

**VYSOKÁ ŠKOLA POLYTECHNICKÁ JIHLAVA**

Katedra cestovního ruchu

**Nabídka služeb a vybavení restaurací  
v Humpolci pro rodiny s dětmi**

bakalářská práce

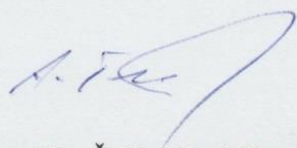
Autor práce: Dominika Alexandra Zezuláková

Vedoucí práce: Ing. Alice Šedivá Neckářová, Ph.D.

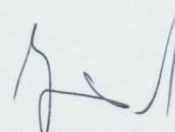
Jihlava 2019

## ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Autor práce: **Dominika Alexandra Zezuláková**  
Studijní program: **Ekonomika a management**  
Obor: **Cestovní ruch**  
Název práce: **Nabídka služeb a vybavení restaurací v Humpolci pro rodiny s dětmi**  
Cíl práce: **Teoretická část práce zahrnuje rešerši literatury a objasňuje pojmy, které jsou klíčové pro porozumění praktické části práce. Cílem bakalářské práce je zhodnotit nabídku sortimentu a poskytovaných služeb restaurací v Humpolci pro konkrétní segment trhu - rodiny s malými dětmi.**



**Ing. Alice Šedivá Neckářová, Ph.D.**  
vedoucí bakalářské práce



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

## **Abstrakt**

ZEZULÁKOVÁ, Dominika Alexandra. Nabídka služeb a vybavení restaurací v Humpolci pro rodiny s dětmi. Bakalářská práce. Vysoká škola polytechnická Jihlava. Katedra cestovního ruchu. Vedoucí práce: Ing. Alice Šedivá Neckářová, Ph.D. . Stupeň odborné kvalifikace: bakalář. Jihlava 2019

Bakalářská práce analyzuje nabídku služeb a vybavení restaurací v Humpolci pro konkrétní segment poptávky rodiny s malými dětmi. Tato bakalářská práce se skládá ze dvou částí, teoretické a praktické. Teoretická část práce vymezuje pojmy, které jsou klíčové pro porozumění praktické části práce. V praktické části je zhodnocena nabídka služeb a vybavení restaurací pro rodiny s dětmi v Humpolci, které jsou komparovány. Součástí práce tvoří také návrhy na zlepšení aktuální situace, součástí je i návrh vhodného menu pro děti.

## **Klíčová slova**

služby; vybavení; rodina s dětmi; restaurace; Humpolec

## **Abstract**

ZEZULÁKOVÁ, Dominika Alexandra. Offer services and equipment of restaurants in Humpolec for families with children. Bachelor thesis. Polytechnic College Jihlava. Department of Tourism. Thesis supervisor: Ing. Alice Šedivá Neckářová, Ph.D. Degree of professional qualification: Bachelor. Jihlava 2019

The bachelor thesis analyzes the offer of services and equipment of restaurants in Humpolec for a particular segment of the demand of a family with small children. This bachelor thesis is divided into two parts, theoretical and practical. The theoretical part defines terms: services, catering services, family with children segment and baby friendly certificate. In the practical part is evaluated the offer of services and equipment of restaurants for families with children in Humpolec, which are compared. The work also includes suggestions for improving the current situation and creating a suitable menu for children.

## **Key words**

services; equipment; family with children; restaurant; Humpolec

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 30. dubna 2019

.....  
Podpis studenta/ky

## **Poděkování**

*Tímto bych chtěla poděkovat především mé vedoucí bakalářské práce Ing. Alici Šedivé Neckářové, Ph.D. za všechny poskytnuté rady a nápady pro tuto práci a také za její odborné vedení, pomoc při psaní a čas věnovaný při konzultacích. Následně bych také ráda poděkovala personálu v navštívených objektech, za poskytnutí informací pro psaní bakalářské práce.*

## Obsah

|                                                                                |    |
|--------------------------------------------------------------------------------|----|
| Úvod.....                                                                      | 9  |
| Motivace .....                                                                 | 11 |
| Cíl práce .....                                                                | 12 |
| 1    TEORETICKÁ ČÁST .....                                                     | 13 |
| 1.1    Služby cestovního ruchu .....                                           | 13 |
| 1.2    Stravovací služby .....                                                 | 17 |
| 1.3    Management kvality v sektoru stravovacích služeb.....                   | 21 |
| 1.4    Segment rodina s dětmi .....                                            | 22 |
| 1.5    Nákupní chování .....                                                   | 25 |
| 1.6    Cestovní ruch rodin s dětmi .....                                       | 28 |
| 1.6.1    Nabídka a poptávka produktů pro děti ve stravovacích zařízeních ..... | 28 |
| 1.6.2    Certifikát Baby Friendly .....                                        | 30 |
| 2    PRAKTICKÁ ČÁST .....                                                      | 32 |
| 2.1    Marketingový výzkum .....                                               | 32 |
| 2.2    Analýza pohostinských zařízení v Humpolci.....                          | 35 |
| 2.3    Navštívené objekty.....                                                 | 36 |
| 2.4    Interpretace marketingového výzkumu.....                                | 37 |
| 3    Diskuze .....                                                             | 52 |
| 4    Návrh řešení a doporučení pro praxi.....                                  | 57 |
| Závěr .....                                                                    | 67 |
| Seznam použité literatury .....                                                | 69 |
| Přílohy.....                                                                   | 71 |

## Seznam obrázků

|                                                                                                     |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Obrázek 1 Členění stravovacích služeb (Mlejnková a kol., 2005, in Indrová a kol., 2009, s. 43)..... | 18 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|----|

.

## Seznam tabulek

|                                                                        |    |
|------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabulka 1 Fáze životního cyklu podle Wellse a Gubara .....             | 24 |
| Tabulka 2 Osm úloh v rozhodovacím procesu .....                        | 26 |
| Tabulka 3 Kritéria baby friendly restaurace .....                      | 33 |
| Tabulka 4 Restaurační zařízení v Humpolci.....                         | 35 |
| Tabulka 5 Vybrané objekty k analýze vhodnosti pro rodiny s dětmi ..... | 36 |
| Tabulka 6 Restaurace Kotyza .....                                      | 37 |
| Tabulka 7 Restaurace Jirmásek - Orlík.....                             | 39 |
| Tabulka 8 Restaurace U Jiřího.....                                     | 41 |
| Tabulka 9 Restaurace Fabrika.....                                      | 43 |
| Tabulka 10 Restaurace Papa's Garden .....                              | 45 |
| Tabulka 11 Restaurace Na Lázni .....                                   | 47 |
| Tabulka 12 Restaurace s příběhem .....                                 | 49 |
| Tabulka 13 Vyhodnocení navštívených objektů.....                       | 52 |
| Tabulka 14 Výčet vybavení a služeb restaurací pro děti .....           | 57 |
| Tabulka 15 Návrh rozpočtu vybavení pro malé děti.....                  | 61 |
| Tabulka 16 Pokrmy pro děti v restauracích .....                        | 64 |
| Tabulka 17 Vytvořený jídelní lístek pro děti .....                     | 64 |
| Tabulka 18 Navrhnuté příkrmy pro děti .....                            | 66 |

## Úvod

Tématem bakalářské práce je analýza nabídky služeb a vybavení restaurací v Humpolci pro segment rodiny s dětmi. Bakalářská práce se zaměřuje pouze na jeden konkrétní segment trhu, rodiny s malými dětmi, který je dle mého názoru velice specifický a stále se rozvíjí.

Rodina s malými dětmi má své specifické potřeby a proto je nutný z hlediska nabídky individuální přístup ve všech odvětvích cestovního ruchu. Specifickou nabídku by tedy měli poskytovat cestovní kanceláře, agentury, ubytovací i stravovací zařízení a dopravci. Za úspěchem poskytovatelů služeb v cestovním ruchu tedy stojí hlavně vytváření specifických a na míru určených balíčků pro konkrétní segment rodiny s dětmi. V dnešní době začínají být sociální sítě, jako například Instagram nebo Facebook, čím dál více populární a slouží především jako zdroje inspirace.

Každý z nás si už na vlastní kůži vyzkoušel být zkoumanou cílovou skupinou, ať už jako dítě, či v situaci kdy zakládal svoji vlastní rodinu. V současnosti stále více osob žije aktivně s (malými) dětmi, roste životní úroveň i kupní síla a proto je toto segment, na který by se cestovní ruch měl více zaměřit a přizpůsobit se jeho potřebám.

Právě kvůli tomuto problému jsou tématem mé bakalářské práce také pohostinská zařízení a to konkrétně restaurace, aby bylo zjištěno, zda je nabídka přizpůsobena tomuto segmentu či nikoliv. Velká většina stravovacích provozoven není zacílena na konkrétní segment, což považuji za nedostatek.

Častým rozhodovacím kritériem u segmentu rodiny s dětmi je cena, proto je třeba brát v úvahu nejenom specifickou nabídku, ale i ekonomickou situaci rodin s malými dětmi. Často se stává, že cena produktů je vyšší, než si daná rodina může dovolit. Nákupní chování může být odlišné od jiných segmentu trhu, rodina s dětmi se proto jakékoli formy cestovního ruchu ani nemusí účastnit.

Pokud chce rodina s dětmi cestovat a využívat ubytovací či stravovací služby, určitě dá přednost čistému, nekuřáckému prostředí s milým personálem a rodinnou atmosférou. Zařízení cestovního ruchu by tedy měla tímto disponovat, pokud zde chce vítat i tento segment trhu. Pro děti by měla být k dispozici zábava a vyžití v prostředí, které není

stresující nebo příliš hlučné. Nemělo by chybět vybavení, jako je dětský koutek, venkovní hřiště, uzpůsobené toalety pro děti nebo dětská jídelní židlička.

Na základě uvedených faktů bude bakalářská práce následně řešena a vypracována, aby posloužila jako případný „návod“ pro restaurace, které by se chtěly zaměřit na tento konkrétní segment nebo alespoň upravit svoji nabídku služeb a vybavení.

Teoretickou část bakalářské práce bude tvořit literární rešerše týkající se služeb cestovního ruchu, kde budou popsány znaky, klasifikace, specifické vlastnosti a jaké jsou služby cestovního ruchu dětí, mládeže a mladých rodin. Následně budou podrobněji rozebrány stravovací služby, specifické vybavení restaurace pro nejmenší děti a hodnocení kvality služeb v tomto odvětví, dále bude teoretická část pokračovat v popisu segmentu rodina s dětmi s charakteristickými rysy cestovního ruchu dětí. Pozornost bude také věnována nákupnímu chování rodin s dětmi, nabídce a poptávce rodin s dětmi ve stravovacích zařízeních a nakonec certifikaci Baby Friendly.

V praktické části bude v první řadě uskutečněn primární výzkum, který bude spočívat v analýze webového portálu, turistického informačního centra Humpolce, za účelem zjištění všech stravovacích zařízení v tomto městě. Následovat bude marketingový výzkum ve vybraných objektech, který bude probíhat hodnocením objektů metodou mystery shoppingu a pozorování, zda disponují dětským vybavením či nikoliv. Výsledné zhodnocené restaurace budou komparovány a následovat bude shrnutí tohoto hodnocení a vyhodnocení celkové situace. Primární data budou zaznamenávána do předem vytvořeného evaluačního formuláře.

## **Motivace**

Největším motivujícím elementem, který mě vedl k výběru tohoto tématu bakalářské práce a segmentu rodin s dětmi, byl fakt, že i já sama plánuji založit v budoucnu rodinu a mít malé děti. Díky zjištěným výsledkům tedy budu mít představu, jaká zařízení budou vhodná k návštěvě s dětmi. Dalším důvodem, alespoň z mého pohledu, je to, že rodiny s dětmi často bývají znevýhodňovány v oblasti služeb cestovního ruchu a nevěnuje se jim příliš velká pozornost. Sama mám malého bratra, který to v zařízeních cestovního ruchu neměl vždy snadné, děti bývají často odbývány a nevěnuje se jim příliš velká pozornost, jaká by byla potřeba. Proto doufám, že se tato bakalářská práce stane přínosem nejen pro mě samotnou, ale i pro různá zařízení cestovního ruchu.

## **Cíl práce**

Cílem bakalářské práce je zhodnotit nabídku sortimentu a poskytovaných služeb restaurací v Humpolci pro konkrétní segment trhu - rodiny s malými dětmi. Teoretická část práce zahrnuje rešerši literatury a objasňuje pojmy, které jsou klíčové pro porozumění praktické části práce. V praktické části práce je zhodnocena nabídka vybavení a služeb restaurací pro děti. Součástí práce je také návrh na zlepšení stávající situace a vhodného dětského menu.

# 1 TEORETICKÁ ČÁST

Teoretická část této bakalářské práce je zaměřena na pojmy týkající se služeb cestovního ruchu, jejich klasifikace, znaků a charakteristiky pro rodiny s dětmi, včetně těch nejmenších. Dále jsou zde přiblíženy pojmy týkající se stravovacích služeb, stravovacích zařízení, jejich rozdělení, kategorizace a přiblížení nabídky i se specifikací pro děti do 6 let. Jako následující je zde rozebráno nákupní chování a psychologie spotřebitele, nebo segmentace a segment rodina s dětmi. V této části práce je ještě zmínka o marketingu a managementu segmentu rodina s dětmi a analýzy nabídky, poptávky a statistik Humpolce. V neposlední řadě jsou zde uvedeny také informace o certifikátu Baby friendly.

## 1.1 Služby cestovního ruchu

První kapitola bakalářské práce pojednává o obecném pojmu služba a dále specifikuje, znaky a kategorizaci služeb cestovního ruchu. Pod obecným pojmem služba, jejíž podstatou je hlavně činnost a určena je mírou užitku, který přináší, se rozumějí ekonomické statky s převážně nehmotným charakterem. V cestovním ruchu se jedná o heterogenní soubor využitých efektů, které jsou určené k uspokojení potřeb účastníků cestovního ruchu. Služba spolu s veřejnými statky, zbožím a statky volnými tvoří produkt cestovního ruchu, proto je nedílnou součástí celého procesu nabídky cestovního ruchu.

Z hlediska druhového členění, které uvádí Oriška (2010, s. 13), dělíme služby cestovního ruchu na dodavatelské služby, což jsou dopravní služby, ubytovací služby, stravovací služby, lázeňské služby, služby informační, dále například kongresové, nebo průvodcovské služby a na zprostředkovatelské služby, do kterých se řadí informační služby a služby cestovních kanceláří a agentur.

### Znaky služeb

Znaky služeb dělí Oriška (2010, s. 9) do dvou hlavních skupin a to na znaky obecné, kterých se týkají i služby v cestovním ruchu a na speciální znaky služeb, které mají pouze služby cestovního ruchu. Mezi hlavní obecné znaky se řadí nemateriální charakter, pomíjivost, vysoká spotřeba živé práce při poskytování, soulad poskytování služeb s jejich spotřebou a začlenění vnějšího faktoru do procesu poskytování služeb.

Na druhou stranu ty speciální znaky souvisí s časovou a místní vázaností služeb na primární nabídku cestovního ruchu, dále je dbáno na komplexnost a komplementárnost služeb, nezbytnost poskytování informací o službách a jejich kvalitě a zastupitelnost služeb.

### **Specifické vlastnosti služeb**

Mezi specifické vlastnosti služeb řadí Jakubíková (2012, s. 72) nehmotnost, vlastnost specifickou tím, že službu nemůže účastník vidět před její koupí, dále neoddělitelnost od osoby poskytovatele, kdy je na místě interakce poskytovatele služeb se zákazníkem, proměnlivost, vlastnost související s kvalitou poskytované služby, která závisí na tom, kdo ji poskytuje, kde ji poskytuje, kdy a jak. Jako následující je pomíjivost, ta říká, že službu nelze skladovat a v poslední řadě nemůžeme službu vlastnit, tudíž u služeb je vlastností také absence vlastnictví.

### **Klasifikace služeb**

Služby, které jsou poskytovány v cestovním ruchu, jsou nesourodé. Z tohoto důvodu je možné klasifikovat tyto služby z mnoha hledisek. Služby v cestovním ruchu je možné klasifikovat podle významu ve spotřebě účastníků a to na služby základní, které jsou spojeny se zabezpečením přemístění účastníků v destinaci do rekreačních zařízení i zpět a služby spojené s pobytem v rekreační oblasti, jako dopravní, stravovací a ubytovací služby a na služby doplňkové, které jsou spjaté s využíváním různých aktivit v místě pobytu, charakteristické pro určitý rekreační prostor. Klasifikace je možná také podle charakteru spotřeby, kdy se jedná o spotřebu osobní, nebo věcnou, dále například podle způsobu úhrady, místa nebo způsobu zabezpečení (Jakubíková, 2012, s. 21).

