

Přizpůsobení nabídky stravovacích služeb potřebám celiaků v městě Třebíč



Vysoká škola
polytechnická
Jihlava

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Autor práce: **Ivana Benáčková**
Studijní program: **Ekonomika a management**
Obor: **Cestovní ruch**
Název práce: **Přizpůsobení nabídky stravovacích služeb potřebám celiaků ve městě Třebíč**
Cíl práce: **Cílem bakalářské práce je analýza nabídky služeb stravovacích zařízení pro celiaky ve městě Třebíč. V návaznosti na identifikované nedostatky budou navržena opatření na zlepšení současného stavu.**

Ing. Alice Šedivá Neckářová
vedoucí bakalářské práce

RNDr. Eva Janoušková, Ph.D.
vedoucí katedry
Katedra cestovního ruchu

Prohlašuji, že předložená bakalářská práce je původní a zpracoval/a jsem ji samostatně. Prohlašuji, že citace použitých pramenů je úplná, že jsem v práci neporušil/a autorská práva (ve smyslu zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů, v platném znění, dále též „AZ“).

Souhlasím s umístěním bakalářské práce v knihovně VŠPJ a s jejím užitím k výuce nebo k vlastní vnitřní potřebě VŠPJ .

Byl/a jsem seznámen/a s tím, že na mou bakalářskou práci se plně vztahuje AZ, zejména § 60 (školní dílo).

Beru na vědomí, že VŠPJ má právo na uzavření licenční smlouvy o užití mé bakalářské práce a prohlašuji, že **s o u h l a s í m** s případným užitím mé bakalářské práce (prodej, zapůjčení apod.).

Jsem si vědom/a toho, že užít své bakalářské práce či poskytnout licenci k jejímu využití mohu jen se souhlasem VŠPJ, která má právo ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, vynaložených vysokou školou na vytvoření díla (až do jejich skutečné výše), z výdělku dosaženého v souvislosti s užitím díla či poskytnutím licence.

V Jihlavě dne

.....

Podpis

Poděkování

Mé poděkování patří především vedoucí práce Ing. Alici Šedivé Neckářové, které tímto děkuji za cenné rady a také za čas věnovaný konzultacím týkajících se zpracovávání této práce. Dále děkuji respondentům řízených rozhovorů. Velké díky patří mé rodině, která je pro mě oporou nejen při studiu.

VYSOKÁ ŠKOLA POLYTECHNICKÁ JIHLAVA

Katedra cestovního ruchu

**Přizpůsobení nabídky stravovacích služeb potřebám celiaků
v městě Třebíč**

Bakalářská práce

Autor: Ivana Benáčková

Vedoucí práce: Ing. Alice Šedivá Neckářová

Jihlava 2015

Abstrakt

BENÁČKOVÁ Ivana: Přizpůsobení nabídky stravovacích služeb potřebám celiaků v městě Třebíč. Bakalářská práce. Vysoká škola polytechnická Jihlava. Katedra cestovního ruchu. Vedoucí práce: Ing. Alice Šedivá Neckářová. Stupeň odborné kvalifikace: bakalář. Jihlava 2015

Bakalářská práce charakterizuje současný stav přizpůsobení nabídky stravovacích služeb v Třebíči specifickému segmentu strávníků – celiaků. Teoretická část popisuje onemocnění celiakií, bezlepkovou dietu, stravovací služby, marketingový výzkum a město Třebíč. V praktické části jsou interpretovány výsledky řízených rozhovorů ze strany nabídky i poptávky. V návaznosti na zjištěné nedostatky jsou navržena opatření na zlepšení současného stavu.

Klíčová slova: celiakie, bezlepková dieta, lepek, alergie na lepek, stravovací služby, alergen v potravinách, marketingový výzkum, Třebíč.

Abstract

BENÁČKOVÁ Ivana: Adaptation of Catering Services to the Needs of Celiacs in the Town of Trebic. Bachelor thesis. College of Polytechnics Jihlava. Department of tourism. The thesis supervisor: Ing. Alice Šedivá Neckářová. Grade of professional qualifications: Bachelor's degree. Jihlava 2015

Bachelor thesis describes the current state of adaptation of catering services in Trebic specific segment of diners - celiacs. The theoretical part describes celiac disease, gluten free diet, catering services, marketing research and the city of Trebic. The practical part interprets the results of structured interviews by supply and demand. There are proposed measures to improve the situation in response to identified weaknesses in this part.

Key words: celiac disease, gluten-free diet, gluten, gluten allergy, food services, food allergens, marketing research, Trebic.

Předmluva

Bakalářská práce vytvořená na téma „Přizpůsobení nabídky stravovacích služeb potřebám celiaků v městě Třebíč“ se zabývá současným stavem vhodnosti nabídky restaurací specifickému segmentu zákazníků. Ke zpracování analýzy restaurací byl zvolen marketingový výzkum prováděný formou řízených rozhovorů. V rámci odstranění zjištěných nedostatků byla navržena konkrétní opatření na zlepšení současného stavu. Práce je doplněna o rozhovory s celiaky, kteří využívají stravování v tomto městě. Součástí práce je vytvořený přehled zkoumaných restaurací a jejich přizpůsobení nabídky.

Obsah

Seznam obrázků, tabulek a grafů	11
Úvod a cíl práce	12
Metodika práce	13
1 Celiakie - definice a základní informace	14
1.1 Historie	14
1.2 Výskyt onemocnění	15
1.3 Příznaky celiakie.....	15
1.4 Prevence onemocnění	16
1.5 Rozdíl mezi alergií na lepek a celiakií.....	17
2 Bezlepková dieta.....	18
2.1 Lepek	19
2.1.1 Kontaminace lepkem	19
3 Stravovací služby.....	20
3.1 Nabídka produktu stravovacích zařízení	20
3.2 Jídelní a nápojový lístek	20
3.3 Povinné značení alergenů v jídelním lístku	23
4 Marketingový výzkum.....	25
5 Vymezení zkoumaného území – Třebíč	26
5.1 Lokalizační předpoklady	26
5.2 Realizační předpoklady	28
6 Metodika výzkumu	29
6.1 Výzkum ze strany nabídky	29
6.2 Výzkum ze strany poptávky	30
7 Vyhodnocení terénního výzkumu.....	31
7.1 Vyhodnocení výzkumu ze strany nabídky.....	31
7.1.1 Rekapitulace výzkumu ze strany nabídky	42

7.1.2	Zjištěné nedostatky	44
7.2	„Stravování v Třebíči očima celiaka“ – vyhodnocení výzkumu ze strany poptávky	45
7.2.1	Shrnutí výpovědí ze strany poptávky.....	47
8	Návrhy na zlepšení současného stavu	48
	Závěr	49
	Seznam použitých zdrojů.....	51
	Seznam příloh	53

Seznam obrázků, tabulek a grafů

Obrázek 1: Vyznačení města Třebíč na mapě České republiky	26
Tabulka 1: Rozdíl mezi atopickou alergií na lepek a celiakií.....	17
Tabulka 2: Vzor bezlepkového jídelníčku	18
Tabulka 3: Doporučené gastronomické pořadí chodů na jídelním lístku	22
Tabulka 4: Obvyklé pořadí nápojů na nápojovém lístku.....	23
Tabulka 5: Seznam alergenů.....	24
Graf 1: Způsob označení alergenů v nabídce restaurací	31
Graf 2: Označení vhodných pokrmů pro celiaky v nabídce restaurací.....	32
Graf 3: Znalost pojmu celiakie u obsluhy v restauracích	33
Graf 4: Schopnost personálu poradit s výběrem polévky	33
Graf 5: Vhodnost nabízených polévek pro celiaky ve stálém jídelním lístku	34
Graf 6: Možnost přípravy bezlepkové polévky	35
Graf 7: Schopnost personálu poradit s výběrem hlavního chodu	35
Graf 8: Vhodnost nabízených hlavních pokrmů pro celiaky ve stálém jídelním lístku	36
Graf 9: Možnost přípravy bezlepkového hlavního pokrmu.....	37
Graf 10: Schopnost personálu poradit celiakovi s výběrem dezertu	38
Graf 11: Vhodnost nabízených dezertů pro celiaky.....	39
Graf 12: Možnost přípravy bezlepkového dezertu	40
Graf 13: Vhodnost pokrmů denní nabídky pro celiaky	40
Graf 14: Nabídka piv vhodných pro celiaky.....	41

Úvod a cíl práce

Zjištěných případů onemocnění celiakií každoročně přibývá. Nejenže je bezlepková dieta jediným způsobem jak předcházet nepříjemným symptomům onemocnění, ale také se tato dieta stává moderním stylem stravování. Rozhodla jsem se tedy zjistit, do jaké míry je nabídka restaurací přizpůsobena strávníkům vyhledávajícím bezlepkové pokrmy a zda je nově zavedené nařízení Evropského parlamentu a Rady EU č. 1169/2011 stravovacími zařízeními dodržováno.

Při vymezování zkoumaného území bylo záměrně zvoleno město Třebíč. Mé rodné město je především turisty vyhledávanou destinací pyšící se nejen památkami zapsanými na Seznamu světového dědictví UNESCO.

Cílem této práce bylo zanalyzování současného stavu nabídky vybraných restaurací v Třebíči. V návaznosti na případné zjištěné nedostatky byla navržena opatření vedoucí ke zlepšení současného stavu.

Před provedením výzkumu byly stanoveny dvě hypotézy, které měly být průzkumem potvrzeny či vyvráceny. První hypotéza se týkala dodržování nařízení Evropského parlamentu a Rady EU č. 1169/2011 všemi zkoumanými restauracemi. Druhá představovala předpoklad, že počet restaurací nabízejících smažený bezlepkový pokrm je nejnižší.

Výsledky provedeného výzkumu formou řízených rozhovorů ze strany nabídky jsou interpretovány v praktické části této práce. Výzkum je obohacen o výpovědi celiaků stravujících se v Třebíči.

V návaznosti na provedený výzkum byl vytvořen přehled o přizpůsobení nabídky zkoumaných restaurací, který je součástí práce. Měl by sloužit pro lepší orientaci celiaka při výběru trebičské restaurace za účelem stravování.

Metodika práce

Zpracování této bakalářské práce předcházelo důkladné nastudování dané problematiky prostřednictvím odborné literatury. K následnému vypracování teoretické části práce byla využita odborná literatura a další zdroje sekundárních informací: zahraniční literatura, odborné časopisy a internet.

Teoretická část práce byla soustředěna na seznámení čtenáře s onemocněním celiakií, její historií, výskytem, příznaky a prevencí. Byl také specifikován rozdíl mezi alergií na lepek a celiakií. Dále bylo popsáno dodržování bezlepkové diety při tomto onemocnění. V následující kapitole byly charakterizovány stravovací služby a s nimi spojené povinné označení alergenů v jídelních lístcích. Následující část byla věnována marketingovému výzkumu. V poslední kapitole bylo město Třebíč popsáno z hlediska realizačních a lokalizačních předpokladů.

K realizování marketingového výzkumu byla zvolena metoda řízeného rozhovoru a to ze strany nabídky i poptávky. Stranu nabídky v tomto výzkumu tvořily vybrané restaurace¹ sídlící v Třebíči. Poptávku představovali celiaci využívající stravování v tomto městě.

Výzkum, který byl prováděn ze strany nabídky, byl zaznamenáván do vlastního vytvořeného hodnotícího formuláře. Otevřené otázky byly pokládány v rámci řízených rozhovorů potřebných k výzkumu ze strany poptávky.

¹ Restaurace – hostinské zařízení zajišťující obslužným způsobem stravovací služby se širokým sortimentem základního stravování [Ryglová, Burian, Vajčnerová 2011, str. 59]

1 Celiakie - definice a základní informace

„Celiakie je chronické střevní onemocnění způsobené toxoalergickým účinkem alfa-gliadu (jedné frakce lepku) na enterocyt (střevní buňku).“ [Kohout, 1994, s. 11]

Při onemocnění celiakií dochází působením lepku ke změně povrchu sliznice tenkého střeva, mizí zde mikrokilky a klky. V důsledku toho se povrch tenkého střeva snižuje a zmenšuje se jeho schopnost trávení a vstřebávání živin. [1]

Nesnášenlivost lepku je zapříčiněna genetickou dispozicí a funkčností slizniční bariéry střeva.

Onemocnění celiakií se vyskytuje u dětí i dospělých. Nově diagnostikovaných případů celosvětově roste. V mnoha případech dojde k odhalení nemoci pozdě, ačkoliv je včasnému stanovení diagnózy rizikových pacientů věnována zvýšená pozornost. Předpokládá se tedy, že velké procento onemocnění celiakií nebylo dosud diagnostikováno. V současné době je celiakie nevyléčitelným onemocněním, pro které existuje jediné terapeutické řešení – dodržování bezlepkové diety. [Vránová, 2013, s. 103]

1.1 Historie

Onemocnění střevní sliznice je známé již od Antiky. Poprvé tuto chorobu popsal v roce 1888 anglický pediatr Samuel Gee jako dětské onemocnění s příznaky podvýživy, vzedmutého břicha a průjmů s mastnou stolicí.

V období po 2. světové válce bylo Dr. Dickem, pediatrem z Haagu, zjištěno, že celiakii způsobuje lepek, který obsahují některé obilniny. Vědci vypožorovali, že během 2. světové války, kdy byl nedostatek mouky, nastalo zlepšení průběhu onemocnění celiakií u dětí.

Při zkoumání jednotlivých obilnin byl lepek objeven Van de Kamerem nejprve v pšenici, v žitu a ječmeni, naposledy byl k toxickým prolaminům přiřazen i lepek z ovsa.

