odpovídá sociolog Uhl, že by v tomto případě nemluvil o morálním nebo nemorálním jednání, ale spíše o nešťastném a neadekvátním řešení. Zajímavou otázku vkládá do diskuze sociolog Michal Uhl, jelikož se ptá, zda chceme společnost stavět dětem, a tedy jsme společnost stavěná k rodině a dětem a bude jednoduché a příjemné v této společnosti mít děti, nebo naopak budeme děti vyčleňovat ze společnosti. V jižních státech je obvyklé, že jsou děti ve veřejných prostorách více než ve střední Evropě a je to jeden z faktorů, který vede k ochotě mladých lidí mít děti. Ve střední Evropě je úhrnná plodnost nižší a toto je jeden z faktorů, který ovlivňuje pokles úhrnné plodnosti. Na druhé straně oponuje provozní restaurace Salomon tím, že chrání mravní výchovu dětí. Tím, že neumožní dětem vstup do restaurace, kde se podávají alkoholické nápoje. To uvádí i jako hlavní důvod proč toto opatření udělal, jelikož se nechce vystavit pokutě za to, že nalije alkohol nezletilému. Salomon vidí změnu po omezení vstupu dětem do jeho podniku a údajně 90% klientely je spokojených. Je to tedy svoboda podnikání nebo ne? Je možné, že majitel restaurace se chtěl touto kauzou zviditelnit a udělat si reklamu. Spotřebitelům takové jednání vadí, a proto se obrátili na ČOI (v 9 případech). Podobný případ byl již zaznamenán v roce 2014 a byl vyhodnocen jako porušení zákona o diskriminaci na základě věku. Provozovatel má ceduli u vstupu už od května roku 2017 a ČOI tento případ začala řešit až v roce 2018 na základě několika stížností. Jaká je tedy podle sociologa a tiskového mluvčího ČOI cesta k tomu, aby měl provozovatel gastronomického zařízení klid? Michal Uhl odpovídá na tuto otázku, že restaurace plní veřejnou funkci, proto tedy musí dodržovat zákony, pokud chce omezit vstup nějaké skupině osob, musí k tomu mít legitimní důvod. Zákaz vstupu dětem není legitimní důvod, jelikož restaurace se dá uzpůsobit tak, aby byly oddělené prostory pro rodiny s dětmi a pro ostatní klientelu. Dále pak sociolog říká, že se mění postoje k dětem a společenské normy v ekonomickém vývoji a domnívá se, že dnešní společnost je méně přátelská k dětem, než bývala dříve. Fröhlich podotýká, že provozovatel má právo na to, vykázat hosty (tedy děti) když ruší chod restaurace hlukem. (*Idnes* [online] 8. 11. 2018 [cit. 2. 4. 2019] Dostupné z: https://www.idnes.cz/zpravy/domaci/rozstrel-zakaz-vstupu-deti-restaurace-majitel.A181108_212209_domaci_zaz)

Téma dětí v kavárnách a restauracích dělí společnost na dva protipóly, kdy jedni nechápou, proč by si sám majitel nemohl rozhodnout, koho ve svém provozu chce, na druhé straně jsou rodiče s dětmi, kteří si nepřejí, aby jim někdo určoval, kam můžou a kam ne. Další věcí je pak v dané souvislosti možný střet se zákonem. Dle českých zákonů je odmítnutí návštěvníků na základě jejich věku jednáním diskriminačním. Do svých podniků mohou majitelé nebo provozní zakázat vstup pouze kočárkům, případně též z technických nebo provozních důvodů.

2.3.1 Co je diskriminace

Slovník cizích slov charakterizuje pojem diskriminace jako rozlišování či rozdílný přístup k různým skupinám. [Linhart et al. 2007: 88] Dle *Amnesty Interantional* se: „Diskriminací (...) rozumí méně příznivé zacházení s nějakou osobou na základě některého ze „zakázaných“ důvodu jako je národnost, pohlaví, etnická příslušnost, náboženské vyznání, věk či sexuální orientace.“ (Amnesty [online] [cit. 2. 4. 2019] Dostupné z: www.amnesty.cz/diskriminace)

Diskriminace může být přímá nebo nepřímá. Za diskriminační jednání se považuje jednání, kdy se s jednou osobou zachází méně příznivě než s jinou osobou ve stejné situaci, například z důvodu rasy, etnického původu, národnosti, pohlaví, sexuální orientace, věku, zdravotního postižení, náboženského vyznání, atd.

Nepřímou diskriminací je takové jednání, kdy na základě zdánlivě neutrálního ustanovení, praxe nebo kritéria je z některého z důvodů uvedených výše osoba znevýhodněna proti jiným. (*Zákonprolidi* [online] 1. 9. 2009 [cit. 2. 4. 2019] Dostupné z: www.zakonprolidi.cz/cs/2009-198#cast1)

Jako příklad přímé diskriminace pro cíle této práce bych uvedla, že číšník v restauraci odmítne obsloužit hosta, který má s sebou malé dítě. Toto je přímá diskriminace na základě věku.

Příkladem nepřímé diskriminace pak může být například situace, kdy restaurace nemá k dispozici židle určené pro bezpečné usazení strážníků v podobě malých dětí – tyto jsou tak diskriminovány nikoli určitým konkrétním zákazem či příkazem, ale spíše „přehlédnutím“ potřeby, kterou vykazují. O podobném mechanismu diskriminace opomenutím hovoří ve své publikaci například Koldinská [2010: 11]. Majitelé restauračních zařízení mohou podobné vybavení svých podniků opomíjet nevědomě (například v situacích, kdy je majitelem

bezdětný člověk, kterého nenapadne, že by žena přicházející do restaurace s dítětem či dokonce větším počtem potomků mohla potřebovat ke zvládnutí rodinné večeře pro své nejmladší dítě sezení s potřebnou výškou, oporou apod.), ovšem může se taktéž jednat o poměrně nenápadný krok, který rodiče dětí vnímají a podniku se příště raději vyhnou – majitel se v případě, že se z jeho strany jednalo o záměrné opomenutí, pak dále nemusí zabývat pobytem matek s malými dětmi ve svých prostorách.

2.3.2 Diskriminace na základě věku

Zákon o ochraně spotřebitele

Zákon o ochraně spotřebitele č. 634/1992 Sb. zakazuje diskriminaci spotřebitele, a to na základě následující formulace uvádějící, že: „*Prodávající nesmí při prodeji výrobků nebo poskytování služeb spotřebitele diskriminovat.*“ [Zákon č. 634/1992 Sb., § 6]

Tabulka 2: Kontroly diskriminace 2017

Kontroly – diskriminace 2017			
Inspektorát	Počet provedených kontrol	Počet kontrol se zjištěním	§6
Středočeský a Hl. město Praha	108	2	3
Jihočeský a Vysočina	181	7	0
Celkem v ČR	721	50	7

(Zdroj: Vlastní, 2019, Česká obchodní inspekce)

Česká obchodní inspekce uskutečňuje kontroly, zda nedochází k některé z forem diskriminace spotřebitele ze strany obchodníků. V roce 2017 těchto kontrol proběhlo 721 a podezření z diskriminace byla zjištěna v celkem 7 případech (1,1 %). Diskriminace z důvodu věku byla zjištěna v jenom případě, kdy společnost, která pořádala předváděcí akci, omezila vstup na tuto akci věkovou hranicí 18ti let.

Hlavní město Prahu zařazují, jelikož se zde vyskytl případ, na který se odkazují výše. Kraj vysočinu z toho důvodu, protože výzkum k této práci se uskutečnil v Havlíčkově Brodě, který se nachází právě v kraji Vysočina.

Tabulka 3: Kontroly diskriminace 2018

Kontroly – diskriminace 2018			
Inspektorát	Počet provedených kontrol	Počet kontrol se zjištěním	§6
Středočeský a Hl. město Praha	24	6	2
Jihočeský a Vysočina	68	3	0
Celkem v ČR	494	82	3

(Zdroj: Vlastní, 2019, Česká obchodní inspekce)

V roce 2018 uskutečnila Česká obchodní inspekce 494 kontrol, z nichž ve 13 případech měla podezření na některou z forem diskriminačního jednání (2,6 %). Jedná se o 6 případů diskriminace více, než bylo zjištěno v roce 2017. Ve dvou případech se jednalo o diskriminaci z důvodu věku, v jednom případě byl znevýhodněn cestující s dětmi ve věku do 3 let, kterému byla uložena povinnost mít s sebou dětskou sedačku nebo podsedák při cestování autobusem, ve druhém případě se jednalo o neumožnění vstupu do provozovny veřejného stravování osobám mladším 18 let.

Poslední uváděný případ se týká toho, co jsem popisovala na začátku kapitoly. Česká obchodní inspekce udělila provozovateli pokutu, protože se dopustil diskriminačního jednání na základě věku. Ve výzkumné části se budu pomocí rozhovorů respondentů dotazovat, jaký mají názor na diskriminační jednání v tomto případě a zda jej měli možnost zaznamenat v médiích.

Jak je z tabulek patrné, v roce 2018 se kontrol uskutečnilo skoro o polovinu méně než v roce 2017, ovšem diskriminační jednání se objevilo ve větším množství případů.

3 Výzkumná část

3.1 Cíl výzkumu

Ve své bakalářské práci zjišťuji, jaký pohled mají majitelé, zaměstnanci a hosté kaváren a restaurací na návštěvnost dětí těchto zařízení.

Dále také sleduji, zda majitelé a zaměstnanci využívají nástroje a strategie k limitování možného narušení klidu ostatních návštěvníků dětmi a jaké nástroje nebo strategie to můžou být.

3.2 Výzkumné otázky

Na počátku samotného sběru dat, jsem si položila tyto výzkumné otázky:

1. Jaký pohled a jaké zkušenosti mají majitelé, zaměstnanci a hosté s dětskou návštěvností v kavárnách a restauracích?
2. Jaké nástroje, strategie a případná omezení využívají majitelé a zaměstnanci? Jaký pohled mají respondenti na případné diskriminační jednání majitelů?
3. Jak respondenti vnímají měnící se styly výchovy a životní styl? Jaký je charakter dětské návštěvnosti v zahraničí?

Pro cíle této bakalářské práce jsem zvolila kvalitativní metodu, především polostrukturované osobní rozhovory. Před samotnou realizací rozhovorů jsem vytvořila scénáře k rozhovorům, a to zvláště pro majitele, zaměstnance i hosty. Problémem se ukázal být čas ze strany majitelů, kteří jsou zároveň ve většině podniků i zaměstnanci a bylo těžké je získat k poskytnutí rozhovoru. Všechny rozhovory byly nahrávány na mobilní telefon, jeden rozhovor se uskutečnil pomocí telefonátu, u každého z respondentů byla položena otázka, zda jim nahrávání nevadí. Nahrávání nikomu nevadilo, dokonce dva majitelé kaváren chtěli, aby v práci bylo uvedeno jejich jméno. Díky osobnímu setkání, klidné atmosféře k poskytnutí rozhovorů jak už s majiteli, zaměstnanci i hosty, se podařilo získat dostatek informací, pro tvorbu závěrečné výzkumné zprávy. Na přepis rozhovorů nebyl použit žádný speciální program, ale posloužil program Microsoft Word. Rozhovorů bylo naplánováno 15, ale uskutečnilo se jich celkem 12.

3.3 Volba vzorku

Výzkumný vzorek tvořili především zaměstnanci kaváren a restaurací jako nejzajímavější a nejzkušenější skupina respondentů. Ze zástupců respondentů z kategorie majitelů jsem zvolila dva různé protipóly a to majitele kavárny, která není žádným způsobem přizpůsobená dětem a na straně druhé kavárna, která stojí právě na návštěvnosti rodin s malými dětmi, maminky s kočárky i dokonce zájezdům škol a školek. Kategorii hostů jsem dále rozdělila na návštěvníky s dětmi a bez dětí. Věková hranice respondentů nebyla nijak limitována, dotazovala jsem se ale více respondentů věkové kategorie kolem 50ti let, z důvodu zjištění, zda se dětská návštěvnost v čase liší a hlavně také kvůli dostatku zkušeností v oboru gastronomie. Dětská návštěvnost pro účely této bakalářské práce znamená, že jsem se respondentů dotazovala na věk dětí a nejvíce mě zajímaly děti od narození do šesti let.

3.4 Místo výzkumného šetření

Místem výzkumu se stalo město Havlíčkův Brod na Vysočině. Město je koncipováno ve středu kraje, krajským městem je Jihlava, která je od Havlíčkova Brodu vzdálená přibližně 25 km. V současné době žije ve městě 23 145 obyvatel. Havlíčkův Brod je významný dopravní uzel jako silniční i železniční křižovatka. Řekou protékající Havlíčkovým Brodem je řeka Sázava. Název Havlíčkův odkazuje na rodáka z nedaleké vesnice Borové Karla Havlíčka Borovského, novináře, básníka a politika. Jemu je věnována expozice v Havlíčkově domě, který je zároveň Muzeem Vysočiny. V parku Budoucnost, který je situován ve východní části Havlíčkova Brodu, je socha nejen samotného Karla Havlíčka, ale také památník Miroslava Tyrše, busta matky Karla Havlíčka Josefíny, busta Bedřicha Smetany, Štáflova bašta a kostel Nejsvětější Trojice. Kromě pamětihodností se v parku nachází soustava rybníků – Cihlář, Rantejch, Hastrman a Obora. Kolem parku najdeme i zbytky městských hradeb. Z parku se lze jednoduše dostat do centra města, kde se nachází památky jako Koudelova kašna se sochou Tritona, Mariánský sloup, radnice s kostrou Hnáta a dominantou náměstí je kostel Nanebevzetí Panny Marie.

Havlíčkův Brod je tedy relativně malé město a proto se velice často stává, že majitelé kaváren a restaurací svou klientelu už dobře znají, vědí, co od ní mohou očekávat na rozdíl od jiných, velkých měst.

Ve městě se nachází 11 kaváren a asi 40 restaurací. Pro větší přehlednost jsem vytvořila tabulku kaváren v Havlíčkově Brodě, z nichž 5 je zmíněno v rozhovorech ať už ze strany majitelů, zaměstnanců nebo hostů.

Tabulka 4: Kavárny Havlíčkův Brod

Kavárny Havlíčkův Brod		
Název kavárny	Adresa	Dětský koutek nebo jiné dětské příslušenství
Bistro Noll	Havlíčkovo nám. 53	Ne
Coffee Noll	Horní 182	Ne
Kavárna U Mostu	Bělohradská 3881	Ano
Cukrárna a kavárna U Hrušků	Žižkova 149	Ano
Petrkov	Havlíčková nám. 180	Ano
Kavárna AveKave	5. května 356	Ano
Vymazlená kavárna	U Sv. Jána 3609	Ano
Kavárna ve Vile	Masarykova 2190	Ne
Kavárna Hejkal	Dolní 153	Ne
Oldies Caffé Bar	Dolní 3088	Ne
Metro cafe a cocktail bar	Beckovského 2045	Ne

(Zdroj: *Vlastní*)

3.5 Představení podniků dle pozorování

Do výzkumu návštěvnosti dětí kaváren a restaurací jsem kromě rozhovorů, zařadila i zúčastněné pozorování. Hodnotila jsem podnik jako celek, vzdálenost od centra, návštěvnost, nabídku, obsluhu a snažila jsem se zachytit různé nástroje a postoje k dětským návštěvníkům a maminkám s kočárky. Fotografie, které byly při pozorování pořízeny, se nacházejí v přílohách této práce.

Vymazlená kavárna

Vymazlená kavárna se nachází na okraji města Havlíčkův Brod, vede k ní cyklostezka podél řeky Sázavy a je tedy ideálním místem na zastávku po delší procházce. Kavárna má ale také přilehlé, velké parkoviště. Prostor tvoří velký sál a skoro polovinu prostoru tvoří dětský koutek se skluzavkou. Koncept kavárny je právě uzpůsobení dětským zákazníkům a vedle toho i nabídka výběrové kávy. Míst k sezení je tu asi 40, kavárna také disponuje místností pro maminky s přebalovacím koutem a soukromím pro kojící maminky. Obsluhují tu 2 až 3 zaměstnanci a jelikož se v kavárně i vaří, určitě je v kuchyni minimálně

jeden další člověk. Z pozorování, které probíhalo skoro celý den usuzuji, že bez rezervace si tu těžko sednete, hlavně v dopoledních hodinách, v odpoledních hodinách kavárnu navštěvují i jiní návštěvníci než jsou maminky s dětmi, ale delší čas se tu nezdržují. Kavárna nabízí snídaně, obědy, zdravé svačiny i zákusky. Nabídka jídel je tedy velice pestrá od zdravé stravy po nabídku pro ty nejmenší nebo alergiky, odráží se to ovšem na cenách v jídelním a nápojovém lístku, což se může zdát jako určitý druh strategie, kterou majitelka využívá. Je obecně známo, že děti si toho navymýšlí hodně a s tím také majitelka počítá. Je to pouze moje domněnka, ale z rozhovorů s hosty, kteří mají děti jsem usoudila, že tento podnik nenavštěvují tak často, protože je tam draho.