### **Služby cestovního ruchu pro děti a mládež**

Děti a mládež tvoří zajímavý segment trhu cestovního ruchu. Zajímavý je z toho důvodu, že pokud si tento segment vytvoří pozitivní vztah k cestovnímu ruchu již v mládí, vzniká tak potenciál účasti na cestovním ruchu i v jejich dospělosti. Tento segment bývá také náročný, náročný proto, že rodiče kladou obvykle vysoké nároky na standard poskytovaných služeb a současně disponují menší kupní silou (Orieška, 2010, s. 340).

V cestovním ruchu tohoto segmentu jsou rovněž patrné charakteristiky sociálního cestovního ruchu, někdy nazývaný jako cestovní ruch pro všechny, kdy má podle etického kodexu UNWTO a OSN právo každý na odpočinek a cestování (Ulrych, 2008, s. 14).

Základním kritériem pro diferenciaci dětí je jejich věk, ten dělí tento poměrně rozsáhlý segment na několik menších:

- **Děti do 2 let, tzv. infants** – nejnižší věková skupina, která se podílí na účasti cestovního ruchu výhradně s rodiči
- **Děti od 2 let do 10 let** – tato skupina cestuje většinou v kolektivu s jinými dětmi, anebo o její účasti rozhodují rodiče
- **Mladí lidé od 10 do 20 let, tzv. teens** – skupina těchto lidí už má určitou samostatnou míru rozhodování o účasti na cestovním ruchu a různorodé volnočasové aktivity
- **Mládež ve věku 20 až 26 let, tzv. twens** – jedná se o skupinu lidí, kteří již sami rozhodují o své účasti na cestovním ruchu a jsou již finančně nezávislí

Takto definované skupiny pomáhají stanovit například tzv. dětské ceny, které jsou zohledňovány ve většině zařízení cestovním ruchu. Dále jsou tu výhody i pro mládež, například slevy na jízdném, nebo vstupech do různých objektů. Ve školách jsou pro dětské účastníky realizovány např. školní výlety, s charakterem vlastivědné turistiky, která je zaměřena na poznávání památek všeho druhu a má výchovný charakter. K dětskému cestovnímu ruchu jsou přizpůsobeny i podniky pro ozdravný pobyt, jako je dětská zotavovna, nebo klasické hotely, které nabízí pro kojence dětskou postýlku a jsou vybaveny dětskou hrou (Orieška, 2010, s. 341, 342).

### **Služby cestovního ruchu pro mladé rodiny**

Mladou rodinou rozumíme manželské páry ve věku 25 – 44 let s dětmi. Toto je segment, který je charakteristický průměrným příjmem a je považován za nejperspektivnější cílovou skupinu. Takovému segmentu jsou často poskytovány služby za zlevněnou cenu, cílí se především na spokojenost dítěte, aby byl spokojen následně i rodič samotný. Různé ubytování nabízí například dětskou knihovnu, hřiště nebo opatrovatelskou službu tzv. babysitting. Další velmi lákavá služba jsou dětské

školky, nebo kluby, kde mohou rodiče své děti ponechat a vyzvednou si je později. Pro tento segment jsou velice přitažlivé parky volného času, což je uměle vytvořená atraktivita cestovního ruchu pro trávení volného času. Parky volného času jsou různé, jedná se např. o zábavní parky a lunaparky, zoologické zahrady a safari parky, sportovní, nebo vodní parky, o tzv. „science centra“ a v neposlední řadě jsou to parky zážitků, z nichž nejznámější pro veřejnost je například Disneyland (Orieška, 2010, s. 345, 346).

## 1.2 Stravovací služby

V této části kapitoly bakalářské práce jsou podrobněji popsány stravovací služby. Stravovací služby slouží k uspokojování potřeb výživy. Jedná se o služby základního stravování, což je nabídka kompletního menu, nápojů, označováno jako večeře či oběd a dále jsou to služby doplňkového stravování a občerstvení, nebo společensko-zábavní služby (Orieška, 2010, s. 137).

Definici stravování popisuje Jakubíková (2012, s. 28) takto: „*Stravování souvisí s uspokojením potřeby výživy člověka. Charakter uspokojení této potřeby závisí na stupni společenského vývoje.*“

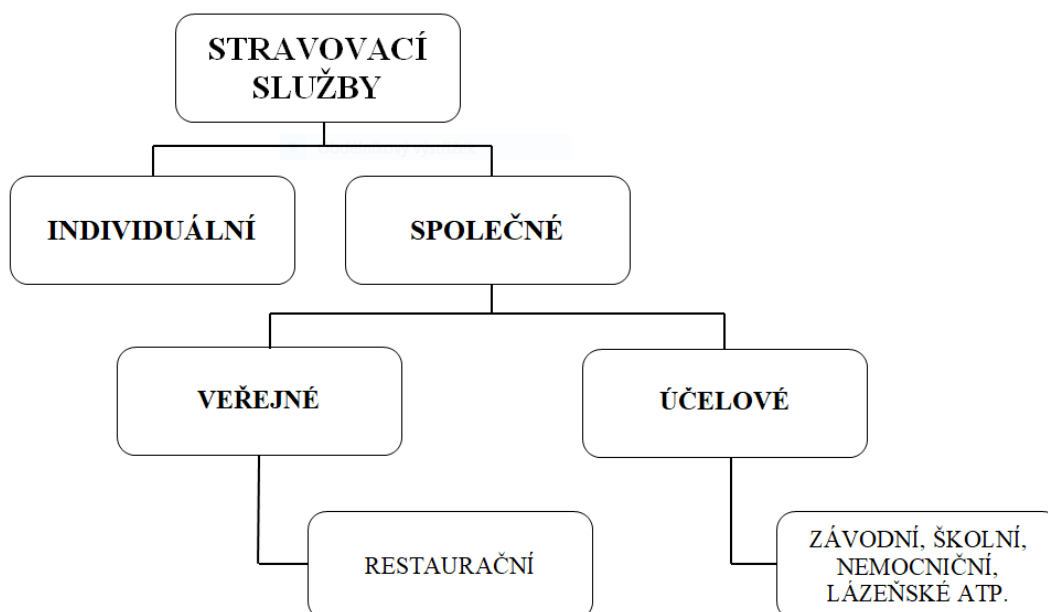
Hlavní činností stravovacích služeb je příprava pokrmů, které se konzumují v provozovnách stravovacích zařízení. Produktem ve stravovacích službách jsou již hotová jídla a nápoje, ale i nehmotné služby s tím spojeny (Horner a Swarbrooke, 2003, s. 351).

V cestovním ruchu tyto služby účastník využívá v průběhu jeho přemísťování i během pobytu v cílové destinaci. V některých případech mezinárodního cestovního ruchu se prostřednictvím stravování seznamují účastníci s kulturou daného národa či regionu a stravování samo se stává motivem k účasti na cestovním ruchu. Oblasti se specifickou nabídkou stravovacích produktů, realizují gastronomický, či dokonce mezinárodní cestovní ruch (Indrová a kol., 2009, s. 41).

### Formy stravovacích služeb

- **Individuální stravování** – účastník si sám vyhotoví pokrm, který přesně odpovídá jeho okamžitým možnostem a potřebám.
- **Společné stravování** – jedná se o hromadnou přípravu pokrmů a nápojů pro velké skupiny osob. Dle Indrové a kol. (2009, s. 41, 42) má společné stravování dva významy: *společenský a ekonomický*.

Členění stravovacích služeb popisuje schéma od Indrové a kol., (2009, s. 43) následovně:



Obrázek 1 Členění stravovacích služeb (Mlejnková a kol., 2005, in Indrová a kol., 2009, s. 43)

## Funkce veřejného stravování

Restaurační stravování zajišťuje uspokojení potřeb zákazníků prostřednictvím tří funkcí a je poskytováno jako služba (Indrová a kol., 2009, s. 43, 44).

1. **Funkce stravovací - základní** – tato funkce zajišťuje výživu v podobě hlavních jídel během dne
2. **Funkce doplňková** – spočívá v možnosti občerstvit se mezi hlavními jídly během dne
3. **Funkce společensko – zábavní** – v zařízeních restauračního stravování vytváří podmínky pro uspokojení potřeby zábavy, setkávání, společenské komunikace a pobavení

## Kategorizace stravovacích zařízení

Stravovací zařízení jsou velmi různorodá, z tohoto důvodu byla vydána doporučení, která upravují základní ukazatele pro jejich kategorizaci. Hostinská zařízení se dělí podle duhu do kategorií, které respektují převažující charakter jejich činnosti.

Stravovací zařízení restauračního typu dělí Oriška (2010, s. 140) na tyto dva typy: *restaurace a bary*.

- **Restaurace**

Tato kategorie má za dominantní činnost prodej pokrmů a to zejména hlavních jídel, nebo poskytují nabídku, která hlavní jídla zcela nahradí, dále je tu možnost zakoupení nápojů, nebo různých forem společenské zábavy (Oriška, 2010, s. 140), (Indrová a kol., 2009, s. 44). Jednotlivé druhy provozoven s jejich charakteristikou pro tuto kategorii uvádí Oriška (2010, s. 140), viz. *Příloha 1*.

- **Bary**

Do této kategorie spadají provozovny, které uspokojují zákaznické potřeby především společensko – zábavního charakteru a je pro ně dominantní především prodej nápojů. Dále je možno členit tyto zařízení také na denní bary, noční bary a provozovny specializované na podávání nápojů. I v těchto prodejnách může zákazník obdržet občerstvení, nebo různé pokrmy (Oriška, 2010, s. 140), (Indrová a kol., 2009, s. 44). Jednotlivé druhy provozoven v kategorii barů včetně jejich charakteristiky uvádí Oriška (2010, s. 141), viz. *Příloha 2*.

## **Provozovna stravovacích služeb**

Provozovna stravovacích služeb musí vyhovovat hygienickým požadavkům na umístění, stavební konstrukci, prostorové dispoziční uspořádání, zásobování vodou, osvětlení, vytápění, odstraňování odpadních vod, větrání a další vybavení. Pro provozovny tohoto typu je dán předpis, který upravuje požadavky na umístění a dispoziční řešení provozovny, na větrání atd. (Beránek, 2004, s. 15).

Pokud máme souhrn všech pohostinských zařízení v určité lokalitě, může to být obec, město, kraj, nebo i stát, pak mluvíme o síti provozoven. S tímto pojmem souvisí dále hustota sítě a kvalita sítě neboli skladba (Indrová, 2009, s. 46, 47).

## **Jídelní a nápojový lístek**

Nabídka ve stravovacích zařízeních je tvořena určitým objemem a sortimentem výrobků a služeb určených k uspokojování zákaznických potřeb. U tohoto typu služeb

je poptávka závislá na potencionálních příjmech zákazníků a cenách jídel a nápojů, včetně úrovně poskytovaných služeb. Naopak nabídka je ovlivněna charakterem stravovacího zařízení, sezónou, nebo zásobovací situací (Orieška, 2010, s. 142).

Jídelní lístky rozlišuje Orieška (2010, s. 143, 144) podle charakteru stravovacích zařízení a délky používání následovně: *stálý jídelní lístek, denní jídelní lístek, noční jídelní lístek, kavárenský jídelní lístek, dále vinárenský, barový a dětský jídelní lístek, a v neposlední řadě speciální a hotelový jídelní lístek*

Stejně jako jídelní lístky, tak i ty nápojové se rozlišují podle druhu stravovacího zařízení, které Orieška (2010, s. 145) uvádí takto: *restaurační nápojový lístek, kavárenský nápojový lístek, vinárenský, barový nápojový lístek a hotelový nápojový lístek*

V některých zařízeních, převážně rychlého občerstvení, je vizuální nápojový i jídelní lístek a zvláště uveden přehledný ceník.

### **Konkurence ve stravovacích službách**

Konkurence může existovat mezi různými a na sobě nezávislými typy stravovacích zařízení, popřípadě mezi typy kuchyní, dále je to konkurence v rámci jednotlivých sektorů stravovacích služeb a mezi významnými řetězci stravovacích služeb. Záleží také na geografické oblasti, zde může probíhat konkurence mezi všemi typy stravovacích zařízení (Horner, Swarbrooke, 2003, s. 356).

### **Specifické vybavení zařízení pro nejmenší hosty**

V restauraci a obecně v provozovně stravovacích zařízení, by neměli chybět dětské sedačky či sedáky pro nejmenší děti, popřípadě postýlky. Na toaletě by měla být k dispozici dětská prkénka a též vlastní dětské nádobí, které je nerozbitné a s veselým dekorem, také bryndáček je hosty velice vítán.

Také by měl být brán ohled z hlediska rychlosti poskytovaných služeb, protože malé děti chvíli neposedí a dlouhá čekací doba na jídlo, může velice znepříjemnit situaci jak rodičům, tak ostatním hostům v restauraci. Velmi účinné je poskytnout dětem například obrázkové knihy, nebo papír na kreslení s tužkami (Parmová, 2003, s. 41).

### **1.3 Management kvality v sektoru stravovacích služeb**

Následující kapitola bakalářské práce pojednává o kvalitě v sektoru stravovacích služeb a certifikací ve stravovacích službách.

#### **Kvalita v sektoru stravovacích služeb**

Hosté navštěvující stravovací zařízení patří do různých sociálních skupin a mají různé způsoby chování, finanční možnosti a názory. Proto je důležité identifikovat cílovou skupinu zákazníků, přizpůsobit se jim, odlišit se a s dodržováním standardu kvality vznikne zařízení se silnou konkurenční výhodou.

Ovšem i přes toto všechno je pojem kvalita velice subjektivní. Kvalitní stravovací zařízení je tvořeno několika oblastmi. Jedná se tu o kvalitu nabízených produktů, obsluhy a o celé prostředí restaurace. Tudíž pokud chce podnik nabízet kvalitní služby, je třeba aktivně a systematicky pracovat na jejich dosažení a udržení (Rašovská, Ryglová, 2017, s. 113).

#### **Certifikace ve stravovacích službách**

V současnosti se v České republice rozvíjí mnoho projektů, které se zaměřují na certifikaci v této oblasti. Restaurace se sami mohou zapojit do projektu Czech Specials či Stezky dědictví, anebo do Národního systému kvality. V dnešní době jsou uznávaná také ocenění z portálů TripAdvisor a „Travellers‘ Choice“ (Rašovská, Ryglová, 2017, s. 113).

## 1.4 Segment rodina s dětmi

Ve čtvrté kapitole bakalářské práce jsou níže zmíněné pojmy, které přímo souvisí s praktickou částí bakalářské práce, popisující zkoumaný segment rodina s dětmi, ve věku do 6 let, v oblasti vybavenosti restauračních zařízení.

### Segmentace

Přesný pojem segmentace definuje Jakubíková (2012, s. 156) takto: „*Segmentace trhu představuje rozčlenění trhu do homogenních skupin, které se vzájemně liší svými potřebami, charakteristikami a nákupním chováním; je možno na ně působit modifikovaným marketingovým mixem.*“

U segmentace se používá pět hlavních technik, které uvádí Horner a Swarbrooke (2003, s. 76) následovně:

- **Demografická segmentace** – tato segmentace používá věk, jako prostředek k rozdělení celkového trhu na skupiny lidí
- **Socioekonomická segmentace** – technika druhá třídí trh z hlediska příjmů, povolání, vzdělání nebo dle společenské třídy
- **Geografická segmentace** – člení trh z hlediska země původu, nebo z užšího hlediska souvisejícího s polohou či bydlištěm, může nabývat národního, nebo i mezinárodního členění
- **Psychografická segmentace** – princip této techniky členění je založen na postojích, názorech a životním stylu trhu, nebo na preferencích, či hodnotách
- **Behavioristická segmentace** – poslední metoda člení trh z pohledu postavení uživatele, jaký je jeho postoj k produktu, očekávané výhody a jaké má důvody k nákupu

Segmentace návštěvníků v cestovním ruchu spočívá v rozdělení potencionálních návštěvníků do relativně homogenních od sebe se dostatečně lišících skupin na základě jednoho či více kritérií. Tato kritéria následně vytvářejí tzv. segmentační základny. Další členění segmentace trhu v cestovním ruchu, může být podle frekvence a intenzity využívání služeb v cestovním ruchu, podle účelu cesty anebo podle distribuční cesty (Zelenka, 2007, s. 16).