V brzké době bylo zjištěno, že dosud dvě různé choroby – dětská celiakie a celiakální sprue – mají společnou příčinu, kterou je toxický vliv lepku na střevní

buňku. Následně byla vypracována kritéria celiakální sprue a prokázán příznivý vliv bezlepkové diety na průběh onemocnění. [Kohout, 1994, s. 11]

1.2 Výskyt onemocnění

Výskyt onemocnění se v současné době pohybuje v poměru 1 nemocný pacient ku 200 až 250 zdravým občanům, což znamená, že počet nemocných v České republice činí zhruba 40 000 obyvatel, z nichž je sledována pouze jedna desetina. [2]

Ve většině případů se celiakie objevuje v 1. roce života (od 3. do 6. měsíce) po přidání cereálií do dětské stravy, často v době, kdy přetrvává fyziologicky zvýšená propustnost střevní sliznice. Nemoc se může projevit kdykoliv mezi 1. a 13. rokem v životě, v pubertě je její první manifestace vzácná.

Onemocnění u žen nastává okolo 30. roku a mezi 50. a 60. rokem věku, u mužů mezi 40. a 50. rokem. U dětí převládá výskyt onemocnění u děvčat (55 %:45 %). V dospělosti je manifestní celiakie dvojnásobně častější u žen než u mužů. [Kohout, 1994, s. 14]

Pravděpodobnost výskytu onemocnění je odhadována u příbuzných 1. stupně (rodiče, sourozenci, děti) až na přibližně 20 %, u jednovaječných dvojčat je tato pravděpodobnost až 70 %. [Vránová, 2013, s. 104]

Onemocnění celiakií se může také sdružovat s dalšími autoimunitními chorobami, jako je cukrovka 1. typu, autoimunitní thyreoiditida – zánět štítné žlázy. Výskyt onemocnění je častější například u pacientů s Downovým syndromem. [2]

1.3 Příznaky celiakie

U dětí se toto onemocnění projevuje klasickými příznaky: neprospíváním, nepřibýváním na váze, bolestmi a vzedmutím břicha, mastnými stolicemi, případně průjmy. Dále postupným vývojem podvýživy, častými příznaky jsou také chudokrevnost a otoky nohou.

U dospělých mohou být příznaky podobné, ale časté jsou případy s méně vyvinutými příznaky. Obvyklý je výskyt malabsorpčních příznaků, to znamená špatné vstřebávání základních živin (tuků, cukrů a bílkovin), minerálů, žlučových kyselin a vitamínů rozpustných ve vodě. Mezi časté příznaky onemocnění patří porucha tvorby a vývoje

kostí, důsledkem nedostatku vitamínu D a vápníku. Dále chudokrevností, způsobenou nedostatkem železa a kyseliny listové. [Kohout, 1994, str. 7]

Choroba však může probíhat s nečetnými charakteristickými příznaky nebo úplně bezpříznakově a projeví se až v pozdějším věku komplikacemi. [Kohout, 1994, s. 15]

Podle tíže příznaků se celiakie rozděluje do těchto stádií:

- *Celiakální krize* – jedná se o nejtěžší formu celiakie. Mezi její projevy patří těžké průjmy, rozvrat minerálního hospodářství, v nejtěžších případech hypovolemický šok. Vznik tohoto stádia je projevem dlouhodobě neléčené celiakie, na podkladě stresu či nasedající infekce.
Vyžaduje urgentní léčbu na jednotce intenzivní metabolické péče.
- *Symptomatická forma* – celiakie s klasickým klinickým obrazem, který je popsán výše.
- *Oligo - a asymptomatická forma*, projevující se minimem příznaků, případně až vznikem projevů malabsorpce či komplikací.
- *Léčená celiakie* – V případě správné léčby celiakie by se toto onemocnění nemělo projevovat žádnými příznaky, funkce střeva by neměla být porušena. Při porušení léčebného procesu může dojít k relapsu onemocnění.
[Kohout, 1994, s. 17]

1.4 Prevence onemocnění

Prevence onemocnění celiakií se dělí na primární a sekundární.

Úvaha o možnosti primární prevence vyplývá ze sledování incidence tohoto onemocnění v různých časových obdobích. Oddálení období přidávání do dětské stravy kravského mléka a cereálií, v důsledku prodloužené doby kojení dětí mateřským mlékem, může vést v populaci ke snížení výskytu celiakie.

Mezi sekundární prevencí řadíme zabránění relapsu choroby, tzn. přísné dodržování bezlepkové diety. [Kohout, 1994, s. 24]

1.5 Rozdíl mezi alergií na lepek a celiakií

Celiakie a alergie na lepek jsou dvě zcela odlišná onemocnění.

Alergie na lepek je způsobena tvorbou alergických protilátek typu IgE proti lepku. Reakce na lepek jsou totožné jako při jiné potravinové alergii. Při této alergii však nedochází k takovému poškození střevní sliznice jako u celiakie. Není nutné potvrzení onemocnění biopsií střeva. Ke stanovení diagnózy stačí klinický obraz, tzn. alergické obtíže po požití lepku a průkaz protilátek lepku v krvi pacienta. [3]

	Atopická alergie na lepek	Celiakie
Příznaky	Svědění v ústech a krku, bolest žaludku, zvracení, průjem, nadýmání, ekzém	Průjem, nadýmání, poruchy vstřebávání živin, neprospívání a poruchy růstu u dětí
Nástup příznaků	RYCHLÝ Jednotky až desítky minut po konzumaci lepku	POMALÝ Hodiny až dny po konzumaci lepku
Kde se léčí	Alergologie	Gastroenterologie
Diagnostika	Krevní nebo kožní imunologické testy	Různá vyšetření střev, krevní testy
Trvání	Nemusí být celoživotní, sama odeznívá – častější v útlém dětství	Celoživotní
Vyléčitelnost	Vyvolání tolerance organismu vůči lepku – pomocí vakcinace	Není známá možnost úplného odstranění nemoci

Tabulka 1: Rozdíl mezi atopickou alergií na lepek a celiakií (zdroj: www.proalergiky.cz [3])

2 Bezlepková dieta

Základním léčebným režimem pro nemocné celiakií je bezlepková dieta. Z podstaty onemocnění vyplývá význam bezlepkové diety, jelikož je přesně dán spouštěč patologických mechanismů, kterým je gluten (lepek). Je nutné absolutní vyloučení lepku ze stravy a dodržování této diety musí být celoživotní.

Při nedodržování bezlepkové diety, tedy při konzumaci potravin i nápojů s obsahem lepku, imunitní systém čelí stálému antigennímu nátlaku, který organismus nadměrně ohrožuje vyčerpáním až kolapsem imunitního systému či poruchami výživy. Může dojít k rozvoji dalších přidružených autoimunitních chorob a komplikací, jež mohou být v těžších případech života ohrožující.[Vránová, 2013, s. 110]

Bezlepková dieta vyžaduje naprosté vyloučení surovin, výrobků i nápojů obsahující pšenici, žito, ječmen a oves. Vhodnými potravinami pro celiaka jsou přirozeně bezlepkové potraviny označené přeškrtnutým klasem nebo slovním označením „Bez lepku“. U některých potravin, obsahujících lepek, není předpokládána jeho přítomnost, proto je velice důležité věnovat maximální pozornost etiketám se složením potravin. Mezi tyto výrobky patří především uzeniny, výrobky z mletého masa, pochutiny, pudinky, instantní výrobky apod. [Vránová, 2013, s. 112]

Vzor bezlepkového jídelníčku: (bez gramáže a propočtů)	
Snídaně	Bezlepkový domácí chléb, troška másla, plátkový tvrdý sýr, rajče
Dopolední svačina	Štrúdl z bezlepkového listového těsta, hrnek kakaa
Oběd	Vývar s bezlepkovými nudlemi, hovězí maso v mrkvi, vařené brambory
Odpolední Svačina	Bezlepkový ovocný jogurt malý, 1 ks ovoce dle snášenlivosti
Večeře	Zeleninový salát s balkánským sýrem, pohankový chléb

Tabulka 2: Vzor bezlepkového jídelníčku (zdroj: Vránová, 2013, str. 115)

2.1 Lepek

Lepek je proměnlivá směs bílkovin, která se vyskytuje ve čtyřech druzích obilovin ze skupiny „pšenovitých“. Typickým znakem těchto obilovin je podélná rýha na znu. Lepek je hlavní bílkovinou ve všech typech pšenice, žita, ječmene a ovsa.

Obsah lepku se u jednotlivých druhů obilovin může lišit. Závisí na podmínkách jejich pěstování. Čím více lepku obilovina obsahuje, tím je považována za kvalitnější a výživnější – alespoň z pohledu mlynářského a pekařského. Z pohledu celiakie není důležité, ve kterých výše uvedených obilovinách je lepku více nebo méně. Všechny obsahují takové množství, které způsobuje zdravotní problémy.

Výraz lepek je odvozen od lepivosti. Stejně tak jeho cizí název gluten znamená latinsky „lepidlo“. [4]

2.1.1 Kontaminace lepem

Kontaminace potravin nastává, jakmile se bezlepková potravina dostane do kontaktu s potravinou obsahující lepek. Potenciál pro kontaminaci existuje u všech zpracovávaných potravin.

Komerčně dostupná bezlepková strava může být zpracovávána v různých typech zařízení. Výrobci bezlepkových i lepkových produktů by měli mít vyhrazený prostor nebo výrobní linku, která by byla používána pouze pro bezlepkové výrobky. To znamená, že pouze bezlepkové potraviny by byly vyráběny a zpracovávány v této místnosti nebo na této lince. Toto však nutně neznamená, že by tyto potraviny nebyly kontaminovány.

Výrobci jsou povinni dodržovat standardy správné výrobní práce a provádět preventivní opatření, např.: důkladné čištění sdíleného zařízení, aby se snížilo riziko křížové kontaminace. [Thompson Tricia, 2006, s. 6]

3 Stravovací služby

Poskytování stravovacích služeb patří mezi velmi staré obory lidské činnosti. Jejich rozvoj probíhal společně s rozvojem ubytovacích služeb, zejména služeb hotelových. Provozovny poskytující stravovací služby jsou též nazývány gastronomická zařízení. [Ryglová, Burian, Vajčnerová, 2011, s. 56]

Stravovací služby jsou nezbytnou součástí produktu cestovního ruchu. Poskytují je zařízení, která jsou pro tyto účely cíleně budována (restaurace, rychlá občerstvení aj.). Jsou určeny nejen turistům, ale i široké veřejnosti. [Jakubíková, 2012, s. 28]

V posledních letech dochází k intenzivnímu rozvoji tzv. gastronomické turistiky, tedy cestování za pokrmů či nápojů, zejména pívem a vínem. [Ryglová, Burian, Vajčnerová, 2011, s. 56]

3.1 Nabídka produktu stravovacích zařízení

Nabídku stravovacích služeb vytváří určitý objem a sortiment výrobků a služeb určených k uspokojování poptávky. Poptávka závisí především na příjmu potencionálních zákazníků, cenách pokrmů a nápojů a také na úrovni poskytovaných služeb. Mezi kritéria ovlivňující nabídku sortimentu zboží a služeb patří charakter stravovacího zařízení (kategorie, specializace), sezóna, zásobovací situace, nabídka konkurence či požadavky zákazníků. [Orieška, 2010, s. 142]

3.2 Jídelní a nápojový lístek

Konkrétním výrazem nabídky je jídelní a nápojový lístek, který je zároveň ceníkem jídel a nápojů i propagačním materiálem. [Orieška, 2010, s. 143]

Dle charakteru stravovacích zařízení a délky používání rozlišujeme tyto druhy jídelních lístků:

- *Stálý jídelní lístek* – využívá se ve stravovacích zařízeních s vyšším standardem služeb. Zahrnuje nabídku širokého výběru pokrmů. Aktualizuje se denní vložkou, která obsahuje zúžený sortiment s přihlédnutím k sezóně apod.

- *Denní lístek* – používaný v restauračních zařízeních s nižší úrovní poskytovaných služeb. Podle charakteru stravovacího zařízení a provozní doby se vytváří samostatně pro polední a pro večerní provoz. Vypisuje se denně.
- *Noční jídelní lístek* – využívají velká stravovací zařízení, která poskytují služby na vysoké úrovni po ukončení večerní směny v teplé kuchyni. Obsahuje zúženou nabídku pokrmů.
- *Kavárenský jídelní lístek* – může být součástí nápojového lístku. Obsahuje užší nabídku teplých pokrmů. Rozsáhlá je však nabídka vaječných jídel a moučníků.
- *Vinárenský jídelní lístek* – nabídka je tvořena studenými pokrmy a jídly na objednávku. Obsahem tohoto lístku by měla být široká nabídka sýrů.
- *Barový jídelní lístek* – součást nápojového lístku. Úzká nabídka jídel obsahuje většinou studené pokrmy a teplé speciality.
- *Dětský jídelní lístek* – vhodný pro děti do dvanácti let. Je menšího formátu a je vhodné, aby byl graficky upraven a děti k jídlu lákal.
- *Hotelový jídelní lístek* – používaný při etážové obsluze. Jídla nevyžadují náročnou obsluhu.
- *Speciální jídelní lístek* – je uplatňován při různých příležitostech, např. drůbeží nebo vepřové hody apod.
- *Menu* - speciální forma nabídky. Jednoduché menu zahrnuje připravená jídla k obědu nebo k večeři. Menu se skládá z polévky, hlavního jídla a moučníku nebo kávy. Rozšířené menu je obohaceno o nabídku aperitivů a dalších jídel a nápojů. [Orieška, 2010, s. 144]

Při řazení chodů na jídelním lístku je vhodné dodržovat gastronomická pravidla.