Vymazlená kavárna je otevřená každý den kromě pondělí a neděle, kdy si chce majitelka užít svou rodinu. Kavárna se zúčastnila soutěže Mladý podnikatel, Lukáš Hejlík je zahrnul do svého projektu Gastromapa a vyšel jim dokonce článek v časopisu Gurmet.

Kavárna Coffee Noll

Tato kavárna je ve stylu 1. republiky, má dvě patra, nahoře jsou salónky pro pořádání různých akcí. V přízemí je asi 40 míst k sezení a obsluhuje jeden člověk, druhý je v kuchyni. V menu najdeme snídaně, k obědu každý den jinou, většinou krémovou polévku. Kavárna je zároveň prodejna holandských, francouzských a italských sýrů, vinárnou se stáčeným i lahvovým vínem a delikatesami, hraje zde jazz, nachází se tu klavír a na stolech u baru, je po většinu času rezervace. Z pozorování se dá říct, že na rezervace se usazují pouze dospělí návštěvníci. Jak dále z rozhovoru s majitelem kavárny vyplynulo, rezervace jsou tu proto, aby obsluhující personál zde usadil klientelu, kterou uzná za vhodnou tedy i maminky s kočárky, jelikož je tu dostatek místa pro umístění kočárku.

Zajímavým poznatkem z pozorování je to, že jak ve Vymazlené kavárně, tak v Coffee Noll je celkem cca 40 míst na sezení, ale ve Vymazlené kavárně jsou 2-3 zaměstnanci a v Coffee Noll 1-2 zaměstnanci. Je tedy evidentní, že v dětské kavárně je zapotřebí více očí, rukou i nohou.

Bistro Noll

Kavárna a Bistro Noll se nachází přímo v centru města. Nabídka menu je totožná s nabídkou v kavárně Coffee Noll. Prostředí je více neformální, oblíbená je tu káva sebou a

před vchodem do samotného bistra je dostatek místa pro zaparkování kočárku, tak aby hosté přes prosklené dveře na něj viděli. Této možnosti ovšem moc lidí nevyužívá a kočárek bez předchozí domluvy s obsluhou vezmou dovnitř. Totéž platí i o pejscích. Obsluha většinou zareaguje a maminky s kočárky usadí tak, aby to bylo příjemné pro obě strany. Pokud tady ovšem maminky stráví více času, dítě potřebují nakojit nebo přebalit, a jelikož tu není žádná speciální místnost a toalety jsou celkem malé, maminky se nezinývají a kojí přímo u stolu, vedle mladého seznamujícího se páru.

Tento podnik si majitel otevřel nedávno, i když už měl svůj zaběhnutý podnik v prvorepublikovém stylu. Platí zde stejná pravidla jako v Coffee Noll, takže ani zde se majitel nepřikláněl k nápadu, že tento podnik bude určený dětem.

3.6 Představení respondentů

Tabulka 5: Údaje o respondentech

Označení respondenta	Respondent	Věk	Typ respondenta	Děti
R1	Romana Dohnalová	37	Majitelka	Ano
R2	Jiří Janů	52	Majitel	Ano
R3	František	33	Zaměstnanec	Ano
R4	Karolína	23	Zaměstnanec	Ne
R5	Natálie	21	Zaměstnanec	Ne
R6	Anna	23	Zaměstnanec	Ne
R7	Marie	58	Zaměstnanec	Ano
R8	Barbora	49	Host	Ano
R9	Karla	49	Host	Ano
R10	Patricie	47	Host	Ano
R11	Josef	60	Host	Ano
R12	Soňa a Aleš	29 a 32	Host	Ano

(zdroj: vlastní)

Jména respondentů byla, až na dva případy, pozměněna z důvodu ochrany osobních údajů. Majitelům Vymazlené kavárny a kavárny Coffee Noll uvedení jména nevadilo. Rozhovory většinou trvaly v průměru 35 minut, ale někteří respondenti se rozprávěli a dokázali o tématu mluvit hodinu a více. Většinu respondentů jsem znala osobně, s některými jsme si tykali. Proto byli více otevřenější, při odpovědích, na moje otázky v rozhovorech.

R1: Romana Dohnalová – majitelka

Romana (37 let) majitelka Vymazlené kavárny v Havlíčkově Brodě, je vdaná a má dvě děti (13 a 6 let). Vystudovala vysokou školu a poté pracovala v nákupním oddělení jedné výrobní české firmy, touto zkušeností získala zkušenosti s jednáním s dodavateli a se zákazníky. Podniká v oblasti gastronomie již pátým rokem, nikdy předtím v tomto oboru nepracovala. K založení kavárny jí vedlo to, že měla dvě malé děti a neměla s nimi kam zajít.

R2: Jiří Janů – majitel

Pan Jiří Janů (59 let) je majitel kavárny Coffee Noll a Bistra Noll v Havlíčkově Brodě. V oboru gastronomie se pohybuje od roku 1990, zmíněnou kavárnu začal provozovat před osmi lety, bistro před dvěma lety. Je ženatý, má dvě děti (33 a 16 let) a dvě malá vnoučata (7 a 5 let). Vystudoval střední hotelovou školu a poté Vysokou školu gastronomickou v Praze, působil jako vedoucí směny v Interhotelu Labe v Pardubicích a jako ředitel otvíral dnes velice vyhlášený hotel U Zlatého Lva v Havlíčkově Brodě. K založení podniku ho vedlo to, že před osmi lety v Havlíčkově Brodě působila pouze jedna kavárna a tak v tomto oboru viděl nevyužitý potenciál.

R3: František – zaměstnanec

František (33 let), má 2 děti (5 a 7 let), je zaměstnanec v kavárně v Havlíčkově Brodě. Vystudoval hotelovou školu, oblastí gastronomie se tedy zabývá od svých 15ti let. Vždy patřil mezi lídry v provozech, vypracoval se dokonce tak, že samostatně otevíral jednotlivé hotely. Pracoval v hotelových restauracích v Německu, v Anglii a na Novém Zélandu.

R4: Karolína – zaměstnanec

Karolína (23 let) rok brigádně pracovala v kavárně v Havlíčkově Brodě. Vždy si přála pracovat v kavárně, bavila jí práce s kávou, i s lidmi. Kavárna, ve které pracovala, právě začínala a teprve si vybírala klientelu.

R5: Natálie – zaměstnanec

Natálka (21 let) pracuje v restauraci spojené s penzionem. Restaurace se nachází v Havlíčkově Brodě, blízko zimního stadionu. V oboru začala pracovat hned po maturitě, kterou dělala na hotelové škole. Před současným zaměstnáním v restauraci pracovala v kavárně a jako praxi při škole navštívila řecké hotely.

R6: Anna – zaměstnanec

Anna (23 let) pracuje v bistru, v Havlíčkově Brodě. V gastronomii se pohybuje od svých 15ti let, maturitu si ale odnesla z obchodní akademie. Nyní je stále ještě studentkou a v bistru tedy pouze brigádníčí, ale již třetím rokem.

R7: Marie – zaměstnanec

Marie (58 let) pracuje v Havlíčkobrodské kavárně pátým rokem, ale v gastronomii se pohybuje od svých 15ti let. Práce v kavárně jí baví, je tam větší klid a míň stresu než v restauracích a hostincích, ve kterých pracovala předtím. Marie má dvě dospělé děti a pět vnoučat.

R8: Barbora – host s dítětem

Barbora (49 let) pracuje jako zdravotní sestra, má tři děti (29, 24 a 8 let), žije v Havlíčkově Brodě. Restaurace navštěvuje sporadicky s rodinou, většinou za účelem nějaké oslavy, kavárny navštěvuje s nejmenším dítětem nebo s kamarádkou.

R9: Karla – host

Karla (49 let) má dvě dospělé děti (23 a 18 let) momentálně pečuje o svoji maminku, bydlí v Havlíčkově Brodě. Restaurace navštěvuje výjimečně, kavárny jednou za 14 dní s kamarádkou. Do kaváren chodí proto, aby si odpočinula a v klidu si popovídala s kamarádkou.

R10: Patricie – host

Patricie (47 let) bydlí v okresním městě Havlíčkův Brod, má dva syny (23 a 26 let) a malého vnuka (10 měsíců), pracuje již 15 let v soukromé firmě. S vnukem navštěvuje dvakrát týdně kavárny nebo cukrárny, které jsou zaměřené na dětské návštěvníky.

R11: Josef – host

Josef (60 let) pracuje jako pedagog na střední škole, má dvě dospělé děti a pět vnoučat. S vnoučaty navštěvuje výhradně kavárny, které jsou přizpůsobené dětem. S manželkou si vybírají podniky, kde se děti nenachází, ale mají svojí oblíbenou kavárnu, která má oddělené prostory pro děti a pro dospělé.

R12: Soňa a Aleš – hosté

Soňa a Aleš (29 a 32 let) mají jednu dceru (2,5 roku) bydlí ve velkoměstě, ale občas přebývají ve vesnici u Havlíčkova Brodu. Manželé jsou spolu 10 let, Soňa pracuje v marketingu a Aleš pracuje ve vzdělávání. S dcerou navštěvují kavárny i restaurace často a vybírají podniky, které vzhledem k věku malé dcery připadají v úvahu. Pokud vyrazí do kavárny nebo restaurace na nějakém výletu, dají na doporučení ostatních, zeptají se místních nebo si sami najdou na internetu vhodné podniky pro děti.

3.7 Odpovědi respondentů na výzkumné otázky

1. Jaký pohled a jaké zkušenosti mají majitelé, zaměstnanci a hosté s dětskou návštěvností v kavárnách a restauracích?

Tato výzkumná otázka se vztahuje na skupiny majitelů a zaměstnanců a dále pak na hosty s dětmi a bez dětí.

a) Majitelé, zaměstnanci

R1: Majitelku Vymazlené kavárny vedlo k založení tohoto podniku to, že když měla malé děti, nebylo moc možností, kam s nimi zajít. Za čtyři roky podnikání se jí stalo několik situací, které musela řešit. „(...)dvě maminky proti sobě začaly jednou křičet, že jako jsem se bavila o těch rodičích, který jsou trošku víc tolerantní a nechávají dělat ty děti úplně všechno tak, tam byla nahoře holčička a protože máme to patro a skluzavku dolů, tak tam stála holčička nahoře a všechny děti jako takhle strkala na tu skluzavku a prostě jim pomáhala jakoby rychle to, ale ty maličky děti úplně nevěděly, která bije a tak se sklouzly a začaly plakat, protože to byla jako rychlost, že jo, nevěděly co se děje a ta holčička to dělala strašně dlouho, až jedna maminka to nevydržela, stoupla si a začala křičet na tu druhou maminku, takže tady bylo takový extempore dvou maminek, ale to trvalo chvíličku a paní pak se sbalila a odešla(...)“

Na děti myslela už při názvu kavárny: „hlavně jsem chtěla, aby to ty děti vyslovily, aby to nebylo háčky, aby to ty děti dávaly a nejednou mi přišla Vymazlená“

Majitelka cítí naplnění, že dělá něco, co potěší jak děti, tak rodiče, ale zároveň by si občas přála mít malou kavárnu a hlavně ticho a klid.

Dále majitelka popisovala zkušenosti na začátku podnikání, kdy neměla zpoplatněný dětský koutek, a rodiče si dětmi přišli jen pohrát a tudíž toto místo ztrácelo smysl jako kavárna.

R2: Majitel Coffee Noll je naprosto opačného názoru než majitelka Vymazlené kavárny. Ve své kavárně má ceduli, z prvorepublikového hotelu Alcron „Děti do kaváren nepatří“ (fotografie je k nalezení v přílohách). Děti ovšem za to nemůžou, můžou za to jejich rodiče. Zkušeností s dětskou návštěvností má hned několik, bohužel v negativním slova smyslu.

“Vemte si, že přijde zákaznice, a to se nám stává do teď, že v tom prvopočátku přišly tři zákaznice s kočárky do malého prostoru útulné relaxační kavárny. Jednak narážely těmi kočárky do relativně luxusního zařízení, heslo: “Já jsem maminka, kdo je víc.” Začaly přebalovat děti, začaly odhazovat plíny, vedle pily voňavou kávu.”

Svým postojem nechrání jen svůj podnik, své vybavení, ale také ostatní návštěvníky, zaměstnance a děti samotné. Majitel není striktní k tomu, že nepustí do svého podniku malé děti nebo maminky s kočárky, ale má vyhrazený určitý prostor, kde kočárky nepřekážejí. Majitel uvedl příhodu s kojením, která se mu stala v jeho praxi:

“A šli jsme i do konfliktu, kdy tam bylo šest maminek a já jsem řekl, že je upozorňuju, že jsou v gastronomickém zařízení a že na tuhle intimní věc jim můžeme nabídnout jiné prostory. Připadal jsem si, že budu na místě zastřelen. A je to věc právě taktu a ohleduplnosti k ostatním zákaznicím. Zajímavé je, že na to kojení mě upozornila paní, která seděla vedle u stolku, že ji to pohoršuje.”

Ovšem pan Janů má i pozitivní zkušenosti, které náležitě odmění.

“Jinak na druhou stranu musím říct, že děti, který k nám přijdou v doprovodu rodičů a chovají se vzorně a skvěle, tak jim to za prvé, když já jsem na směně, tak jim to řeknu, pochválím ty děti i ty rodiče a zároveň třeba dostanou nějaké pamlsky navíc, nebo něco, což je velmi příjemný.”

K dětským zákazníkům se jeho podnik nevyvinul, jelikož se domnívá, že děti do kaváren a gastronomického zařízení vůbec nepatří. Hlavně tedy pokud neznají zásady slušného chování.

R3: Zaměstnanec František, který pracuje v kavárně, uvedl také několik špatných zkušeností s dětskou návštěvností. Stávalo se mu, že musel děti, respektive jejich rodiče upozornit, že se nechovají, tak jak by měli v gastronomickém provozu. Někteří rodiče si chybu uvědomili a své děti umravnil, ale někteří se naopak urazili a odcházeli naštvaní. Pokud se děti a jejich rodiče chovají slušně, František je většinou obdaruje: *„Na druhou stranu, když už přijdou s dětmi, to dítě je slušné, sedí na místě, nevykřikuje, chová se víceméně jako dospělý, tak já ho vždy něčím obdaruji, ať už je to tyčinka navíc nebo něco speciálního, trochu horké čokolády, šlehačku navíc a podobné věci. Aby se to dítě i s rodiči vrátilo. Ale má to všechno svoje meze a je třeba to hlídat.“*

František je také rodič, má dvě malé děti, a když byly děti ještě v kočárku, chodil s nimi ven, koupil si kávu spíše se sebou, nikde nevysedával.

„(...) je lepší, když s ním chodíte s tím kočárkem a miminko tahat do kavárny mi nikdy nepřišlo úplně optimální tak jsme to dělali tímhle způsobem a potom když děti povyroستly tak, než začali chodit do těch podniků, tak jsme jim koupili nějakou čokoládu a šli jsme dál, neseseděli jsme.“

R4: Respondentka, pracující v začínající kavárně vyprávěla, že majitel, ač svou kavárnu teprve rozjížděl, se nikterak nevyhradil ani pro dětské zákazníky, ani proti nim. Nicméně nenabízí nic speciálního pro malé zákazníky, ale jak tvrdí respondentka, kakao nebo našlehané mléko může udělat obsluhující vždy. Majitel ve své kavárně i pracuje, a jelikož je kavárna do schodů, když vidí maminku s kočárkem, ochotně jde pomoci.

„Není to vyloženě taková kavárna, kde si děti chodí hrát do těch dětských koutků. Je to prostě kavárna pro všechny a rodiče si ty děti hlídají.(...) Jednou třeba šéf říkal, že tam přišla nějaká maminka s dítětem. A on jí říká, já, to jste vy, vás jsem viděl naposledy, když jste byla těhotná. Prostě se tam ty lidi vrací.“

Respondentka, až bude mít své vlastní děti, taky s nimi plánuje chodit do kaváren a restaurací a je jí jedno jestli budou přizpůsobené dětem nebo ne.

