



**Vysoká škola ekonomická v Praze**

Fakulta mezinárodních vztahů

Katedra cestovního ruchu

**Multikriteriální analýza nejlepší  
restaurace Plzni pro konzumaci  
Pilsner Urquell 12°**

semestrální práce z předmětu 2CR420

**Autorka semestrální práce:** Barbora Cislerová

**Vyučující předmětu:** Prof. Ing. Petr Šauer, CSc.,dr.h.c.

**Rok:** ZS 2022



# Obsah

<b>1 Úvod .....</b>	<b>4</b>
<b>2 Kritéria.....</b>	<b>5</b>
2.1 Stanovení kritérií.....	5
2.1.1 Hlubkové rozhovory .....	5
2.1.2 Studium odborné literatury .....	5
2.2 Seznam kritérií pro multikriteriální analýzu .....	7
<b>3 Bodovací stupnice .....</b>	<b>9</b>
3.1 Tvorba bodovacích stupnic.....	9
3.2 Bodové stupnice pro jednotlivá kritéria .....	12
<b>4 Váhy.....</b>	<b>19</b>
4.1 Určení vah kritérií.....	19
4.2 Výsledky a srovnání tří metod.....	19
<b>5 Popis aplikace metodiky .....</b>	<b>21</b>
5.1 Výběr hodnocených jednotek .....	21
5.2 Zdroje informací pro hodnocení kritérií .....	22
<b>6 Výsledky analýzy .....</b>	<b>23</b>
<b>Závěr.....</b>	<b>27</b>

## 1 Úvod

Cílem této studie je porovnat plzeňské restaurace, které čepují pivo Pilsner Urquell 12° z hlediska nejkvalitnějšího piva a prostředí pro jeho konzumaci z pohledu zahraničních turistů. Plzeň bývá označována jako hlavní město piva a díky ležáku plzeňského typu Pilsner Urquell je známá po celém světě. Většina zahraničních turistů při návštěvě Plzně má o této skutečnosti povědomí a vyhledává vhodný podnik ke konzumaci. Výsledky analýzy jsou určeny právě pro zahraniční turisty, kteří v budoucnu plánují navštívit město Plzeň, a mají jim pomoci při rozhodování, do které z plzeňských restaurací si půjdou vychutnat pivo Pilsner Urquell. Výsledky studie mohou, popřípadě sloužit také jako ukazatel spokojenosti zákazníků či jako motivace pro zlepšování poskytovaných služeb.

Jako metoda pro vyhodnocení nejlepší restaurace v Plzni pro konzumaci piva Pilsner Urquell 12° byla zvolena multikriteriální analýza, konkrétně metoda váženého součtu (Weighted Sum Approach - WSA). Tato metoda je založena na konstrukci lineární funkce užitku spotřebitelů, v tomto případě turistů (Hwang & Masud, 2012; Saaty, 1994; Šauer, 1988).

V tomto případě je celkový užitek z návštěvy jednotlivých restaurací čepujících Pilsner Urquell ve městě Plzni kalkulován jako vážený součet z jednotlivých kritérií následujícím způsobem:

$$u(X_i) = \sum_{j=1}^{11} r_{ij} * v_j \quad (1)$$

kde:

$i = 1, 2 \dots 10$  (počet restaurací zahrnutých do zkoumání),

$j = 1, 2, \dots 11$  (počet kritérií zahrnutých do zkoumání),

$r^{ij}$  = kvalita daného kritéria v dané restauraci v bodech,

$v^j$  = normovaný váha daného kritéria.

## 2 Kritéria

### 2.1 Stanovení kritérií

Pro multikriteriální analýzu je velmi důležité nalézt všechna kritéria, jež jsou relevantní pro daný cíl analýzy. Kritéria mohou být kvantitativní nebo kvalitativní, jejich stav může být vyjádřen v různých měrných jednotkách či popsán verbálně.

Při stanovení kritérií jsem využila dvě metody, jimiž jsou následující hloubkové rozhovory a studium odborné literatury.

#### 2.1.1 Hloubkové rozhovory

Hloubkové rozhovory byly prováděny v prostředí hotelového lobby hotelu Vienna House Easy v Plzni se zahraničními turisty převážně z Německa, ale také z Rakouska, Holandska a Ameriky. Celkem se hloubkového rozhovoru zúčastnilo 20 respondentů, kdy jeden rozhovor trval přibližně 10–15 minut. Rozhovor byl připraven jako polostrukturovaný. Hlavním cílem rozhovorů bylo shromáždit, co nejvíce se opakující kritéria, která respondenti považují za důležité při návštěvě plzeňských restaurací za účelem konzumace piva. Každému respondentovi byl stručně vysvětlen záměr rozhovoru a následně mu byly položeny předem připravené otázky, které se dále volně rozvíjely podle potřeby dotazovatele.

Otázky polostrukturovaného rozhovoru:

- 1) Co očekáváte od návštěvy restaurace, kde se točí Pilsner Urquell 12°?
- 2) Jaké faktory mohou ovlivnit váš výběr restaurace a proč?
- 3) Jaké zpestření v rámci vaší návštěvy restaurace byste uvítali?

#### 2.1.2 Studium odborné literatury

Při studiu odborné literatury jsem se zaměřila na studie, které souvisí s tématem a v jejichž rámci se charakterizují kritéria, která mohou být následně relevantní pro mnou volená kritéria.