Doporučené gastronomické pořadí chodů na jídelním lístku:		
1. Aperitivy	2. Studené předkrmy	3. Polévky
4. Teplé předkrmy	5. Jídla z ryb (v pořadí: sladkovodní, mořské, vařené, dušené, zapékané, pečené, smažené)	
6. Jídla z drůbeže	7. Jídla ze zvěřiny	8. Dětská jídla
9. Dietní jídla	10. Speciality zařízení (nabídka dne)	
11. Hotová jídla (v pořadí: národní a krajové speciality, jídla z cizích kuchyní, běžný sortiment, vařené maso, pečené maso hovězí, telecí, skopové, vepřové, uzené, mleté maso)		
12. Jídla na objednávku	13. Bezmasá jídla	14. Zeleninová jídla
15. Přílohy, saláty, zelenina, kompoty		16. Sýry
17. Dezerty, krémy, zmrzliny		18. Ovoce
19. Pivo, nealkoholické nápoje, víno, destiláty		20. Teplé nápoje

Tabulka 3: Doporučené gastronomické pořadí chodů na jídelním lístku (zdroj: Orieška, 2010, s. 143)

V závislosti na druhu stravovacího zařízení rozlišujeme tyto nápojové lístky:

- *Restaurační nápojový lístek* – tvoří ho nabídka studených nápojů. Často je tato základní nabídka nápojů součástí jídelního lístku.
- *Kavárenský nápojový lístek* – široká nabídka teplých nápojů – kávy, čaje a lihovin.
- *Vinárenský nápojový lístek* – nabízí široký sortiment rozlévaných a láhvočných vín.
- *Barový nápojový lístek* – obsahuje především nabídku míšených nápojů a lihovin. Nabídka ostatních nápojů je omezena, s výjimkou šumivého vína.
- *Hotelový nápojový lístek* – používá se společně s hotelovým jídelním lístkem při etážové obsluze. Zahrnuje omezenou nabídku všech druhů nápojů. [Orieška, 2010, s. 145]

Obvyklé pořadí nápojů na nápojovém lístku:		
1. Aperitivy	2. Koktejly	3. Bílá vína
4. Červená vína	5. Šumivá vína	6. Dezertní vína
7. Likéry	8. Destiláty	9. Nealkoholické nápoje
10. Šťávy	11. Pivo	12. Teplé nápoje

Tabulka 4: Obvyklé pořadí nápojů na nápojovém lístku (zdroj: Oriška, 2010, s. 145)

3.3 Povinné značení alergenů v jídelním lístku

Nařízení Evropského parlamentu a Rady EU č. 1169/2011 ze dne 25. října 2011 o poskytování informací o potravinách spotřebitelům vstoupilo v platnost dne 13. 12. 2014. Toto nařízení stanovuje povinnost stravovacích služeb informovat zákazníky o alergenech obsažených v nabízených pokrmech, včetně nápojů.

Přítomné alergeny musí být označeny slovem „obsahuje“ (následuje samotný výčet názvů alergenních složek) – např. Obsahuje lepek, vejce.

Možnosti předání písemné informace o alergenech strážníkovi:

- *Viditelné umístění, vyvěšení* – seznam připravovaných pokrmů společně s informací o obsažených alergenech.
- *Označení alergenů přímo v jídelním lístku*
- *Osobní vyžádání písemné informace* – Strážník musí být viditelně a zřetelně informován o obdržení seznamu alergenů po dotázání se. Informován může být např. viditelným textem se zněním: „Informace o alergenech obsažených v pokrmech jsou k dispozici po vyžádání u obsluhy.“
- *Objednávka pokrmů „na dálku“* (např. objednávka prostřednictvím internetu). Strážník musí být informován o obsažených alergenech již v průběhu objednávky pokrmu, prostřednictvím webových stránek. Informaci o obsažených alergenech musí mít k dispozici i v okamžiku odběru pokrmu.

K vytvoření seznamu alergenů v konkrétním pokrmu je nutné mít k dispozici kompletní údaje o zpracovávaných potravinách a surovinách:

- Výrobci potravin jsou povinni na obaly uvádět kompletní povinné údaje, včetně alergenů (u nebalených potravin průvodní dokumentace).
- U receptur pokrmů je důležité sledovat, která ze surovin vnáší alergen.
- Alergeny mohou být uvedeny přímo v receptuře pokrmů či sepsány při přípravě konkrétního pokrmu. [5]

Seznam alergenů:
1. Obiloviny obsahující lepek pšenice, žito, ječmen, oves, špalda, kamut nebo jejich hybridní odrůdy a výrobky v nich 2. Korýši a výrobky z nich 3. Vejce a výrobky z nich 4. Ryby a výrobky z nich 5. Podzemnice olejná (Arašídny) a výrobky z nich 6. Sójové boby a výrobky z nich 7. Mléko a výrobky z něj 8. Skořápkové plody mandle, lískové ořechy, vlašské ořechy, kešu ořechy... a výrobky z nich 9. Celer a výrobky z něj 10. Hořčice a výrobky z ní 11. Sezamová semena a výrobky z nich 12. Oxid siřičitý a siřičitany v koncentracích vyšších 10mg, ml/kg, I, vyjádřeno v SO₂ 13. Vlčí bob (Lupina) a výrobky z něj 14. Měkkýši a výrobky z nich

Tabulka 5: Seznam alergenů (zdroj: www.uniconsulting.cz [5])

4 Marketingový výzkum

Marketingový výzkum je systematické zkoumání a analyzování různých aspektů trhu, vlastních marketingových aktivit i aktivit konkurence, chování spotřebitelů apod. Časté je kombinování různých způsobů a metod marketingového výzkumu.

Marketingový výzkum je možné rozlišit z několika hledisek.

- *Podle zaměření a výstupů:* kvalitativní, kvantitativní a teoretický výzkum.
 - *Podle časového hlediska:* výzkum orientovaný na minulost, na současnost nebo na budoucnost.
 - *Podle metody získávání informací:* primární a sekundární marketingový výzkum.
- [Zelenka, 2010, s. 29]

Primární výzkum představuje vlastní zjištění hodnot vlastností u samotných jednotek. Jedná se o tzv. sběr informací v terénu. Tento výzkum lze provádět samostatně nebo za pomoci spolupracujících institucí. [Foret, Stávková, 2003, s. 14]

Sekundární výzkum znamená analyzování již publikovaných dostupných informací. Zdroji podkladů sekundárního marketingového výzkumu jsou např. státní instituce, mezinárodní či národní profesní asociace, ale také odborné časopisy apod. [Zelenka, 2010, s. 34]

Mezi tři základní techniky marketingového výzkumu patří dotazování, pozorování a experiment. [Foret, Stávková, 2003, s. 14]

5 Vymezení zkoumaného území – Třebíč

Třebíč, město památek UNESCO, leží na západě Moravy v jihovýchodním cípu kraje Vysočina. Město se rozkládá na obou březích řeky Jihlavy. Počátky města jsou spjaty s významným benediktinským klášteřem, který byl založen již roku 1101 moravskými knížaty Oldřichem Brněnským a Litoldem Znojenským. [6]

Počet obyvatel žijících v tomto městě se pohybuje kolem 36 505² obyvatel. [7]
Třebíč se rozprostírá na 5 760 ha. [8]



Obrázek 1: Vyznačení města Třebíč na mapě České republiky (zdroj: www.czso.cz [9])

5.1 Lokalizační předpoklady

- Přírodní předpoklady – Třebíčsko

Okres Třebíč, ve kterém se nachází stejnojmenné město, se řadí k ekologicky nejčistšímu území v České republice. Tato oblast však patří k nejméně zavodněným okresům v celé České republice. Nejvýznamnějším tokem je řeka Jihlava. Nejvyšším bodem trebičského regionu je hora Mařenka (711 m).

² Informativní počet obyvatel ke dni 1. 1. 2015. (www.mvcr.cz)

Třebíčsko leží na významné klimatické křižovatce, kde se stýká studené severské podnebí se severozápadními hranicemi teplého podnebí. Průměrné roční teploty se pohybují mezi 6°C až 7,5°C. [Hudcová, 2001, s. 6]

- **Kulturní a společenské předpoklady**

Díky bohaté historii města se v Třebíči nachází mnoho cenných památek, z nichž ty nejvýznamnější byly v roce 2003 zapsány na Seznamu světového kulturního a přírodního dědictví UNESCO. Zapsanými památkami jsou bazilika sv. Prokopa, židovská čtvrť a židovský hřbitov. [6]

Bazilika svatého Prokopa

Trojlodní bazilika se řadí mezi nejceněnější architektonické památky města a je unikátní ukázkou stavby vzniklé v období přechodu románského a gotického slohu. Původně byla bazilika zasvěcena Nanebevzetí Panny Marie, pod patronát svatého Prokopa byla převedena v roce 1704. O stavbě baziliky se nedochovaly žádné zprávy. Období její výstavby se uvádí v rozmezí let 1240-1260. [Hudcová, 2001, s. 17]

Židovská čtvrť

V Třebíči se nachází jedna z urbanisticky nejzachovalejších židovských čtvrtí v Evropě. Dochovalo se zde 123 staveb a dvě synagogy. Stavební útvar trebičské židovské čtvrti má typické prvky ghetta. Častým jevem je tzv. kondominium, tj. rozdělení domu na několik vlastníků, kdy každému patřila jeho určitá část. Písemná známka o židech žijících v této čtvrti je z roku 1410. [Hudcová, 2001, s. 20 a 21]

Židovský hřbitov

Dnešní hřbitov byl založen v první polovině 17. století. Jeho starší část se rozkládá na příkrém svahu severním směrem. Třebíčský židovský hřbitov patří svou rozlohou k největším v naší republice. Nachází se zde asi 11 000 hrobů a přes 3 000 náhrobků, z nichž nejstarší pocházejí z roku 1625. [Hudcová, 2001, s. 24]

Mezi další významné stavby města Třebíče patří *renesanční zámek*, ve kterém sídlí Muzeum Vysočiny. *Karlovo náměstí* se svojí rozlohou patří mezi největší v republice. *Hodiny městské věže* se svými rozměry řadí na první místo v evropském kontinentě. [Hudcová, 2001, s. 13, 14, 19]

Mezi společenské předpoklady města Třebíče patří plavecké areály Na Polance a Aquapark Laguna. Dále je ve městě k využití několik tenisových kurtů, bowlingových drah, squash, solné jeskyně, lanová centra či sportovně rekreační areály. [6]

5.2 Realizační předpoklady

- **Dopravní dostupnost**

Město Třebíč leží nedaleko hlavních silničních tahů z Brna do Prahy a z Prahy do Vídně, na které není přímo napojena. Třebíč vede hlavní silnice z Brna do Jihlavy a do Českých Budějovic. Zdejší silniční síť se napojuje na dálnici – ve Velkém Meziříčí nebo za Náměstím nad Oslavou. Železničně je Třebíč spojena s Jihlavou a Brnem, důležitými dopravními uzly. [Hudcová, 2001, s. 8]

- **Ubytovací a stravovací zařízení**

V Třebíči jsou zastoupena ubytovací zařízení několika úrovní. Třebíčská ubytovací zařízení jsou rozdělena do kategorií: hotel, apartmán, penzion, ubytovna, camp.

Možnost stravování v Třebíči nabízí několik stravovacích zařízení typu: restaurace, pizzerie, cukrárna, bistro. [6]

6 Metodika výzkumu

6.1 Výzkum ze strany nabídky

Výzkum ze strany nabídky analyzuje současný stav přizpůsobení třebíčských restaurací potřebám celiaků. Původně byl výzkum naplánován metodou mystery shoppingu³. U vytvořeného hodnotícího formuláře byla prvotně uskutečněna pilotáž, z důvodu ověření jeho vhodnosti a úplnosti. Po návštěvě náhodně vybrané restaurace bylo zjištěno, že formulář bude před dalším výzkumem upraven a rozšířen o další hodnotící kritéria. Z důvodu velkého množství zkoumaných kritérií byl po provedené pilotáži zvolen terénní výzkum formou řízených rozhovorů ze strany nabídky, jelikož by bylo téměř nemožné formou mystery shoppingu zanalyzovaná data správně a především úplně do vytvořeného formuláře zaznamenat.

První část hodnotícího formuláře byla soustředěna na dodržování nařízení Evropského parlamentu a Rady EU č. 1169/2011 o poskytování informací o potravinách spotřebitelům, které se týká vyznačení alergenů v nabídce vybraných restaurací. Dále se formulář zaměřoval na správné označení alergenů dle vzorového seznamu či vyznačení bezlepkových jídel v nabídce restaurací. V druhé části se výzkum zabýval znalostmi obsluhy vybraných restaurací. Jedním z hodnotících kritérií bylo, zda by personál dokázal celiakovi pomoci s výběrem pokrmu a zda byl personál informován o obsahu nabízených jídel. Další část formuláře se soustředila na samotnou nabídku bezlepkových pokrmů restaurací: polévku, hlavní chod a dezert. V případě, že nabídka neobsahovala alespoň jeden přirozeně bezlepkový pokrm, bylo dalším kritériem, zda by byla možná jeho bezlepková příprava. Poslední část formuláře byla tvořena kritériem, které hodnotilo nabídku nápojů restaurací, konkrétně piva.