„(...) chápu, že prostě matka s dítětem nebude furt doma, že taky si chce dojít do restaurace, ale taky by měla mít jakože, neříkám úplně nějakou jako výchovu s tím dítětem, ale tak aby to dítě neházelo jídlo po druhých.“

R5: Tato respondentka pracuje v restauraci spojené s penzionem. Dětský návštěvník je tu na denním pořádku, s dětmi se tu počítá, ale žádné vybavení jim neposkytují, pouze omalovánky a pastelky.

„Ono spíš záleží na rodičích, jestli si je uhlídaj. Někdy prostě ty rodiče tam jenom seděj, klábosej, nebo třeba žejo, dvě maminky jdou s dětma, povídaj si tam u vína a děti tam jako lítaj a pak nesu plato těžký a děcka mi prostě lítaj pod nohama, tak to jako docela dokáže naštvat, ale někdy si je ty rodiče jakože srovnaj, žejo, že to jakoby viděj, ale někdy je to prostě nezajímá, no. Takže jako jak kdy, no. Podle rodičů spíš, ne podle dětí.“

Respondentka pracovala i v kavárně, kde jí návštěva dětí přišla nevhodná, dokonce musela řešit i to, že děti lezly po sedačkách v botách.

„Ještě teda zrovna včera v práci, tam přišli takový dva tatínkové, měli s sebou tři holčičky, seděli tam u stolu, dali si nějaký pití. Holčičky byly malý, třeba tři, čtyři roky jim byly a měla jsem docela plno, takže jsem docela litala s plnýma platama a dětičky se mi trošku teda pletly pod nohy, tak ale zase tatínkové jako včas zasáhli, že jim teda řekli, ať se uklidněj.“

R6: Anna pracuje v kavárně sice jenom brigádně, ale zkušeností s dětskými návštěvníky i jejich rodiči má víc než dost.

„(...)třeba přišla paní s kočárkem a ještě s malou holčičkou a já jsem jí řekla, ať se nezlobí, ale že by tady správně kočárky neměly být, ale že ho můžeme nechat támhle a může se na ten kočárek koukat a v klidu si dát kafe no a paní mě ani nenechala v klidu domluvit a říká: a proč jako? Dyt' tady nikdo není. Takže už jenom tím tónem mě prostě dostala a jelikož jsem měla čas, tak jsem jí začala vysvětlovat, že si to majitel nepřeje, že to jsou technický a provozní předpisy, že kdyby tady byly tři ty kočárky, tak se tady nikdo nehne a tak dále. Byla jsem si myslím velice příjemná, ale paní svým vystupováním mě odradila, abych jí vyšla jakkoliv vstříc. Samozřejmě se tedy otočila, řekla, že to tady máme krásný, ale kafe, že si tady nedá. Odpověděla jsem, že mě to tedy mrzí.“

Anna se rozpovídala a vyprávěla hned několik příběhů, které se staly, těch negativních bylo víc než těch pozitivních. Hodné děti jí vždy zpříjemní den a odmění je třeba sušenkou.

„No ale musím říct, že k nám pravidelně chodí jeden pán s kočárkem a ještě jedním špuntem a ty jsou strašně hodný a hlavně vychovaný. Hezky pozdraví, hezky sedí, vypijou džus a když už je to tam nebaví a začnou třeba pobíhat, tak se tatínek zvedne, zaplatí a jde s nima pryč. Nebo k nám chodí hrozně sympatická maminka s holčičkou, asi dvouletou a ta si vždycky objedná našlehaný mlíko a pije ho s maminkou, jakože má taky kafičko (smích) a vždycky mi říká pápá teto, tak takový hosti jsou strašně fajn a vždycky mi to zpříjemní den a za odměnu hodným dětem dám třeba sušenku nebo tak.“

R7: Respondentka Marie odpovídala na otázku, jestli vítají děti v kavárně, ve které pracuje velice otevřeně. Z vlastní zkušenosti s vnoučaty přepokládá, jak by se měly děti chovat a hlavně by je do takové kavárny, ve které pracuje, nevzala.

„Kočárky. No když je ošklivě, mokro, bláto nebo sníh, tak se snažíme jim vysvětlit, že k nám se nevejdou, protože ta kavárna na to není uzpůsobená. Maximálně je vyhrazený kout, kde se kočár může nechat nebo může si sedět s kočárem v tom koutě u stolu. Pakliže je obsazený, bohužel musíme odmítnout.“

„Mám dobrou zkušenost i špatnou zkušenost. Několikrát jsem musela zasáhnout.(...) A ty rodiče se na mě pak dívají ošklivě, když se snažím to nějak vysvětlit nebo vyřešit tak, že jim to dám k náhradě, nějak se s nima domluvit, tak jsou ještě uražený ty lidi. Ale zažila jsem i takový případy, že přišli s malým dítětem, posadili ho na židli, to dítě tam sedělo, slušný bylo, nenudilo se, všechno snědli, vypili, já jsem ho pochválila a dala jsem mu sebou nějaký pamlsek.“

b) Hosté s dětmi/bez dětí

R8: Respondentka Barbora v rozhovoru tvrdila, že se jí v restauraci ani v kavárně nic zvláštního nestalo. Nesetkala se s nesouhlasem, s pokáráním, ale ani s vyloženě pozitivním ohlasem ze strany obsluhy.

„Asi ne, naše děti jsou hodný, akorát jsme byli jednou s P., tak byl trochu hlučnější, tak po nás jako lidi koukali, ale jinak naše děti jsou vychovaný.“

„Myslím si, že by ty restaurace měli být jako nějak rozdělené, protože třeba učitelky a takové typy povolání tak prostě nechtějí zase vidět děti, že by to mělo být trošku

rozdělený, aby si člověk trochu odpočinul od těch dětí, když už někam vyrazí. Aby měl klid si s někým popovídat.“

R9: Respondentka Karla už má dospělé děti a kavárny navštěvuje s kamarádkou. Vybírá si tedy podniky, které nejsou uzpůsobené dětem.

„Toto je dost široká věc, o které by se dalo mluvit, protože ono jde v podstatě o to, si myslím, jak má kdo ty děti vychované. Jestliže jsou teď už uzpůsobené kavárny, kde teda jako mají koutky a můžou tam s nimi, ale ty děti zkrátka nemůžou skákat po stolech s odpuštěním. A kde se teda nedají do kavárny, která je třeba dělaná jakoby retro a chodí si tam lidi odpočinout, přečíst si noviny, jo. Užít si tam svého klidu, prostě k tomu a přijede tam mamča s kočárkem a houpe ho tam a kojí tam dítě jako na stole tak toto už so těch kaváren opravdu nepatří, podle mě. (...) Ať je to klidně kavárna s dětským koutkem, je to o tom, prostě ... O té výchově dětí, pokud někdo si vezme to dítě, tak ho musí mít vychované a musí ho mít na to anebo podle mě nejlépe nechodit, protože mají hřiště a takové věci. Dobře je-li to trend chodit do kaváren, které jsou na to uzpůsobené, tak musí lidi chodit s minimálně vychovanými dětmi, které nebudou skákat po stolech, rvát tam a lítat prostě všude.“

Zajímavou zkušenost má s kojícími maminkami na veřejnosti: *„(...)Viděla jsem třeba v kavárnách, kde jsou ty dětské koutky a přijde tam třeba maminka prostě vyndá si samozřejmě mimino malé a kojí ho tam, ale nikdo si neuvědomí, že třeba vedle sedí mladý pár, který se chce seznámat a teď kouká na kojící mamku tam. Takže tam jako, asi by měl mít každý v sobě nějaké jako trošku jako, ... Já nejsem puritán, já všechno jako беру, ale odsud posud. Protože opravdu to může těm lidem vedle vadit, když si jako jdu do retro kavárny, kde si jako každý sedí na kávě a někdo tam tohle dělá. Samozřejmě je to přirozené, já proti tomu nic nemám, ale tak jako nedělat to jako na obdiv světa. Takhle jako nepřijde mi to úplně vhodné, nepřijde.“*

R10: Respondentka navštěvuje často kavárny, výjimečně i restaurace a setkala se několikrát s nevhodným chováním, co se týče lidí, se kterými tyto zařízení navštěvuje.

„(...) panem majitelem byli upozorněni, že takto ne to chování dětí a že příště už by vítání nebyli. Ale nebyla jsem, tři děti, co vím, tak takový trošku děti, nedokážu říct jakým

způsobem vychovaný, divoký, takže samozřejmě rozhořčení, žejo, ale na druhou stranu i chápu, protože i ostatní lidi přišli, jo.“

„Asi před rokem jsem byla s kamarádkou, která vychovává vnučku, jsme byly v jedné kavárně a dovolila vnučce jezdit na malý plastový motorce vlastně v plný kavárně, mezi servírkama. Což se mě teda zdálo nemístný a skoro jsem se styděla teda za ně. Nikdo teda se neodvážil nic říct, ale naštěstí malou to přestalo brzo bavit, takže jako tím se to vyřešilo, ale tohle si myslím, že jako. Jednak jedna kavárna má vzadu část, která je určená s dětským koutkem přece jenom pro děcka a i tam by to bylo samozřejmě nevhodný, ale tak tohle se mi zdá jako naprosto teda nevhodný.“

R11: Respondent Josef navštěvuje kavárny jak s manželkou, tak se svými vnoučaty. Mývali oblíbenou kavárnu s dětským koutkem, ale ten postupem času zrušili, a tak Josef navštěvuje tuto kavárnu jen s manželkou. Pokud navštíví kavárnu s dětmi, dbá na to, aby byly hodné a jestliže začnou zlobit, zaplatí útratu a za kavárny odchází.

“(…)Často si vezmou třeba hračku z toho dětského koutku a hrajou si s ní u stolu. Ale nemůžou s tím běhat v kavárně nebo tam křičet a podobně, žejo. To jim nedovolíme.“

R12: Soňa s Alešem jsou velmi společenští a navštěvují pravidelně kavárny a restaurace. Změnil se jim pohled na dětskou návštěvnost tím, že se jim narodila dcera. Dříve koukali na to, aby měli v určitém podniku klid na práci, na učení, na jídlo. Dnes se snaží navštěvovat podniky, které jsou určené dětem, ale ne vždy a všude takový podnik najdou. Jejich dcera je ve věku, kdy objevuje svět, má své nálady a někdy je složité jí něco vysvětlit, pokud ovšem „nemá svůj den“ tak raději nikam nejdu, nebo se snaží v kavárně nebo restauraci pobýt dobu nezbytně nutnou a odchází.

R12-1: *„(…)Vím, že teďka jakoby nějaký záměr, že by se udělaly nějaký jako business plány na restaurace jako úplně bez dětí, tak tam samozřejmě se nebudeme snažit jako protlačit, protože nejsme ta jejich cílová skupina.“*

Zážitků a zkušeností mají hned několik, respondenti by povídali hodiny a hodiny.

R12-2: *A pak si ještě pamatuju, to bylo myslím v těch Uněticích, že jsme tam byli na tom Vánočním vejletě a bylo to dobrý, ale ona pak začla, za prvý tam zmerčila nějaký atrakce, který byly trošku mimo jakoby část sálu, kde my jsme seděli, ale že pak dostala nějaké prostě energetické přival a začla tam lítat a to už bylo takový nepříjemný, že jsme za ní šli a museli jsme to jakoby krotit, protože ona pak běhala mezi stolama, mezi lidma, ted' tam byli taky psi.*

Shrnutí VO 1

Z výpovědí respondentů vyplývá, že každý se většinou setkal s nežádoucím chováním dětských návštěvníků, ať už z vlastní zkušenosti nebo z doslechu. Většina respondentů se shodne na tom, že děti do kaváren patří, ale. Ale znamená, že každá návštěva v gastronomickém zařízení má své hranice. Když vstupujete jako host do gastronomického provozu, měly by se dodržovat pravidla určitého slušného chování. Tedy když host jde do Vymazlené kavárny, kde je zpoplatněn dětský koutek, tak nejen, že ho zaplatíte, ale také se slušně chováte k hračkám a ostatním návštěvníkům, co se týče třeba Coffee Noll, zvažila bych, jestli do takového podniku s malým dítětem vůbec půjdu a pokud půjdu s kočárkem, zeptám se obsluhy, jestli jí to nevadí a kam můžu kočárek umístit. I tak se může stát, že dítě „zlobí“ a majitel nebo zaměstnanec podniku zakročí a rodiče upozorní na nevhodné chování.

Ať už je kavárna nebo restaurace zaměřená na děti nebo ne, všude platí stejné podmínky a pravidla slušného vychování. Děti, hlavně ty nejmenší, se je ale nenaučí, pokud to neuvidí u dospělých a nemusí to platit pouze u rodičů.

2. Jaké nástroje, strategie a případná omezení využívají majitelé a zaměstnanci? Jaký pohled mají respondenti na případné diskriminační jednání majitelů?

a) Jaké nástroje, strategie a případná omezení využívají majitelé a zaměstnanci?

R1: Cílem majitelky Vymazlené kavárny bylo, že vytvoří kavárnu, kam rodiče budou chodit na kávu a přitom se jejich děti dostatečně zabaví. Věděla, že do běžné kavárny jít s kočárkem je často složité, obsluha nevíta ani kočárky, ani malé děti a to chtěla majitelka změnit, chtěla zvrátit mýtus, že děti do kaváren nepatří. Ve své kavárně nabízí nejen klasické kavárenské občerstvení, ale i dětské příkrmy a pokud tady rodiče stráví i celý den, mohou se tu najíst od snídaně po večeři. Majitelka nejen, že myslí na ty nejmenší, ale i na alergiky, a proto nabízí občerstvení bez lepku nebo bezlaktózové mléko.

R2: Kavárna prvorepublikového stylu opravdu nenabízí nic pro malé děti. Ani vybavením, ani nabídkou v jídelním lístku. Na dveřích je obrázek s přeškrtnutým kočárkem, přímo v kavárně je zarámovaná cedule, že nevychované děti do kaváren nepatří. Majitel se samozřejmě snaží každého zákazníka přivítat, dětem se nevyhýbá, a pokud mu poskytnou slušné chování, on jim poskytne příjemný pobyt ve svém podniku.

R3: Respondent František potvrzuje přístup k dětským návštěvníkům majitele Coffee Noll, jelikož v tomto podniku také pracuje.

„Hosti jakožto děti u nás moc vítání nejsou, ale v každém případě kočárky tak máme ošetřené cedulí, zákaz vstupu s kočárky. Stejně tak se zvířectvem, ale výjimky potvrzují pravidlo a občas se to objeví. V případě, že přijdou rodiče s dítětem, dejme tomu malým od 3 do 10 let tak pokud to dítě narušuje tu atmosféru tak je potřeba to těm rodičům to taktně naznačit, právě proto, aby v té kavárně byl určitý typ atmosféry, díky které je ta kavárna žádaná. Kvůli které k nám chodí přes 90 % klientů.“

František konstatuje, že jde především o komunikaci mezi hostem a obsluhujícím personálem. Zaměstnanec provozu musí své aktuální pocity krotit a vyjít se zákazníkem tak, aby vše pochopí a neurazil se. V tomto ohledu jsou čeští lidé chápaví a smysl prosby pochopí.

R4: Karolína, brigádnice v kavárně, měla děti jako návštěvníky velice ráda. Povídala si s maminkami, dětem dělala kakao. Jedinou překážkou k vstupu do kavárny mohou být schody, které vedou do patra, do kavárny.

„(...) takže tam jako jsme je vítali maminky s dětma, nikdy jsme neměli problém s nějakým dítětem.“

R5: Respondentka pracující v restauraci spojené s penzionem uvedla, že většinou si rodiče dětí nevěšmají, přeci jenom jsou konečně na dovolené a chtějí si odpočinout. Proto občas musí zabavit děti sama.

„Asi spíš bohužel to, že ty rodiče si jich nevěšmaj, děcka tam lítaj a pak právě já jim nesu ten papír a ty pastelky, abych je teda jako já si zabavila sama, žejo.“

R6: Anna na otázku, zda vítají děti v kavárně, odpověděla následovně:

„(...) máme na dveřích i zákaz kočárků, protože tam je fakt málo místa, ovšem pokud se maminky slušně zeptají a není venku sněhová kalamita, tak se místa najdou. Děti starší jsou v kavárnách vítány, ale musí se slušně chovat, to znamená sedět na místě, najíst se, napít se a pak zase pokračovat dál.“

Toto tvrzení potvrdila i následující otázkou, která se týkala nabídky pro děti.