## Rodina

Pod pojmem rodina se skrývá pojem, který v sobě obsahuje soudržnou skupinu osob, které jsou navzájem spjaté manželstvím, příbuzenstvím, nebo adopcí. Osoby v takovémto vztahu spolu dlouhodobě žijí a dospělí členové jsou zodpovědní za výchovu dětí. Základní skladba rodiny má obvykle podobu dvojice rodičů a jejich dětí. Naopak rozšířená rodina zahrnuje i ostatní příbuzné členy, bratrance, sestřenice, prarodiče a další. [6]

Rodina je instituce, kterou formuje civilizace, kultura i společnost. Tradiční slogan, že rodina je základem společnosti, má v každé společnosti jiný význam. Ve všech známých společnostech je rodina hlavním činitelem socializace čili tvorby společnosti z nedospělých jedinců, k tomu se druží další funkce (Matoušek, Pazlarová, 2010, s. 11).

Rodina ve své podstatě plní několik důležitých funkcí, z nichž ty hlavní popisuje Výrost (2008, s. 304) následovně:

- ***Funkce reprodukční*** – spočívá v plození potomků
- ***Funkce materiální (ekonomická)*** – hmotné zajištění členů rodiny
- ***Funkce výchovná (socializační)*** – poskytuje dětem základní orientaci v okolním světě, učí děti zařazovat se do dané společnosti a kultury
- ***Funkce emocionální*** – zajišťuje citové zázemí pro své členy

## Životní cyklus rodiny

Rodina je dynamická jednotka, která se v průběhu svého života proměňuje. Vyvíjí se v čase v jednotlivých rozlišitelných, avšak uspořádaných fázích, které mají mezi sebou přechody. Za nejvýznamnější se považuje přechod k rodičovství, v životě rodičů nastává zlom a s příchodem potomků do rodiny, mění rodiče pořadí hodnot a začínají se řídit dítětem a jeho potřebami (Možný, 1999, s. 123).

Tradiční model životního cyklu jedince, uspořádali Wells a Gubar do devíti etap. Jednotlivé životní etapy jsou uvedeny v následující tabulce:

**Tabulka 1 Fáze životního cyklu podle Wellse a Gubara**

Mládenecká fáze (mladí svobodní lidé nežijící s rodiči)

Bezdětní novomanželé

Plné hnízdo I (nejmladší dítě do 6 let)

Plné hnízdo II (nejmladší dítě nad 6 let)

Plné hnízdo III (starší manželé s dětmi, které jsou na nich závislé)

Prázdné hnízdo I (děti mimo domov, hlava rodiny pracuje)

Prázdné hnízdo II (hlava rodiny v důchodu)

Pracující osamělá vdova (osamělý vdovec)

Osamělá vdova (osamělý vdovec) v důchodu

Zdroj: HORNER, S., SWARBROOKE, J.: Cestovní ruch, ubytování a stravování, využití volného času, 2003, s. 76.

Na fázi plné hnízdo I, je specifické to, že jeden z rodičů zůstává doma s dítětem a tím pádem pracuje pouze jeden z rodiny, což vede k nižším příjmům. Zároveň ale rodiče požadují pro své děti co nejvyšší kvalitu z hlediska služeb i produktů, proto je nabídka pro segment v této fázi životního cyklu specifická.

### **Charakteristické rysy cestovního ruchu dětí**

Tento segment je velice dynamický a rychle rostoucí. Jelikož se jedná o budoucí zákazníky, musí s každou zkušeností cestovního ruchu být spokojeni a nadšení, aby si tuto činnost oblíbili a v dospělosti v ní pokračovali. Pro děti jsou v cestovním ruchu poskytovány různé výhodné slevy a úlevy. Mezi nejpreferovanější skupinové zájezdy dětí patří především tábory, výlety nebo školy v přírodě. Zpravidla je u těchto zájezdů nízká cena provázena nižší kvalitou. Na druhou stranu je zde požadavek na bohatý animační program, sportovní a vzdělávací aktivity a tvořivé činnosti (Drobná, Morávková, 2004, s. 134, 135).

Děti v tomto věku potřebují neustálý kontakt s rodiči, proto je velice důležité, zajištění této potřeby v důsledku pozitivního zážitku s cestovním ruchem. Ve většině případů bývají v neustálé péči dospělých osob. A bývá dobré, když se jim stále někdo věnuje a zaměstnává je, popřípadě je pochválí či odmění za úspěšné splnění úkolu (Parmová, 2003, s. 24).

## **1.5 Nákupní chování**

Následující kapitola bakalářské práce se zaměřuje na nákupní chování a psychologii spotřebitele a to zejména na nákupní chování rodiny a vlivu dítěte na rozhodování o koupi produktu a služby.

### **Potřeby a motivace**

Lidská motivace je složena z jednotlivých dílčích motivů. Ty jsou charakterizovány intenzitou, směrem a trváním. Výsledná motivace je součtem všech dílčích motivů, které jsou v dané chvíli aktuální. Potřeba je základním zdrojem motivace. Její uspokojení, či neuspokojení úzce souvisí s emocemi, které mohou být pozitivní, či negativní (Vysekalová, 2004, s. 28).

### **Vliv sociálního okolí na spotřební a nákupní chování**

Spotřební chování je velmi ovlivněno sociálními skupinami. Existují různá kritéria, podle kterých lze zařadit jednotlivce do různých skupin. Jako dva hlavní druhy sociálních skupin, jsou uváděny primární skupina a sekundární skupiny.

#### **Primární skupina**

Tato skupina je tvořena nejbližšími lidmi v životě spotřebitele. Jedná se tedy především o rodinu, dále popřípadě o přátele či sousedy. Je zde typická soudržnost, důvěra a věrnost. Zvláště rodina hraje při rozhodování o nákupu velkou roli (Vysekalová, 2004, s. 82).

Již od malička je jedinec ovlivňován rodinou, která ho učí poznávat hodnoty a díky nim je pod vlivem, i když s rodinou není v kontaktu. V rodině se vyskytují dvě primární kupní role, a to role ženy, která při nákupu dbá spíše na estetickou stránku produktu a role muže, ta spočívá ve spíše racionálních nákupech, kdy hodnotí funkčnost produktu a nikoliv jeho vzhled (Jakubíková, 2012, s. 173).

### **Rodinné rozhodování a rozhodovací proces**

Když má rodina potřebu využít služby cestovního ruchu, uspokojí ji. Každé návštěvě stravovacího zařízení, výletu či dovolené, předchází proces rozhodování. Rozhodování se týká všeho, čeho se rodina zúčastní. Rodinné rozhodování, je základem úspěchu pro

marketing cestovního ruchu, jaký vliv mají děti na rozhodování, na jakých principech v rodině funguje rozhodování, tedy jakou formou nakupuje, je velice důležité poznat, pozorovat a následně z tohoto poznání těžit. Rozhodování v rodině je do jisté míry individuální, má v sobě ovšem i společné prvky, dle kterých je možná charakteristika rodinného rozhodování (Shiffman, Kanuk, 2004, s. 96).

Proces rozhodování v rodině je dynamický. Některá rozhodnutí v rodině činí především muži, zatímco jiná přísluší výhradně ženám, dětem anebo se jedná o společná rozhodnutí.

Rolí v rámci rozhodovacího procesu je několik, jak se navzájem členové rodiny ovlivňují, definovali Schiffman a Kanuk (2004, s. 352) do následující tabulky, kde rozlišují osm úloh v rozhodovacím procesu, které může plnit jeden člen rodiny či více členů najednou.

**Tabulka 2 Osm úloh v rozhodovacím procesu**

| <b>ÚLOHA</b> | <b>POPIS</b>                                                                                                                                            |
|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Ovlivňující  | Člen(ové) rodiny, který poskytuje informace jiným členům o produktu nebo službě                                                                         |
| Strážný      | Člen(ové) rodiny, který řídí tok informací o produktu nebo službě do rodiny                                                                             |
| Rozhodující  | Člen(ové) rodiny s mocí určit jednostranně nebo společně, zda nakupovat, zakoupit, používat, spotřebovávat nebo odstranit konkrétní produkt nebo službu |
| Kupující     | Člen(ové) rodiny, který provádí skutečné zakoupení konkrétního produktu nebo služby                                                                     |
| Připravující | Člen(ové) rodiny, který proměňuje produkt do formy vhodné ke spotřebě jinými členy rodiny                                                               |
| Uživatel     | Člen(ové) rodiny, který používá nebo spotřebovává konkrétní produkt nebo službu                                                                         |
| Udržující    | Člen(ové) rodiny, který provádí servis a opravuje produkt, aby poskytl stálé uspokojení                                                                 |
| Rozhodující  | Člen(ové) rodiny, který podněcuje nebo provádí odstraňování nebo nepokračování konkrétního produktu nebo služby                                         |

Zdroj: SCHIFFMAN, L. G., KANUK, L.: Nákupní chování, 2004, str. 352

## **Vliv dětí na rozhodování rodičů**

Výzkumů v této oblasti není mnoho a výsledné názory se často liší, nebo si úplně odporují. Je ovšem jasné, že děti svou přítomností samotnou značně ovlivňují rodiče a jejich rozhodování o koupi produktů či služeb. Rodina samotná využívá služby

cestovního ruchu už kvůli dětem, protože to znamená strávit společný čas, užít si čas s jednotlivými členy rodiny.

Podle jedné zahraniční studie od Cullingforda existuje pouze malá pravděpodobnost, že by děti věnovali výraznou pozornost reklamám cestovních kanceláří či agentur, na druhou stranu, jedná-li se o některou rodinnou službu v cestovním ruchu, jsou v reklamě z pravidla využity děti, vyobrazena celá rodina a to z toho důvodu, aby zapůsobila právě na rodiče při rozhodování o dané službě či produktu (CULLINGFORD, C.: *Children's attitudes to holidays overseas*, 1995, s. 122).

V závěrech této studie (Cullingford, C., 1995, s. 126) na základě výzkumu názorů dětí na cestování obecně a cestovní ruch bylo vyhodnoceno, že děti pohlíží na dovolenou tak, jak je jim předkládáno, tj. balíček, který zahrnuje pláže a zábavu, dále že cestování může znamenat i nebezpečí a to si děti také uvědomují, mají ponětí o tom, že každý typ cestování je jiný, ať už je to návštěva rodiny nebo dovolená v zahraničí. Děti jsou snadno ovlivnitelné okolím i médií, proto přejímají ustálené představy o zemích a předsudky vůči některým lidem a místům, ovšem jejich zvědavost je vede k tomu, aby nahlédly za obvyklou zábavu, a nakonec si uvědomují, že existují rozdíly ve stravování a bydlení, jazycích a zvycích.

### **Děti jako spotřebitelé i zákazníci**

Děti jsou velmi zvláštní skupinou, ne jenom v cestovním ruchu, ale i v životě, protože jsou velmi citlivé na podněty emocionální povahy, často nemají dostatek zkušeností, a proto někdy nedokáží rozlišit fikci od reality. U dětí, okolo tří let se projevuje soutěživost, někdy dokáží být neodbytné, když jde o věc, kterou ostatní spolužáci mají a oni ne. Čím věk přibývá, tím se toto stupňuje, utvářejí si totiž jakousi sociální identitu a k té je nutné vlastnit určité věci, aby tím dosáhly jisté pozice mezi spolužáky a kamarády. Děti mají v dnešní době již velice brzy dobrou znalost značek, masových médií a různých obchodů a supermarketů. Tím se dobře seznamují s různými typy produktů a značek a to se projevuje v jejich nákupním chování v dalším období. Dnes se můžeme setkat i s dětmi, které jsou v jistých oblastech informovanější než rodiče. Dříve spotřebně dospívají, jsou samostatnější, mají vyšší kapesné, s tím si ovšem uvědomují také vztah mezi cenou a hodnotou a dříve rozlišují vztah mezi reklamou a skutečností (Vysekalová, 2004, s. 236, 237).

## 1.6 Cestovní ruch rodin s dětmi

Tato kapitola bakalářské práce se zabývá cestovním ruchem segmentu rodina s malými dětmi. Popisuje, proč je důležité podporovat cestovní ruch právě tohoto segmentu. Dále se zabývá nabídkou a poptávkou rodin s dětmi ve stravovacích zařízeních a objasňuje pojem Baby Friendly Certificate.

Rodina bude cestovat pořád a vždy, jak už bylo zmíněno výše. Jde o společný čas strávený pohromadě členy rodiny, kterého si mohou užít pouze po dobu dovolené, kdy nemusí pracovat a řešit každodenní starosti. Děti jsou ale budoucí cestovatelé, proto je velice důležité, aby měli z každé služby cestovního ruchu, kterou využijí, pozitivní zkušenost. Cestovní ruch dětí je důležité podporovat také z toho důvodu, že přispívají k rozvoji infrastruktury cestovního ruchu, stavbou hřišť, sportovních areálů, zábavních parků a atrakcí, z nichž nemají užitek nejen děti.

### 1.6.1 Nabídka a poptávka produktů pro děti ve stravovacích zařízeních

V České republice je poměrně velké procento dětí trpících nadváhou. Pouze méně než 5 % obezit má za důsledek nadměrné užívání léků a různých hormonálních či jiných onemocnění. Zbýlých 95% trpí obezitou z důvodu nepoměru mezi příjmem a výdejem energie. Tučná strava a málo pohybu je u dnešních dětí zcela běžná (Gregora, 2010, s. 118).

Předcházet obezitě je možné hlavně zdravou a vyváženou stravou, rozdělením jídla během dne, pravidelnou snídání a hlavně dostatkem pohybu (Gregora, 2010, s. 123).

Toto je ovšem velký problém stravovacích zařízení, nabídka jídel v nich, je obvykle tučná a nabízí především smažená jídla, jako jsou hranolky, smažený sýr, řízek apod.

Na webových stránkách Vitalia.cz, které se zabývají zdravou výživou, píše matka od malých dětí následující: *„Když jedeme do města, které neznám a nevím, která restaurace je dobrá, je to vždycky volba naslepo. Vadí mi, že se děti snaží odbýt – žádná zelenina, všechno smažené a kvalitní maso žádné.“*. Většina českých restaurací nabízí jako přílohu v dětském menu smažené hranolky, což není zdravé ani výživné. Další jídla, jako palačinky, které jsou také zastoupeny v dětském menu, rozhodně nejsou plnohodnotným pokrmem. Další komentář, který napsala matka na tento web, přesně vystihuje řešenou situaci: *„Všechno je to do sta korun, ale cena by neměla být*

*základním měřítkem. Takže zkrátka vybírám z celého jídelníčku, a i když vím, že tu porci děti nesnědí, radši jim zaplatím kvalitní jídlo s vyšší cenou.“ [1]*

Z tohoto je jasné, že co se týče dětských jídel v restauračních zařízeních, není z čeho vybírat. Rodiče si často musí připlatit za porci pro dospělého člověka, aby svým dětem zajistili plnohodnotný a zdravý pokrm.

Na jaké potraviny by se tedy restaurace měli zaměřit a zařadit je do dětského menu a které naopak vynechat? Nezbytná je určitě zelenina a ovoce, dále vařené brambory, nikoliv smažené, luštěniny a rýže, co se týče masa, mělo by být drůbeží, rybí, telecí nebo králíčí či zvěřina. Pečivo, by mělo být tmavé nebo celozrnné a mléčné výrobky obsahující jen minimum tuku. A rozhodně by se měli vyvarovat všem smaženým jídlům, typu hranolky, dále pak bílému pečivu, sádlu, majonézám, tučnému masu a vnitřnostem. Nevhodné jsou také polévky zahuštěné jíškou, či smetanou a plnotučné mléko, smetana samotná, zákusky ze smetany apod. (Gregora, 2010, s. 125).

### **Biopotraviny**

Biopotraviny jsou v dnešní době stále se zvyšující potřebou mnoha lidí, staly se trendem zdravého životního stylu a cestou ke zdraví. Proto je spojení biopotravin se stravou dětí tak časté, jsou přirozené. Biopotraviny jsou pěstovány v souladu s přírodou, respektují ji, neobsahují zbytky pesticidů, chemické konzervační látky a náhradní sladidla.

V době narození dětí, nachází cestu k biopotravinám velké množství rodin, protože chtějí dopřát svým ratolestím kvalitní stravu bez chemie. Strava v bio kvalitě totiž přináší lepší pocit, chuť i zdravotní stav.

Některé rodiny striktně připravují pokrmy doma, v extrémních případech je pak pravděpodobné, že do „obyčejné“ restaurace nezavítají. Restaurace v České republice by tedy měli do své nabídky zařadit i pokrmy v bio kvalitě a to hlavně ve své nabídce pro děti, například v Rakousku je obrovské množství nabídky v bio kvalitě oproti České republice. Produkty v bio kvalitě jsou sice dražší záležitostí, ovšem rodiny si za kvalitu jistě rády připlatí.

Nejen potraviny obecně známé, ale i některé méně známé, jsou pro děti vhodné. Některé specifické suroviny v bio kvalitě uvádí ve své knize Gregora (2010, s. 68). Tyto produkty jsou specifické svými vlastnostmi a je nutné si ověřovat jejich kvalitu

a složení. Jedná se například o produkty jako je dýně Hokkaido, sirup z agáve nebo javorový sirup.