Výzkum byl uskutečňován ve 25 vybraných restauracích nacházejících se ve městě Třebíč. Záměrně zvolené restaurace leží v blízkosti památek UNESCO, v samotném centru města, v blízkosti autobusového či vlakového nádraží, sportovních a plaveckých areálů. U těchto restaurací je předpokladem vysoká návštěvnost nejen místního obyvatelstva, ale především návštěvníků Třebíče.

³ Metoda marketingového výzkumu, ve které hodnotící vystupuje v roli zákazníka, aniž by byl prozrazen výzkumný záměr jeho návštěvy.

6.2 Výzkum ze strany poptávky

Do doplňujícího výzkumu ze strany poptávky bylo zapojeno pět celiaků, kteří využívají stravování v třebíčských restauracích. Respondenti byli ve věkové kategorii od 15 do 50 let. Tyto osoby byly osloveny na základě doporučení mých známých.

Řízený rozhovor obsahoval šest otázek, které se týkaly zejména kritérií, která byla zkoumána již ze strany nabídky. Tentokrát se však jednalo o pohled na danou problematiku očima celiaka, tedy představitele poptávky.

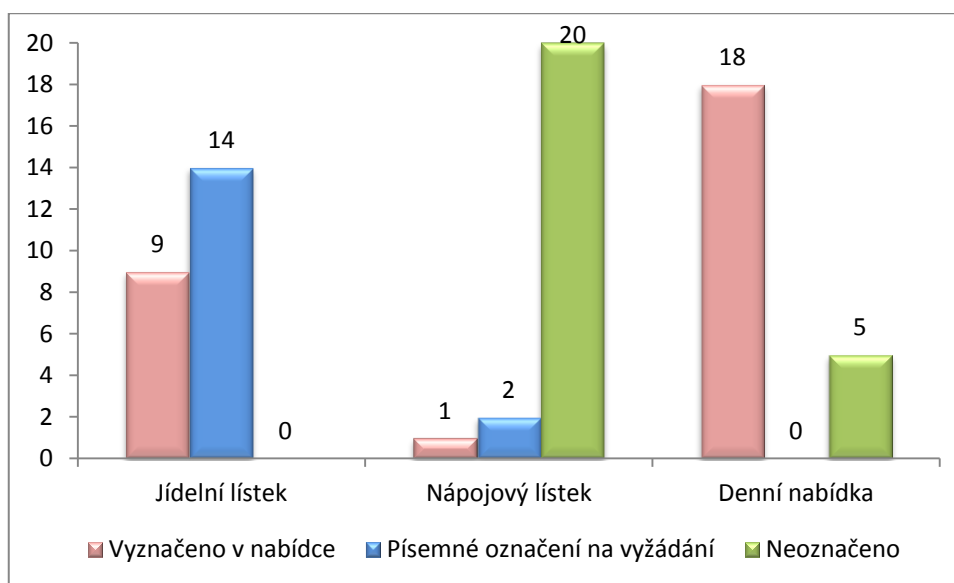
Výpovědi oslovených celiaků jsou interpretovány v kapitole číslo 7.2 „Stravování v Třebíči očima celiaka“ - Vyhodnocení výzkumu ze strany poptávky.

7 Vyhodnocení terénního výzkumu

7.1 Vyhodnocení výzkumu ze strany nabídky

Výzkum probíhal v pětadvaceti vybraných restauracích sídlících v městě Třebíč. Ve dvou navštívených restauracích nebyly alergeny u pokrmů vyznačeny v nabídce restaurace a ani nebylo možné předložení seznamu alergenů na vyžádání. Možné bylo pouze ústní neprokazatelné sdělení. Dané restaurace byly z tohoto důvodu z dalšího výzkumu vyřazeny. Dílčí část výzkumu, zkoumající přizpůsobení nabídky nápojů, byla z důvodu nedodržení nařízení Evropského parlamentu a Rady EU č. 1169/2011 ve většině navštívených restaurací omezena pouze na nabídku pív, u kterých je prokazatelná přítomnost lepku bez nutného označení.

Graf 1: Způsob označení alergenů v nabídce restaurací



(zdroj: vlastní terénní výzkum)

Z třiatvaceti zkoumaných restaurací zvolilo označení alergenů přímo v jídelním lístku devět restaurací. U zbylých čtrnácti bylo potřebné osobní vyžádání označených alergenů u obsluhy. Viditelné upozornění o možnosti obdržení tohoto seznamu alergenů od personálu bylo pouze ve třech ze čtrnácti restaurací.

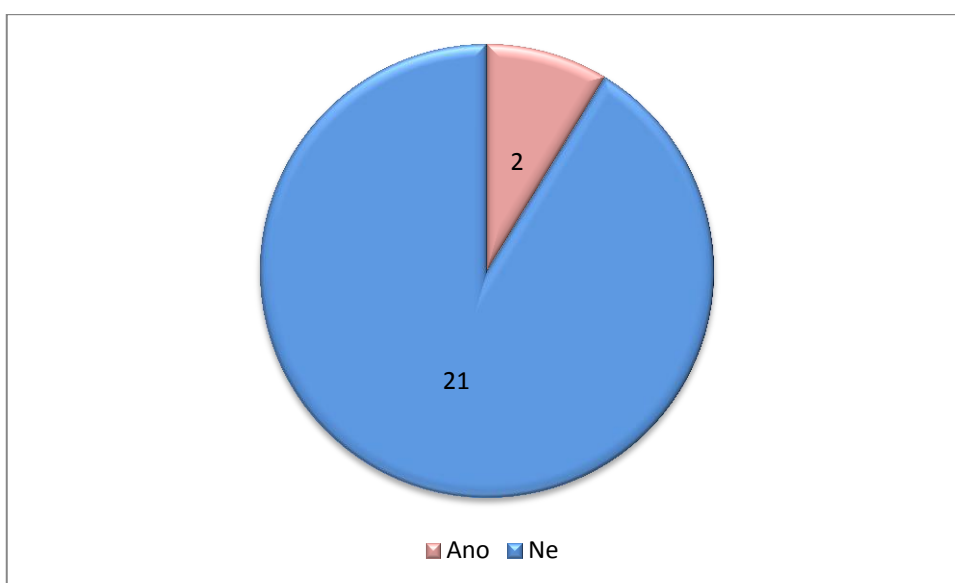
Výsledek výzkumu nápojových lístků byl v tomto výzkumu nedostačující. Pouze ve třech restauracích byly alergeny u nápojů vyznačeny, ve zbylých dvaceti nikoli.

Alergeny v denní nabídce byly označeny v osmnácti restauracích, ve zbývajících pěti by bylo možné ústní sdělení.

V některých restauracích tudíž dochází k nedodržení nařízení Evropského parlamentu a Rady EU č. 1169/2011 o poskytování informací o potravinách spotřebitelům, které se týká vyznačení alergenů v nabídce restaurací.

Číselné označení alergenů v nabídkách restaurací odpovídalo ve všech třiadvaceti navštívených provozovnách vzorovému seznamu - lepek byl označen číslem 1.

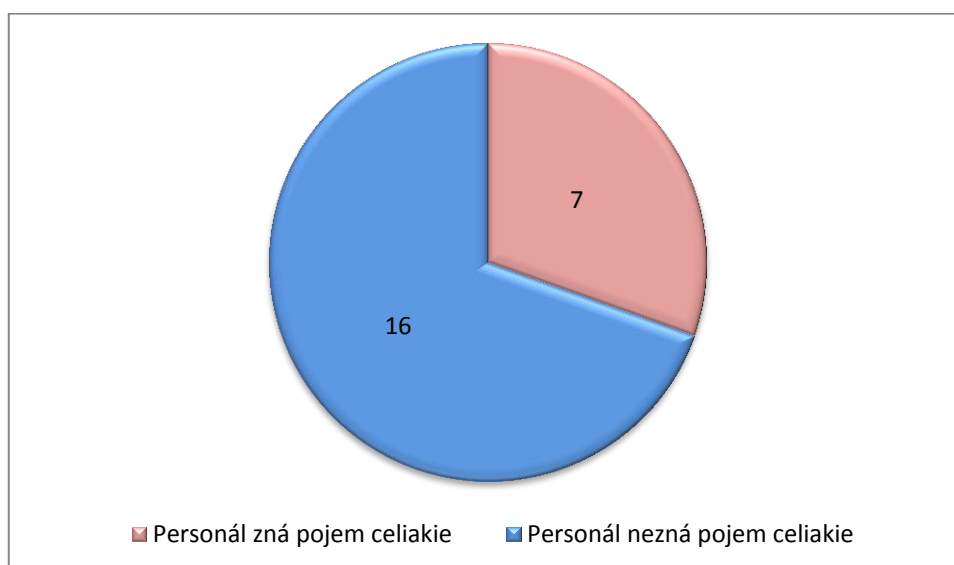
Graf 2: Označení vhodných pokrmů pro celiaky v nabídce restaurací



(zdroj: vlastní terénní výzkum)

Pouze ve dvou restauracích je celiakovi usnadněn výběr pokrmů. Tučně zvýrazněné pokrmy jsou však pouze v denní nabídce, nikoli ve stálém jídelním či nápojovém lístku.

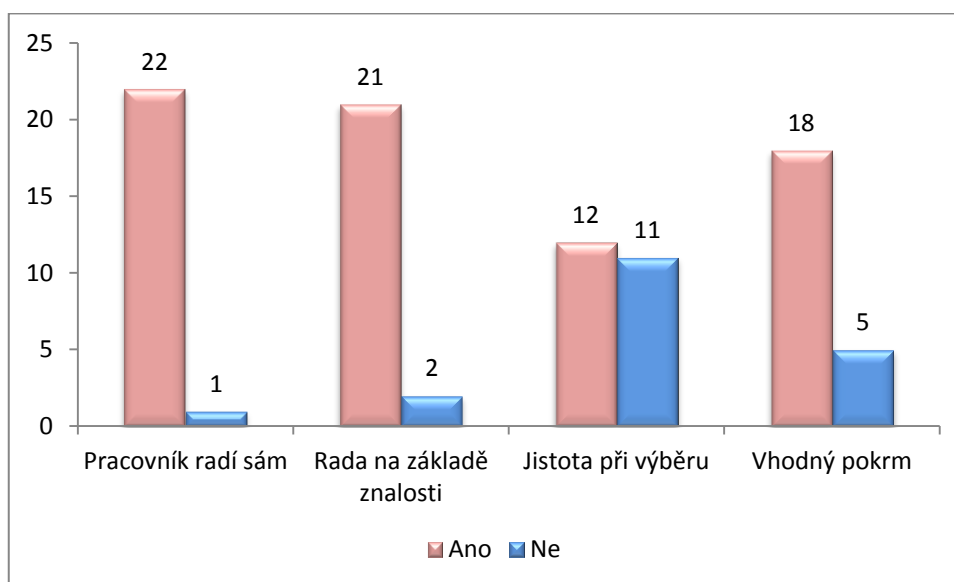
Graf 3: Znalost pojmu celiakie u obsluhy v restauracích



(zdroj: vlastní terénní výzkum)

Znalost pojmu „celiakie“ byla prokázána obsluhujícími v sedmi z třidvaceti restaurací. Ve zbylých šestnácti restauracích obsluha lépe reagovala na pojem bezlepková dieta či samotný lepek.

Graf 4: Schopnost personálu poradit s výběrem polévky



(zdroj: vlastní terénní výzkum)

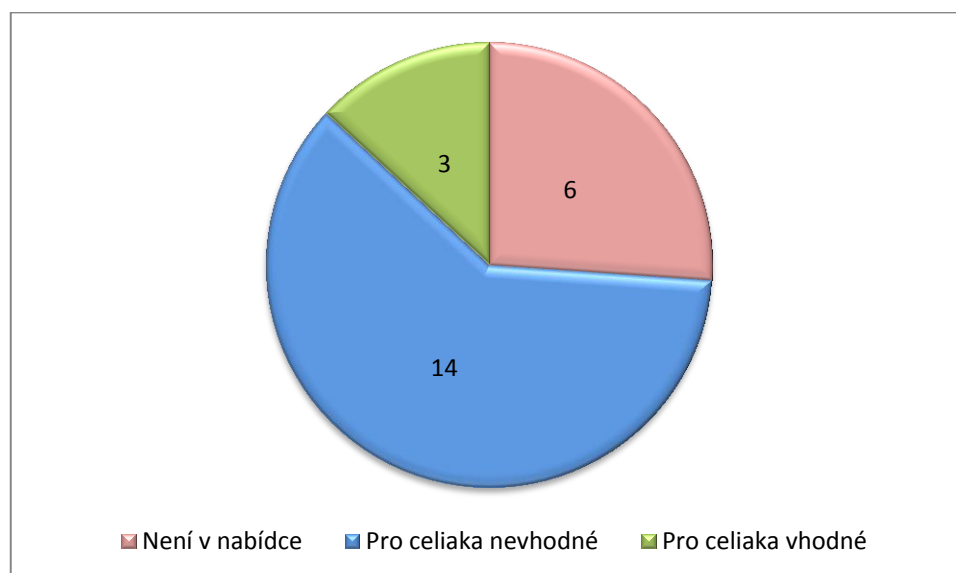
Ve dvaadvaceti navštívených restauracích se obsluha snažila vybrat vhodnou polévku sama bez jakéhokoli dotazu k ostatnímu personálu. Pouze v jedné restauraci se pracovník radil s kuchařem.

Při výběru polévky však personál nepůsobil jistě a to v téměř polovině navštívených restaurací. Ve zbylých dvanácti obsluha reagovala pohotově a působila přesvědčivě.

Na základě svých znalostí dokázala poradit obsluha s výběrem polévky v jednadvaceti restauracích. Pouze ve dvou restauracích personál nahlížel do jídelního lístku s označenými alergeny.