„Pro děti tu opravdu nic není, právě naopak, vždycky trneme, aby opravdu něco děti neudělaly, protože vybavení je drahé, jsou tam i nějaké ojedinělé kousky nábytku nebo lampy a tak no.“

R7: Marie má jasný názor na to, jak zabavit děti v kavárně. Rodiče by si je měli zabavit sami, pokud nejsou už větší a nedokážou slušně sedět u stolu.

„Tak vzhledem k tomu, že na to nejsme zařízení, tak ani pro to nevytváříme žádný ani prostory, ani nějaký pomůcky, aby se ty děti zabavily. Nevím, můj vlastní názor je ten, že by ty rodiče je měli zabavit sami u toho stolu.“

b) Jaký pohled mají respondenti na případné diskriminační jednání majitelů?

R1: Majitelka Vymazlenky jezdí na Praguecoffeefest, kde se pořádají různé workshopy a semináře a hlavním tématem posledního festivalu bylo: patří děti do kaváren?

„(...) Jsou provozy, který si to nepřejou, protože mají drahý vybavení, mají malý uličky a chtějí tam mít tu atmosféru toho klidu, poslouchat tu hudbu a být tam jako na pohodu. Pak jsou provozy jako ta naše kavárna, kde ty děti vítáme, takže se to pak nějak rozdělilo, že každé má pravdu, každý má právo určit si nějaký pravidla nebo tu cílovou skupinu lidí a abych to úplně jako nezavrhovala.(...) Já bych to viděla jako tolerantní, já bych spíš jakože ať si každé provoz to určí sám. Jsou provozy, který milujou děti a jsou provozy, který jakože asi děti ne a pak jsou provozy, kterým je to jako jedno, že jsou ty děti v pohodě. Já bych to asi nechala tak jakože, když už si můžou volit sortiment a prostředí a vybavení, tak ať si zvolí i lidi.“

Dále jsem se v rozhovoru ptala, jestli respondentka zaznamenala kauzu, která se objevila v roce 2018, kdy majitel restaurace v Praze zakázal vstup dětem do 18 let.

„(...) to, že někdo je zaměřenej na děti a někdo ne to bych jako brala, že prostě je jejich volba. A já jako návštěvník, jako host, jako rodič, bych asi zrovna třeba jo tohle brala

jakože proč to dělá, ale je jasný že teda nemá to prostředí, nemá ten sortiment a i kdybych tam s těma děčkama šla, tak si myslím, že bych se tam asi necítila dobře.“

R2: Majitel Coffee Noll kauzu nezaznamenal, ale ve své výpovědi se přiklonil k rozhodnutí majitele restaurace.

„(...) každopádně si myslím, že každé majitel, každé podnikatel, si za hranicemi svého podniku, tak jako si můžete pozvat lidi, jak jsem říkal na začátku, je to návštěva. Můžete si vybrat, jestli tam tu návštěvu chcete nebo nechcete, ať už to jsou male děti do 10 let, děti do 18 ti let, ať jsou to podnapilí lidi nebo páchnoucí lidi. Tohle si přeci každý majitel může určit sám. Bohužel poslední zákony, který jsou směřovaný na gastronomii, je to jednostrannej diktát státu, kterej si osvětí zákonama. (...) Já bych to určitě jako diskriminačně nebral.“

R3: František také souhlasil s majitelem restaurace a o tématu diskriminace se hodně rozpovídal.

„Jednoznačně souhlasím s majitelem a nesouhlasím s tím úřadem, co je mi do toho, když to tak řeknu. Když si otevřu podnik a řeknu zákaz vstupu všem nad 100 cm tak tam třeba nebudu mít žádné hosty to je úplně jedno, ale je to moje volba. (...) Takže proč ne, pokud si řeknu, že tam dám striktně na kavárnu na svůj provoz dám zákaz vstupu dětí do 15 let a budu je vyhazovat tak je to přeci moje volba. Diskriminační nebo rasistické by bylo, kdyby kavárna byla jenom Bílé, nebo jenom Černé, nebo jenom Asiaty.(...) Pokud má ten majitel dost peněz tak já bych šel i do správního řízení nebo popřípadě k soudu, protože si nemyslím, v demokratické zemi, že ten úřad na to má právo.“

R4: Karolína se nad otázkou diskriminace zamyslela, vzala v potaz všechna pro a proti, závěrem sdělila, že když existují kavárny a restaurace určené dětem, tak proč by nemohly existovat i provozy určené jen dospělým.

„Jako já bych to viděla takhle. Je to v Praze, kde je hrozně moc restaurací a kaváren. A že najednou se zajímaj o jednu restauraci. Tak když tam nemůžou, tak si vyberou z dalších sto restaurací, který jsou v okolí. Takže jako fakt je to asi na něm a já bych se zamyslela jenom nad tím, když mu to bude prosperovat, ikdyž tam má takovej zákaz, že prostě vlastně stojí sám proti sobě, že mu tam nemůžou rodiny s dětma a i tak mu to bude prosperovat, tak ať si dělá co chce. (...) No a když můžou existovat kavárny a restaurace pro děti, tak proč on si nemůže říct, že prostě on tam děti nechce?“

R5: Natálie měla velmi podobný názor jako Karolína.

No tak tím si odhání zákazníky, žejo, takže to už je zase jeho problém. Ty lidi prostě půjdou jinam, tak přichází o tržby, no, ale tak asi mu to nevadí, asi tam má ty tržby jako velký, že mu to nevadí, no. Prostě ty lidi, když chtěj někam jít na jídlo, tak hold musej jinam no, když mají dítě. Nebo ať nechají dítě doma na hlídání někomu a jdou tam dospělý. Prostě já si myslím, že dneska je takových restaurací a všeho, kde se dá dobře najíst.“

R6: Stejně tak Anna souhlasila s rozhodnutím majitele: *„Tak je to jeho restaurace, tak ať si tam pouští koho chce, asi o tuhle klientelu nestojí. Nepřijde mi to diskriminační, do non stopu je taky vstup od 18ti, tak proč ne do restaurace. Diskriminační by to bylo vůči třeba Romům nebo cizincům, ale dětem?“*

R7: Marie se nijak nevyhranila, ale z teoretického hlediska usoudila, že toto jednání diskriminační je: *„Teoreticky je to diskriminační. Je fakt, že majitel by si teoreticky mohl stanovit nějaký podmínky, ale tohle to je jako když řekne, že tam nechce černochoy nebo Romy, nemůže si vytrdit lidi.“*

R8: I u respondentky Barbory získal majitel restaurace podporu, jelikož jeho jednání nepůsobí diskriminačně: *„Já s tím souhlasím(...). Mě to nepřijde jako něco nepatřičného, jsou různé zakazy. Asi bych to nezakázala, ale udělala bych to jako ten pán, že jsou buďto vítány nebo ne.“*

R9: Karla o kauze slyšela a také souhlasí s postupem pana majitele: *„Tohle je podle mě správně a podle mě to žádná diskriminace není a já s tím souhlasím.“*

R10: *„Nevím no, ale proč ne. Když můžou bejt celý hotely, kde nesměj bejt děti, tak proč ne restaurace. Podle mě to není žádná diskriminace.“*

R11: Josef o kauze neslyšel, když jsem mu v rozhovoru vysvětlila, o co se jedná, zamyslel se a sdělil mi, že toto jednání je v rozporu s právním předpisem.

„No tak ono by se mohlo zdát, že ten majitel si může sám určovat podmínky, ale asi to není úplně v souladu s právním řádem a nepříjde mi to úplně normální. To, že nechce, aby tam pobíhaly malé děti, tak to může jaksi dát najevo tím, že tam pro ně prostě nepřipraví podmínky. Takže třeba jak jsem říkal, jak tam zrušili ten dětský koutek, no tak od té doby tam ty matky nebo rodiny s dětma prostě nechoděj. On si sám musí rozmyslet, jestli mu stojí za to přijít o ty zákazníky nebo ne. To, že tam nemaj pobíhat malý děti se dá dát najevo jinak a proč by nemohli tam vzít třeba desetiletý dítě na oběd, k tomu nevidím žádnéjrozumnej důvod.“

R12: Manželé kauzu zaznamenali, a ač jsou to rodiče a občas bydlí v Praze, jako diskriminační jednání to nepovažují.

„Prostě si jenom našel obchodní model, stejně tak vznikly nějaký jako kluby, co jsou vyloženě hospody, kde se kouřit může, ale prostě jenom aby to, tak on prostě cílí na jinou klientelu, než jsou rodiny s dětma. Protože asi ví, že když tam budou chodit lidi, který nechtěj slyšet dětskej křik, že se jako na tom vydělá víc.“

„A nepovažuji to jako diskriminaci. Naopak možná spíš fakt pak ty nerudný lidi, který těžce snášej ty děti, tak je to prostě pro obě strany lepší.“

Shrnutí VO 2

Jak bylo řečeno výše majitelé a zaměstnanci využívají různých nástrojů i strategií, v některých případech i omezení k eliminování narušení klidu ostatních návštěvníků kaváren a restaurací. Jako příklad uvádím přeškrtnutý kočárek na vstupních dveřích, cedule s nápisem Děti nepatří do kavárny. Zaměstnanci se nesnaží zákazníky vychovávat nebo vyhazovat, ale slušně je upozorňují na nevhodné chování. Dalším nástrojem v pozitivním slova smyslu jsou určité odměny v podobě slovní pochvaly, sušenek, bonbonů, obrázků, které děti dostávají za to, že se chovají slušně a majitelé i zaměstnanci chtějí, aby se do provozů znovu vracely. V některých provozech nabídnou pastelky a omalovánky, aby děti zabavili. I kavárny, které jsou určeny vyloženě dětem, používají skryté strategie. Z pozorování vyplývá, že majitelka Vymazlené kavárny nastavila ceny v nápojovém a jídelním lístku tak, aby se jí vyplatilo tuto kavárnu provozovat, jelikož sem chodí návštěvníci, kteří zde stráví s dětmi více času, ale neobjednají si tolik, aby to nahradilo to, že za tu dobu by se tu vystřídal více zákazníků. Dalším nástrojem je také

zpoplatněný hrací koutek a také to, že obsluha kavárny hlídá, aby dětský koutek nebyl přeplněný jak z hlediska bezpečnosti dětí, tak i z hlediska klidu.

Na tuto výzkumnou otázku jsem se nedotazovala přímo, takže zde může vzniknout jisté zkreslení, kdy se majitelé ani zaměstnanci nepřiznají, jaké další strategie používají.

Kauzu, která se týkala zákazu vstupu do restaurace, zaznamenalo 6 respondentů. Dva respondenti tuhle konkrétní kauzu neznali, ale s něčím podobným se již setkali. Za diskriminační jednání to většina respondentů nepovažuje, dva pouze upozornili na to, že je to v rozporu se zákonem.

3. Jak respondenti vnímají měnící se životní styl? Jaký je charakter dětské návštěvnosti v zahraničí?

a) Jak se mění styly výchovy a životní styl?

Do této výzkumné otázky jsem zahrнула otázky z rozhovorů, týkajících se nového trendu chození do kaváren a restaurací s malými dětmi, jaký je na tento trend názor.

R1: Majitelka uvádí, že k ní do kavárny chodí jak hodné děti a hodní rodiče, tak i neposlušné děti a netaktní rodiče. Stává se jí, že děti nevědí, jak si hrát s hračkami a tak je jednoduše ničí. To ovšem majitelku nenechá v klidu, jelikož ví, kolik do vybavení investovala peněz a musí tedy zakročit ona, jelikož rodiče si svých dětí buď vůbec nevšímají a pijí si spokojeně kávu nebo o tom vědí, ale svým dětem nic neřeknou.

„tam se dostáváme na rodiče, protože ty děti se chovají tak, jak jim rodiče dovolí.“

Romana si myslí, že kavárny zažívají momentálně velký boom na rozdíl od restaurací, kde je účel jasný – člověk zde uspokojuje potřebu nasycení, ale kavárny a bistra nejsou jen o kávě, ale také o odpočinku, konverzaci s kamarádkou, o práci nebo studiu. Je to tedy i životním stylem. Dle Romany i myšlenky maminek směřují tím směrem, že nebudou sebou brát na hřiště svačiny, ale zajdou si raději na něco do kavárny nebo bistra. Romana zmiňuje i finanční stránku tohoto životního stylu: *„Tak asi je každý tak nějak finančně jakože to, že si to může dovolit a tak si dá jedno kafe a džusík a myslím si, že k dnešní době to patří.“*

Jako další zajímavý poznatek majitelka uvedla, že je podstatný rozdíl mezi dětmi z vesnice a z města: *„Tím, že jsme „babyfriendly“ kavárna, tak jedou na poháry a prostě*

tak a jezdí nám i školy z vesnic a ty učitelky je mají tak úplně vycepaný, to úplně zíráme, že normálně jdou do koutku, hrajou si tam a oni pak řeknou tohle uklid' a ty děti jdou a uklidí to, jsou jak pěny, jakmile zvýší hlas jenom o něco, tak už učitelka na ně ukáže prsem, aby byli jako zticha a to je úplně úžasný a musím říct, že pak přijdou městský školy a tam je to prostě tak jako volnější. Nevím čím to je, ale asi učitelkama, ale to město jde kupředu no, nevím teda, co by tady dělali nějaký pražáci (smích) myslím si, že čím větší město, tím je to taková ta uvolněnější výchova, dělají z těch dětí jakoby osobnosti, což je na jednu stranu fajn, jsou připravený na život, že mají svůj názor a tak, ale myslím si, že by to mělo mít hranice.“

Závěrem Romana uvádí, že vychováváme super generaci, která i nadále bude chodit do kaváren a bude to ještě rozvinutějším trendem, kavárenství se i nadále bude rozvíjet a poskytovat nejen zázemí pro maminky s dětmi, ale také kulturní zážitky, poznávání kávové kultury, zdravější životní styl a tak dále.

R2: Majitel Coffee Noll se domnívá, že problém, jak se slušně chovat v gastronomickém zařízení, vzniká ve vzdělávání na základních školách. Děti se učí o politice, ale neví, jak se chovat na společenských událostech, na úradech a v gastronomických zařízeních. Za svoji praxi poznal, že zákazníka nelze vychovávat, ale pouze upozornit, že vstupuje do soukromého podniku, kde je hostem a měl by se tedy chovat podle daných pravidel.

Pan Janů vidí, že se návštěvnost kaváren a restaurací dětmi vyvíjí. Jako velký mezník považuje otevření prvních poboček fastfoodů jako McDonald's, kde nabízejí velké hrací koutky a dětská menu s hračkou. „Vidím, že jsou podniky, který jsou vyloženě zaměřeny na dětskou klientelu, podniky, který jsou zaměřené na zvířecí klientelu, takže vidím, že ten vývoj je.“

R3: František v rozhovoru popisoval, jak připravuje své děti na návštěvu kavárny nebo restaurace. „Já vždy když vystoupíme z auta nebo když už tam jedeme tak já už si je jako psychicky připravím, aby tam prostě nevlítli a „Jéééé, ježíš tady mají tohle a támhle to“, ne vždy se na to nějakým způsobem připravíme, promluví si o tom, v klidu si vybereme jídlo, dají si nějaký džus a limonádu, hlavně si taky vybíráme restaurace, u kterých mají o zábavu postaráno.“

R4: Respondentka vítá děti v kavárně, počítá s tím, že děti, hlavně ty malé, řvou a hází věcmi. Až bude respondentka maminkou, tak chce určitě také chodit do kaváren a nezáleží jí na tom, zda je podnik uzpůsobený dětem nebo nikoliv. „(...) *budeme chodit do nějakých těch dětských kavárniček anebo když tam bude vyloženě nějaká kavárna, která není dětská, ale budeme ji mít rádi, tak si zajdeme tam a dáme si tam normálně kafe. Ale budeme taky dbát na to, aby naše děti neterorizovaly okolí.*“

R5: Natálka si myslí, že dětská návštěvnost kaváren a restaurací je větší na jaře a v létě, kdy jdou maminky na procházky a po cestě se staví občerstvit. Až bude mít respondentka děti, tak se bude snažit, aby jí je někdo pohlídal, ale pokud nebude mít tu možnost, vezme děti sebou do kavárny nebo do restaurace.