### 1.6.2 Certifikát Baby Friendly

V této podkapitole bakalářské práce je přiblížen pojem Baby Friendly Certificate, včetně jeho kategorií a dalších užitečných informací.

Co vlastně toto označení tedy znamená? Slovo původem z anglického jazyka (Baby Frindly) v překladu znamená „být přátelský k dětem“.

Získají ho instituce, které nabízí buď přímo „baby friendly“ služby, což mohou být dětské parky, hřiště, ubytování či ZOO anebo produkty, jako zajímavé hry, potraviny a dále také doplňkové služby (hlídání dětí, dětské koutky atd.).

Certifikát se uděluje již od roku 2012 a to na základě rozsáhlého průzkumu, dle názorů maminek, co by měla daná instituce splňovat, aby byla vhodná pro děti a cítili se zde spokojeni jak rodiče, tak děti. Návštěvy jednotlivých institucí probíhají každý rok, tudíž je tato certifikace neustále aktualizována. Jednotlivé instituce mohou získat vyšší hodnocení a jiné naopak mohou klesnout níže, vše je spravedlivě hodnoceno.

Zařízení, či instituce, dle jejich šire vybavení a množství poskytovaných služeb lze certifikovat do třech kategorií: *bronz*, *stříbro* a *zlato*. Speciální kategorií je *červená*, kdy se jedná o neziskové organizace, či občanská sdružení, dává se pouze ve výjimečných případech.

Vyplatí se sledovat také internetové stránky ([www.babyfriendlycertificate.cz](http://www.babyfriendlycertificate.cz)), kde si rodiče snadno vyhledají takto certifikované instituce po celé České republice. Tudíž když pojedou na výlet či dovolenou na druhý konec republiky, kde to neznají, snadno si najdou restauraci i ubytování jim na míru, které je přátelské k dětem.

Co se týče stravovacích zařízení certifikovaných tímto certifikátem na Vysočině, jedná se pouze o pět institucí:

- **Zlatý certifikát:** Vymazlená kavárna a Zámecký hotel Třešť
- **Stříbrný certifikát:** Penzion Borová
- **Bronzový certifikát:** Penzion Sykovec

- **Červený certifikát:** Cukrárna a kavárna Pod Lampou, s. r. o.
- Ve vybrané lokalitě pro bakalářskou práci, Humpolci, se nachází pouze jedno zařízení, s červeným certifikátem a to Koupaliště Žabák [3]

## 2 PRAKTICKÁ ČÁST

V praktické části bakalářské práce je blíže vysvětlena metodologie marketingového výzkumu. Dále je zde analýza pohostinských zařízení se zaměřením hlavně na zařízení restauračního typu a následně zhodnocení kvality a vybavení pro rodiny s dětmi u vybraných objektů. V závěru této části bakalářské práce je u vybraného objektu návrh na zlepšení s kalkulací vybavení a služeb pro děti a návrh zdravého jídelníčku na míru malým dětem.

### 2.1 Marketingový výzkum

#### Výzkumné metody

V bakalářské práci byly využity metody jako pozorování, mystery shopping a byl použit i evaluační formulář k efektivnímu zhodnocení vybavenosti restaurací pro malé děti. Výzkum probíhal formou návštěv vybraných objektů v období od prosince do února 2019.

- **Pozorování**

Tato metoda probíhá bez přímého kontaktu mezi pozorovaným objektem, službou a pozorovatelem. Používá se tam, kde jsou sbírány evidenční údaje. Jako příklad se udává pozorování v supermarketech, kdy se sledují počty zákazníků u nějakého typu zboží. Pozorování se primárně využívá v kombinaci s jinými metodami. [3]

Kdy touto metodou bylo zjišťováno vybavení, možnosti a sortiment služeb pro rodiny s dětmi u již zmíněných vybraných objektů. Následně se toto zjištěné vybavení a další služby, kterými dané zařízení disponovalo, zaznamenali do evaluačního formuláře ke zhodnocení vhodnosti právě pro tento segment.

- **Mystery shopping**

Tato metoda je využívána k výzkumu trhu pro zajištění kvality zákaznických služeb a prováděna je pomocí fiktivních zákazníků, kteří sledují úroveň prostředí včetně obchodní, komunikační a vyjednávací schopnosti personálu, tudíž kontrola je prováděna tzv. „face to face“ kontaktem s personálem. [3]

V restauracích byla tato metoda využita při zjišťování ostatních služeb přátelským k dětem, zda objekty disponují ostatními službami či nikoliv. Při rozhovoru s personálem byl z jejich odpovědí zjišťován také postoj k dětské návštěvě, jeho vstřícnost k dětem a ochota.

### **Evaluační formulář**

Slouží k zaznamenání hodnocení určitého produktu či služby dle splnění anebo nesplnění zadaných kritérií charakteristických pro zmiňovaný produkt/službu.

Kritéria, která byla v restauracích hodnocena, jsou následující:

**Tabulka 3 Kritéria baby friendly restaurace**

| <b>Vybavení pro děti</b>          | <b>Možnosti a služby</b>     |
|-----------------------------------|------------------------------|
| Venkovní dětské hřiště/terasa     | Vstřícnost personálu k dětem |
| Pokrmý pro děti (zdravé/nezdravé) | Pořádání dětských oslav      |
| Nápoje pro děti                   | Bezbariérový přístup         |
| Dětské nádobí, příbory            | Prostor pro kočárek          |
| Bryndáky                          | Prostor pro kojící matky     |
| Dětské vysoké židle               | Rodinná atmosféra            |
| Přebalovací pult                  |                              |
| Dětské záchodové prkénko          |                              |
| Kreslicí potřeby, hračky          |                              |

Zdroj: Vlastní zpracování, [4], 2019

Pokud daný objekt splňoval jednotlivá kritéria v evaluačním formuláři, bylo do formuláře zaznamenáno *ano*, v opačném případě *ne*. Tato odpověď byla ohodnocena jedním bodem anebo nulou bodů, součást formuláře tvořilo také místo pro poznámky k lepšímu porovnání jednotlivých objektů mezi sebou navzájem.

V první části evaluačního formuláře je hodnoceno vybavení v restauracích na míru malým dětem. Toto vybavení je zmiňováno v tabulce výše. Následně bylo vybavení ještě ohodnoceno podle stavu, kvality a funkčnosti komentářem v kolonce *poznámky* v evaluačním formuláři.

Speciální hodnocení stálo pouze u kritérií nápojů a jídla pro děti, pokud byly tyto produkty nevyhovující a nezdravé, do evaluačního formuláře se zaznamenal záporný bod, což ve výsledku činilo 0 bodů za toto kritérium. V opačném případě, nabízela – li restaurace zdravé a vhodné nápoje či pokrmy pro děti, mohla získat za toto kritérium body 2. Pokud byla polovina dětského menu zdravá a polovina nezdravá, ponechal se jeden bod za toto vybavení, protože i když není jídlo pro děti zcela vhodné, je stále v nabídce.

V druhé části evaluačního formuláře byly hodnoceny služby a možnosti restaurace přátelské k dětem. Tyto služby jsou opět vypsány v tabulce výše. Následně se hodnotila také kvalita těchto služeb a další postřehy, které se zaznamenaly do místa pro *poznámky* v kolonce evaluačního formuláře.

Evaluační probíhala po vyplnění všech kritérií v evaluačním formuláři, kdy následovalo sečtení bodů a vyhodnocení vhodnosti, či nevhodnosti objektu pro segment rodina s malými dětmi. Maximální počet možných bodů z první části evaluačního formuláře činil 11 bodů. Z druhé části evaluačního formuláře bylo možné získat až 6 bodů. Po sečtení obou částí evaluačního formuláře mohl objekt tedy získat maximálně 17 bodů.

Následně navazovalo závěrečné hodnocení na stupnici vhodnosti objektu pro tento určitý segment. Stupnice navržena autorkou bakalářské práce, s inspirací portálu [babyfriendlycertificate.cz](http://babyfriendlycertificate.cz) vypadala následovně:

- **17 - 13 bodů = objekt je vyhovující pro segment rodina s malými dětmi**
- **12 - 7 bodů = objekt disponuje průměrným vybavením a službami pro segment rodina s malými dětmi**
- **6 - 0 bodů = objekt je zcela nevyhovující pro segment rodina s malými dětmi**

Po takovémto zhodnocení všech vybraných objektů, následovala finální komparace všech vybraných objektů mezi sebou a seřazení podle vhodnosti od nejlépe po nejhůře vybavené zařízení do tabulky pro lepší přehlednost doplněnou závěrečným komentářem a doporučením.

## 2.2 Analýza pohostinských zařízení v Humpolci

V bakalářské práci byl proveden primární výzkum typů a počtu pohostinských zařízení v Humpolci dle internetového portálu turistického informačního centra Humpolec <http://infohumpolec.cz>. [7]

Dle tohoto portálu se v Humpolci nachází patnáct stravovacích zařízení:

**Tabulka 4** Restaurační zařízení v Humpolci

| Restaurace v Humpolci               |
|-------------------------------------|
| Hotel a Restaurace KOTYZA           |
| Hotel a restaurace U JIŘÍHO         |
| Hotel a restaurace FABRIKA HOTEL    |
| Hotel a restaurace JIRMÁSEK – ORLÍK |
| Restaurace NA LÁZNI                 |
| Restaurace PAPA'S GARDEN            |
| Pizzerie ZANZIBAR                   |
| Restaurant bar TENNESSEE            |
| Restaurace S PŘÍBĚHEM               |
| Saloon ZLATÁ PODKOVA                |
| Zahradní restaurace CORRIDA         |
| Bufet rodinné řeznictví ZAJÍČEK     |
| Kavárna CAFÉ BAR                    |
| Cukrárna ADÉLKA                     |
| Kavárna U JANIČKY                   |

Zdroj: Vlastní zpracování, [5], 2019

Primárním výzkumem bylo zjištěno několik typů restauračních zařízení v Humpolci, kdy kromě restaurací, se zde nachází i několik bister, které nejsou součástí tabulky, dvě kavárny a cukrárna. Při hodnocení restaurací byla stěžejní zařízení, která jsou uvedena na webových stránkách turistického informačního centra Humpolce.

## 2.3 Navštívené objekty

Bakalářská práce pojednává pouze o zařízeních typu restaurace, kterých se zde nachází celkem osm. V tabulce uvedené níže jsou vypsány navštívené objekty s jejich lokalitou, které byly analyzovány a následně komparovány:

Tabulka 5 Vybrané objekty k analýze vhodnosti pro rodiny s dětmi

| <i><b>Zařízení</b></i>                     |                     | <i><b>Lokalita</b></i> |  |
|--------------------------------------------|---------------------|------------------------|--|
| <i><b>Název</b></i>                        | <i><b>Město</b></i> | <i><b>Ulice</b></i>    |  |
| <b>Hotel a Restaurace KOTYZA</b>           | Humpolec            | Horní náměstí          |  |
| <b>Hotel a restaurace U JIŘÍHO</b>         | Humpolec            | Jihlavská              |  |
| <b>Hotel a restaurace FABRIKA HOTEL</b>    | Humpolec            | Školní                 |  |
| <b>Hotel a restaurace JIRMÁSEK – ORLÍK</b> | Humpolec            | Dolní náměstí          |  |
| <b>Restaurace Na Lázni</b>                 | Humpolec            | Příčná                 |  |
| <b>Restaurace PAPA'S GARDEN</b>            | Humpolec            | Školní                 |  |
| <b>Restaurace S PŘÍBĚHEM</b>               | Humpolec            | Dolní náměstí          |  |

Zdroj: Vlastní zpracování, 2019

Z tabulky je patrné, že tři ze sedmi objektů se nachází na Horním nebo Dolním náměstí a zbylé čtyři objekty v ulicích nedaleko centra města. Téměř všechny objekty jsou tedy soustředěny právě do centra města. Pouze restaurace U Jiřího, je jedinou zkoumanou restaurací, která je od náměstí více vzdálená.

## 2.4 Interpretace marketingového výzkumu

První navštívenou restaurací byla Restaurace Kotyza, která se nachází na Horním náměstí v Humpolci. Restaurace je součástí hotelu a nabízí příjemné prostředí a zkušený personál.

Tabulka 6 Restaurace Kotyza

| Vybavení restaurací pro děti:                                                                                                                        |              |             |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|-------------|
| Dostupné vybavení:                                                                                                                                   | ANO = 1 bod  |             |
| Pokrmý a nápoje pro děti                                                                                                                             | 2            |             |
| Vhodné/nevhodné:                                                                                                                                     | Ano = +1 bod | Ne = -1 bod |
|                                                                                                                                                      |              | -1          |
|                                                                                                                                                      |              | -1          |
| Celkem:                                                                                                                                              | 0            |             |
| Dětské vysoké židle                                                                                                                                  | 1            |             |
| Kreslicí potřeby, hračky                                                                                                                             | 1            |             |
| Možnosti a služby restaurací pro děti:                                                                                                               |              |             |
| Dostupné možnosti a služby:                                                                                                                          | ANO = 1 bod  |             |
| Vstřícnost personálu k dětem                                                                                                                         | 1            |             |
| Pořádání dětských oslav                                                                                                                              | 1            |             |
| Prostor pro kočárek                                                                                                                                  | 1            |             |
| Atmosféra podniku                                                                                                                                    | 1            |             |
| Body celkem:                                                                                                                                         | 6            |             |
| Objekt nedisponuje tímto vybavením a službami:                                                                                                       |              |             |
| Venkovní dětské hřiště; dětské nádobí, příbory; bryndáky; přebalovací pult; dětské záchodové prkénko; bezbariérový přístup; prostor pro kojící matky |              |             |

Zdroj: Vlastní zpracování, 2019

Objekt disponuje malou teráskou venku za restaurací, ovšem z hlediska vybavení pro děti zde chybí vnitřní i venkovní dětské hřiště. Restaurace tak v podstatě nenabízí žádné možnosti zábavy pro děti.

Pokrmů a nápojů pro děti jsou uvedeny v nabídce restaurace. Jedná se o poloviční porce smažených jídel, jako je například smažený sýr, řízek. V nabídce restaurace není žádný zdravý pokrm. Z nápojů se nabízí pouze 100% džus z koncentrátů, který není vlastní výroby.

Chybí zde dětské nádobí, příbory a pro nejmenší také bryndáky, což by rodiče velice ocenili. Kreslicí potřeby nabízí restaurace k zapůjčení a dětskými vysokými židličkami podnik také disponuje. Ovšem na svou kapacitu a bráno v potaz, že restaurace je spojena s hotelem, disponuje pouze třemi kusy.

Další nevýhodou podniku je, že zde úplně chybí přebalovací pult a dětské záchodové prkénko a oddělený prostor pro kojící matky.

V druhé části evaluačního formuláře byl pozitivně hodnocen přístup personálu k dětem, který byl velice milý a také možnost pořádání dětských oslav, na což má podnik speciálně vyhrazený salónek a disponuje řadou zkušeností.

Restaurace nedisponuje bezbariérovým přístupem. U vstupu do restaurace je několik strmých schodů, které budou muset potencionální hosté s kočárkem překonat, aby mohli vejít dovnitř restaurace. Prostor pro kočárek je vyhrazený za recepcí poblíž restaurace.

Celková atmosféra podniku působila přátelsky, čistě a prostorně, restaurace je vybavena ve starším stylu a dodává nádech honosnosti, spíše bych restauraci doporučila k návštěvě párům a nikoliv rodinám s dětmi.

Celkem bylo uděleno 6 bodů za vybavení a služby pro děti, čímž se Restaurace Kotyza podle výše psané hodnotící škály stává ***nevyhovujícím objektem pro segment rodina s dětmi.***

Druhou hodnocenou restaurací byla Restaurace Jirmásek - Orlík, která je také spojena s hotelem a nachází se na Dolním náměstí v Humpolci. Menší restaurace nabízí příjemné posezení a milý personál.