Vhodný pokrm dokázal poradit personál v osmnácti restauracích. Ve zbylých pěti se jednalo o nevhodné jídlo. Důvodem nevhodnosti bylo především nevynechání bezlepkové složky pokrmu – nudlí, játrových knedlíčků, opečeného chleba.

Graf 5: Vhodnost nabízených polévek pro celiaky ve stálém jídelním lístku



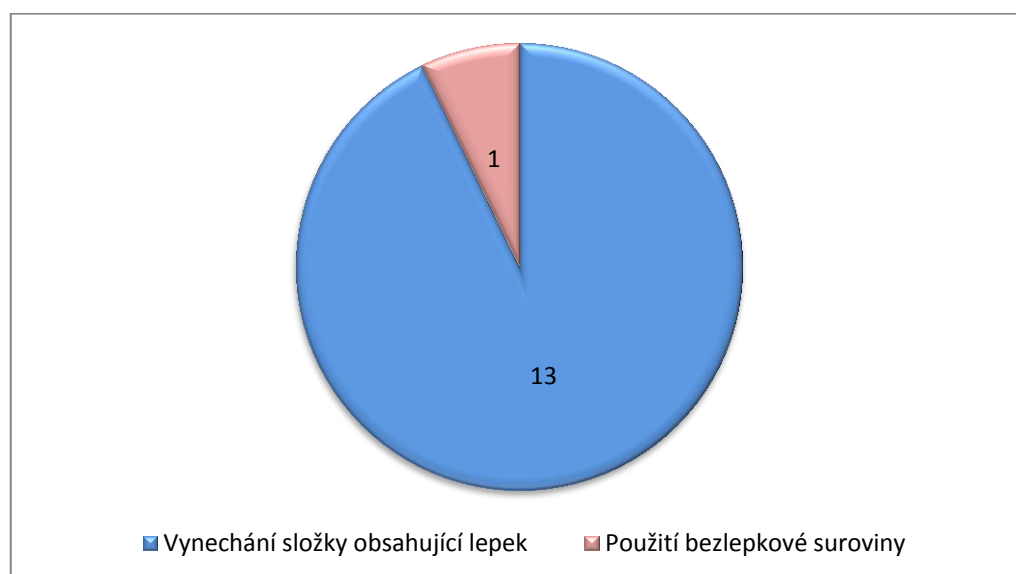
(zdroj: vlastní terénní výzkum)

Nabídka polévek ze stálých jídelních lístků zahrnovala pouze ve třech restauracích alespoň jednu přirozeně bezlepkovou polévku. Jednalo se především o zeleninové nezahuštěné polévky. Celková nabídka přirozeně bezlepkových polévek v těchto restauracích tvořila třiatřicet procent všech nabízených polévek.

V šesti zkoumaných restauracích nebyly polévky nabízeny ve stálém jídelním lístku, ale pouze v rámci denní nabídky.

Pro celiaka nevhodné polévky nabízela více než polovina zkoumaných restaurací. Před servírováním polévky celiakovi by byla nutná úprava tohoto pokrmu. Jednalo se především o krémové zahuštěné polévky či vývary, které by musely být podávány bez nudlí, játrových knedlíčků nebo opečeného chleba v případě česnekové polévky.

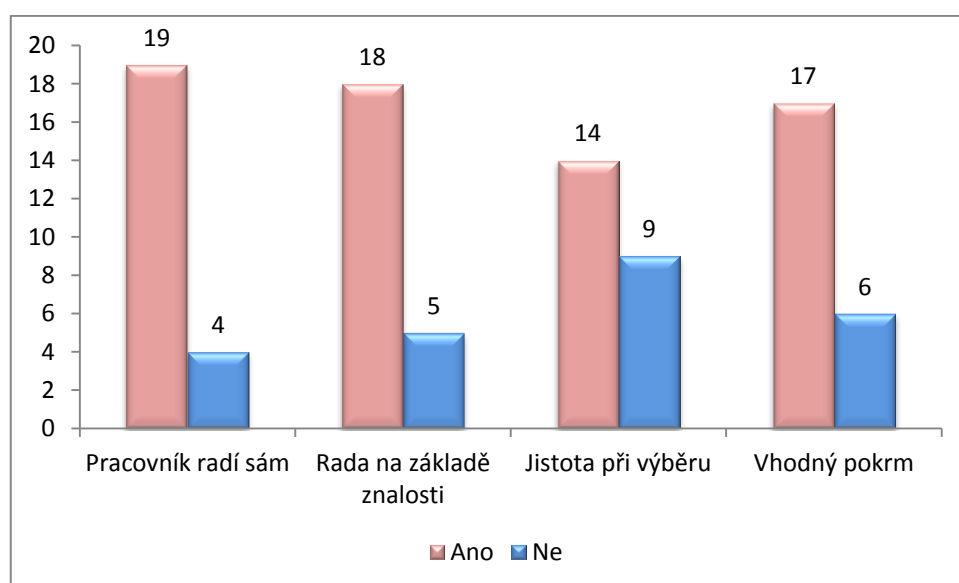
Graf 6: Možnost přípravy bezlepkové polévky



(zdroj: vlastní terénní výzkum)

Ve zmíněných čtrnácti restauracích nebyla nabídka polévek přirozeně bezlepková. Úprava pokrmu tak, aby byl pro celiaka vhodný, byla možná ve všech restauracích. Nejčastější variantou úpravy by však bylo vynechání suroviny obsahující lepek. Pouze v jedné restauraci by byla možná příprava polévky s použitím bezlepkové suroviny - bezlepkových nudlí.

Graf 7: Schopnost personálu poradit s výběrem hlavního chodu



(zdroj: vlastní terénní výzkum)

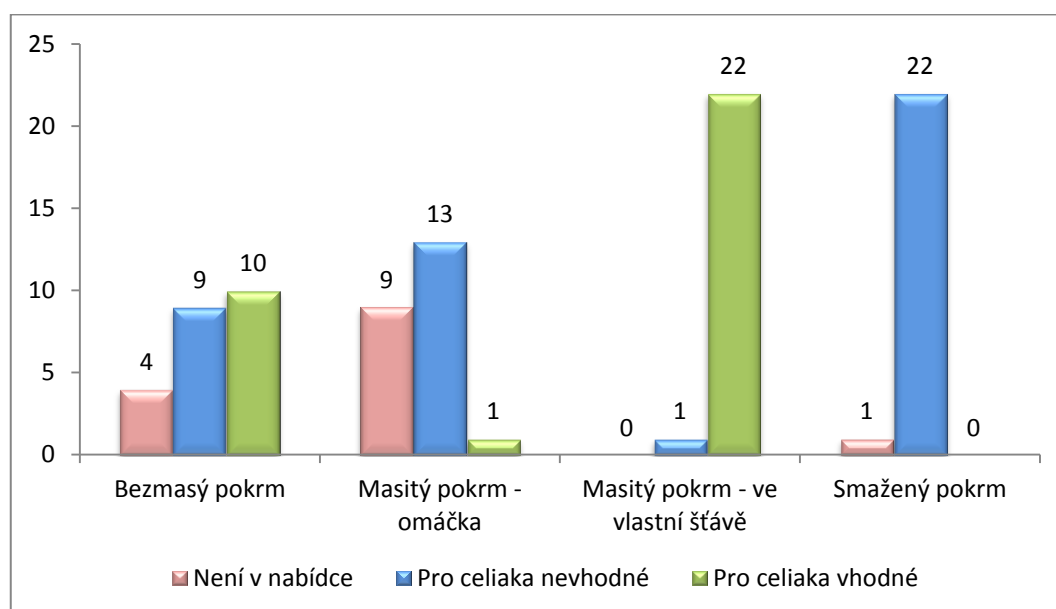
Při výběru hlavního chodu radu ostatního personálu potřebovala obsluha ve čtyřech restauracích, ve zbylých devatenácti se obsluhující snažil poradit sám.

V pěti restauracích obsluha pomáhala s výběrem pokrmu za pomoci jídelního lístku s označenými alergeny. Na základě znalostí radil personál v osmnácti restauracích.

Jistota při výběru hlavního chodu obsluze nechyběla ve čtrnácti restauracích. Nejistým dojem působila obsluha ve zbylých devíti.

V sedmnácti restauracích byl doporučen vhodný pokrm. Nejčastěji se jednalo o přírodní kuřecí plátek s bramborem. V pěti restauracích byl obsluhou vybraný pokrm pro celiaka nevhodný. Důvody nevhodností byly lepkové pokrmy nebo přípravy příloh ve fritézách, ve kterých personál kuchyně připravoval pokrmy obsahující lepek. Nebylo by možné vyloučit možnou kontaminaci této přílohy.

Graf 8: Vhodnost nabízených hlavních pokrmů pro celiaky ve stálém jídelním lístku



(zdroj: vlastní terénní výzkum)

Vhodnost nabízených hlavních chodů byla při výzkumu rozdělena do čtyř kategorií. V první kategorii bezmasé pokrmy, které nabízelo devatenáct restaurací, byla nabízena přirozeně bezlepková jídla v deseti restauracích, ve kterých nabídka přirozeně bezlepkových bezmasých pokrmů tvořila devětašedesát procent z celkové nabídky tohoto druhu pokrmu. Ve zbylých devíti restauracích se jednalo o pokrmy, které by bylo nutné připravit na přání zákazníka bezlepkově.

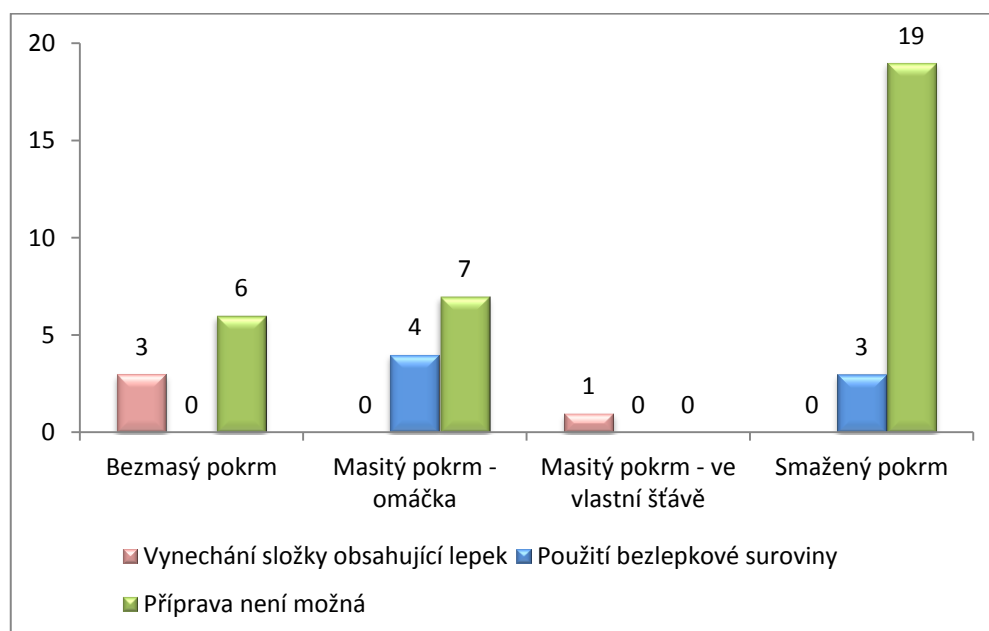
Druhá kategorie se zabývala nabídkou omáček. Tento druh pokrmu nabízelo čtrnáct restaurací, pouze v jedné restauraci se jednalo o přirozeně bezlepkový pokrm. V této restauraci hloubka nabízeného sortimentu bezlepkových omáček tvořila třiatřicet

procent z celkové nabídky omáček. V ostatních třinácti restauracích by byla nutná bezpečková příprava pokrmu.

Masitý pokrm ve vlastní šťávě byl třetí kategorií. U tohoto druhu pokrmu byl výsledek výzkumu uspokojivý. Z třidvaceti restaurací se pouze v jedné restauraci nejednalo o nabídku přirozeně bezpečkového pokrmu. Ve zbylých dvaadvaceti restauracích tvořila nabídka přirozeně bezpečkového druhu pokrmu přibližně pětadesát procent, tzn. každý druhý pokrm by byl pro celiaka vhodný.

Poslední kategorií byly smažené pokrmy, které nabízelo dvaadvacet restaurací, z nichž se ani v jedné nejednalo o nabídku přirozeně bezpečkového smaženého pokrmu.

Graf 9: Možnost přípravy bezpečkového hlavního pokrmu



(zdroj: vlastní terénní výzkum)

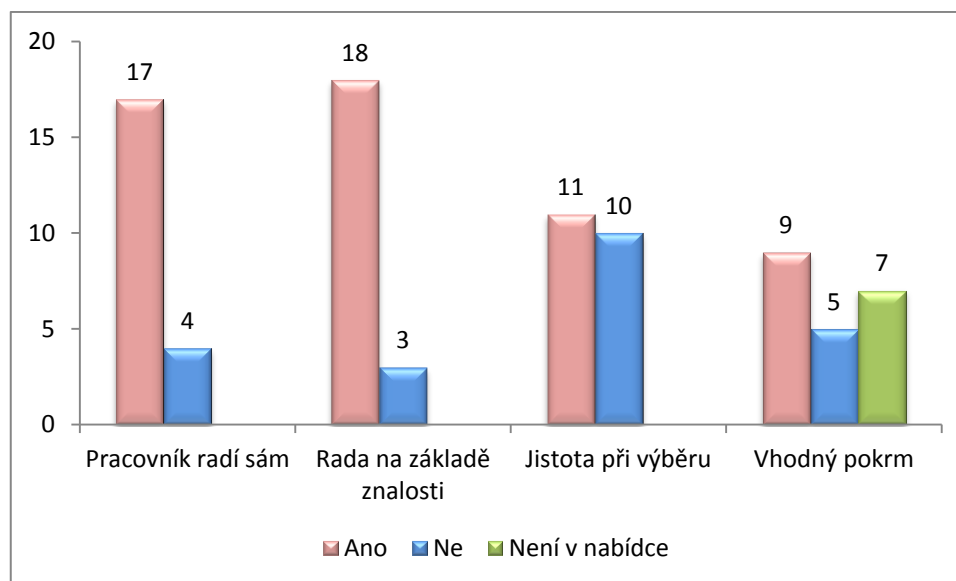
U bezmasého pokrmu, který nebyl v devíti navštívených restauracích pro celiaka vhodný, by byla možná bezpečková příprava pouze ve třech restauracích a to vynecháním potravin obsahující lepek.