R6: Zajímavý názor na to, jak se postupně mění trend chození do kaváren s malými dětmi má respondentka Anna. Dříve jí nepřišlo, že by maminky hojně navštěvovaly kavárny, u restaurací to zůstává neměnné, lidé sem dochází proto, aby se najedli. Po otevření Baby Friedly kavárny v Havlíčkově Brodě nastartovalo maminky chodit i do podniků dětem určených, protože jim to připadá normální, moderní. Zákaz kouření v restauracích a kavárnách podle respondentky přispěl k dětské návštěvnosti: „*To, že se přestalo kouřit vevnitř tomu určitě taky napomohlo, protože třeba kavárny, které nemají zahrádku a ty ženský i chlapi, přišli na pivo a na cigaretu, tak raději teď půjdou někam do hospody, kde je zahrádka a tak aby nepřišli o zákazníky, udělají dětský koutek a natáhnou tam zase jinou klientelu.*“

R7: Nejvíce mě zaujal názor respondentky Marie, která vidí posun v tom, že maminky na mateřské dovolené mají v dnešní době na vše více času. Prádlo vypere pračka, susiška usuší, pleny se vyhodí, obchod je na každém rohu a dokonce už existují dovožky do domů s nákupem a pánové také občas uvaří oběd. Dříve vše zabralo více času, dělalo se vše ručně.

Marie, tím že od 15 let pracuje v gastronomii, vedla své děti k tomu, jak se slušně chovat a její děti to zase předávají svým dětem. „*No oni moje dvě děti byly cepovaný, takže tím pádem to předávají tou formou, že jim to vysvětlují. Co, proč a jak se chovat, co je slušný a co není slušný. Snaží se to předat těm dětem.*“

Při návštěvě restaurace nebo kavárny jí vadí, když se děti neumí chovat ať už vlastní nebo cizí. Její názor je tokový, že chápe, když maminky navštěvují kavárny a restaurace, hlavně když je nepříznivé počasí.

„Já jen že mně, i jako hosta, někde, kde je dítě, kde ho nečekáš a neumí se chovat, tak mi to vadí. Sice to chápu, protože někdy není s těma dětma kam jít, hlavně když je ošklivý počasí, ale když už je tam teda vezmu, tak by měly být vychovaný nebo je tam alespoň ukázněvat, ne je tam vypustit a nechat je, ať si dělají, co chtějí. Takže tohle je můj názor.“

R8: Barbora, když porovnávala dobu, kdy měla dvě malé děti, které jsou už dospělé a dobu teď, kdy vychovává osmiletého syna, uvažovala, že Brodské kavárny a restaurace jsou ve většině případech dětem přizpůsobené ať už židličkou a stolečkem nebo omalovánkami. Dřív tohle vybavení nebylo, proto se ani nikam s dětmi nechodilo. A také je to dobou, že rodiče nechodí s dětmi ven, ale raději si sednou do restaurace ne vznikají různá zábavná centra, kde si děti hrají a rodiče povídají. Barbora se domnívá, že škola na učení dětí etiketě nemá vliv, tak jako výchova rodičů: *„Oni se doma asi moc nestravují u stolu nebo něco a pak ty děti v restauraci nechají běhat a lítat a nekoukají na to, aby se pořádně najedli, nebo já nevím, to je asi taková volná výchova.“*

R9: Karla má stejný názor jako Barbora, také je to asi proto, že jsou věkově k sobě nejbližší. Když měla malé děti, chodila s nimi do parku a na hřiště. Nejdůležitější pro Karlu je, aby byly děti slušně vychované, a takové děti pak mohou do kaváren a restaurací.

R10: Respondentka Patricie navštěvuje převážně kavárny a cukrárny velice často, v rozhovoru uvedla i dvakrát týdně a to jak s desetiměsíčním vnoučkem, tak s kamarádkami nebo s manželem. V zimním období v této aktivitě vidí čas strávený někde v teple a také má velice ráda sladké a atmosféru kaváren a cukráren. Na otázku, zda navštěvovala kavárny a restaurace i se svými dětmi, když byly malé odpověděla, že nenavštěvovala a to z toho důvodu, že doba byla taková, že nebylo nic zaměřeného na děti, žádné hrací koutky, žádné fast foody a podobně. Dnes je podle respondentky vše více otevřenější a lidé se hodně scházejí v kavárnách a restauracích. Na návštěvu kavárny nebo cukrárny dětmi nebo i jejím vnukem má jasný názor: *„(...) Na nějaký scéný a poroučení, rozmazlování to jako ne, to já nejsem zvědavá, takže to jako to si myslím, že*

zásada číslo jedna, že prostě dítě musí být do nějaký míry poslušný a hlavně rozumný rodiče, žejo, tam to asi začíná. Ne že jako skáčou po hlavě a po sedačkách a tak dále.“

R11: Velice mě zaujal názor respondenta Josefa, který také navštěvuje kavárny velice často a to sám nebo s vnoučaty. V rozhovoru vysvětloval, jak správně vést děti k tomu, aby se chovaly slušně: *„Tak pochopitelně to je pod stálým nenásilným vedením, žejo. Každý to dítě by mělo vědět, že jsou nějaký hranice chování, který v tý kavárně může nebo nemůže dělat. On ten problém s téma většima není, těm, co jsou čtyři, pět let. Těm se to dá vysvětlit, ale když je tam to malý dítě, který má třeba necelý rok, no tak prostě začne brečet a brečí, tak mu to nevysvětlíte, že tam nemá rvát. Tak hold se musí potom jít z tý kavárny ven no.“*

Na otázku, zda navštěvoval kavárny i restaurace, když byly jeho děti malé, odpověděl, že nenavštěvoval. Pouze při nějaké výjimečné události zašli do restauračního zařízení.

R12: Manželé odpovídali na moje otázky, každý za sebe, ale víceméně se ve všem shodly. Jelikož mají 2,5 roční dítě, tak s ním probírají různé situace, které nastanou v kavárně nebo restauraci, až když k něčemu dojde. Manželé uvádí, že doma jí například učí jíst u stolu, jak správně držet příbor, atd. ale v restauraci tuto situaci řeší víc a víc si dítě hlídají.

V dětské návštěvnosti gastronomických zařízeních vidí velký trend. Tvrdí, že si lidé všimají v čem se dá podnikat a jak to dobře funguje, je to oblíbené a lidi, tedy rodiny s dětmi o tom mají zájem. Nicméně říkají, že se tento trend teprve „rozjíždí“ a můžeme tedy očekávat do budoucna více podniků přátelských k dětem a to nejen co se týče gastronomického oboru, ale uvedli i například dopravu vlakem, kde vznikají kupé jen pro rodiny s dětmi, kde je zábava pro děti na dlouhé cesty.

b) Jaký je charakter dětské návštěvnosti v zahraničí?

Otázku, která se týká zahraničí, jsem zde použila proto, aby se respondenti více rozpovídali o tématu.

R1: Respondentka kvůli časovému vytížení a každodennímu pracovnímu nasazení v kavárně, zahraniční nenavštěvuje. Pro inspiraci si zajde do jiných kaváren v České Republice: *„Myslím si, že hodně inspirujících kaváren je i u nás, takže spíš to míříme, jako když už teda, tak jedu pro inspiraci nebo se chci podívat, tak jako spíš tady po Čechách.“*

R2: Majitel Coffee Noll zahraničí navštěvuje, nejčastěji Itálii, kam také jezdí pro inspiraci. S dětmi, jako návštěvníky gastronomických zařízení se nikde nesešel. Domnívá se, že mají své podniky.

R3: Respondent František má bohaté zkušenosti z restaurací na Novém Zélandu, Anglii a Německu. Špatnou zkušenost má s polským národem.

„Poláci tam přijdou a hlučí a dělají tam bordel. Nevědí, jaký typ podniku to je, myslí si, že jim to tam patří. Když přijdete do jakéhokoliv takového zařízení, gastronomického tak jste na návštěvě, máte zájem ochutnat jejich občerstvení, jejich pití a pokračovat si ve svém dnu, zpříjemnit si ho. Musím říct, že tohle Poláci nepochopí, nevím, jak to funguje v jejich zemi, ale myslím, že když jsou u nás tak se chovají hůř než u sebe, ve svojí zemi. Jeden čas po revoluci si tohle mysleli i Němci, my jsme pro ně byli velmi levná země. Oni věděli, že za pár korun je bude někdo obskakovat tak dlouho jak on si zamane, že jim naleje všechno, co chtějí. Ale tato doba se naštěstí už změnila.“

František pracoval v hotelových restauracích, kde výbava pastelek a omalovánků byla potřeba, dětské návštěvníky ovšem moc nepotkával. Pokud vyrazil někam na kávu, potkal děti spíše ve fastfoodech: *„(...) vždy jsem je nejvíce potkával ve všech možných fastfoodech. Oni dostanou peníze a jdou si koupit večeri, pak taky samozřejmě vypadají, jak vypadají.“*

R4: Respondentka navštěvuje zahraničí, především Tunisko. Domnívá se, že v zahraničí je návštěvnost kaváren a restaurací rozšířenější, existuje více kaváren s dětskými koutky, gastronomické zařízení navštěvují celé rodiny.

„No já si myslím, že v zahraničích je to možná ještě o něco víc, že tam ty rodiny chodí celý vlastně do těch kaváren a v zahraničí si myslím, že tam je i víc těch kaváren s těma dětskýma herničkami, takže si myslím, že si tam chodí asi víc a nevím, možná my Češi se podle nich opičíme, kdo ví.“

Z vlastní zkušenosti může říct, že v Tunisku je výchova více uvolněná než u nás v Čechách.

„(...) když jsem třeba měla někdy o víkendů čas, když jsem měla volno, tak co jsem šla do kavárny, tak tam furt běhaly děti a jako myslím si, že ty děti mají takovou výchovu, že ty

děti neběhají po těch kavárnách, ale třeba v Tunisku, tak tam furt běhají a mají tam i hodně těch hraček, takže tam si myslím, že je to takový divočejší.“

R7: Marie ani sama ani se svými vnoučaty nenavštěvuje zahraničí. V nejbližší době navštíví ozdravovnu ve Špindlerově Mlýně, kde jsou na dětské návštěvníky připraveni tak, že požadují na tři děti dva dospělé doprovody.

„(...) má to být uzpůsobený pro děti a jede tam vlastně naše K. bude mít šestinedělního syna teprve a už tam jede a já jí jedu pomáhat, protože má tři děti a na tři děti by měli být dva lidi nám řekli. Takže mě požádala abych jela, udělám si dovolenou, očíhnu to tam. Jinak oni s těma dětma hodně jezdí, takže si myslím, že ty děti jsou vychované, takže oni je berou i do normálních restaurací, nevyhledávají ty dětský koutky, můžou s nimi kamkoliv.“

R8: Respondentka navštěvuje často zahraničí a domnívá se, že Česká Republika není nijak pozadu s nabídkou a vybaveností pro dětské návštěvníky. Pouze vidí rozdíl v nabídce jídel.

„Já myslím, že už je to tady v Čechách, ... že už se to nějak přizpůsobuje světu, že to je tak nějak stejné. Všude mají koutky a připravené jakoby židličky a nabízejí dětem různé jakoby, já nevím, zdravé věci. Možná tam mají větší výběr z těch jídel pro děti. I zdravých jídel, nejen hranolky a smažené věci.“

R9: Karla v poslední době nenavštěvuje zahraničí, ale v minulých letech nebylo nic neobvyklého v zahraničí jít s dětmi do restaurací a kaváren.

„Tak je pravda, že delší dobu jsem nikde nebyla, ale pokud jsme byli, jezdili jsme hodně, a tak jako hlavně třeba Itálie a takové státy tak samozřejmě tam se to toleruje. Jako nevím, no tam jako, ale že bych tam jako přímo viděla, že by tam nějaké děti narušovali něco to ne, spíš je to tam ten trend, na který jsme tady nebyli zvyklí. Že tam ty děti jdou do těch restaurací i samozřejmě jsem viděla na diskotékách v noci s kočárkem.“

R10: Respondentka Patricie zahraničí navštěvuje velice často a má spoustu poznatků.

„I jsme zažili paní, která říkala, bylo to na Kanárskéjch ostrovech, my jsme si zaplatili all inclusive a my jsme večer chodili na svoje náklady do hospody, protože to se prostě

nedalo. Co prostě dokážou malý španělský děti, jak se to všechno rozlívá a neskutečnej bordel.“

„No, co navštívujeme třeba asijský země, tak tam to není tak, že by se řešily nějaký koutky pro děti nebo něco, tam takovýho nic není, ale děti jsou tam všude přítomni. Děti můžou všechno, teď to nemyslím třeba zle, ale tak, že jsou tam všude. Asie je hodně o jídle, takže děti se tam motaj, takže všude jsou děti. Ale není to tak, že rodiče seděj a děti si hrajou v koutku. Nic takovýho tam není.“

R11: Tento respondent uvádí, že zahraničí moc nenavštívuje a s vnoučaty byl pouze dvakrát.

„V zahraničí jsme byly s vnoučaty asi jenom dvakrát. Většinou se tam chodí třeba do venkovních restaurací, takže tam se ty děti normálně vyskytují.“

R12: Manželé odpovídali na otázku, která se týká zahraničí velice rozsáhle o svých zážitcích a názorech.

R12-2: „Ale zase pár vlastně zážitků máme z tý Rujány jo, kdy jako chci říct, že třeba ten děda, když tam jedeme se svejma rodičema, takže najednou oni tu událost toho, že se jde do hospody, tak oni z toho udělaj něco úplně jinýho. (...) A že vlastně vím, že jsme byli s dědou a dítětem, malým synovcem teda, menším, než je teď v restauraci a že to byly strašný nepohody, aby on tam nedělal nějaký podle mě bordel, nebo aby tam neběhal, protože přeci tady jsme v tý drahý restauraci, za kterou jsme zaplatili hrozně velký peníze a všichni Němci, který tady jedou prostě za noc v hotelu platěj tři sta euro, tak prostě nejsou zvědavý na nějaký děti.“

R12-1: „(...) ten konkrétní zážitek třeba z Rujány. Tak tam, když jsme chodili po klasickejch těch já nevím, řeklo by se bistro, nebo cukrárna, že si tam člověk dá zákusek, kafe, zmrzku, tak tam na ty děti fakt jako připravený jsou.“

R12-1: „A to teda abych řekla, jestli jsme potkali nevychovaný děti, nebo v našich očích nevychovaný děti, tak že to bylo spíš to Německo, že ty jsou ještě zvyklejší jako, že ty děcka maj daleko víc toho volnýho prostoru pro to sebevyjádření. To, co my bysme už okřikli, tak oni prostě nechávaj jako projít.“

R12-1: „Mně to přišlo všude stejný, že vlastně s dětma se v nějaký míře jako všude počítá, že tam maj minimálně ty pastelky a to jako a dávaj třeba i věci jako s sebou jo, že fakt to jsou ty jednorázový pastelky, že tam maj to prostírání dětský, nějaký koutek. Jako ve finále není ten rozdíl takovej, ale je možná třeba trošku jako ta jazyková bariéra a že si toho člověk víc nedomluví jako v Čechách.“

Shrnutí VO 3

K výzkumné otázce: Jak se mění výchova a životní styl? se v rozhovorech vztahovalo několik otázek. Například: Jak vidí respondenti návštěvnost v kavárně a restauraci s postupem času, Jak se vyvinula konkurence kaváren v Havlíčkově Brodě, Zda to může být tím, že v roce 2016 přišel v platnost zákon o zákazu kouření nebo jestli mají respondenti porovnání se zahraniční návštěvností dětí v kavárnách a restauracích. Za další mě také zajímalo, jestli se děti učí ve škole etice. Respondenti odpovídali, že vidí rozdíl ve výchově u dětí na vesnici a ve městě nebo že mají teď maminky na mateřské dovolené více času než dřív. Mladý pár se snaží vychovávat svoji dceru nenásilnou formou, naopak babičky, které hlídají svá vnoučata a navštěvují s nimi kavárny a restaurace, jsou přísnější a zastávají spíše striktnější výchovu. Respondenti se shodnou na tom, že za chování dětí zodpovídají rodiče.

Co se týče životního stylu, respondenti odpovídali, že rozvoj kaváren a restaurací je teď takový boom, módní trend, je moderní chodit do společnosti, zdravě se stravovat, povídat si s kamarádkou a přitom zabavit děti. První nastartování přinesl McDonald, který nabízel dětská menu s hračkou a velká dětská vnitřní i venkovní hřiště. Návštěvnost kaváren podle jedné respondentky záleží také na ročním období nebo počasí, kdy při hezkém počasí rodiče vyráží ven a staví se tedy i na kávu a něco dobrého, přitom v zimě jsou spíše doma nebo jdou jen sáňkovat a pak hned domů. Naopak druhá respondentka uvedla, že vidí právě v zimě hezky strávený čas v teple kavárny. Zákaz kouření každý respondent uvítal, ale nevidí v něm nějaký impulz, který by teď více lákal maminky a děti do gastronomických provozů. Dalším současným trendem je i rozvoj herních center, podle nichž se podniky inspiroují a snaží se spojit kavárenskou kulturu s vyžitím dětí. Odpověď respondentky, která mě osobně nejvíce zaujala, je že v návštěvě kavárny shledává strávený čas s rodinou, někde v teple a s dobrým zákuskem. Starší věkové kategorie odpovídaly, že dříve s dětmi nikam nechodili, protože nic takového nebylo, žádné dětské koutky, dětské menu.