Tabulka 7 Restaurace Jirmásek - Orlík

| Vybavení restaurací pro děti:                                                                                                                                                                       |              |             |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|-------------|
| Dostupné vybavení:                                                                                                                                                                                  | ANO = 1 bod  |             |
| Pokrmý a nápoje pro děti                                                                                                                                                                            | 2            |             |
| Vhodné/nevhodné:                                                                                                                                                                                    | Ano = +1 bod | Ne = -1 bod |
|                                                                                                                                                                                                     |              | -1          |
|                                                                                                                                                                                                     |              | -1          |
| Celkem:                                                                                                                                                                                             | 0            |             |
| Dětské vysoké židle                                                                                                                                                                                 | 1            |             |
| Možnosti a služby restaurací pro děti:                                                                                                                                                              |              |             |
| Dostupné možnosti a služby:                                                                                                                                                                         | ANO = 1 bod  |             |
| Vstřícnost personálu k dětem                                                                                                                                                                        | 1            |             |
| Pořádání dětských oslav                                                                                                                                                                             | 1            |             |
| Prostor pro kočárky                                                                                                                                                                                 | 1            |             |
| Body celkem:                                                                                                                                                                                        | 4            |             |
| Objekt nedisponuje tímto vybavením a službami:                                                                                                                                                      |              |             |
| Venkovní dětské hřiště; dětské nádobí, příbory; bryndáky; přebalovací pult; dětské záchodové prkénko; kreslicí potřeby, hračky; bezbariérový přístup; prostor pro kojící matky; rodinnou atmosférou |              |             |

Zdroj: Vlastní zpracování, 2019

Restaurace Jirmásek – Orlík nedisponuje ani venkovní terasou a ani dětským koutkem. Protože je restaurace součástí hotelu, primárním zájmem provozovatelů jsou spíše ubytovací služby, než restaurace samotná.

Pokrmů a nápojů pro děti zde nenabízí, v menu je napsané nemají. Při dotazování na sortiment pokrmů mi personál sdělil, že popřípadě připraví poloviční porce většiny jídel, což není tak špatné, protože by se mohlo jednat i o zdravější pokrmy. K pití jsou

zde nabízeny klasické sladké sycené limonády (například Kofola, Sprite a další), které nejsou pro děti vhodné.

Restaurace disponuje pouze jednou vysokou židličkou pro děti. Pokud bereme v potaz kapacitu, která je okolo 24 osob, je toto vybavení celkem dostačující. Bohužel restaurace nemá žádné jiné vybavení pro děti, nedisponuje dětským nádobím, bryndáky, přebalovacím pultem a ani dětským záchodovým prkénkem. Nejmenším hostům také neposkytuje nic na zkrácení času při čekání během přípravy jídla, tj. kreslicí potřeby či hračky.

Ovšem personál byl velice vstřícný a byla by tu i možnost pořádat dětské oslavy, z rozhovoru s provozním restaurace bylo ale patrné, že s tím nemají žádné zkušenosti a vypadalo to, že tento dotaz slyší poprvé.

Chybí zde bezbariérový přístup a prostor pro kojící matky, avšak prostor pro kočárek se tu nabízí přímo v restauraci v rohu, kde nebyly žádné stoly. Toto místo není sice řádně označeno, ovšem pohotový personál k němu hosty ihned zavede.

Celková atmosféra podniku nepůsobila vůbec rodinným dojmem, ani jako čisté prostředí. Je očividné, že podnik neprošel rekonstrukcí již řadu let. Zašlé a staré ubrusy na stolech, našedlé, či nažloutlé zdi, od častého kouření v minulosti, nepůsobily vůbec hezky. Doporučila bych ho spíše hostům, kteří si chtějí dát rychlý oběd během polední pauzy v práci, nikoliv však pro rodiny s dětmi, ani pro příležitostné slavnostní obědy.

Celkově získal podnik za vybavení a služby pro děti pouze čtyři body, což ho řadí do kategorie *nevhodného zařízení pro segment rodina s dětmi*.

Třetí hodnocenou restaurací v Humpolci byla Restaurace U Jiřího. Restaurace společně s hotelem sídlí na ulici Jihlavská, a přestože se nenachází ani na jednom náměstí, nebo v jejich těsné blízkosti, rozhodně stojí za návštěvu.

Tabulka 8 Restaurace U Jiřího

| Vybavení restaurací pro děti:                                                                                                                          |              |             |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|-------------|
| Dostupné vybavení:                                                                                                                                     | ANO = 1 bod  |             |
| Venkovní dětské hřiště, terasa                                                                                                                         | 1            |             |
| Pokrmý a nápoje pro děti                                                                                                                               | 2            |             |
| Vhodné/nevhodné:                                                                                                                                       | Ano = +1 bod | Ne = -1 bod |
|                                                                                                                                                        | nehodnoceno  | nehodnoceno |
|                                                                                                                                                        | nehodnoceno  | nehodnoceno |
| Celkem:                                                                                                                                                | 2            |             |
| Dětské vysoké židle                                                                                                                                    | 1            |             |
| Možnosti a služby restaurací pro děti:                                                                                                                 |              |             |
| Dostupné možnosti a služby:                                                                                                                            | ANO = 1 bod  |             |
| Vstřícnost personálu k dětem                                                                                                                           | 1            |             |
| Pořádání dětských oslav                                                                                                                                | 1            |             |
| Prostor pro kočárek                                                                                                                                    | 1            |             |
| Atmosféra podniku                                                                                                                                      | 1            |             |
| Body celkem:                                                                                                                                           | 8            |             |
| Objekt nedisponuje tímto vybavením a službami:                                                                                                         |              |             |
| Dětské nádobí, příbory; bryndáky; přebalovací pult; dětské záchodové prkénko; kreslicí potřeby, hračky; bezbariérový přístup; prostor pro kojící matky |              |             |

Zdroj: Vlastní zpracování, 2019

Tato příjemná restaurace disponuje venkovní teráskou s dětskou skluzavkou, což je velká výhoda v letních měsících.

Nápoje a pokrmy pro děti byly u této restaurace hodnoceny trochu odlišně. V dětském menu nabízí kromě smažených jídel také špagety s restovaným krutím masem, je to zdravější pokrm než obyčejný smažený sýr či řízek, proto byl za tento sortiment pokrmů

udělen jeden bod. Bod byl přidělen i za nápoje, protože kromě 100 % džusů nabízela restaurace také široký výběr domácích limonád.

Veliká škoda je, že restaurace nedisponuje dětským nádobím, bryndáky, přebalovacím pultem a nenabízí ani kreslicí potřeby. Co ale restaurace nabízí, jsou dětské vysoké židličky k zapůjčení, mají sice pouze dvě, ale vzhledem ke kapacitě restaurace hodnotí autorka práce tento počet jako dostačující.

Další výhodou restaurace je velice milý a vstřícný personál, který je flexibilní a má smysl pro humor. Při dotazu, zda by bylo možné pořádat dětskou oslavu u nich v restauraci, dokonce žertoval, že to není problém, uvaří „babyguláš“ a další podobné výrazy pro dětská jídla.

Bezbariérový přístup zde chybí, ale prostorem pro kočárek objekt disponuje. Rodiče musí absolvovat schodiště, ale možnost zaparkování kočárku v restauraci je. Žádný vyhrazený prostor pro kojící matky není k dispozici.

Celková atmosféra podniku je skvělá, spolu s příjemným personálem nabízí krásné posezení. Podnik je menší ale velice útulný. Je zajímavě dekorován a působí dojmem rodinné atmosféry.

Podnik tedy za vybavení a služby pro děti i se skvělou atmosférou získal osm bodů, čímž si vysloužil status restaurace, která ***disponuje průměrným vybavením a službami pro segment rodina s dětmi.***

Další navštívenou restaurací byla Restaurace Fabrika. Restaurace je spolu s kongresovým čtyřhvězdičkovým hotelem a wellness službami nejluxusnějším zařízením v Humpolci. Cenová úroveň nabízených služeb je vyšší, zařízení však nabízí opravdu služby vysoké kvality i s ohledem na specifické segmenty trhu, např. rodiny s dětmi.

**Tabulka 9 Restaurace Fabrika**

| Vybavení restaurací pro děti:                                                        |              |             |
|--------------------------------------------------------------------------------------|--------------|-------------|
| Dostupné vybavení:                                                                   | ANO = 1 bod  |             |
| Venkovní dětské hřiště, terasa                                                       | 1            |             |
| Pokrmý a nápoje pro děti                                                             | 2            |             |
| Vhodné/nevhodné:                                                                     | Ano = +1 bod | Ne = -1 bod |
|                                                                                      | nehodnoceno  | nehodnoceno |
|                                                                                      | nehodnoceno  | nehodnoceno |
| Celkem:                                                                              | 2            |             |
| Dětské vysoké židle                                                                  | 1            |             |
| Přebalovací pult                                                                     | 1            |             |
| Kreslicí potřeby, hračky                                                             | 1            |             |
| Možnosti a služby restaurací pro děti:                                               |              |             |
| Dostupné možnosti a služby:                                                          | ANO = 1 bod  |             |
| Vstřícnost personálu k dětem                                                         | 1            |             |
| Pořádání dětských oslav                                                              | 1            |             |
| Bezbariérový přístup                                                                 | 1            |             |
| Prostor pro kočárek                                                                  | 1            |             |
| Atmosféra podniku                                                                    | 1            |             |
| Body celkem:                                                                         | 11           |             |
| Objekt nedisponuje tímto vybavením a službami:                                       |              |             |
| Dětské nádobí, příbory; bryndáky; dětské záchodové prkénko; prostor pro kojící matky |              |             |

Zdroj: Vlastní zpracování, 2019

V této restauraci se nenachází dětský koutek ani venkovní dětské hřiště, ovšem v letních měsících objekt disponuje terasou.

Pokrmům a nápojům byl přidělen jeden bod, protože kromě klasických řízečků, zde nabízí i zdravější jídlo, jako přírodní plátek s bramborem a k pití nabízejí 100 % džusy.

Dětských vysokých židliček mají vzhledem ke kapacitě veliké množství, škoda je, že zde neposkytují dětské nádobí, příbory a bryndáky. Jako zábavu pro děti, během doby čekání na jídlo poskytují kreslicí potřeby a speciálně tisknou i omalovánky k vybarvování.

Na záchodech chybí dětské prkénko, ale disponují přebalovacím pultem, který se nachází na dámských záchodech.

Druhou část evaluačního formuláře splnila restaurace skoro na jedničku, chybí zde pouze oddělený prostor pro kojící matky. V celém objektu je bezbariérový přístup, a proto se s kočárkem dostanou hosté kamkoli. Prostor pro zaparkování kočárku je také. Kočárek je možné ponechat na recepci, která je hned vedle restaurace, nebo v restauraci poblíž barového pultu.

Veškerý personál byl velice milý a vstřícný. Na otázky ohledně vybavení a možností pro děti odpovídal zkušeně a bylo znát, že mají k dětem dobrý vztah a disponují zkušenostmi s dětským personálem. Je tu i možnost uspořádání oslavy pro děti, ovšem s tím zatím neměli žádnou zkušenost.

Celková atmosféra podniku působila velice luxusním a hezkým dojmem. Uvnitř restaurace i recepce bylo dokonale čisto. Podnik sice nepůsobí vyloženě rodinně a rodinná atmosféra z podniku také nečísí, ale je to krásné a luxusní místo pro strávení společného času.

Podnik získal celkově 11 bodů za vybavení a služby pro děti, kterými disponuje, za což si vysloužil hodnocení jako podnik, který ***disponuje průměrným vybavením a službami pro segment rodina s dětmi.***

Restaurace Papa's Garden se nachází přímo naproti restauraci Fabrika, hodnocenou výše, na ulici Školní. Tato restaurace nabízí letní terasu, vnitřní dětské hřiště a rodinou atmosféru.

Tabulka 10 Restaurace Papa's Garden

| Vybavení restaurací pro děti:                                                  |              |             |
|--------------------------------------------------------------------------------|--------------|-------------|
| Dostupné vybavení:                                                             | ANO = 1 bod  |             |
| Venkovní dětské hřiště, terasa                                                 | 1            |             |
| Pokrmý a nápoje pro děti                                                       | 2            |             |
| Vhodné/nevhodné:                                                               | Ano = +1 bod | Ne = -1 bod |
|                                                                                | nehodnoceno  | nehodnoceno |
|                                                                                | nehodnoceno  | nehodnoceno |
| Celkem:                                                                        | 2            |             |
| Dětské vysoké židle                                                            | 1            |             |
| Dětské nádobí, příbory                                                         | 1            |             |
| Kreslicí potřeby, hračky                                                       | 1            |             |
| Možnosti a služby restaurací pro děti:                                         |              |             |
| Dostupné možnosti a služby:                                                    | ANO = 1 bod  |             |
| Vstřícnost personálu k dětem                                                   | 1            |             |
| Pořádání dětských oslav                                                        | 1            |             |
| Bezbariérový přístup                                                           | 1            |             |
| Prostor pro kočárek                                                            | 1            |             |
| Atmosféra podniku                                                              | 1            |             |
| Body celkem:                                                                   | 11           |             |
| Objekt nedisponuje tímto vybavením a službami:                                 |              |             |
| Bryndáky; přebalovací pult; dětské záchodové prkénko; prostor pro kojící matky |              |             |

Zdroj: Vlastní zpracování, 2019

První z výhod této restaurace je, že se uvnitř nachází dětský koutek a děti si tak mohou hrát a zabavit se při čekání na jídlo. V letních měsících nabízí také letní terasu s posezením v zahradě.

Toto je zatím první z hodnocených restaurací, která disponuje dětským nádobím a příbory, nádobí je samozřejmě nerozbitné a s hezkým dětským motivem. Co zde neposkytují, jsou ale bryndáky.

Nabídka dětského menu je velice nápaditá a pestrá. Nabízeli jídla jako „Rumcajsovy řízečky“ či „přírodní kuřecí plátek víly Amálky“, proto byl za toto menu přidělen jeden bod a za nápoje, kdy byly v nabídce džusy a domácí limonády také.

Restaurace také zapůjčuje dětské vysoké židličky a kreslicí potřeby. Na toaletách ale chybí přebalovací pult spolu s dětským záchodovým prkénkem.

Personál je k dětem velice přátelský, provozní restaurace byla velice milá a ochotná zodpovědět všechny otázky.

Možnost pořádat dětské oslavy je v zadní části restaurace, salónku, kde se nachází i zmiňovaný dětský koutek. Velkou výhodou restaurace je, že je bezbariérová, proto se s kočárkem dá dostat kamkoliv a prostor pro kočárek zde také mají i přímo v salónku.

Jediné co zde ze služeb pro děti chybí je místnost pro kojící matky. Ale celková atmosféra podniku působí velice rodinně a přátelsky, jak už vyplývá z názvu, interiér vypadá jako zahrada. Je to velice hezké a klidné prostředí pro rodiny s dětmi.

Za všechno vybavení a služby pro děti byla restaurace ohodnocena 11 body a proto získala status podniku, který ***disponuje průměrným vybavením a službami pro segment rodina s dětmi*** na výše zmiňované škále.

Jako jedna z posledních byla také hodnocena Restaurace Na Lázni. Tato restaurace je poměrně malá a nachází se na ulici Příčná, hned vedle Horního náměstí.

**Tabulka 11 Restaurace Na Lázni**

| Vybavení restaurací pro děti:                                                                                                                                                                                                                                                                                          |              |             |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|-------------|
| Dostupné vybavení:                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | ANO = 1 bod  |             |
| Venkovní dětské hřiště, terasa                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 1            |             |
| Pokrmý a nápoje pro děti                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 0            |             |
| Vhodné/nevhodné:                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Ano = +1 bod | Ne = -1 bod |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 0            | 0           |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 0            | 0           |
| Celkem:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 0            |             |
| Body celkem:                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 1            |             |
| Objekt nedisponuje tímto vybavením a službami:                                                                                                                                                                                                                                                                         |              |             |
| <p>Pokrmý pro děti; nápoje pro děti; dětské nádobí, příbory; bryndáky; dětské vysoké židličky; přebalovací pult; dětské záchodové prkénko; kreslicí potřeby, hračky; vstřícnost personálu k dětem; pořádání dětských oslav; bezbariérový přístup, prostor pro kočárky; prostor pro kojící matky; atmosféra podniku</p> |              |             |

Zdroj: Vlastní zpracování, 2019

Restaurace Na Lázni disponuje pouze malou venkovní terasou. Návštěva této restaurace byla velice rychlá a stručná, protože restaurace nenabízela téměř žádné vybavení a služby pro děti.

Paní provozní restaurace nepůsobila přátelským dojmem a při zmínce o dětech každou odpověď odbyla.

Jediné, co mohla provozní restaurace nabídnout, byly žvýkačky z automatu za oknem a při otázce na dětské menu ukázala na tři hotová jídla v menu, které neobsahovalo nic jiného, a řekla, že by bylo možné udělat poloviční porce.

Celková atmosféra podniku odpovídala spíše atmosféře nočního baru a nikoliv jako restaurace. Podnik byl špinavý a zašlý. Rozhodně bych nedoporučila návštěvu rodičům s dětmi a ani nikomu jinému. Já sama jsem byla ráda, že jsem se nerozhodla v tomto podniku najíst, jak jsem měla v plánu.