Masitý pokrm s omáčkou by z jedenácti nevyhovujících restaurací byly schopny, při použití bezpečkové suroviny (nejčastěji bramborového či kukuřičného škrobu), připravit pouze čtyři restaurace.

Masitý pokrm ve vlastní šťávě, který nevyhovoval požadavkům bezpečkové diety, by bylo možné v dané restauraci připravit vynecháním potravin obsahující lepek.

Smažený pokrm, který nebyl vhodný ve většině, a to ve dvaadvaceti restauracích, by bylo možné bezpečkově připravit pouze ve třech restauracích. V těchto provozovnách jsou lepkové suroviny nahrazovány kukuřičným či bramborovým škrobem a především bezpečkovou strouhankou. Smažený pokrm by byl připravován na pánvi, jelikož žádná ze zkoumaných restaurací nebyla vybavena odlišnou (nekontaminovanou) fritézou pro tyto případy.

Graf 10: Schopnost personálu poradit s výběrem dezertu



(zdroj: vlastní terénní výzkum)

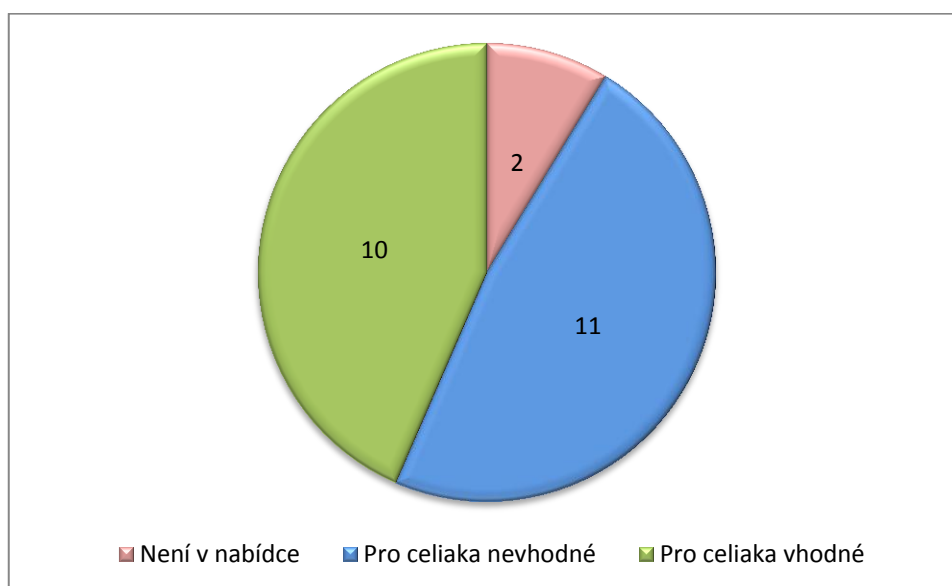
S výběrem dezertu byl schopen poradit sám obsluhující v sedmnácti z jednadvaceti restaurací, které dezerty nabízely. Radu ostatního personálu restaurace, především kuchaře, využili pracovníci čtyř restaurací.

Dle označených alergenů v jídelním lístku radil personál tří restaurací, ve zbylých osmnácti byla rada na základě znalostí obsluhy.

V deseti restauracích byl personál při výběru nejistý, nepřesvědčivý. V jedenácti byl pohotově nabídnut přirozeně bezpečkový dezert.

V sedmi restauracích obsluha věděla, že nabídka dané restaurace nezahrnuje přirozeně bezpečkový dezert a před servírováním hostovi by byla nutná jeho bezpečková úprava. V devíti restauracích byl nabídnut přirozeně bezpečkový pokrm a v pěti byl nabídnutý dezert pro celiaka nevhodný. Hlavním důvodem nevhodnosti dezertu byla přítomnost zmrzliny, ve které je obsažen lepek.

Graf 11: Vhodnost nabízených dezertů pro celiaky

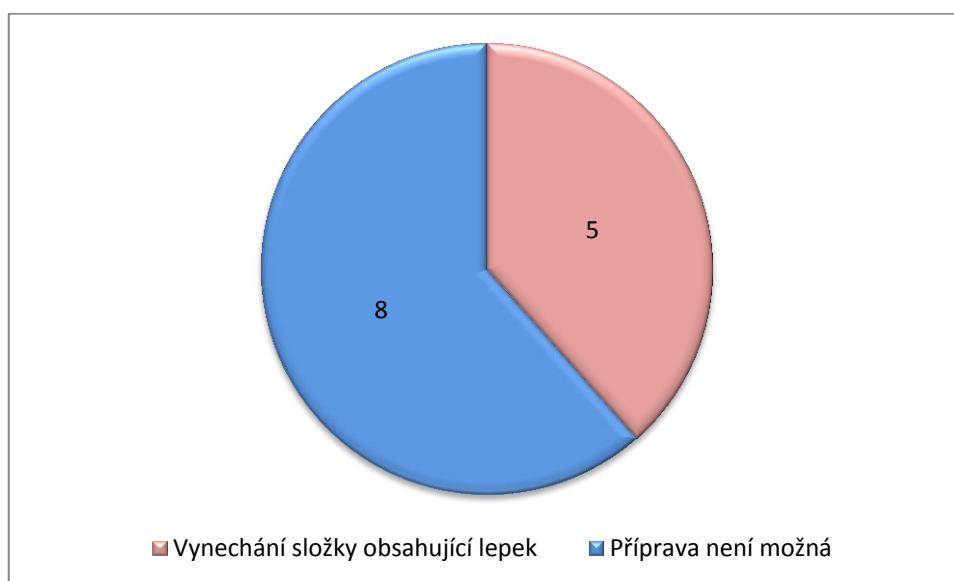


(zdroj: vlastní terénní výzkum)

Ve dvou z třidvaceti navštívených restaurací nabídka nezahrnovala dezerty. Téměř v polovině zkoumaných restaurací nabídku dezertů tvořily přirozeně bezlepkové pochutiny. Nabídka přirozeně bezlepkových dezertů pak tvořilo šestatřicet procent nabídky tohoto druhu pokrmu. Druhá polovina restaurací nabízela dezerty pro celiaka nevhodné.

Hrubým nedostatkem personálu restaurací byla neznalost o přítomnosti lepku ve zmrzlině. Zmrzlinové poháry byly považovány za bezlepkové a pro celiaka vhodné. V těchto případech také docházelo k nesprávnému značení alergenů v nabídce restaurací.

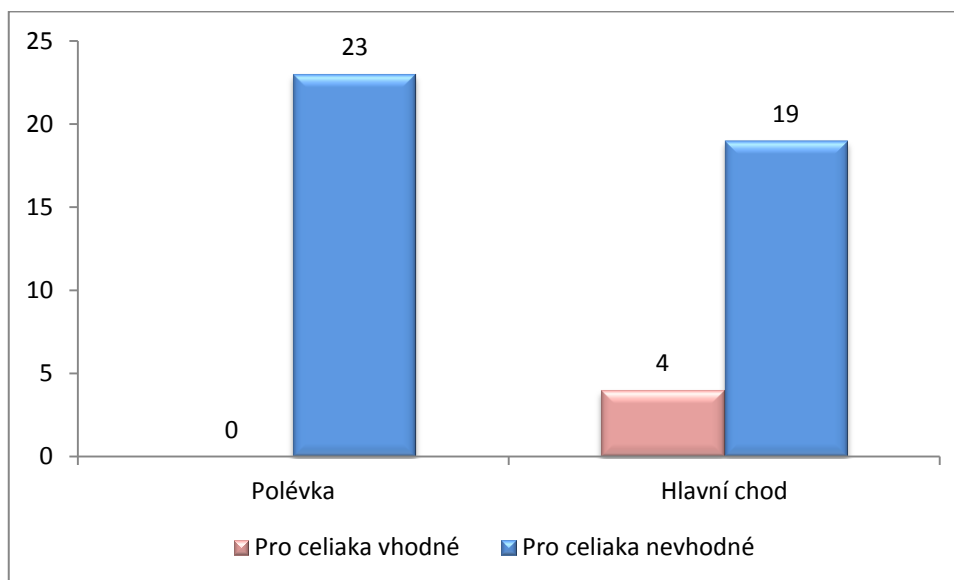
Graf 12: Možnost přípravy bezlepkového dezertu



(zdroj: vlastní terénní výzkum)

Z třinácti restaurací, ve kterých nebyla nabídka dezertů přirozeně bezlepková, by bylo možné dezert připravit pouze v pěti restauracích a to vynecháním potravin obsahujících lepek. Nejčastější alternativou bezlepkového dezertu byl ovocný pohár.

Graf 13: Vhodnost pokrmů denní nabídky pro celiaky

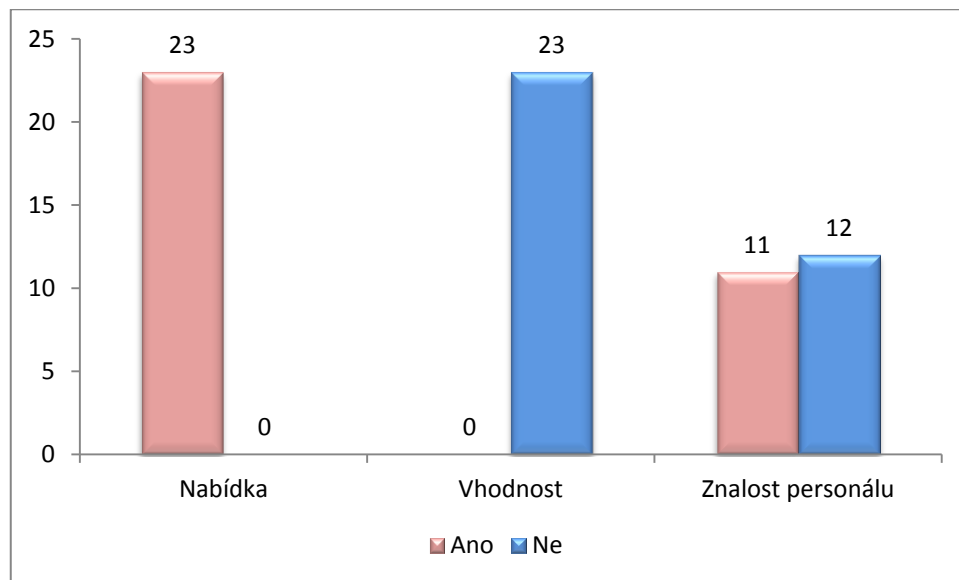


(zdroj: vlastní terénní výzkum)

Denní nabídka všech zkoumaných restaurací nabízela pouze polévky nevhodné pro celiaky. U těchto polévek nebyla možná ani bezlepková úprava, jelikož byly zahuštěny moukou.

Pouze ve čtyřech navštívených restauracích byla nabídka hlavních pokrmů tvořena alespoň jedním přirozeně bezlepkovým pokrmem. Pro lepší orientaci celiaka byl tento pokrm v denní nabídce tučně zvýrazněn.

Graf 14: Nabídka piv vhodných pro celiaky



(zdroj: vlastní terénní výzkum)

Ve všech třiadvaceti navštívených restauracích byla samozřejmostí přítomnost piva v nápojovém lístku. Tento nápoj však nebyl vhodný v žádné z těchto restaurací z důvodu obsahu lepku.

Znalost personálu o obsahu lepku v pivě byla nedostatečná. Pouze v jedenácti restauracích personál věděl o nevhodnosti tohoto nápoje pro zákazníky s intolerancí lepku. Ve zbylých dvanácti restauracích personál s jistotou považoval pivo za vhodný nápoj pro celiaka.

7.1.1 Rekapitulace výzkumu ze strany nabídky

Z provedeného výzkumu vyplynulo, že označení alergenů u pokrmů v jídelním lístku bylo ve více než polovině restaurací na vyžádání u obsluhy. Alergeny obsažené v pokrmech denní nabídky byly téměř ve všech restauracích vyznačeny přímo v této nabídce. Velkým a častým nedostatkem třebečských restaurací bylo nedodržení nařízení Evropského parlamentu a Rady EU č. 1169/2011, které se týká povinného označení alergenů v pokrmech, včetně nápojů. Toto nedodržení převládalo hlavně u nabídky nápojů v restauracích. Tímto poznatkem došlo k vyvrácení stanovené hypotézy, která měla potvrzovat, že budou alergenů označeny v nabídkách všech navštívených restaurací.

Číselné označení alergenů odpovídalo vzorovému seznamu ve všech navštívených restauracích. Pro snazší orientaci celiaka byly bezlepkové pokrmy vyznačeny ve čtyřech restauracích.