Porovnání se zahraničím mi nabídlo jen pár respondentů, kteří navštěvují zahraniční. Všichni respondenti, kteří odpovídali na otázku se zahraničím se shodli na tom, že se setkali s tím, že v zahraničí je „výchova uvolněnější“. Někdo odpovídal, že jsou v zahraničí více dětem přizpůsobení, ať už nabídkou jídla a pití nebo nějakým vybavením a příslušenstvím. U této otázky respondenti povíдали i o hotelech a penzionech, kde majitelé připravují pobyty „bez dětí“.

4.6 Shrnutí výsledků rozhovorů

Scénáře otázek z rozhovorů jsou k vidění v přílohách této práce. V prvním okruhu otázek jsem se dotazovala na obecná otázky týkající se seznámení se s respondenty. Druhý okruh otázek řešil pohled, zkušenosti a hodnoty majitelů, zaměstnanců a hostů kaváren a restaurací na dětskou návštěvnost v těchto zařízeních a také popis prostředí, které vlastní, pracují v něm nebo ho pravidelně navštěvují. Zajímalo mě i počet zaměstnanců, otevírací doba, vzdálenost od centra nebo místa bydliště. Třetí okruh otázek se vztahoval na návštěvnost zahraničí z gastronomického hlediska a na kauzu, která se objevila v roce 2018, kdy majitel restaurace Stodola House zakázal vstup dětem do 18ti let do svého podniku, respondenti říkali svůj názor na tuto kauzu i na diskriminaci celkově. Na závěr rozhovoru jsem respondenty pobízela, aby se vyjádřili k tomuto tématu, pokud je ještě něco napadlo, co by chtěli sdělit.

Na první výzkumnou otázku: Jaký pohled, jaké zkušenosti a hodnoty mají majitelé, zaměstnanci a hosté s dětskou návštěvností v kavárnách a restauracích, bych odpověděla, že u všech respondentů se vyskytla nějaká zkušenost v negativním slova smyslu. Všichni respondenti se shodnou na jednom: děti do kaváren a restaurací ano, ale pouze vychované děti, tedy ty, kteří se v gastronomických zařízeních slušně chovají. Většina návštěvníků kaváren a restaurací se shodne na tom, že jde o vychovanost dětí jejich rodiči.

Druhá výzkumná otázka: Jaké nástroje, strategie a případná omezení využívají majitelé a zaměstnanci? Navazuje na předchozí hodnocení zkušeností s dětskou návštěvností. Čtyři respondenti odpověděli, že formou odměn, pochvaly nebo naopak pokáráním „vychovávají“ malé děti k tomu, aby se v gastronomických provozech chovaly, jak se patří, vraceli se tam, protože se jim tam líbí a něco dostanou za to, že se dobře chovají. Jako nevhodné chování dětí z rozhovorů vyplývá, že je křik, běhání, házení jídlem, konflikty s jinými dětmi, neuposlechnutí rodičů.

Jaký pohled mají respondenti na diskriminační jednání majitelů? Na tuto podotázku odpovědělo 10 respondentů, že zákaz vstupu dětem do 18ti let do restaurace není diskriminační, pouze dva respondenti odpověděli, že z hlediska legislativního to diskriminace je, ale že je to tedy věc majitele a ten by si měl sám určit podmínky, pravidla svého provozu.

Třetí výzkumnou otázkou jsem zjišťovala, jaké jsou styly dnešní výchovy a nové životní styly. Podotázku tvořilo porovnání se zahraničím. Výchovou rozuměli respondenti, konkrétní slušné chování v gastronomickém zařízení. Výchova by měla být podle respondentů v roli rodičů nebo školy. Respondenti vidí dnešní výchovu uvolněnou, podle západních vzorů. Děti i rodiče jsou stále více na mobilních zařízeních, na počítačích, děti si berou vzory podle různých seriálů a filmů. Etika v dnešní společnosti už se moc nenosí.

Zahraníčí navštěvuje 6 respondentů a rozdíl vidí v tom, že je tam výchova uvolněnější a dětská návštěvnost více rozvinutější. Podniky jsou na dětské návštěvníky více připraveni.

V médiích jsem zaslechla, že ve Spojených Státech Amerických, konkrétně ve městě Poulsbo Washington majitelé restaurace Sogno di Vino odměňovali děti, respektive rodiče za slušně vychované děti, slevou. Neváhala jsem a do této restaurace napsala e-mail, kde jsem se majitelů ptala, jaké zkušenosti je vedly k tomu, aby takovou slevu poskytl, jestli nabízejí dětská jídla a příslušenství pro děti. Dále pak jaké mají zajímavé zkušenosti s dětmi v restauraci a jak se změnilo chování jak rodičů, tak dětí časem a jestli je poskytování slevy dobře vychovaným dětem stále aktuální.

Odpověděli mi, že tuto slevu poskytli už před více lety a to rodině, která byla příkladem toho, jak vypadají dobře vychované děti. Jejich restaurace je spíše na večerní posezení, děti se tu ovšem vyskytují a jelikož jsou na malém městě, musí být „family friendly“. Angela, majitelka, která mi na e-mail odpovídala napsala, že v oboru pracuje přes 25 let a musí upřímně říci, že je děsivé, jak se většina rodičů chová v restauracích. Necháávají například své děti hrát si se solničkami a pepřenkami tak, že s nimi bouchají o stůl. Angela se dokonce setkala s tím, že někteří rodiče byly agresivní, když je upozornila na to, aby takové věci nedělaly. Přiznává se, že když vidí malé děti vcházet do restaurace, má obavy, aby nerušily ostatní hosty, ale když jsou dobře vychované, pochválí je. Nakonec dodává, že je škoda, když je to zpravidla výjimka.

Závěr, Diskuze

Cílem bakalářské práce bylo zjistit, jaký názor mají na dětské návštěvníky kaváren a restaurací v Havlíčkově Brodě majitelé, zaměstnanci a hosté těchto zařízení. Segment dětských návštěvníků je velice zajímavý a přínosný pro další bádání v této oblasti. Pro rodiny s dětmi je klíčové najít služby a nabídku, které uspokojí potřeby celé rodiny i společnosti. Rodiny s dětmi navštěvují gastronomická zařízení více a více, jak vyplývá z polostrukturovaných rozhovorů.

Během pozorování v kavárnách a restauracích v Havlíčkově Brodě je evidentní, že by rodiny a především maminky s kočárky nebo s malými dětmi, uvítaly ve svém volném čase kavárny nebo jiné zázemí s nabídkou nápojů a něčeho k snědku, kde by se zároveň jejich děti během pobytu zabavily a ony mohly vést diskuze s kamarádkami a odpočívat. V dnešní době rodiče investují velké částky peněz za dětské pohodlí a jsou schopni udělat vše pro to, aby byly uspokojeny potřeby jejich dětí. Velkým trendem se stávají různé rozmanité, atraktivní nabídky přizpůsobené dětem. Rodiče čím dál častěji vyhledávají provozy, které jsou přívětivé k dětem, protože chtějí pro své děti to nejlepší.

V této bakalářské práci jsem se snažila zachytit hlavní poznatky z odborné literatury ať už funkce kaváren a restaurací, podniků dětem přizpůsobených či naopak děti odmítajících a příklady výchovných stylů, kterými se dnešní rodiče řídí. K řešení výzkumného problému jsem si stanovila tři hlavní výzkumné otázky, které byly více rozpracovány a odpovědi na ně měly poskytnout základní přehled o postojích, zkušenostech, strategiích, názorech a přehledu jak majitelů a zaměstnanců kaváren a restaurací, tak i hostů s dětmi či bez nich.

Polostrukturovanými rozhovory se mi podařilo získat odpovědi na jednotlivé výzkumné otázky. První výzkumná otázka se týkala pohledu a zkušeností s dětskou návštěvností. Zkušeností mají majitelé, zaměstnanci i hosté mnoho a to spíše v negativním smyslu. Pohled mají všichni respondenti stejný, děti do kaváren patří. Ovšem a převážně tedy u starší generace, tedy ve věku 40 a více let, pouze vychované děti, konkrétněji slovy respondentů, děti, které se umí slušně chovat při návštěvě podniků. Druhá výzkumná otázka zkoumala nástroje, strategie a případná omezení ze strany majitelů nebo zaměstnanců. Dále také, jak respondenti vnímají diskriminační jednání. Jako příklad diskriminačního jednání jsem využila kauzy Stodola House, kdy provozní restaurace zakázal vstup dětem do 18 let. Provozní restaurace má v 10 z 12 respondentů podporu, protože jeho jednání za diskriminační nepovažují. Majitelé a zaměstnanci Havlíčkovobrodských kaváren a restaurací využívají různých strategií a nástrojů, ale u žádného nelze říct, že by se jednalo o diskriminaci. Třetí

výzkumnou otázku tvořilo vnímání stylů výchovy a životního stylu a jako rozvíjející otázka: charakter dětské návštěvnosti v zahraničí. Respondenti ve věku 37 let a více se shodli na tom, že v současné době je výchova uvolněnější než, když oni měli malé děti a respondenti ve věku 29 až 33 let toto tvrzení potvrzují, protože tvrdí, že na své děti používají tzv. shovívavý styl výchovy. V porovnání se zahraničím dle respondentů na tom nejsme zle, vyvíjíme se, ale v jiných státech jsou k dětem více přívětiví a přizpůsobení.

Rozhovory s respondenty probíhaly v klidném prostředí, ale objevila se nervozita ze strany tazatele a některé otázky v příštím sběru dat bych ráda rozvedla více. Bohužel jsem nedomluvila rozhovory se zaměstnanci Vymazlené kavárny, kde bych měla i jiný pohled Baby Friendly kavárny, ve které jsou zaměstnanci denně, na rozdíl od majitelky, která sice věnuje podniku veškerou pozornost, ale nemůže sedět na více židlích najednou.

Toto téma by se dalo rozpracovat dál, použijí zde slova sociologa Michal Uhla, který tvrdí, že buď budeme vytvářet společnost přátelskou k dětem, nebo naopak. Tak jak se vyvíjí gastronomické služby, tak se bude vyvíjet i jejich návštěvnost a je na nás jak k tomu budeme přistupovat. Téma mé bakalářské práce je a bude stále aktuální, tak jak se časem bude vyvíjet společnost a je tedy vhodné se tímto tématem dále zabývat a zkoumat ho podrobněji, protože ze sociologického hlediska jsou děti atraktivní skupinou.

Psaní bakalářské práce bylo pro mě nejenom přínosné, ale také zábavné a chutné, jelikož při rozhovorech nebo pozorování jsem se nevyhla ochutnávce kávy či jiných pochutin.

Seznam použité literatury

BAUMAN, Z. Individualizovaná společnost. Praha: Mladá fronta, 2005. Myšlenky (Mladá fronta). ISBN 80-204-1195-x.

BENDOVIÁ, Eva. *Pražské kavárny a jejich svět*. V Praze: Paseka, 2008. ISBN isbn:978-80-7185-887-4.

DVOŘÁKOVÁ-JANŮ, Věra. *Lidé a jídlo*. Praha: ISV, 1999. Sociologie (ISV). ISBN 80-85866-41-2.

FRAŇKOVÁ, Slávka a Věra DVOŘÁKOVÁ-JANŮ. *Psychologie výživy a sociální aspekty jídla*. Praha: Karolinum, 2003. Učební texty Univerzity Karlovy v Praze. ISBN 80-246-0548-1.

GILLERNOVÁ, Ilona, Vladimír KEBZA a Milan RYMEŠ. *Psychologické aspekty změn v české společnosti: člověk na přelomu tisíciletí*. Praha: Grada, 2011. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-2798-1.

JAKUBÍKOVÁ, Dagmar. *Marketing v cestovním ruchu*. Praha: Grada, 2009. Marketing (Grada). ISBN 978-80-247-3247-3.

JÄHN, Karl-Heinz. *Kavárny & spol.: pražské literární kavárny a hospody*. Praha: Československý spisovatel, 1990. Slunovrat (Československý spisovatel). ISBN 80-202-0226-9.

JOHNOVÁ, Radka (2008). *Marketing kulturního dědictví a umění: art marketing v praxi*. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-2724-0.

KOLDINSKÁ, Kristina (2010). *Gender a sociální právo: rovnost mezi muži a ženami v sociálněprávních souvislostech*. Praha: C.H. Beck. ISBN 978-80-7400-343-1.

KROUTVOR, Josef. *Café fatal: mezi Prahou, Vídní a Paříží : výtvarné črty*. Praha: Dauphin, 1998. Slovo a tvar. ISBN 80-86019-73-x.

KUBÁTOVÁ, Helena. *Sociologie životního způsobu*. Praha: Grada, 2010. Sociologie (Grada). ISBN 978-80-247-2456-0.

LENDEROVÁ, Milena, JIRÁNEK, Tomáš, MACKOVÁ, Marie (2017). *Z dějin české každodennosti: život v 19. století*. Vydání druhé, doplněné. Praha: Univerzita Karlova, nakladatelství Karolinum. ISBN 978-80-246-3510-1.

LINHART, Jiří. *Slovník cizích slov pro nové století: základní měnové jednotky, abecední seznam chemických prvků, jazykovědné pojmy : 30000 hesel*. Litvínov: Dialog, 2007. ISBN 80-7382-005-6.

LOŠŤÁKOVÁ, Olga, LOJA, Radka (2017). *Jak získat úspěch, klid a vyrovnanost v hektické současnosti: praktické tipy a triky jak ovládnout svou mysl*. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-5857-2.

MLEJNKOVÁ, Lena a kol. *Služby společného stravování*. Praha: Oeconomica, 2014. Vysoká škola ekonomická Praha. ISBN 978-80-245-2029-2.

OLDENBURG, Ray (1999). *The great good place: cafés, coffee shops, bookstores, bars, hair salons, and other hangouts at the heart of a community*. Berkeley, Calif.: Distributed by Publishers Group West. ISBN 1569246815.

ORIEŠKA, Ján. *Technika služeb cestovního ruchu*. Praha: Idea servis, 1999. ISBN 80-85970-27-9.

PÁVKOVÁ, Jiřina. *Pedagogika volného času: [teorie, praxe a perspektivy výchovy mimo vyučování a zařízení volného času]*. Vyd. 4. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-423-6.

PETRUSEK, Miloslav a Jan BALON. *Společnost naší doby: populární sociologie (ne)populárních problémů*. Praha: Academia, 2011. Průhledy (Academia). ISBN 978-80-200-1965-3.

PETRUSEK, Miloslav, Hana MAŘÍKOVÁ a Alena VODÁKOVÁ. *Velký sociologický slovník*. Praha: Karolinum, 1996. ISBN 80-7184-310-5.

RIBBAT, Christoph. *V restauraci, aneb, Příběhy z břicha moderny*. Přeložil Daniela PETŘÍČKOVÁ. Praha: Prostor, 2016. ISBN 978-80-7260-338-1.

ROZTOČIL, Aleš (2017). *Moderní porodnictví. 2.*, přepracované a doplněné vydání. Praha: Grada Publishing. ISBN 978-80-247-5753-7.

SMEJKAL, Vladimír, SCHELOVÁ BACHRACHOVÁ, Hana (2011). *Lexikon společenského chování. 5.*, zcela přeprac. a aktualiz. vyd. Praha: Grada, 2011. ISBN 978-80-247-3649-5.

ŠINDLER, Petr. *Event marketing: jak využít emoce v marketingové komunikaci*. Praha: Grada, 2003. Manažer. ISBN 80-247-0646-6.

VYSEKALOVÁ, Jitka. *Psychologie spotřebitele: jak zákazníci nakupují*. Praha: Grada, 2004. Manažer. ISBN 80-247-0393-9.

ZIMÁKOVÁ, Blanka (2011). *Food & Beverage Management. Č'4.* vyd. upr. Tribun Brno: Vysoká škola hotelová v Praze 8, spol. s r.o. ISBN 978-80-87411-28-5.