Restaurace je mezi lidmi v Humpolci známá spíše jako hospoda. Dle mého názoru by status restaurace neměla vůbec používat.

Restaurace si tedy za vybavení a služby pro děti vysloužila pouze jeden jediný bod a stává se tak zatím nejhůře hodnocenou restaurací této bakalářské práce, proto byla vyhodnocena jako ***nevhodné zařízení pro segment rodina s dětmi***.

Jako poslední byla hodnocena Restaurace s příběhem. Tato malá rodinná restaurace se nachází na Dolním náměstí v ulici k němu přilehlé. Hned na první pohled působí velice hezky a útulně. Je to skvělé místo k posezení s rodinou i s přáteli.

Tabulka 12 Restaurace s příběhem

| Vybavení restaurací pro děti:                                                |              |             |
|------------------------------------------------------------------------------|--------------|-------------|
| Dostupné vybavení:                                                           | ANO = 1 bod  |             |
| Venkovní dětské hřiště, terasa                                               | 1            |             |
| Pokrmý a nápoje pro děti                                                     | 2            |             |
| Vhodné/nevhodné:                                                             | Ano = +1 bod | Ne = -1 bod |
|                                                                              | +1           |             |
|                                                                              | +1           |             |
| Celkem:                                                                      | 4            |             |
| Dětské vysoké židle                                                          | 1            |             |
| Dětské záchodové prkénko                                                     | 1            |             |
| Kreslicí potřeby, hračky                                                     | 1            |             |
| Možnosti a služby restaurací pro děti:                                       |              |             |
| Dostupné možnosti a služby:                                                  | ANO = 1 bod  |             |
| Vstřícnost personálu k dětem                                                 | 1            |             |
| Pořádání dětských oslav                                                      | 1            |             |
| Bezbariérový přístup                                                         | 1            |             |
| Prostor pro kočárek                                                          | 1            |             |
| Atmosféra podniku                                                            | 1            |             |
| Body celkem:                                                                 | 13           |             |
| Objekt nedisponuje tímto vybavením a službami:                               |              |             |
| Dětské nádobí, příbory; bryndáky; přebalovací pult; prostor pro kojící matky |              |             |

Zdroj: Vlastní zpracování, 2019

Hned jak hosté vejdou do restaurace, uvítá je velice milý a vstřícný personál s širokou nabídkou a podrobnými informacemi. Vzhledem k tomu, že tento objekt byl navštíven s jedenáctiletým dítětem, byl vidět i postoj obsluhy k dětem. V restauraci byly

v dobu navštívení i další hosté s několika dětmi, lze z tohoto tedy usoudit, že tuto restauraci si vybírají především rodiče s dětmi.

Restaurace disponuje malou venkovní terasou, která je otevřena v letních měsících. Naproti terase se nachází velké městské dětské hřiště, kde se děti mohou zabavit. Lokalita restaurace je perfektní, nachází se v klidné ulici, kde nejezdí auta a tak si děti mohou bez problému hrát a rodiče na ně mají perfektní výhled.

Uvnitř restaurace se také nachází dětský koutek. Disponuje dvěma malými stolečky se židličkami, kde si děti mohou kreslit a dětským kobercem s hračkami. Vedle dětského koutku jsou k dispozici dvě dětské jídelní židličky.

Jediné čím restaurace nedisponuje je nádobí a příbory pro děti a také neposkytuje bryndáky.

V době návštěvy restaurace také nedisponovala přebalovacím pultem, ovšem personál na tuto otázku o vybavení odpověděl, že přebalovací pult je určitě prioritou a už vymýšlejí, kam by ho umístili. Vzhledem k malému prostoru toalet by měl být připevněn na zdi a vyklápět se.

Pokrmý a nápoje pro děti zde mají excelentní. Tato restaurace sice vaří jen tzv. hotová jídla, tj. každý den cca. 4 – 5 jídel, ale všechna jsou zdravá a výživná. Většinou se jedná o nějaké maso, kuřecí roládu, plátek apod. a přílohou je rýže či brambory. V nabídce mají každý den také dva druhy salátů. Pro děti nabízejí samozřejmě poloviční porce za poloviční ceny. Nápoje jsou všechny domácí výroby, jedná se převážně o domácí limonády a čerstvé 100% šťávy. Proto byl udělen za každou tuto položku jeden plusový bod navíc. Restaurace je z poloviny kavárnou, lidé jsem chodí také za dobrou kávou a domácími dezerty.

Jak již bylo uvedeno výše, personál byl velmi milý a vstřícný. Pokud by byl požadavek na prostory pro dětskou oslavu, tak tato restaurace by byla doporučena autorkou práce jako jediná v Humpolci. Personál sice nemá s takovouto akcí doposud žádné zkušenosti, ale prostor restaurace, její vybavení i vstřícnost personálu, je pro pořádání oslavy pro děti vyhovující.

Výhodou je také bezbariérový přístup, který je téměř v celé restauraci. Pouze jedna část se třemi stoly nemá bezbariérový přístup, musí se sejít po dvou schodech dolu do

prostoru, ale do „dětské části“, kde je dětský koutek, židličky a toalety, se bez problému hosté s kočárkem dostanou.

S tím souvisí i prostor pro kočárek, který je také v této části naproti dětskému koutku. Vejdou se sem až tři kočárky. Chybí zde pouze vyhrazený prostor pro kojící matky.

Atmosféra podniku je dokonalá, hned jak hosté vejdou, budou jistě nadšeni. Interiér restaurace je moderně zařízen a nově zrekonstruován. Podnik je přátelský i ke zvířatům, v době jeho návštěvy zde byly dva pejsci a i přes tento fakt působí restaurace naprosto čistě a z celého prostředí vyzařuje rodinná atmosféra.

Restauraci s příběhem bylo přiděleno 13 bodů, jako jediná z hodnocených restaurací, se stala ***objektem, který je vyhovující pro segment rodina s dětmi.***

### 3 Diskuze

#### Komparace a vyhodnocení navštívených zařízení

Vyplněné evaluační formuláře sloužily k hodnocení restaurací, podle přidělených bodů za jednotlivá kritéria vybavenosti, možností a služeb pro děti, kterými disponovaly, získaly status vhodnosti pro segment rodina s dětmi na hodnotící škále. Na základě těchto bodů lze určit pořadí těch restaurací v Humpolci, které jsou nejlépe uzpůsobeny pro rodiny s dětmi.

**Tabulka 13** Vyhodnocení navštívených objektů

| Objekt                      | Počet získaných bodů |
|-----------------------------|----------------------|
| Restaurace s příběhem       | 13                   |
| Restaurace Fabrika          | 11                   |
| Restaurace Papa's Garden    | 11                   |
| Restaurace U Jiřího         | 8                    |
| Restaurace Kotyza           | 6                    |
| Restaurace Jirmásek - Orlík | 4                    |
| Restaurace Na Lázni         | 1                    |

 *objekt je vyhovující pro segment rodina s malými dětmi*

 *objekt disponuje průměrným vybavením a službami pro segment rodina s malými dětmi*

 *objekt je zcela nevyhovující pro segment rodina s malými dětmi*

Zdroj: Vlastní zpracování, 2019

Z tabulky je patrné, že nejvíce bodů, 13 bodů z možných 17, získala Restaurace s příběhem, a proto se stala jedinou a nejvhodněji vybavenou restaurací pro dětskou klientelu v Humpolci. Dle hodnotící škály je tato restaurace přátelská k dětem. Jako jediná restaurace v Humpolci disponuje dětským záchodovým prkénkem. Další vybavení představuje dětská jídelní židlička a dětský koutek se stolečky na kreslení. Také jako jediná restaurace získala největší počet bodů za nápoje a pokrmy pro děti. Nabízela zcela zdravé a výživné pokrmy a domácí nápoje. Celé prostředí mělo rodinnou atmosféru a personál působil velice příjemně.

Dalšími vyhovujícími objekty k návštěvě rodin s dětmi je Restaurace Fabrika a Restaurace Papa's Garden, které obdrželi 11 bodů a stali se tak objekty disponujícími průměrným vybavením a službami pro segment rodina s dětmi. V obou restauracích je bezbariérový přístup, s kočárkem se tedy rodiče dostanou bez problému dovnitř a místem pro kočárek disponují také. V restauraci Fabrika se nachází také přebalovací pult a poskytují omalovánky s kreslicími potřebami. Naopak v restauraci Papa's Garden se děti zabaví v dětském koutku a poskytují i kreslicí potřeby. Pro děti zde mají i plastové nerozbitné nádobí. Pouze jídelní a nápojový lístek pro děti není vhodný, v nabídce obou restaurací se nachází především smažená jídla a sladké sycené nápoje.

V pořadí čtvrtá nejlépe hodnocená restaurace, restaurace U Jiřího, získala za svoji vybavenost a nabídku 8 bodů. Atmosféra restaurace působila velice hezky a personál byl více než přívětivý k dětem. Restaurace, obdobně jako dvě předchozí výše, také disponuje průměrným vybavením a službami pro rodiny s dětmi. Nabízí domácí limonády a kromě smaženého jídla bylo na výběr i jídlo pro děti zdravější. Disponuje dětskou vysokou židličkou a venkovní terasou se skluzavkou. Nevýhodou této restaurace je bariérový přístup, s kočárkem se tedy hosté musí dostat přes strmé schody.

Restaurace Kotyza je objekt, který získal 6 bodů. Objekt disponuje pouze dětskými vysokými židličkami a poskytuje kreslicí potřeby. Personál je velice vstřícný a milý. Pořádat dětské oslavy je možné v salóнку restaurace. Prostředí restaurace působí starším, avšak příjemným dojmem ale není nijak zvláště připraveno na dětskou klientelu. Restaurace získala status nevhodného objektu pro návštěvu rodin s dětmi.

Restaurace s méně než 7 body, a proto tedy absolutně nevyhovující pro segment rodina s dětmi, jsou restaurace Jirmásek- Orlík a restaurace Na Lázní. Tyto restaurace dopadly nejhůře, protože neposkytovaly téměř žádné vybavení pro děti. Restaurace Jirmásek – Orlík získala pouze 4 body, tyto body byly uděleny za jediné vybavení, kterým restaurace disponovala a to za dětskou vysokou židličku. Dále pak za vstřícnost personálu k dětem, možnost pořádat v restauraci dětské oslavy a za prostor pro kočárek. V restauraci ale chybí bezbariérový přístup, proto je prostor pro kočárek celkem zbytečný. Nabídka pokrmů a nápojů pro děti zde chybí, dělají pouze poloviční porce některých jídel v menu, převážně smažených. Restaurace Na Lázní dopadla ještě

hůře než předchozí restaurace, získala pouze 1 bod. Disponuje menší terasou před restaurací, jinak nesplňuje ani jednu položku z evaluačního formuláře. Personál není vstřícný a vaří zde pouze tři hotová jídla, která jsou převážně smažená. Kvůli takto nízkému hodnocení, restaurace nejsou autorkou práce doporučeny k návštěvě rodin s dětmi, ani k návštěvě jiných segmentů.

## **Shrnutí výzkumné části**

Výsledkem výzkumu a analyzováním nabídky služeb, vybavení a možností restaurací v Humpolci pro segment rodina s malými dětmi je zjištění nedostačující nabídky.

Ze sedmi osobně navštívených restauračních provozoven typu restaurace v Humpolci je více než většina z nich nepřipravena na návštěvu dětské klientely. Toto je způsobeno tím, že restaurace se nespecializují na konkrétní segmenty, ale nabízejí tzv. „univerzální“ produkty a služby pro všechny. Většina restaurací je spojena s hotely, nabídka a vybavenost restaurací je tedy s nimi v souladu. Zbylé restaurace, které nejsou spojeny s hotelem, se specializují hlavně na polední menu, jelikož Humpolec je menší město, všední dny nejsou tak silné v návštěvnosti jako víkendové dny, pokud se ve městě nekonají festivaly či podobné události.

Dva z navštívených objektů měly absolutně nevyhovující prostředí s viditelnými stopami po dřívějším pravidelném kouření. Ze sedmi navštívených objektů disponoval pouze jeden dětským záchodovým prkénkem, sociálním zařízením se sníženým umyvadlem, stupínkem pod umyvadlo, či nočníkem pro děti nedisponovala ani jedna z restaurací.

Z celkových sedmi hodnocených restaurací disponovaly dětským koutkem pouze dvě a to Restaurace s příběhem a restaurace Papa's Garden. Zde byl dětský koutek plně vybaven hračkami a dalšími potřebami pro děti. Ve dvou dalších restauracích nabízejí alespoň kreslicí potřeby a omalovánky. Všechny hodnocené restaurace ale disponují letními zahrádkami.

Přebalovacím pultem disponovala pouze jediná restaurace ze sedmi navštívených v Humpolci a to restaurace Fabrika. Přebalovací pult má v plánu pořídit i Restaurace s příběhem, bohužel kvůli nedostatku místa na toaletách zatím nedošlo k realizaci tohoto vybavení.

Všechny restaurace s výjimkou restaurace Na Lázni jsou ochotné pořádat oslavy pro děti. Ovšem ne všechny se na tuto službu svým prostorem hodí. Dle autorky by byly doporučeny pouze tři objekty z řešených zařízení této bakalářské práce, které by takovéto akce mohly pořádat. Jedná se o restaurace Papa's Garden, Fabrika a Restauraci s příběhem. Doporučení pramení především z přístupu personálu k dětem, dále z prostoru a atmosféry restaurace a v neposlední řadě z vybavenosti

restaurace. Dvě z restaurací disponují dětským koutkem s hračkami a ve všech poskytují i kreslicí potřeby a speciální prostor pro pořádání oslav.

Bezbariérovým přístupem disponují pouze tři z navštívených restaurací, i v tomto případě se jedná o ty samé restaurace uvedené v odstavci výše: Restaurace Fabrika, Restaurace Papa's Garden a Restaurace s příběhem. První dvě restaurace mají bezbariérový přístup v celém objektu, Restaurace s příběhem disponuje bezbariérovým přístupem ve většině svého prostoru. Do důležitých částí restaurace, kde se nachází dětský koutek, toalety a pult s nabídkou jídla a nápojů se hosté s kočárkem dostanou bez sebemenších obtíží.

Jediná z restaurací, která disponovala dětským nádobím a příbory, byla restaurace Papa's Garden. Zde poskytují obrázkové nerozbitné plastové talířky, mističky a příbory. Žádná z restaurací ovšem neposkytuje bryndáky pro nejmenší děti a naopak všechny restaurace, s výjimkou restaurace s nejmenším počtem bodů, Na Lázni, disponovaly dětskými vysokými, či jídelními židličkami.

Největším zklamáním restaurací v Humpolci jsou ale pokrmy a nápoje pro děti. Více než většina z hodnocených restaurací, nabízela smažené, nezdravé pokrmy a sladké sycené limonády. Pouze jediná restaurace, Restaurace s příběhem, nabízí každý den zdravé a výživné pokrmy, taktéž i domácí limonády a čerstvé šťávy z ovoce. Restaurace Papa's Garden nabízela pouze jedno zdravé jídlo pro děti, pozitivním zjištěním je skutečnost, že měla nápaditě sepsané dětské menu. A restaurace U Jiřího nabízela taktéž jedno zdravé jídlo a domácí limonády. Ostatní restaurace měly v nabídce klasické smažené pokrmy s poloviční gramáží jídla.

## 4 Návrh řešení a doporučení pro praxi

### Návrhy na zlepšení aktuální situace

Jako nejvhodnější řešení pro takto nedostačující nabídku vidí autorka práce existenci restaurací, zacílené pouze na konkrétní segment rodiny s dětmi. Druhou možnou variantou by bylo zakoupení nejnutnějšího vybavení potřebného pro tento segment.

Restaurace přátelská k dětem, alespoň do té míry, aby se i nejmenší hosté cítili vítáni a příjemně, by tedy měla investovat čas i finanční prostředky a pořídit, některé důležité vybavení, které by nemělo chybět při návštěvě objektu dětmi. Výpis vybavení a služeb pro děti zobrazuje následující tabulka:

**Tabulka 14** Výčet vybavení a služeb restaurací pro děti

| Vybavení:                          | Služby:                               |
|------------------------------------|---------------------------------------|
| Dětský koutek                      | Přebalovací/kojící místnost           |
| Podsedačky                         | Čisté prostředí s rodinnou atmosférou |
| Dětské nádobí a příbory            | Možnost ohřevu donesené dětské stravy |
| Dětské prostírání, ubrus           | Možnost dětské oslavy                 |
| Dětské toalety                     | Možnost zakoupení dětské hygieny      |
| Dětské záchodové prkénko           | Možnost zapůjčení her                 |
| Dětský nočník                      | Vstřícný personál k dětem             |
| Stupínek pod umyvadlo              | Bezbariérový vstup                    |
| Dětské omalovánky/pastelky         | Prostor pro kočárek                   |
| Dětská vysoká/jídelní židlička     |                                       |
| Plenky, vlhčené ubrousky           |                                       |
| Dětské menu                        |                                       |
| Dětské menu v BIO kvalitě          |                                       |
| Ovocné 100% šťávy, domácí limonády |                                       |

Zdroj: Vlastní zpracování, [4], 2019

Pokud by restaurace chtěla usilovat o jednu z úrovní certifikátu Baby friendly objektu, musela by disponovat více komponenty než pouze nejnutnějším vybavením. Ovšem v tak malém městě, jako je město Humpolec, by certifikát Baby friendly znamenal určitě konkurenční výhodu.