Hlavním zjištěným nedostatkem byla neznalost personálu restaurací. Obsluha ve většině restaurací nedokázala zareagovat na pojem celiakie. Bližším pojmem byly termíny bezlepková dieta a samotný lepek. Při výběru polévek se personál snažil poradit sám na základě znalostí. V pěti restauracích byl doporučen pro celiaka zcela nevhodný pokrm. Důvodem nevhodnosti polévek byla přítomnost lepkových nudlí, knedlíčků nebo smaženého chleba. Hlavní chod se obsluha snažila vybrat sama. Pouze ve čtyřech restauracích bylo nutné poradit se s dalším personálem. Označení alergenů v jídelním lístku použila obsluha k výběru hlavního chodu téměř ve čtvrtině restaurací. Ve třetině restaurací byl vybraný pokrm pro celiaka nevhodný. Důvodem nevhodnosti těchto pokrmů byla zejména příprava příloh ve fritéze, ve které byly smaženy pokrmy s obsahem lepku. Je velmi pravděpodobné, že by došlo ke kontaminaci přílohy lepkem. Při výběru dezertů se personál snažil poradit sám na základě svých znalostí. V pěti restauracích však došlo k doporučení nevhodného pokrmu. Důvodem nevhodnosti dezertu byla neznalost personálu o obsahu lepku ve zmrzlině. Ve většině zkoumaných restaurací působil personál rozpačitě a nejistě.

Nabídka polévek třebečských restaurací byla tvořena alespoň jednou přirozeně bezlepkovou polévkou pouze ve třech restauracích. Ve zbylých restauracích by však byla možná úprava polévek tak, aby byly pro celiaka vhodné. Bezlepkovou polévku by si celiak mohl objednat v sedmnácti z třidvaceti zkoumaných restaurací.

Hlavní chody byly ve výzkumu rozděleny na čtyři druhy pokrmů. Přirozeně bezlepkové *bezmasé pokrmy* byly nabízeny téměř v polovině navštívených restaurací. Ve zbylé polovině restaurací, ve kterých nebyly bezmasé pokrmy přirozeně bezlepkové, by byla možná příprava tohoto pokrmu. Možnost konzumace bezlepkového bezmasého pokrmu by byla možná v šestnácti z třiaadvaceti restaurací. Nabízené *pokrmy v omáče* byly pro celiaka nevhodné. Pouze v jedné restauraci byl tento druh pokrmu nabízen jako přirozeně bezlepkový. Bezlepková úprava omáčky by byla možná ve čtyřech restauracích a to použitím bramborového či kukuřičného škrobu. Pokrm v omáče bez obsahu lepku je tedy nabízen pouze v pěti restauracích. *Masitý pokrm ve vlastní šťávě* byl přirozeně bezlepkový ve dvaadvaceti zkoumaných restauracích, ve zbývajícím provozovně by byla možná jeho bezlepková úprava. Bezlepkový masitý pokrm by bylo možné konzumovat ve všech zkoumaných restauracích. *Smažený pokrm* byl naopak ve většině restaurací pro celiaka zcela nevhodný a bezlepková příprava tohoto druhu pokrmu by byla možná pouze ve třech třebíčských restauracích. Tímto poznatkem došlo k potvrzení stanovené hypotézy, která předpokládala nejmenší počet restaurací, ve kterých je smažený pokrm pro celiaka vhodný.

V polovině restaurací zahrnovala nabídka *dezertů* přirozeně bezlepkový pokrm. Ze zbylé poloviny by byla možná úprava bezlepkového dezertu ve čtyřech restauracích. Dezerty vhodné pro celiaky nabízí patnáct třebíčských restaurací.

Nevyhovující výsledek výzkumu představovala *denní nabídka* restaurací. Tato nabídka v žádné restauraci nezahrnovala přirozeně bezlepkovou polévku a pouze ve čtyřech zařízeních bylo do denní nabídky zařazeno alespoň jedno přirozeně bezlepkové jídlo.

Piva byla nabízena ve všech restauracích, avšak ani v jedné z nich nebylo nabízeno pivo pro celiaka vhodné. Velkým nedostatkem personálu byla neznalost o přítomnosti lepku v pivu.

Častým sdělením, provozovatelů či zaměstnanců restaurací, v průběhu výzkumu byl poznatek o nízké návštěvnosti tohoto segmentu zákazníků. Z tohoto důvodu chybí provozovatelům motivace k přizpůsobení jejich nabídky právě těmto strávníkům. Klientelu zkoumaných restaurací tvoří především strávníci bez intolerance potravin. Příčinnou této skutečnosti mohou být právě obavy osob s různými potravinovými intolerancemi ze stravování ve veřejných stravovacích zařízeních. Personál také často zastává názor, že sám celiak ví, které pokrmy jsou pro něj vhodné a které nikoli.

Stravovací zařízení *Lucky's Vege Bistro*,⁴ vyznačující se částečným přizpůsobením své nabídky potřebám vegetariánů, veganů, ale také celiaků, se nachází v třebíčské židovské čtvrti. Forma nabídky pokrmů je tvořena denní nabídkou, která zahrnuje polévku, hlavní chod a dezert. V nabídce pokrmů je především dbáno na přípravu přirozeně bezlepkových polévek. Nabídku hlavních chodů tvoří i pokrmy vhodné pro celiaky. Toto však není pravidlem pro každý den. Proto je v tomto bistru stálá nabídka čtyř pokrmů, ve které se nachází i jídla přirozeně bezlepková.

V návaznosti na provedený výzkum byl vytvořen *přehled o přizpůsobení nabídky zkoumaných restaurací*. V tomto přehledu se nachází všech třiačtyřicet restaurací, ve kterých výzkum probíhal. Obsahem je název stravovacího zařízení, adresa a samotný výčet jejich přizpůsobení. Tento přehled má sloužit především návštěvníkům města Třebíč a z tohoto důvodu je umístění vytvořeného přehledu naplánováno do třebíčských turistických informačních center nebo na internetové stránky města. Přehled je součástí přílohy této práce.

7.1.2 Zjištěné nedostatky

Z provedeného výzkumu vyplynulo, že největším nedostatkem přizpůsobení nabídky restaurací sídlících v Třebíči je neznalost personálu a s tím spojená jeho nejistota při snaze poradit celiakovi s výběrem pokrmu. Personálu některých restaurací chybí znalost o přítomnosti lepku v základních potravinách. Z průzkumu ze strany nabídky i poptávky vyplynulo možné neoborné zacházení s bezlepkovými surovinami a s tím spojené nedodržování standardů přípravy pokrmů předcházejících kontaminaci potravin.

Dalším zjištěným nedostatkem je chybné či žádné označení alergenů v nabídce restaurací. Tímto dochází k nedodržování nařízení Evropského parlamentu a Rady EU č. 1169/2011. V některých zkoumaných restauracích provozovatelé neznají rozsah svých povinností týkajících se této směrnice.

Nabídka smažených pokrmů a omáček je ve zkoumaných restauracích velmi nízká. Pouze ve třech restauracích, z třiačtyřiceti zkoumaných, by byla možná bezlepková příprava smaženého pokrmu a v pěti příprava bezlepkové omáčky.

⁴ Bistro – Analogická forma bufetu. Hostinské zařízení zabezpečující stravovací služby samoobslužným způsobem. [Orieška, 2010, s. 140]

7.2 „Stravování v Třebíči očima celiaka“ – vyhodnocení výzkumu ze strany poptávky

V této kapitole jsou interpretovány odpovědi pouze čtyř z pěti oslovených celiaků, kteří využívají stravování v trebičských restauracích. Jeden z dotazovaných celiaků po zjištění nemoci raději restaurace za účelem stravování nenavštěvuje. Otázky rozhovoru byly záměrně vytvořeny s určitou podobností kritérií, která byla zkoumána na straně nabídky.

Řízený rozhovor

1. *Jak často navštěvujete trebičské restaurace za účelem stravování? Pokud spíše nenavštěvujete, jaký je váš důvod?*

Respondent č. 1: „Spíše nenavštěvuji, výběr jídel pro celiaky je pořád velmi úzký.“

Respondent č. 2: „Třikrát do měsíce.“

Respondent č. 3: „Dvakrát za rok. Důvodem je nedostatek času, stravuji se většinou v závodní jídelně podniku, kde pracuji.“

Respondent č. 4: „Restaurace za tímto účelem navštěvuji příležitostně, přibližně pětkrát do roka.“

2. *Vyskytují se u Vás potíže po konzumaci lepku obsaženého v pokrmích?*

Respondent č. 1: „Ano, vyskytují. Je mi velmi nevolno a zažívám velké bolesti břicha.“

Respondent č. 2: „Dříve se občasné problémy projevovaly. Teď, jak jsem starší, se objevují, pouze pokud konzumace lepku trvá více dní.“

Respondent č. 3: „Problémy po konzumaci lepku se u mě nevyskytují.“

Respondent č. 4: „Potíže nemám, takže občasný prohřešek nemá negativní vliv.“

Setkala jste se někdy se situací, kdy se u vás po konzumaci údajně bezlepkového pokrmu trebičské restaurace projeví zdravotní obtíže?(Otázka pouze pro respondenta č. 1)

Respondent č. 1: „Ano setkala, zrovna nedávno. Důvodem nevolnosti byla nejspíše nesprávně připravená příloha – hranolky.“

3. *Je pro Vás snadnější výběr pokrmů po zavedení povinného značení alergenů v potravinách, důvěřujete tomuto označení?*

Respondent č. 1: „Samozřejmě je pro mě výběr snazší. Nic jiného, než důvěřovat mi stejně nezbývá.“

Respondent č. 2: „Pokud člověk drží dietu skoro celý život, je mu nějaké označení alergenů k ničemu, protože sám ví, co je vhodné a co ne.“

Respondent č. 3: „Je pro mě výběr snazší. Důvěřuji označení, ale raději se ještě zeptám personálu, pokud se stravuji v restauraci.“

Respondent č. 4: „Označení alergenů pro mě určitě představuje jednodušší výběr a důvěřuji mu.“

4. *Uvítal/a byste při výběru radu personálu, která by se týkala vhodnosti pokrmů?*

Respondent č. 1: „Ano, uvítala. Do takových restaurací se ráda vracím.“

Respondent č. 2: „Spíše ne.“

Respondent č. 3: „Ptám se sama, upozorním, vysvětlím a podobně.“

Respondent č. 4: „Jelikož žádné výrazné problémy nemám, tak to zas tak moc neřeším.“

5. *Vybíráte si ke konzumaci přirozeně bezlepkové pokrmy nebo důvěřujete nepřítomnosti lepku v upravovaných bezlepkových jídlech?*

Respondent č. 1: „Převážně si vybírám přirozeně bezlepkové pokrmy. Vyhnout se nepřirozeně bezlepkovým pokrmům zkrátka nejde.“

Respondent č. 2: „Když si chci vybrat čistě bezlepkové jídlo, je možná v některých restauracích po domluvě se personálem příprava jídla, které není na jídelním lístku.“

Respondent č. 3: „Výběr pokrmů střídám. Označení důvěřuji, a proto vybírám bezlepkové i lepkové pokrmy.“

Respondent č. 4: „Konzumuji jak přirozeně bezlepkové, tak i důvěřuji nepřítomnosti lepku v jídlech, která se musí bezlepkově upravovat.“

6. *Jak byste ohodnotil/a personál třebečských restaurací? „Známkování jako ve škole 1-5“*

Znalost personálu – 3,3,2,3

Ochota personálu - 3,3,2,3

7.2.1 Shrnutí výpovědí ze strany poptávky

Důležitým poznatkem, který vyplynul z těchto rozhovorů, je nízká návštěvnost třebečských restaurací oslovenými celiaky. Respondenti důvěřují označení alergenů v restauracích a představuje pro ně snazší orientaci v nabídce. Výběr pokrmů těmito celiaky není soustředěn pouze na bezlepkové pokrmy, ale i na pokrmy, které vyžadují bezlepkovou úpravu. Jeden z dotazovaných respondentů má nepříjemnou zkušenost s kontaminací přílohy konzumované v třebečské restauraci. Znalost a ochota personálu byla nejčastěji ohodnocena známkou 3 – dobrý.

8 Návrhy na zlepšení současného stavu

Ze zjištěných nedostatků je patrné, že je důležité především zkvalitnění a rozšíření vědomostí personálu restaurací. Na místě je také rozšíření vybavení kuchyně o bezlepkové suroviny, které jsou v některých případech nezbytné pro přípravu pokrmů vhodných pro strávníky s intolerancí lepku i alergií na lepek. Z důvodu zjištěného nedostatku týkajícího se možného neodborného zacházení se surovinami a následné kontaminace potravin, by mělo být zavedení povinného značení alergenů spojeno s povinnostmi školení šéfkuchařů. Toto vzdělávání šéfkuchařů by mohlo být prováděno formou seminářů nebo samostudiem odborných brožur zabývajících se možnými potravinovými alergiemi a bezpečnou přípravou bezlepkových pokrmů. Navržené opatření by mohlo být uskutečňováno pod záštitou Asociace kuchařů a cukrářů České republiky nebo Asociace hotelů a restaurací České republiky. Jako nejméně náročnou variantu na zlepšení znalostí personálu stravovacích zařízení navrhuji vytvoření přehledu v každé restauraci o jimi poskytovaných pokrmech a nápojích obsahujících lepek. Tento přehled by sloužil personálu kuchyně a především obsluze. Vytvoření přehledu by bylo v kompetenci šéfkuchaře restaurace, u kterého je předpokladem znalost o používaných surovinách a informovanost o přítomnosti lepku v nich.