Elektronické zdroje

Amnesty International [online] [cit. 2. 4. 2019] Dostupné z: <https://www.amnesty.cz/diskriminace>

Baby Friendly Certificate [online] [cit. 26. 3. 2019] Dostupné z: <http://www.babyfriendlycertificate.cz/babyfriendly/>

Česká obchodní inspekce. 2017. *Diskriminace spotřebitele není na ústupu* [online]. [cit. 2. 4. 2019]. Dostupné z: <https://www.coi.cz/diskriminace-spotrebitelu-neni-na-ustupu/>

Česká obchodní inspekce. 2018. *Diskriminace spotřebitele není na ústupu* [online]. [cit. 2. 4. 2019]. Dostupné z: <https://www.coi.cz/diskriminace-spotrebitelene-neni-na-ustupu/>

Česká televize [online] [cit. 2. 4. 2019] Dostupné z: <https://www.ceskatelevize.cz/ivysilani/10150778447-historie-cs/215452801400036/titulky>

Idnes [online] [cit. 20. 3. 2019] Dostupné z: https://www.idnes.cz/onadnes/deti/deti-v-restauracich-nazor-rodicu.A150108_185740_deti_haa

Idnes [online] 8. 11. 2018 [cit. 2. 4. 2019] Dostupné z: https://www.idnes.cz/zpravy/domaci/rozstrel-zakaz-vstupu-deti-restaurace-majitel.A181108_212209_domaci_zaz

Kamešová, T. 2017. *Jídlo jako transkulturní fenomén*. Hradec Králové: Pedagogická fakulta, Univerzita Hradec Králové. [online]. 49 pp. Bakalářská práce [cit 20. 3. 2019] Dostupné z: <https://theses.cz/id/0tk8ck/STAG90185.pdf>

Zákony pro lidi. 2009. „Zákon č. 198/2009 Sb.“ *Antidiskriminační zákon* [online]. [cit. 2. 4. 2019]. Dostupné z: www.zakonyprolidi.cz/cs/2009-198#cast1

Zákony pro lidi. 2017. „Zákon č. 65/2017 Sb.“ *Zákon o ochraně zdraví před škodlivými účinky návykových látek* [cit. 18. 5. 2019]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2017-65>.

Seznam tabulek

Tabulka 1: Baby Friendly instituce Vysočina.....	16
Tabulka 2: Kontroly diskriminace 2017.....	26
Tabulka 3: Kontroly diskriminace 2018.....	27
Tabulka 4: Kavárny Havlíčkův Brod.....	30
Tabulka 5: Údaje o respondentech.....	33

Přílohy

Příloha č. 1 – Scénáře rozhovorů majitel, zaměstnanec, host

Příloha č. 2 – Transkripce rozhovoru

Příloha č. 3 – E-mail z americké restaurace

Příloha č. 4 – Fotografie

Příloha č. 1 – Scénáře rozhovorů

Majitel

1. Představení respondenta

- a) Můžu Vás poprosit o krátké představení? (Věk, rodinný stav, zaměstnání, bydliště – město/vesnice do kolika cca obyvatel)
- b) Jak dlouho podnikáte?
- c) Vystudoval(a) jste školu v oboru?
- d) Co Vás vedlo k založení podniku? Jak to probíhalo? Měl jste nějaké komplikace?

2. Popis podniku jako prostoru

- a) Popište prosím podnik jako prostor. (Jak vypadá, kolik je tam místa, kolik se tam vejde lidí)
- b) Vítáte děti, jako hosty v podniku?
- c) Je tedy tento podnik tzv. „baby friendly“?

3. Zkušenost s dětskou návštěvností

- a) Jaké máte zkušenosti s dětskou návštěvností v podniku, ve kterém pracujete?
- b) Vidíte změnu v tom, že teď se v podnicích nekouří?
- c) Vnímáte návštěvu gastronomických zařízení dětmi jako trend doby?

4. Osobní zkušenost

Vy máte děti? Kolik jim je let?

Ano

- a) Navštěvujete s nimi restaurace a kavárny?
- b) Za jakým účelem nebo při jaké příležitosti?
- c) Podle čeho si vybíráte takový podnik, který s dětmi navštívíte?
- d) Zdál se některý podnik pro děti vyloženě nebezpečný?

Ne

- a) A vy sám/sama chodíte často do restaurace nebo kavárny?
- b) Za jakým účelem nejčastěji?
- c) Jak jako host vnímáte děti v kavárně nebo restauraci?

5. Diskriminační jednání a kauza Stodola house

- a) Znáte kauzu, kdy majitel restaurace zakázal vstup dětem do 18 let?
- b) Jaký je Váš názor?

6. Porovnání se zahraničím

Zaměstnanec

1. Představení respondenta

- a) Věk
- b) Rodinný stav
- c) Zaměstnání
- d) V jak velkém městě/vesnici respondent bydlí?
- e) Vystudoval respondent školu v oboru gastro?

2. Popis podniku jako prostoru

- a) Kolik je tu místa?
- b) Jaká je atmosféra nebo koncept podniku?
- c) Jaká je nabídka?
- d) Jaká je otevírací doba?
- e) Kolik tu pracuje zaměstnanců?
- f) Vítají děti, jako hosty v podniku?
- g) Jsou jim nějakým způsobem přizpůsobení?

3. Zkušenost s dětskou návštěvností

- a) Jaké máte zkušenosti s dětskou návštěvností v podniku, ve kterém pracujete?
- b) Vidíte změnu v tom, že teď se v podnicích nekouří?
- c) Vnímáte návštěvu gastronomických zařízení dětmi jako trend doby?

4. Osobní zkušenost

Vy máte děti? Kolik jim je let?

Ano

- a) Navštěvujete s nimi restaurace a kavárny?
- b) Za jakým účelem nebo při jaké příležitosti?
- c) Podle čeho si vybíráte takový podnik, který s dětmi navštívíte?

d) Zdál se některý podnik pro děti vyloženě nebezpečný?

Ne

a) A vy sám/sama chodíte často do restaurace nebo kavárny?

b) Za jakým účelem nejčastěji?

c) Jak jako host vnímáte děti v kavárně nebo restauraci?

5. *Diskriminační jednání a kauza Stodola house*

a) Znáte kauzu, kdy majitel restaurace zakázal vstup dětem do 18 let?

b) Jaký je Váš názor?

6. *Porovnání se zahraničím*

Host

1. *Představení respondenta*

a) Věk

b) Rodinný stav

c) Zaměstnání

d) V jak velkém městě/vesnici respondent bydlí?

2. *Popis podniku jako prostoru*

a) Máte svůj oblíbený podnik, který pravidelně navštěvujete?

b) Kolik je tu míst?

c) Jaká je atmosféra nebo koncept podniku?

d) Jaká je nabídka?

e) Jaká je otevírací doba?

f) Kolik tu pracuje zaměstnanců?

g) Vítají děti, jako hosty v podniku?

h) Jsou jim nějakým způsobem přizpůsobení?

3. *Zkušenost s dětskou návštěvností*

a) Jaké máte zkušenosti s dětskou návštěvností v podniku, který nejraději navštěvujete?

b) Vidíte změnu v tom, že teď se v podnicích nekouří?

c) Vnímáte návštěvu gastronomických zařízení dětmi jako trend doby?

4. *Osobní zkušenost*

Vy máte děti? Kolik jim je let?

Ano

- a) Navštěvujete s nimi restaurace a kavárny?
- b) Za jakým účelem nebo při jaké příležitosti?
- c) Podle čeho si vybíráte takový podnik, který s dětmi navštívíte?
- d) Zdá se některý podnik pro děti vyloženě nebezpečný?

Ne

- a) A vy sám/sama chodíte často do restaurace nebo kavárny?
- b) Za jakým účelem nejčastěji?
- c) Jak jako host vnímáte děti v kavárně nebo restauraci?

5. *Diskriminační jednání a kauza Stodola house*

- a) Znáte kauzu, kdy majitel restaurace zakázal vstup dětem do 18 let?
- b) Jaký je Váš názor?

6. *Porovnání se zahraničím*

Příloha č. 2 – Transkripce rozhovoru

Poznámka:

T: Tazatel

R: Respondent

Respondent 7

T: Takže ahoj, uděláme spolu rozhovor k mé bakalářské práci na téma děti v kavárnách a restauračních zařízeních. Na začátek rozhovoru se tě zeptám, jestli ti nevadí, že tento rozhovor bude nahrávaný?

R7: Nevadí.

T: Dobře děkuji. Rovnou tě poprosím, jestli by ses mi představila.

R7: Jmenuji se Marie, je mi 58 let a většinu času dělám v kavárně nebo restauraci.

T: Jak je to dlouho třeba? Jak dlouho děláš v gastronomii?

R7: Od svých 15, takže nějakých ... Chvíli, když jsem měla děti, tak jsem chvíli jakoby, byla v prodejně, ale většinu času jsem dělala v restauracích.

T: A ty jsi vystudovaná nebo vyučená v oboru?

R7: Učila jsem se v Praze a tam to bylo dost přísné, takže si myslím, že tam jsem dostal dost dobrý základ.

T: Takže v oboru gastronomie?

R7: Ano.

T: A máš děti, popřípadě vnoučata?

R7: Mám dvě dospělé děti a pět vnoučat.

T: A kde všude jsi působila v těch podnicích, ať už jsou to teda kavárny nebo restaurace?

R7: Učila jsem se v Praze, asi ve dvou podnicích, potom jsem přešla jsem sem do Havlíčkova Brodu, tady jsem v kantýně v Zetoru, potom jsem šla na prodejnu. Protože jsem měla děti, potom na druhou prodejnu, protože jsem čekala druhou dceru a potom po mateřské už jsem vlastně šla vlastně jenom do restaurací. Potom jsem dělala třeba na Konopišti v restauraci, potom jsem se vrátila do Brodu a dělám vlastně tady od té doby, od roku 1986 dělám tady v Brodě v restauracích.

T: Momentálně teda pracuješ kde?

R7: Momentálně dělám v kavárně, je to příjemná práce a není to tolik hodin, není to takový stres. Pracuju tady už 5 let.

T: A mohla by jsi tu kavárnu popsat? Jak vypadá prostorově? Kolik tam dělá zaměstnanců?

R7: No byli dva až tři zaměstnanci a dělalo se na ranní a odpolední, plus víkendy. Teď se dělá podle toho, jak se rozepíšou služby. Kavárna se mi líbí svým prostředím, protože navozuje příjemnou atmosféru a líbí se mi, když si tam chodí lidi odpočinout a hlavně je to vyhledávaná kavárna ženami, protože těch kaváren pro ženy tady po Brodě moc není.

T: A kolik je tak v Havlíčkově Brodě kaváren a jak jsou zaměřené?

R7: No kaváren je už tady v tuto dobu víc, ale my asi jediný máme i prodejní pult se sýrama, s vínama s delikatesami, takže vlastně tím se to liší, ne že je to jenom kavárna a my fungujeme jako kavárna i jako občerstvení v podstatě a i jako vinárna večer. Takže kavárna má takový tři tváře.

T: A když je to teda večer vinárna, tak máte delší otevírací dobu?

R7: Večer máme otevřeno v týdnu pouze do 9, ale pátek a sobota je delší provoz do 11 hodin.

T: A kolik je v kavárně míst na sezení?

R7: Řekla bych, že 50 přibližně. Kavárna má v patře salónek ještě, které využíváme buď na nějaké školení nebo se to využívá na nějaký akce, jako třeba oslavy. Jsme schopní zajistit občerstvení, jako i teplá jídla.

T: A co se týče zahrádky třeba? Jak jste vybavení?

R7: Zahrádka se zkoušela, všeho všudy asi 4 stolečky se vešly, tady vedle kavárny je úzká ulička, tím pádem se tam nevejde víc, ale je to ve stínu celý den, v létě je tam velice příjemně, když jsou vedra, jinak je tam průvan a hlučno, ale byla vyhledávaná.

T: A teď se zeptám jestli vítáte děti, jako hosty v tom podniku?

R7: No záleží na velikosti dětí, předpokládáme, že ty starší jsou vychovanější a s těmi malými dětmi, máme problém, protože ty rodiče si je nehlídají, nesnaží se je nějak vychovávat k nějaký etiketě a děti si mohou dělat, co chtějí a vzhledem k tomu, že tahle kavárna je vybavená většinou samými originály a věcmi, který by pan majitel nerad ztratil, tak je to spíš přítěž, když přijde nějaký nevychovaný dítě, ale samozřejmě chodí k nám i vychovaní děti, který seděj na zadečku a poslouchají rodiče, nechají si říct, jsou slušný, umí se chovat.

T: A co kočárky?

R7: Kočárky..no když je ošklivě, mokro, bláto nebo sníh, tak se snažíme jim vysvětlit, že k nám se nevejdou, protože ta kavárna na to není uzpůsobená. Maximálně je vyhrazený kout, kde se kočár může nechat nebo může si sedět s kočárem v tom koutě u stolu. Pakliže je obsazený, bohužel musíme odmítnout.

T: A jak to lidi přijímají?

R7: Většina lidí jako jsou rozumný a dají si říct a hodně lidí je nevychovaných, nedají si říct a ještě nám vynadají, že je to ošklivý od nás, že nechápou, proč by tam nemohli být s kočárem, dítětem nebo s pejskem třeba a nelíbí se jim to.

T: A nabízíte něco pro děti? Ať už je to jídlo nebo nějaká stolička ke stolu nebo omalovánky? Něco, čím by se děti eventuálně zabavily?

R7: Tak vzhledem k tomu, že na to nejsme zařízení, tak ani pro to nevytváříme žádný ani prostory, ani nějaký pomůcky, aby se ty děti zabavily. Nevím, můj vlastní názor je ten, že by ty rodiče je měli zabavit sami u toho stolu.

T: A máš nějakou zkušenost s dětmi v kavárně, ve které pracuješ nebo i třeba z dřívějšíka?

R7: Mě třeba potěšilo, ale pan vedoucí mi vynadal, že mi děti namalovaly něco do knihy, do naší kroniky (smích) ale takhle..mám dobrý zkušenosti i špatný zkušenosti. Několikrát jsem musela zasáhnout. Za prvé vůbec nepochopím, že na kožený sedačce může dítě skákat v botech, ještě ke všemu v zimních nebo když je upozorním, aby nedělaly tohle

nebo tamto, aby na to nesahaly, aby se to nerozbilo, třeba tam máme takový kamínky a ty děti si s nima hrajou, jenže tak, že s nima třískají do věcí okolo sebe a to nejde takhle. A ty rodiče se na mě pak dívají ošklivě, když se snažím to nějak vysvětlit nebo vyřešit tak, že jim to dám k náhradě, nějak se s nima domluvit, tak jsou ještě uražený ty lidi. Ale zažila jsem i takový případy, že přišli s malým dítětem, posadili ho na židli, to dítě tam sedělo, slušný bylo, nenudilo se, všechno snědli, vypili, já jsem ho pochválila a dala jsem mu sebou nějaký pamlsek. Největší šok asi pro mě bylo, když tam rodiče vypustili mimino, který lezlo po zemi, na kolenou, to ani nechodilo, to bylo hrozný...

T: Takže když je dítě slušný, tak dostane od vás třeba nějakou odměnu nebo pochvalu?

R7: Jojojo, když ty lidi přicházejí s těma lidma, tak nikdy nevíš, jak to bude vypadat, protože je tam málo lidí, který chodí s těma dětma pravidelně, většinou jsou to rodinky na výletě, na procházce, prarodiče s vnoučaty. Pár lidí k nám chodí pravidelně s dětmi, ale to už jsou trošku větší děti.

T: A myslíš si, že je to teď takový ten trend? Že chodí maminky s dětmi a kočárky víc do těch kaváren a restaurací?

R7: Já mám pocit, že mají víc času na všechno. V podstatě mají pračky automatický, mají sušičky, mají pleny umělé, my jsme to museli dělat všechno ručně, takže myslím si, že mají teď víc času, většina chlapů třeba dělá i oběd, takže se nemusejí stresovat, že nebude v poledne oběd. Asi se v těch rodinách vaří spíš až navečer, takže ty ženy mají víc času na pohovory s kamarádkami a prostě takový. Myslím si, že by měli chodit do přírody, a nebo do kaváren tomu určených, s dětmi.

T: A co třeba zákaz kouření? Není to i tím?

R7: Já už dělám hodně let v nekuřáckých podnicích, ale jako dřív, když jsem dělala v kuřáckém prostředí, tak samozřejmě tam ty lidi s těma dětma taky šli. Protože neměli jinou šanci se najíst, jo třeba opravdu v těch restauracích to tak bylo. Třeba tam byla jenom cedulka, že to je vyhrazeno pro nekuřáky jenom nějakým stolem, to jsem zažila nebo pak jsem zažila, že pro nekuřáky byl vyhrazený prostor, to jsem zažila ve Velkých Popovicích, tam měli krásnou hospodu, pak tam měli předtím takovou haličku, tam měli

dva stolky u záchodů a jenom tam to bylo vyhrazený pro nekuřáky. Ale nelíbí se mi ani teď, že vyhnali z těch obyčejných hospod ty kuřáky ven na ulici, to se mi teda fakt nelíbí, protože tam dělají nepořádek, není to hezký, bojím se kolem projít, protože většinou jsou podnapilý, no moc se mi to nelíbí.