Aby některá z restaurací mohla usilovat alespoň o bronzový či stříbrný certifikát Baby friendly, musela by disponovat nejméně čtyřmi položkami tohoto vybavení: vyvýšenými podsedáky, dětským příborem, dětským koutkem, poskytovat dětské omalovánky/pastelky, dětské menu, a dětskou jídelní stoličku, popřípadě dětským prostíráním, dětským záchodovým prkénkem, stupínkem pod umyvadlo či přebalovacím pultem. Spolu s vybavením, by restaurace měla poskytovat alespoň dvě služby pro děti, například ohřev přinesených příkrmů pro batolata, možnost pořádání dětských oslav anebo speciální prostor pro kojící matky či kočárek. Pokud by restaurace chtěla usilovat o nejvyšší certifikát, zlatý, tak by musela disponovat alespoň 10 položkami dětského vybavení a poskytovat nejméně 5 služeb přátelským k dětem.

S dětským vybavením to ale není zcela jednoduché, některé vybavení musí splňovat určité normy a kritéria, aby bylo pro děti bezpečné. Dětský koutek by měl disponovat protiskluzovým kobercem a dalšími ochrannými prvky. Hračky by neměly mít ostré hrany a měla by se tu nacházet i ohrádka pro nejmenší děti. Neměli by zde chybět sedací vaky a polštářky. Umístění dětského koutku je také důležité, měl by být umístěn tak, aby měli rodiče děti stále pod dohledem.

Vybavením pro děti, kterým by restaurace měly disponovat, je určitě dětská vysoká židlička, touto položkou disponuje téměř každá restaurace. Kdyby k zapůjčení židličky nabízela také bryndák, vlhčené ubrousky a dětské nádobí s příbory, rodiče by to jistě ocenili. Nádobí a příbory pro děti by měli být z nezávadného a nerozbitného materiálu, aby nehrozilo případné nebezpečí úrazu.

Bezbariérový přístup a s tím spojený prostor pro kočárek, je také dobrou značkou pro restauraci. Restaurace, která by se soustředila pouze na rodiny s dětmi, by měla disponovat úschovnou kočárků, v restauraci, která by se snažila pouze zpříjemnit rodičům návštěvu s dětmi, stačí vytvořit tento prostor na kterémkoliv místě, kde nebude překážet ostatním hostům. Toto samé platí i o speciálním prostoru pro kojící matky. Tento prostor by měl disponovat přebalovacím pultem a pohovkou pro matku s dítětem, restaurace by případně také měla poskytovat i plenky či vlhčené ubrousky. Místnost tohoto typu by se také měla nacházet v Baby friendly restauraci, v restauracích soustřeďujících se na široký segment trhu postačí přebalovací pult na toaletách.

Další důležitou místností restaurace jsou toalety, nejenže musí být dokonale čisté, ale měly by být přizpůsobené i pro nejmenší hosty. V restauracích držících certifikáty Baby friendly jsou speciální dětské toalety se sníženým umyvadlem a uzpůsobenou toaletou, v případě restaurace, která by se nechtěla soustředit pouze na jeden segment trhu, postačí stupínky pod umyvadlo, dětské záchodové prkénko, popřípadě nočník.

V certifikované restauraci přátelské k dětem by vystupování personálu mělo mít odpovídající úroveň, personál by měl být proškolený na nejrůznější situace, které by mohli případně nastat. Restauraci, která certifikátem nedisponuje, postačí zaměstnat vstřícný a trpělivý personál, který přijde do práce vždy s příjemnou náladou a úsměvem.

Samozřejmostí každé restaurace by měla být také možnost pořádání oslav, ať už se jedná o dětské či jiné druhy oslav. Neměla by chybět výzdoba ve stylu požadovaném klientem, případně ceremoniál se zkušenou a nápaditou obsluhou.

V tabulce byly také zmíněny dětské pokrmy a BIO pokrmy. Dětské menu nabízí téměř každá restaurace, ovšem problém je najít v této nabídce alespoň jedno jídlo, které by bylo pro děti opravdu vhodné a zdravé. Nejenže by restaurace měla poskytovat možnost ohřevu donesené dětské stravy, ale měla by dětskou stravu sama nabízet, rodiče by jistě ocenili možnost koupit příkrmy rovnou v restauraci a nikoliv si pokrm nosit sebou a připravovat. Kvůli tomuto problému je součástí práce také návrh vhodného, zdravého a BIO dětského menu i s návrhy příkrmů pro nejmenší děti.

V regionu Vysočina se nenachází žádná restaurace s certifikátem Baby friendly, proto jak je psáno na začátku této kapitoly, by restaurace získala konkurenční výhodu oproti ostatním a i město samotné by tímto řešením dostalo příležitost. Jako dostačující hodnotí autorka práce ale také druhou možnost, tedy pokud se restaurace nebude chtít soustředit pouze na jediný segment, není nutné usilovat o certifikát, pouze disponovat nejnutnějším vybavením a službami, které vedou ke zpříjemnění návštěvy rodin s dětmi.

## **Návrhy pro konkrétní restauraci v Humpolci**

Kromě obecného návrhu na zlepšení situace restaurací v Humpolci, je součástí bakalářské práce také příklad zlepšení konkrétní, již existující navštívené restaurace – Restaurace Papa's Garden.

Tato restaurace je dle autorky nejvhodnější kandidát na certifikaci Baby friendly a také vhodným objektem pro návštěvu rodin s dětmi. V objektu se již nachází dětský koutek, dětská jídelní židlička, dětské nádobí a poskytují zde omalovánky s pastelkami.

Z atmosféry a vybavení restaurace je jasné, že se podnik zaměřuje i na dětskou klientelu, nápaditě sepsané dětské menu tomu napovídá také. Proto by podnik měl investovat více peněz i času na obohacení vybavení pro děti.

V první řadě by nebylo na škodu zainvestovat do již existujícího dětského koutku, nákupem více hraček, polštářků a vymalováním zdi v dětském koutku, by tento prostor vynikl a pro děti působil lákavěji.

Jídelní židličkou restaurace disponuje, židlička je v perfektním stavu, proto není nutná její výměna. Restaurace by proto měla poskytovat další vybavení potřebné v době konzumace pokrmu, tj. například bryndák, dětské vlhčené ubrousky, pro větší děti by mohla nakoupit papírové ubrousky s dětským motivem a dětské prostírání.

Toalety by měly určitě být dovybaveny dětským záchodovým prkénkem, stupínkem pod umyvadlo a popřípadě nočníkem. Prostor, který by sloužil výhradně kojícím matkám, by autorka práce nutně nevyžadovala, stačil by pouze prostor na toaletách oddělený např. plentou a přebalovací pult, s poskytnutím plenek a vlhčených ubrousků.

Restaurace disponuje bezbariérovým přístupem, hosté s kočárkem tak nemají obtíže dostat se dovnitř restaurace, ovšem nijak speciálně vyhrazený prostor pro kočárek se v restauraci ale nenachází. Proto bych doporučila vyhradit nějaký malý prostor, zhruba na dva kočárky, u vchodových dveří restaurace a řádně jej označit, aby hosté hned věděli, kde mohou kočárek odložit.

Provozní restaurace působila velice příjemným a přátelským dojmem, ovšem ostatní personál by chtělo proškolit. Personál nebyl tak milý, jako například v Restauraci s příběhem, neměl moc trpělivost a s dětmi nemluvil jako se sobě rovnými, proto bych proškolení doporučila zařídit jako prioritní a až později se zabývat vybavením.

V neposlední řadě, by restaurace měla rozšířit nabídku pokrmu pro děti, poskytovat zdravější a vhodnější pokrmy, které jsou navrženy v tabulce níže. Svou pozornost by měla zaměřit i na nápoje a dětské příkrmy, rodiče by to jistě ocenily.

Jako poslední návrh by restaurace mohla rozšířit také nabídku různých akcí pro rodiny s dětmi, například výhodné rodinné menu, speciální stoly pro rodiny u dětského koutku, nebo pořádání nějaké události jednou za měsíc s animačním, či jiným programem pro děti. Toto vše by mohla zveřejňovat na svých webových či facebookových stránkách, nebo později zasílat svým stálým hostům na email.

### Návrh rozpočtu vybavení restaurace pro malé děti

Tabulka 15 Návrh rozpočtu vybavení pro malé děti

| Vybavení:                                          | Cena:   |
|----------------------------------------------------|---------|
| Dětské záchodové prkénko                           | 300,-   |
| Stupínek pod umyvadlo                              | 200,-   |
| Nočník                                             | 150,-   |
| Přebalovací pult                                   | 2 000,- |
| Plenky, bryndáky, vlhčené ubrousky, dětská hygiena | 1 200,- |
| Koberce do dětského koutku                         | 1 259,- |
| Tapeta do dětského koutku                          | 700,-   |
| Polštáře a sedáky do dětského koutku (5 ks)        | 1 100,- |
| Hračky do dětského koutku                          | 2 000,- |
| Ohrádka pro nejmenší děti                          | 3 000,- |
| Dětské prostírání, ubrousky                        | 100,-   |
| Podsedačky (2 ks)                                  | 1 350,- |
| Dětská vysoká židlička (2 ks)                      | 1 200,- |
| Jídelní sada pro batolata                          | 600,-   |
| Venkovní domeček se skluzavkou                     | 3 880,- |

Zdroj: Vlastní zpracování, [2], [9], 2019

Ceny za vybavení jsou uvedeny pouze orientačně, restaurace může nakoupit popřípadě levnější verze těchto produktů od jiných výrobců. Celková cena za vybavení uvedené v tabulce by restauraci finančně vyšla okolo cca. 19 000,- korun. Další finance by restaurace musela vynaložit také za proškolení personálu a na nákup BIO potravin pro navrhnuté dětské menu.

Pokud by restaurace investovala tyto peníze za vybavení v tabulce, mohla by se ucházet o Zlatý certifikát Baby friendly, spolu s tím by ovšem musela nabízet navrhnuté dětské menu a disponovat proškoleným personálem. Se získaným Zlatým certifikátem od Baby Friendly Certificate by se restaurace Papa's Garden stala jedinou restaurací v regionu Vysočina, která disponuje tímto certifikátem a získala by tím velkou konkurenční výhodu.

## Návrh vhodného a zdravého jídelníčku pro děti

Zdravé jídlo a biopotraviny jsou trendem dnešní doby a také nedílnou součástí zdravého životního stylu. Poptávka po zdravějším a hlavně kvalitnějším jídle stále roste. Pro správný vývoj dítěte je nezbytně nutná zdravá a bohatá strava, která je nutričně vyvážená. Inspiraci, jak by měla vypadat správná nutričně vyvážená strava, nabízí internetové stránky [www.zdravaskolnijidelna.cz](http://www.zdravaskolnijidelna.cz) a [www.vyzivaaspol.cz](http://www.vyzivaaspol.cz).

Už od nepaměti chtěli rodiče pro své děti jen to nejlepší a to spočívá ve správné stravě už od raného vývoje. Problémem ovšem zůstává, že pokud rodiče se svými dětmi zavítají do restaurace, mohou být v mnoha případech nemile překvapeni z nabídky pokrmů pro děti. Proto by neuškodilo zařadit do nabídky pokrmů pro děti zdravější jídla. Pokud jde rodičům vážně o zdravý vývoj dítěte, neváhají si připlatit nějakou tu korunu navíc. Toto bylo zmíněno již v kapitole *Nabídky a poptávky produktů pro děti ve stravovacích zařízeních*, kde byl citován rozhovor s matkou malých dětí právě o tomto tématu.

Kvůli častým problémům v oblasti nezdravého dětského menu, je součástí bakalářské práce také návrh vhodného a zdravého dětského menu pro restaurace. Inspirací pro toto menu byla internetová stránka [www.receptydetem.cz](http://www.receptydetem.cz) a kniha *Kuchařka pro rodiče malých dětí*.

Všechny potraviny jsou z českých farem anebo mají BIO označení. Díky tomuto výběru potravin je jídlo v menu o něco málo dražší, ale zato kvalitnější. Pro suroviny z navrhnutého menu byl použit internetový obchod [www.svetbedynek.cz](http://www.svetbedynek.cz), který nabízí farmářské a biopotraviny od českých producentů. Cena se odvíjí hlavně od dodavatelů, proto by restaurace mohly nabízet zdravější pokrmy z bio potravin i za stejné ceny jako doposud ty nezdravé.

Následující tabulky ukazují nové, navrhnuté pokrmy pro děti, které by neměly chybět v žádné restauraci a pokrmy, které restaurace běžně nabízejí.

**Tabulka 16 Pokrmy pro děti v restauracích**

| Hlavní chody |                                                             |      |
|--------------|-------------------------------------------------------------|------|
| Porce        | Název                                                       | Cena |
| 100 g        | Smažený kuřecí řízek se šťouchaným bramborem, kyselá okurka | 95,- |
| 100 g        | Smažený sýr a hranolky, kečup/tatarka                       | 90,- |
| 100 g        | Špagety s tomatovou omáčkou sypané sýrem                    | 95,- |
| 2 ks         | Palačinky s ovocným tvarohem se šlehačkou                   | 85,- |

Zdroj: Vlastní zpracování, dětská menu v hodnocených objektech, 2019

Tabulka ukazuje ceny za porce současně nabízených pokrmů pro děti v českých restauracích. Téměř všechny hodnocené restaurace v této bakalářské práci nabízely takovéto pokrmy. Z tabulky je na první pohled patrné, že nabízené jídlo je nezdravé a převážně smažené, tudíž pro děti zcela nevhodné.

**Tabulka 17 Vytvořený jídelní lístek pro děti**

| Polévky                |                                                    |
|------------------------|----------------------------------------------------|
| Porce                  | Název pokrmu                                       |
| 0, 20 ml               | Zeleninová polévka s červenou čočkou               |
| 0, 20 ml               | Kuřecí polévka                                     |
| 0, 20 ml               | Letní zeleninová polévka                           |
| 0, 20 ml               | Rajská polévka                                     |
| Hlavní chody           |                                                    |
| Porce                  | Název pokrmu                                       |
| 250 g                  | Kari rizoto s kuřecím masem a květákem             |
| 100 g                  | Podzimní vepřová panenka s pečeným bramborem       |
| 200 g                  | Bramborové šišky s mákem                           |
| 130 g                  | Jehněčí plátek se zeleninou a šťouchaným bramborem |
| 135 g                  | Pečený losos se zeleninou                          |
| Dezerty                |                                                    |
| Název pokrmu           |                                                    |
| Domácí Brumík          |                                                    |
| Chia pudíng s malinami |                                                    |
| Višňový koláč          |                                                    |
| Krtkův dort na plech   |                                                    |

Zdroj: Vlastní zpracování, [5], [8], 2019

V tabulce výše jsou naopak uvedeny navrhnuté pokrmy pro děti, které jsou výživné, zdravé a pro děti jistě vhodnější, než pokrmy běžně vídané v restauracích. Autorkou práce byly kromě hlavních jídel navrženy také polévky a dezerty pro děti. Inspirací pro tato jídla byl internetový portál [www.receptydetem.cz](http://www.receptydetem.cz) a gramáž jídla byla přibližně vypočítána z porcí pro více osob na jednotlivce. Cena za pokrmy by se rámcově mohla pohybovat za hlavní jídla okolo 140,-Kč, za polévky 30,- Kč a za dezerty také 30,- Kč.

Když porovnáme hlavní chody z obou tabulek, je jasné patrné, že v první tabulce jsou zdravější a chutnější pokrmy, než v tabulce druhé. Také gramáž jídla je větší, maso je výživnější, kvalitnější a pro děti lepší. Vzhledem ke gramáži pokrmů není cena výrazněji vyšší, než u pokrmů v tabulce druhé. Je jasné, že kuřecí maso je výrazněji levnější než jehněčí maso či vepřová panenka, proto se tento fakt musí odrazit i na ceně pokrmů.