V důsledku nedodržování nařízení Evropského parlamentu a Rady EU č. 1169/2011 by bylo vhodné provádění častějších namátkových kontrol pracovníky hygienických stanic. Tyto kontroly by se měly týkat dodržování bezpečnostních postupů při přípravě bezlepkových pokrmů. Dále také správnosti označení alergenů v jídelních lístcích, kterému celiaci dle jejich výpovědí důvěřují.

K rozšíření nabídky nejen smažených pokrmů a omáček by bylo vhodné používání bezlepkových surovin. V některých navštívených restauracích jsou již tyto suroviny používány. Jednalo by se především o bezlepkové těstoviny, mouky a strouhanky. Za pomoci těchto surovin by bylo možné téměř všechny pokrmy připravovat bezlepkově.

Závěr

Hlavním cílem této bakalářské práce bylo zanalyzování současného stavu přizpůsobení nabídky vybraných pětadvaceti třebíčských restaurací specifickému segmentu zákazníků – celiaků.

Restaurace, ve kterých byl výzkum uskutečňován, se nachází v blízkosti centra města, památek, autobusového a vlakového nádraží, sportovních a plaveckých areálů. U těchto restaurací je předpokladem vysoká návštěvnost nejen místních obyvatel, ale především turistů.

Původně byl výzkum naplánován formou mystery shoppingu. Z důvodu rozšíření hodnotícího formuláře, po provedené pilotáži, by bylo téměř nemožné výsledky takto velkého množství zkoumaných kritérií přesně zaznamenat. Proto byla následně zvolena metoda řízených rozhovorů s personálem restaurací.

Provedený výzkum nabídky byl uskutečněn ve třidvaceti restauracích, neboť ve zbývajících dvou navštívených provozovnách není dodržováno nařízení Evropského parlamentu a Rady EU č. 1169/2011 o poskytování informací o potravinách spotřebitelům. Tento poznatek vedl k vyvrácení mnou stanovené hypotézy, která se týkala dodržování tohoto nařízení všemi vybranými restauracemi. V ostatních zkoumaných restauracích byly nabízeny přirozeně bezlepkové pokrmy nebo ve většině z nich byla možná jejich bezlepková úprava. Výzkum je obohacen o výpovědi celiaků, kteří navštěvují třebíčské restaurace za účelem stravování. Záměrně byla zkoumána podobná kritéria jako v případě výzkumu nabídky.

Z provedeného výzkumu byly zjištěny nedostatky především na straně personálu restaurací, kterému v některých provozovnách chyběly základní znalosti o potravinách obsahujících lepek. Dalším nedostatkem třebíčských restaurací je nedodržování nařízení Evropského parlamentu a Rady EU č. 1169/2011, které nebylo dodržováno především u označení alergenů v nápojovém lístku. Posledním zjištěným nedostatkem je nízké přizpůsobení nabídky smažených bezlepkových pokrmů. Tento poznatek potvrzuje druhou mnou stanovenou hypotézu, která předpokládala, že počet restaurací, ve kterých je nabízen smažený bezlepkový pokrm, bude nejnižší.

V návaznosti na zjištěné nedostatky byla navržena opatření vedoucí k jejich odstranění. Opatření, týkající se zlepšení znalostí personálu, bylo navrženo prostřednictvím školení či vytvořených brožur pro šéfkuchaře restaurací. V návaznosti na zjištěné nedodržování nařízení Evropského parlamentu a Rady EU č. 1169/2011 a chybné značení alergenů byly navrženy častější kontroly stravovacích zařízení pracovníky hygienických stanic. K rozšíření nabídky nejen smažených pokrmů a omáček bylo doporučeno nahradit či doplnit stávající suroviny surovinami bezpečnými.

Výsledek výzkumu této práce by měl sloužit zejména návštěvníkům města Třebíč, kteří vyhledávají bezpečné pokrmy. Pro jejich snazší orientaci při výběru restaurace za účelem stravování byl vytvořen přehled zkoumaných restaurací a v něm vyznačeno přizpůsobení jejich nabídky. Umístění tohoto přehledu je naplánováno do trebíčských turistických informačních center nebo na samotné internetové stránky města.

Seznam použitých zdrojů

Knižní zdroje:

FORET, Miroslav a Jana STÁVKOVÁ. *Marketingový výzkum: jak poznávat své zákazníky*. 1. vyd. Praha: Grada, 2003, 159 s. Manažer. ISBN 80-247-0385-8.

HUDCOVÁ, Šárka. *Město Třebíč a okolí*. Vyd. 1. V Třebíči: Západomoravské muzeum, 2001.

JAKUBÍKOVÁ, Dagmar. *Marketing v cestovním ruchu: jak uspět v domácí i světové konkurenci*. 2. aktualiz. a rozš. vyd. Praha: Grada, 2012, 313 s. ISBN 978-80-247-4209-0.

KOHOUT, Pavel a Jaroslava PAVLÍČKOVÁ. *Celiakie: Dieta bezlepková*. 1. vyd. Čestlice: Nakladatelství Pavla Momčilová, 1994. ISBN 80-901137-6-1.

ORIEŠKA, Ján. *Služby v cestovním ruchu*. 1. vyd. Praha: Idea servis, 2010, 405 s. ISBN 9788085970685.

RYGLOVÁ, Kateřina, Michal BURIAN a Ida VAJČNEROVÁ. *Cestovní ruch - podnikatelské principy a příležitosti v praxi*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2011, 213 s. ISBN 9788024740393.

THOMPSON, Tricia. *Celiac disease nutrition guide*. 2nd ed. Chicago, Ill.: American Dietetic Association, c2006, v, 40 p. ISBN 9780880913645.

VRÁNOVÁ, Dagmar. *Chronická onemocnění a doporučená výživová opatření*. Olomouc: ANAG, 2013, 183 s. ISBN 9788072637881.

ZELENKA, Josef. *Marketing cestovního ruchu*. Vyd. 1. Praha: Univerzita Jana Amose Komenského, 2010, 240 s. ISBN 978-80-86723-95-2.

Internetové zdroje:

[1] Sanquis: zdravý život je umění. Praha: Wald Press. ISSN 1212-6535. Dostupné z: <http://sanquis.cz/index1.php?linkID=akt3092>

[2] Celiakie. In: *Fórum zdravé výživy* [online]. 2015 [cit. 2015-04-13]. Dostupné z: <http://www.fzv.cz/celiakie/>

- [3] Celiakie není běžná alergie na lepek. *ULékaře.cz* [online]. 2008 [cit. 2015-04-13]. Dostupné z: <http://www.ulekare.cz/clanek/celiakie-neni-bezna-alergie-na-lepek-6131>
- [4] Co je lepek?. *Proalergiky.cz* [online]. [cit. 2015-04-02]. Dostupné z: <http://www.proalergiky.cz/alergie/clanek/rozdil-mezi-alergii-na-lepek-a-celiakii>
- [5] Alergeny na jídelním lístku. *UniConsulting, s. r. o.* [online]. 2015 [cit. 2015-04-13]. Dostupné z: <http://www.uniconsulting.cz/cz/stravovani/alergeny-na-jidelnim-listku.html>
- [6] Třebíč – Turistický informační portál města. *Visittrebic.eu* [online]. 2011 [cit. 2015-04-15]. Dostupné z: <http://www.visittrebic.eu/>
- [7] Počty obyvatel v obcích. *Ministerstvo vnitra České republiky* [online]. 2015 [cit. 2015-04-16]. Dostupné z: <http://www.mvcr.cz/clanek/statistiky-pocty-obyvatel-v-obcich.aspx>
- [8] Třebíč. *Místopisný průvodce po České republice* [online]. 2009 [cit. 2015-04-15]. Dostupné z: http://www.mistopisy.cz/trebic_6024.html
- [9] Malý lexikon obcí České republiky 2014. *Český statistický úřad* [online]. 2014 [cit. 2015-04-27]. Dostupné z: <https://www.czso.cz/csu/czso/maly-lexikon-obci-ceske-republiky-2014-n-gdc2kaznu1>

Seznam příloh

Příloha 1: Přehled zkoumaných restaurací a jejich přizpůsobení nabídky

Příloha 2: Hodnotící formulář

Přílohy

Příloha 1: Přehled zkoumaných restaurací a jejich přizpůsobení nabídky

Název stravovacího zařízení v městě Třebíč	Druh bezlepkového pokrmu					
	Polévka	Hlavní chod				Dezert
		Bezmasý	Masitý v omáčce	Masitý ve vl. šťávě	Smažený	
Centrum Lihovar Nad Zámkem 7	—	✓	—	✓	—	✓
Cafe Bar Holyday Smyla Osovského 14/21	✓	✓	✓	✓	—	✓
La Fabrica pizzerie Karlovo nám. 17/11	✓	—	—	✓	—	✓
Coqpit restaurace Havlíčkovo nábřeží 146/39	✓	✓	✓	✓	—	✓
Rodeo Steak House Kapitána Jaroše 736/6	✓	✓	—	✓	—	—
Lucullus restaurace Okrajová 1350	—	✓	—	✓	—	✓
Solaster restaurace Vítězslava Nezvala 8	✓	—	—	✓	✓	—
Amadeus Sadová 1	✓	✓	✓	✓	—	✓
Don restaurace Modřínová 559	✓	✓	—	✓	✓	✓
Vinohrádek Nad Babou Cyrilova 430	✓	✓	✓	✓	—	✓
Černý dům Karlovo náměstí 16	✓	—	✓	✓	—	✓
Atom Velkomeziříčská 640/45	✓	—	✓	✓	—	✓
Třebíčanka Karlovo náměstí 41	✓	✓	—	✓	—	—
U Kmotra Táborská 406	✓	✓	—	✓	—	✓
U Rudolfa Blahoslavova 88/19	—	—	—	✓	—	—
Plzeňská restaurace Fórum Masarykovo náměstí 12	✓	✓	—	✓	—	✓

Kozlovna Alfa Znojemská 1235/29	✓	✓	—	✓	—	—
Pizzerie Harlekýn Bráfova 58	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Ráchel restaurace Leopolda Pokorného 35	—	✓	—	✓	—	—
Phiasko restaurace Bedřicha Václavka 6	✓	✓	✓	✓	—	✓
Slunečnice restaurace Karlovo náměstí 54	—	—	—	✓	—	—
Restaurace Na Hvězdě Na Hvězdě 1388	—	—	—	✓	—	—
Kleopatra restaurace Karlovo nám. 19/13	✓	✓	—	✓	—	✓

Příloha 2: Hodnoticí formulář

	Stálý JL	Nápojový lístek	Denní nabídka
Alergeny jsou označeny přímo v nabídce			
Přehled alergenů na vyžádání u obsluhy			
Alergeny nejsou označeny			

Číselné označení odpovídá vzorovému seznamu alergenů	
Číselné označení neodpovídá vzorovému seznamu alergenů	

Pokrm pro celiaky jsou odděleny / vyznačeny v jídelním lístku	
Pokrm pro celiaky nejsou odděleny / vyznačeny v jídelním lístku	

Pracovník ví, kdo je celiak	
Pracovník neví, kdo je celiak	

POLÉVKA

Radí sám obsluhující	
Radí se s personálem	

S výběrem si je jistý	
S výběrem si není jistý	

Rada na základě znalostí	
Rada dle označených alergenů	

Vhodný pokrm	
Nevhodný pokrm	

Důvod nevhodnosti pokrmu:

DRUH VYBRANÉHO POKRMU - hloubka sortimentu POLÉVEK

	Jídelní lístek	Denní nabídka
Nabídka		
Vhodnost		

Možná příprava pokrmu, aby byl pro celiaka vhodný: (VHODNOST = 0)

Vynechání složky obsahující lepek	
Použití bezlepkového suroviny	
Příprava není možná	

HLAVNÍ CHOD

Radí sám obsluhující	
Radí se s personálem	

S výběrem si je jistý	
S výběrem si není jistý	

Rada na základě znalostí	
Rada dle označených alergenů	

Vhodný pokrm	
Nevhodný pokrm	

Důvod nevhodnosti pokrmu:

DRUH VYBRANÉHO POKRMU - hloubka sortimentu HLAVNÍCH CHODŮ

	Bezmasý	Masitý v omáčce	Masitý ve vlastní šťávě	Smažený	Denní nabídka
Nabídka					
Vhodnost					

Možná příprava pokrmu, aby byl pro celiaka vhodný:

Vynechání složky obsahujících lepek					
Použití bezlepkové suroviny					
Úprava není možná					

DEZERT

Radí sám obsluhující	
Radí se s personálem	

S výběrem si je jistý	
S výběrem si není jistý	

Rada na základě znalostí	
Rada dle označených alergenů	

Vhodný pokrm	
Nevhodný pokrm	
Druh pokrmu není v nabídce	

Důvod nevhodnosti pokrmu:

DRUH VYBRANÉHO POKRMU - hloubka sortimentu DEZERTŮ

Nabídka	
Vhodnost	

Možná příprava pokrmu, aby byl pro celiaka vhodný:

Vynechání složky obsahující lepek	
Použití bezlepkového produktu	
Úprava pokrmu není možná	

Odlišné vybavení pro přípravu pokrmu

FRITÉZA - ANO / NE

PIVO

Radí sám obsluhující	
Radí se s personálem	

S výběrem si je jistý	
S výběrem si není jistý	

Rada na základě znalostí	
Rada dle označených alergenů	

Vhodný nápoj	
Nevhodný nápoj	

DRUH VYBRANÉHO NÁPOJE - hloubka sortimentu

Nabídka	
Vhodnost	