T: A když se zeptám: máte v kavárně vyhrazený místo pro ty maminky s kočárky, to už jsi říkala a ještě nějak speciálně usazujete ty rodiny s dětmi třeba?

R7: Většinou ne, většinou si sednou tam, kde je místo, sednou si tam, kam chtějí. Maximálně požádají o sedačku, my tam máme takový kout sedací, a když je volný, tak je tam pustíme, ale za to se musejí zase hezky chovat. Snažím se koukat na to, aby tam něco neničily, protože je to tam takový zastrčený a není tam moc vidět.

T: A to je tedy rozhodnutí majitele, že nechce mít podnik založený na dětské návštěvnosti?

R7: Ano, ano.

T: A ty osobně by si to třeba nějak změnila?

R7: Já osobně kdybych měla něco měnit, tak rozhodně ne v tomhle prostoru, udělala bych někde...je fakt, že tady po Brodě není žádná kavárna vyloženě zaměřená na děti, ale určitě bych udělala nějakou kavárnu, kde by byla herna, kde by trávili čas ty rodiče i ty děti, nejlépe aby to bylo oddělený trošku hlukově. Já si myslím, že by to bylo potřeba, protože tady není kam s těmi dětmi zajít. A když, tak je to vždycky takový ten koutek „znouzecnost“. Tady v kavárně na to ani není prostor, vyhradit něco pro děti, není ani kde.

T: Ty už jsi trošku nakousla další okruh, na který se chci zeptat a to je tvá osobní zkušenost. Máš děti nebo popřípadě vnoučata, se kterými navštěvuješ kavárny, restaurace? Podle čeho si vybíráte? V jakém věku jsou děti?

R7: Takže když jsem měla první vnouče, malé, tak tu ještě fungovala ta pizzerie, tam jsme chodili, měli tam opravdu velký dětský koutek, ale vzhledem k tomu, že se tam děti neuměly chovat, tak ho zrušili. Takže my jsme neměli pak kam chodit, ale ten náš kluk byl docela dobře vychovaný, takže jsme chodili do normálních restaurací, on nepotřeboval

hrací koutky. Nebo když jsme šli někam a byl tam hrací koutek, tak se tam vyřádl a teď s těma většíma dětma...taky nevyhledáváme vyloženě hrací koutky, oni se umí chovat poměrně. Teď s nimi moc času netrávím, ale když jedu já za nimi, kde oni bydlí, tak taky koukáme, jestli tam je hrací koutek nebo jdeme na bowling, aby si zahrály.

T: Ale to už jsou větší děti?

R7: To už jsou větší děti no.

T: A to, že se umí chovat, tak jim to doma říkáte?

R7: No oni moje dvě děti byly cepovaný, takže tím pádem to předávají tou formou, že jim to vysvětlují. Co, proč a jak se chovat, co je slušný a co není slušný. Snaží se to předat těm dětem.

T: A s těmi svými dětmi, když byly malé, tak chodili jste takhle někam?

R7: Chodili jsme, ale to ještě ty koutky opravdu nebyly, takže seděly u stolu, maximálně když byla někde zahrádka, tak mohly být venku, ale u stolu musely sedět, nesměly nikde běhat, aby je někdo neporazil nebo aby oni se nepletli pod nohama. Seděly u stolu, hráli si, měly jsme sebou většinou pastelky a omalovánky tak si kreslily.

T: To je dobře, že takhle vydržely sedět, byly hodný.

R7: No tak je to všechno o výchově těch dětí, když jsou rozjívený a někam s nimi půjdeš, tak je neudržíš. Musíš odmalička těm dětem to vštípit.

T: A jakou formou třeba?

R7: Tak třeba je nějak odměnit, třeba zákusek jim koupit nebo teď jsou na telefonech ty hry nebo pohádku jim pustit. Moje vlastní děti povolují vnoučatům jednu pohádku za den, nenechávají je pořád koukat na televizi. A když třeba teď máme tu dvouletou N. tak ta zase je se S. pořád doma a ta jí pouští takový ty vzdělávací pořady, jak jsou a říkala S., že se z toho hodně naučí.

T: Tak to je dobře. A máte tady v Brodě nějakou oblíbenou kavárnu nebo restauraci, kam víte, že s těmi dětmi můžete jít?

R7: Asi ani ne, když to tak vezmu, my jsme...když oni přijedou k nám, tak jsem doma, já uvařím, upeču a pak se jdeme třeba projít, ale stejně nejdeme do kavárny, většinou. Maximálně chlapi jdou na pivo, ale to taky málokdy. Byli jsme vlastně v létě tady na Hrádku, tam udělali takovou hezkou zahrádku a tam se dá s těma dětma jít. Protože třeba do té Vymazlený kavárny, tam jsme taky párkrát byli, ale tam je to docela zahlcený, protože tady v Brodě, je to jediná kavárna s takovým velkým dětským koutkem. Je to tam zahlcený dětma, většinou pak ještě když tam jsou nějaký oslavy, tak vlastně vyhlásí, že pro lidi mají zavřeno. Teď už měli i stolečky venku, jenomže pak zase nestíhají, hrají si tam děti, pak těch dětí je tam hodně v tom koutku. Říkám, byli jsme tam asi dvakrát, když byly ty děti menší, jenže to tam stojíš a bojíš se, aby ti to dítě nepřeválcovali, protože ty ostatní děti tam lítají jako draci, ty co už to tam znají. No takže jako nikam moc nechodíme, když to tak vezmu, spíš jenom na procházku.

T: Takže Brod by snesl ještě nějakou takovou kavárnu?

R7: To určitě, já kdybych byla finančně za vodou, tak si takovou kavárnu pořídím.

T: Jo?

R7: Určitě, určitě by se mi to líbilo.

T: I by si tam pracovala?

R7: I to si dokážu představit (smích). Já bych si tam udělala takový určitý, ne zákony, ale takový omezení, který by platilo pro všechny, aby to bylo rozumný jak pro děti, tak pro maminky, tak prostě, aby to bylo snesitelný a rozhodně bych tam udělala nějaký vstupný, protože ty věci se ničí, děti je ničí, je potřeba to všechno opravovat jo a na ten provoz aby to šlo. Třeba v té Vymazlený mají i nastavený ceny těch nápojů a jídel, já když jsem tam byla s K, s tou vnučkou, tak jsme tam byly jenom na kafi a říkala jsem si aha, tam mají ceny jako my tady v kavárně. Takže je to dobře, že aspoň mají peníze na to zaplatit lidi, který tam pracují a tak. No a rozhodně bych to nějak odhlučnila, v té Vymazlený kavárně

je to velký prostor a hrozně se to tam nese, je tam strašný rambajs. Jako obsluha teda tam, to je obdivuju. Já vím, že kolikrát tady v kavárně jdu až k těm lidem, abych je slyšela, protože jim nerozumím, takže tam si to nedokážu představit. Ale vím, že jsme chodili do Mekáče, tam vlastně to bylo udělaný tak, že jsou všude ty sítě a takový to plexisklo, je to všechno vypořstrovaný a vlastně ty děti se vypustí a nemusíš si jich všimnout, protože oni si tam nemůžou nic udělat. To se mi hrozně líbí. A když jsme byli Polný, jak tam jsou ty kolotoče, tak tam měli celý vůz, jak kamion velký a bylo to celý zaplexisklovaný, bylo to teda větraný, aby se děti neudusily, ale bylo to celý průhledný a všechny ty prolézačky, klouzačky a všechno, tam bylo dětí a řádily tam hroznou dobu, tam se prostě zaplatí a jde, je to poměrně drahý, ale na to konto, že vlastně ty děti se tam vyblbnou docela dlouho. Tenkrát, když jsem dělala na Peleštrově, tak jsem A. říkala, že tam mají vzadu takový prostor, oni tam pak udělali takovou šachovnici, ale tam je takový prostor, tak jsem jí říkala: tady z tohoto okna udělej vchod, tady udělej prosklenou stěnu a tam udělej hernu a bude to. Já bych to tam udělala, protože s těma dětma tam pořád chodili, je to na dobrým místě, je to v přírodě, prostor tam je, peníze na to taky měla.

T: Peleštrov je vlastně hospůdka taková, kde se pořádají i svatební hostiny, lidi tam jezdí na výlet na kole, v zimě na běžkách.

R7: Jojo, to je v Brodě, nebo teda kousek za Brodem taková hospoda v přírodě, taková univerzální restaurace i ubytování tam je asi 5 pokojíků.

T: A ty jako babička s vnoučaty a i jako zaměstnanec takové kavárny, kde se děti moc nevyskytují, jaký na to máš názor? Patří děti do kaváren?

R7: No myslím si, že děti do kaváren v případě, že je to tam pro ně uzpůsobený. Jinak jenom ty, kteří se umí chovat, to je můj názor. Protože zase obtěžují ostatní lidi, který si tam jdou sednout a chtějí mít klid a chtějí si popovídat nebo jenom rozjímat nebo tam lidi chodí pracovat.

T: Aha. A když se zeptám na zahraničí, jezdíš někam do zahraničí? Vidíš tam nějaký rozdíl?

R7: Já nikam nejezdím takhle s dětma no. Teď teda pojedeme do Špindlu nebo nad Špindl, do Bedřichova, je to nějaká ozdravovna, jsem zvědavá, jak to tam bude vypadat, protože to má být uzpůsobený pro děti a jede tam vlastně naše K. bude mít šestinedělního syna teprve a už tam jede a já jí jedu pomáhat, protože má tři děti a na tři děti by měli být dva lidi nám řekli. Takže mě požádala abych jela, udělám si dovolenou, očíhnu to tam. Jinak oni s těma dětma hodně jezdí, takže si myslím, že ty děti jsou vychovaní, takže oni je berou i do normálních restaurací, nevyhledávají ty dětský koutky, můžou s nimi kamkoliv.

T: Umhm a ještě se tě zeptám, jestli si zaznamenala kauzu, která se objevila loni nějak na podzim, že majitel restaurace vyloženě zakázal vstup dětem do 18ti let, do své restaurace?

R7: To nevím teď.

T: Ta restaurace je v Praze, je to steikovna, chodí tam hodně turistů a on si tam dal vyloženě ceduli před vstup, dětem do 18ti let vstup zakázán, ČOI mu udělila pokutu za diskriminační jednání.

R7: Teoreticky je to diskriminační. Je fakt, že majitel by si teoreticky mohl stanovit nějaký podmínky, ale tohle to je jako když řekne, že tam nechce černochoy nebo Romy, nemůže si vytrídít lidi, protože tady to omezení bylo taky, že nechce špatně oblečený lidi tady v kavárně, ale jak jim to máš říct, prostě je tam pustíš no, pokud není podnapilý nebo špinavý, tak ho tam musíš pustit. Třeba pán k nám chodil pro sýry za nějakých 15 tisíc nebo za 10 a alkohol a přišel v pantoflích, trenkách a tričku špinavým, starý auto měl, ale nechal tady nehorázný peníze (smích) takže.

T: (smích) tak to jo. Ještě se tě zeptám, jestli něco napadlo, co by si chtěla říct k tomuto tématu, Děti v restauracích a kavárnách?

R7: Já jen že mně, i jako hosta, někde, kde je dítě, kde ho nečekáš a neumí se chovat, tak mi to vadí. Sice to chápu, protože někdy není s těma dětma kam jít, hlavně když je ošklivý počasí, ale když už je tam teda vezmu, tak by měly být vychovaní nebo je tam alespoň ukazňovat, ne je tam vypustit a nechat je, ať si dělají, co chtějí. Takže tohle je můj názor.

T: Super, já ti za něj děkuji a měj se ahoj.

R7: Ahoj.

Příloha č. 3 – E-mail z americké restaurace

I am a Sociology student at the University of Hradec Králové, Czech Republic. I am writing a bachelor thesis on Children in Cafes and Restaurants. I would like to ask you a few questions that I would like to mention in my thesis. In 2013 was published an article about your restaurant. In this article is written that you offer a discount for parents whose children are well behaved. Is this discount up to date? What experience did lead you to bring up this idea? Do you offer in your restaurant meals for children? Is there a play area or accessories for children in your restaurant? Do you have any interesting experience with children in the restaurant? Do you have some negative experience that would lead you to the idea of forbidding entrance for children? How has the behavior of parents and their children changed during the years of your business?

Thank you in advance for your answers, they will help me a lot.

Odpověď

Good morning Eva,

Yes, that discount was many years ago. We do not offer that discount regularly, that family was just an exceptional example of chat good parenting and well behaved children look like.

We are more of a date night restaurant, yes we allow children, we are in a small town and have to be family friendly. I have been in this business 25 or more years. To be honest, I find it appalling the way the majority of parents behave in restaurants. There isn entitlement nowadays. God forbid you say some thing about keeping your child seated in a chair or not taking objels like glass candleholders, salt and pepper shakers off the table and playing with them by slamming them on the table.

I have had more than one parent get down right belligerent because they did not like at all that I was asking them to do these things. It's called safety, safety of the child, servers with hot food, other guests trying to enjoy themselves etc.

I find my self cringing when I see young children walking through the front door, it's difficult. So that was why were warded that family many years ago. Today, if I happen to have some well behaved children, I tell them directly what a pleasure it was to take care of such well mannered children.

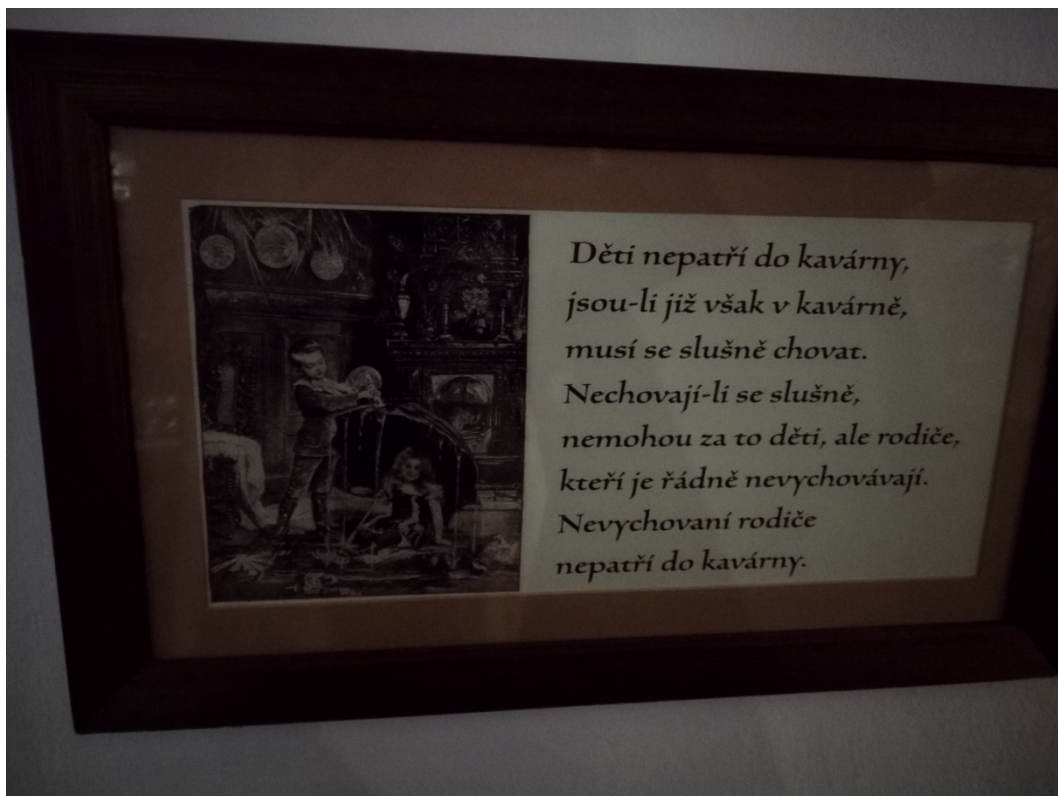
It's a shame this is an exception to the rule nowadays.

Thank you, hope this helps.

Angela

Příloha č. 4 – Fotografie

Fotografie z kavárny Coffee Noll



Fotografie Bistro Noll 1



Fotografie Bistro Noll 2



Fotografie Vymazlená kavárna