Navrženo bylo i jedno sladké hlavní jídlo a to bramborové šišky s mákem, které má gramáž odpovídající pro dítě. V porovnání s palačinkami, které restaurace běžně nabízejí dětem jako hlavní jídlo, je to určitě plnohodnotnější pokrm, než dva kusy palačinek, které bývají běžně nabízeny jako dezert.

V nabídce dětských pokrmů restaurací, se objevuje také např. svíčková na smetaně s karlovarským knedlíkem a brusinkami, nebo jiné podobné omáčky. Tyto pokrmy jsou pro děti také dobrou volbou. V nabídce dětského menu má tyto pokrmy jen malé množství restaurací, které se nachází spíše ve větších městech, v Humpolci se proto hosté s tímto často nesetkají.

Pokud restaurace disponuje vybavením pro nejmenší děti, tím se rozumí dětská židlička, dětské plastové nádobí, příbory a bryndáky, měla by nabízet i dětské příkrmy pro batolata a nejmenší děti. K nákupu příkrmů by restaurace mohly využít také obchod IKEA, popřípadě jiné dodavatele.

V této bakalářské práci bylo navrženo i několik pokrmů právě pro tuto skupinu dětí. Inspirací pro návrh příkrmů byl stejně tak jako u návrhu menu internetový portál [www.receptydetem.cz](http://www.receptydetem.cz) a *Kuchařka pro rodiče malých dětí*, suroviny byly opět čerpány z portálu [www.svetbedynek.cz](http://www.svetbedynek.cz), kde nabízí české a bio potraviny nejvyšší kvality.

Následující tabulka ukazuje návrhy příkrmů pro batolata i s přibližnou gramáží příkrmů.

**Tabulka 18 Navrhnuté příkrmy pro děti**

| Dětské příkrmy |                                  |
|----------------|----------------------------------|
| Porce          | Název                            |
| 100 g          | Červená čočka s mrkví a jehněčím |
| 70 g           | Červená řepa s rýží              |
| 150 g          | Rýžový nákyp s banánem a ovocem  |

Zdroj: Vlastní zpracování, [5], [8], 2019

Lepší variantou pro restaurace by samozřejmě bylo nakoupit příkrmy třeba z obchodu IKEA, než připravovat své vlastní. Pro přípravu příkrmů pro batolata existují totiž striktní pravidla, která by restaurace musela dodržet.

## **Závěr**

Cíl bakalářské práce spočíval v analýze a zhodnocení nabídky poskytovaných služeb a vybavení restaurací v Humpolci pro konkrétní segment trhu – rodiny s malými dětmi. Rodina s malými dětmi má své specifické požadavky na trhu a stala se jednou z cílových skupin, která je velice perspektivní a neustále se rozvíjející (v budoucnu i dnes). Pro tento segment je stěžejní nalézt nabídku a služby, které povedou k uspokojení potřeb celé rodiny.

Děti, ať už v kterémkoli věku jsou z marketingového hlediska atraktivní cílová skupina. Rodiče jsou často ochotni poskytnout nemalé částky za jejich pohodlí a spokojenost. Hlavním důvodem, proč rodiče vyhledávají instituce přátelské k dětem, je potřeba zajistit pro ně co nejlepší a nejkvalitnější služby, spolu s produkty ušitými jim na míru. Děti se v takových zařízeních zabaví a z návštěvy si odnáší celá rodina příjemný pocit.

Praktická část bakalářské práce ovšem ukázala relativně nepříznivou situaci, která spočívá v nedostačující nabídce služeb, vybavení a sortimentu pokrmů pro děti v restauracích Humpolce. Nenachází se zde žádná restaurace, která by se svou nabídkou a službami přiblížila k objektu označenému jako „zařízení přátelské k dětem“. Většina restaurací disponovala pouze minimálním počtem vybavení pro děti. Důvodem takovéto situace je fakt, že žádná z restaurací se nespecializuje na konkrétní segment trhu – rodiny s dětmi a nabízí „univerzální“ produkty pro širokou veřejnost. Na situaci má vliv také to, že Humpolec je malé město, proto se provozovatelé restaurací zřejmě nechtějí specializovat pouze na jeden segment z obavy nedostatku zákazníků. Dle mého názoru, by restaurace s certifikátem „přátelská k dětem“ více získala, než ztratila, protože by se stala jedinou baby friendly restaurací v kraji Vysočina.

Celkově bylo navštíveno a analyzováno všech sedm restaurací v Humpolci za účelem zhodnocení nabídky, vybavení a služeb pro rodiny s dětmi. Výzkum probíhal osobní návštěvou a pozorováním v každé restauraci, kdy ihned na místě bylo vše zaznamenáno do evaluačního formuláře, doplněno komentáři pro zaznamenání detailů a lepší zpracování v bakalářské práci.

Veliká pozornost byla věnována také pokrmům a nápojům pro děti. U hodnocení sortimentu pokrmů a nápojů bylo bráno v potaz, zda restaurace disponuje těmito

produkty a v jaké kvalitě je poskytuje z hlediska vhodnosti a výživové hodnoty pro děti.

Hodnocení sortimentu pokrmů a nápojů dopadlo ještě hůře než hodnocení vybavení a ostatních služeb pro děti. Restaurace nabízely převážně smažené, tučné a nezdravé pokrmy i nápoje.

Z důvodu špatného výsledku je součástí práce také obecný návrh na zlepšení situace a návrh vybavení pro jeden z navštívených objektů. Návrh u konkrétního objektu doporučuje dokoupit potřebné vybavení pro děti, kterým by restaurace měla disponovat. V závěru práce je rovněž navrženo zdravé dětské menu z českých a bio potravin, které by mohla do své nabídky zařadit každá restaurace. U navrhnutého menu je pouze rámcově vypočítána doporučená cena i porce.

Téma bakalářské práce a zaměření se právě na tento určitý segment trhu pro mě bylo velice přínosné a zajímavé. Výsledek tohoto výzkumu by mohl být přínosný a mohl by pomoci hlavně restauracím, které se chtějí zaměřit právě na tento segment – rodiny s dětmi. Práci by nemuseli využít pouze restaurace nacházející se v Humpolci, ale i restaurace v jiném městě. Bakalářskou práci mohou dále využít účastníci cestovního ruchu, kteří vyhledávají restaurace přátelské k dětem a může sloužit i jako přehled pro rodiny s malými dětmi z Humpolce.

## Seznam použité literatury

### Knižní zdroje:

BERÁNEK, Jaromír. Provozujeme pohostinství a ubytování. Praha: Grada, 2004. Hotely a restaurace. ISBN 80-867-2402-6 .

DROBNÁ, Daniela a Eva MORÁVKOVÁ. Cestovní ruch pro střední školy a pro veřejnost. Praha: Fortuna, 2004. ISBN 80-716-8901-7 .

GREGORA, Martin. Kuchařka pro rodiče malých dětí. Praha: Grada, 2010. Pro rodiče. ISBN 978-80-247-3110-0 .

HORNER, Susan a John SWARBROOKE. Cestovní ruch, ubytování a stravování, využití volného času: aplikovaný marketing služeb. 1788. Praha: Grada, c2003. Expert (Grada). ISBN 80-247-0202-9 .

INDROVÁ, Jarmila. Cestovní ruch: (základy). Vyd. 2., přeprac. V Praze: Oeconomica, 2009. ISBN 978-80-245-1569-4 .

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

ORIEŠKA, Ján. Služby v cestovním ruchu. V Praze: Idea servis, 2010. ISBN 978-80-85970-68-5 .

ŠKODOVÁ-PARMOVÁ, Dagmar. Provoz služeb v cestovním ruchu. V Českých Budějovicích: Jihočeská univerzita, 2003. ISBN 80-7040-611-9 .

VAJČNEROVÁ, Ida a Kateřina RYGLOVÁ. Management kvality služeb v cestovním ruchu: jak zvýšit kvalitu služeb a spokojenost zákazníků. Praha: Grada, 2017. Manažer. ISBN 978-80-247-5021-7 .

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

ZELENKA, Josef. Marketing cestovního ruchu. Hradec Králové: Gaudeamus, 2007. ISBN 978-80-7041-070-7 .

## Internetové zdroje:

- [1 ] Dětské pokrmy: *Nabídka pokrmů v restauracích* [online]. [cit. 2019-04-08]. Dostupné z : [https://www.vitalia.cz/clanky/jidlo-pro-deti-v-restauracich-neni-z-ceho-vybirat/?\\_fid=frl1#pollInText218](https://www.vitalia.cz/clanky/jidlo-pro-deti-v-restauracich-neni-z-ceho-vybirat/?_fid=frl1#pollInText218)
- [2 ] IKEA: *Vybavení pro děti* [online]. [cit. 2019-04-08]. Dostupné z : <https://www.ikea.com/cz/cs/>
- [3 ] Marketingový výzkum: *Výzkumné metody* [online]. [cit. 2019-04-08]. Dostupné z : <http://www.marksmarketing.cz/rubriky/marketingovy-vyzkum/kvalitativni-vyzkum/>
- [4 ] Místa přátelská k dětem: *Baby Friendly Certificate* [online]. [cit. 2019-04-08]. Dostupné z : <http://www.babyfriendlycertificate.cz/babyfriendly/>
- [5 ] Recepty dětem: *Zdravé recepty pro děti* [online]. [cit. 2019-04-08]. Dostupné z : <http://receptydetem.cz/>
- [6 ] Rodina: *Definice rodiny* [online]. [cit. 2019-04-08]. Dostupné z : <https://www.aktualne.cz/wiki/domaci/rodina/r~i :wiki:3727/?redirected=1556136849>
- [7 ] Stravovací zařízení v Humpolci: *TIC Humpolec* [online]. [cit. 2019-04-08]. Dostupné z : <http://infohumpolec.cz/infocentrum/restaurace/restaurace-v-humpolci.html>
- [8 ] Svět bedýnek: *Bio a české potraviny* [online]. [cit. 2019-04-08]. Dostupné z : <https://www.svetbedynek.cz/>
- [9 ] Špuntík: *Vybavení pro děti* [online]. [cit. 2019-04-08]. Dostupné z : <https://www.spuntik.cz/>

## **Přílohy**

|                                                                                       |    |
|---------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Příloha 1: Charakteristika jednotlivých kategorií hostinských provozoven - restaurace | 72 |
| Příloha 2: Charakteristika kategorií restauračních zařízení - bary.....               | 73 |
| Příloha 3 Vytvořený evaluační formulář .....                                          | 74 |

**Příloha 1: Charakteristika jednotlivých kategorií hostinských provozoven - restaurace**

| <b>Charakteristika jednotlivých kategorií hostinských provozoven</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|----------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>a ) Restaurace</b>                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>Restaurace</b>                                                    | hostinské zařízení zajišťující obslužným způsobem stravovací služby se širokým sortimentem základního stravování                                                                                                                                                                                |
| <b>Pohostinství</b>                                                  | modifikovaný typ restaurace zabezpečující základní a doplňkové stravování                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>Jídelní restaurační vozy a jiná zařízení pro přepravu osob</b>    | poskytují základní i doplňkové stravování ve veřejných dopravních prostředcích                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>Motorest</b>                                                      | restaurace s dostatečnou kapacitou pro parkování motorových vozidel budována při silnicích nebo dálnicích, která poskytuje služby především motoristům                                                                                                                                          |
| <b>Samoobslužné restaurace (kafeterie)</b>                           | hostinské zařízení zajišťující základní a doplňkové stravování samoobslužným způsobem                                                                                                                                                                                                           |
| <b>Bufet</b>                                                         | hostinské zařízení zabezpečující občerstvení, případně i stravovací služby samoobslužným způsobem; podle hlavního předmětu prodeje je možná specializace, např. <b>mléčný bufet, rybí bufet aj.</b>                                                                                             |
| <b>Bistro</b>                                                        | analogická forma bufetu; obdobně jsou charakterizována i hostinská zařízení typu fast food outlets, jako např. McDonald's , Burger King aj., která však podávají pokrmy a nápoje převážně v nevratných obalech                                                                                  |
| <b>Občerstvení, kiosek</b>                                           | hostinské zařízení, jehož dominantním vybavením je barový pult; sezónní, příležitostné zařízení, často bez vlastní odbytové plochy; občerstvení může být zřízeno jako doplňující část provozovny nebo střediska (prodejní okno), případně jako pochůzkový prodej (např. pomocí prodejních košů) |

Zdroj: (Orieška, 2010), Doporučení upravující základní ukazatele pro kategorizaci hostinských a ubytovacích zařízení, s . 3 -4 , Praha 1994

**Příloha 2: Charakteristika kategorií restauračních zařízení - bary**

| <b>b ) Bary</b>                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Denní bar</b>                                           | hostinské zařízení, jehož dominantním vybavením je barový pult; poskytuje obslužným způsobem občerstvení, případně podle svého zaměření i stravování; podle hlavního předmětu prodeje je možná specializace, např.: <b>gril bar</b> (grilované pokrmy), <b>pizzerie</b> (pizza), <b>snack bar</b> (výrobky studené kuchyně, minutková jídla), <b>aperitiv bar</b> (výrobky studené kuchyně, různě připravované nápoje) |
| <b>Lobby bar</b>                                           | (je součástí hotelu, nabízí především různě připravované teplé i studené nápoje)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>Noční bar,<br/>noční klub,<br/>varieté,<br/>dancing</b> | noční zábavná hostinská zařízení poskytující obslužným způsobem pokrmy a nápoje; dominantu vybavení tvoří barový pult a taneční parket; podle zaměření a prostorových možností se počítá i se samostatným prostorem pro varieté vystupování                                                                                                                                                                            |
| <b>Vinárna</b>                                             | obslužné hostinské zařízení specializované především na podávání vína; dále podává studené, případně i teplé pokrmy                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>Kavárna</b>                                             | obslužné hostinské zařízení se zaměřením hlavně na prodej teplých nápojů, cukrářských výrobků, studené kuchyně a podle místních podmínek i teplých pokrmů; svou funkcí a charakterem slouží k delšímu pobytu hosta; tomu je přizpůsobeno i zařízení a vybavení (křesla, boxy); funkce mohou být i kombinované (kino – kavárna, kavárna – cukrárna); mládež má v oblibě internetové kavárny                             |
| <b>Espresso</b>                                            | obslužné hostinské zařízení, které zabezpečuje prodej teplých nápojů, zejména kávy, cukrářských výrobků a výrobků studené kuchyně; dominantu vybavení tvoří přístroj na výrobu kávy typu espresso                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Hostinec</b>                                            | hostinské zařízení specializované převážně na podávání piva a jídel vhodně doplňujících jeho konzumaci                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>Pivnice</b>                                             | Obslužné hostinské zařízení specializované převážně na podávání piva a jídel vhodně doplňujících jeho konzumaci                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>Výčep piva</b>                                          | hostinské zařízení zaměřené na prodej piva a ostatních nápojů, převážně do přinesených nádob („prodej přes ulici“); může být i součástí provozovny                                                                                                                                                                                                                                                                     |

Zdroj: (Orieška, 2010), Doporučení upravující základní ukazatele pro kategorizaci hostinských a ubytovacích zařízení, s. 3 - 4, Praha 1994

## Příloha 3 Vytvořený evaluační formulář

| Název restaurace:                                                     |               |              |                                   |          |
|-----------------------------------------------------------------------|---------------|--------------|-----------------------------------|----------|
| Vybavení restaurace                                                   | Ano<br>(1 b.) | Ne<br>(0 b.) | Zdravé/nezdravé<br>(1 b. / -1 b.) | Poznámky |
| Venkovní dětské hřiště/terasa                                         |               |              |                                   |          |
| Pokrmý pro děti                                                       |               |              |                                   |          |
| Nápoje pro děti                                                       |               |              |                                   |          |
| Dětské nádobí, příbory                                                |               |              |                                   |          |
| Bryndáky                                                              |               |              |                                   |          |
| Dětské vysoké židle                                                   |               |              |                                   |          |
| Přebalovací pult                                                      |               |              |                                   |          |
| Dětské záchodové prkénko                                              |               |              |                                   |          |
| Kreslicí potřeby, hračky                                              |               |              |                                   |          |
| Možnosti a služby                                                     | Ano<br>(1 b.) | Ne<br>(0 b.) | Poznámky                          |          |
| Vstřícnost personálu k dětem                                          |               |              |                                   |          |
| Pořádání dětských oslav                                               |               |              |                                   |          |
| Bezbariérový přístup                                                  |               |              |                                   |          |
| Prostor pro kočárek                                                   |               |              |                                   |          |
| Prostor pro kojící matky                                              |               |              |                                   |          |
| Atmosféra podniku<br>(nekuřácké a čisté prostředí, rodinná atmosféra) |               |              |                                   |          |
| Celkový součet, závěrečné poznámky                                    |               |              |                                   |          |

Zdroj: Vlastní zpracování, 2019