Studie s názvem *Faktory ovlivňující chování spotřebitelů na pivním trhu v ČR* byla nejrelevantnější zdrojem spojeným s konzumací piva (Svatošová et al., 2021). Cíl studie byl

identifikovat faktory ovlivňující spotřebitele při konzumaci piva a při výběru restaurací pro konzumaci piva v České republice. Použité faktory, které ovlivňují spotřebitele při výběru restaurace ke konzumaci piva, byly následující:

- Kvalita piva, prostředí, kvalita personálu, oblíbená značka piva, kvalitní jídlo, vzdálenost od domova, regionální pivo, cena piva, široká nabídka piva, stálá nabídka piv, počet čepovaných piv, doprovodný program.

Jako nejvlivnější faktory pro spotřebitele se po provedení výzkumu ukázaly faktory jako je chuť, kvalitní značka a česká výroba a prostředí, ve kterém pivo konzumují.

Druhá studie, ze které jsem vycházela, nese název *Které faktory ovlivňují celkové hodnocení restaurace místních obyvatel a návštěvníků?* (Pezenka a Weismayer, 2020). Cílem této studie bylo zjistit, zda se vnímání stejných faktorů liší u místních obyvatel a návštěvníků při hodnocení zážitku z restaurace formou online recenze. Výsledek studie ukázal, že mezi místními obyvateli a návštěvníky existují značné rozdíly, pokud jde o zaneprázdněnost, prostředí a lokalitu, a i motivy návštěv se mezi místními obyvateli a návštěvníky liší, a proto jejich hodnocení restaurací zdůrazňují různé faktory. Hodnocené faktory v rámci této studie byly následující:

- Nápoje, vybavení, kvalita jídla, zaneprázdněnost, jídelní lístek, čistota prostředí, lokalita, dezerty, hluk, cena, kvalita personálu.

Třetím studovaným textem byla studie s názvem *Jídlo v hospodě: průzkumy poptávky zákazníků a nabídka hospod* (Maréchal, 2012). Cílem studie bylo prozkoumat poskytování občerstvení v hospodách malého města. Výsledek studie shrnuje několik oblastí nezbytných pro efektivní poskytování občerstvení a patří mezi ně kvalita obsluhy, menu, cena, umístění hospody, její atmosféra a marketing. Všechna hodnocená kritéria v rámci studie byla následující:

- Umístění hospody, atmosféra, kvalita obsluhy, nabídka v menu, cena, marketing, celkové prostředí.

Čtvrtým zdrojem pro tvoření kritérií byl článek s názvem *Přehled faktorů výběru stravovacích služeb důležitých pro spotřebitele* (Medeiros a Salay, 2013). Tento článek tvoří přehled literatury s cílem identifikovat důležité faktory, které spotřebitelé vnímají při výběru stravovacích služeb. Výsledkem bylo zjištění, rozdíly v míře důležitosti

přisuzované výběrovým faktorům se liší podle typu stravovacích služeb, charakteristik zákazníků (etnická příslušnost, pohlaví a věk) a kontextu, ve kterém budou jídla konzumována. Hodnocené faktory v rámci článku byly následující:

- Rychlost obsluhy, vzhled zaměstnanců, doručovací služba, kvalita obsluhy, propagační programy, otevírací doba, čistota, hudba, kvalita jídel, místní kuchyně, pestré menu, informace o nutriční hodnotě, velikost porce, zdravé možnosti, cena, umístění, pověst restaurace, marketing.

## 2.2 Seznam kritérií pro multikritériální analýzu

Kritéria získané hlubokými rozhovory a studiem literatury jsem poté analyzovala na základě průniku společných znaků a opakujících se klíčových informací. Kritéria z jednotlivých zdrojů jsem si nejdříve seřadila podle podobnosti a poté jsem aplikovala jejich průnik.

Kritéria získaná hloubkovými rozhovory:

- Kvalita piva, rychlost obsluhy a kvalitní obsluha, prostředí restaurace, tradice restaurace, doprovodný program, jazyková dostupnost, hluk a obsazenost, cena piva, kvalitní české jídlo, otevírací doba.

Kritéria ze studia literatury:

- kvalita piva, prostředí, kvalita personálu, kvalitní jídlo, doprovodný program, oblíbená značka piva,
- výběr dalších nápojů, čistota prostředí, vybavení, kvalita personálu, kvalita jídla, jídelní lístek, lokalita, zaneprázdněnost, hluk, cena, dezerty,
- celkové prostředí, kvalita obsluhy, umístění hospody, atmosféra, nabídka v menu, cena, marketing,
- kvalita obsluhy, kvalita jídel, místní kuchyně, pestré menu, vzhled zaměstnanců, otevírací doba, čistota, hudba, pověst restaurace, rychlost obsluhy, informace o nutriční hodnotě, velikost porce, zdravé možnosti, cena, umístění, marketing, doručovací služba, propagační programy.

Výstupem mé analýzy je celkem 11 kritérií, která jsou nejrelevantnější při multikritériální analýze nejlepší restaurace v Plzni za účelem konzumace piva Pilsner Urquell 12°. Seznam těchto kritérií je zobrazen s následující tabulce.

**Tabulka 1: Seznam kritérií pro multikritériální analýzu**

	<b>Název kritéria</b>
<b>1.</b>	Kvalita piva
<b>2.</b>	Nabídka tradičních jídel
<b>3.</b>	Rychlost obsluhy
<b>4.</b>	Ochota personálu/ kvalita obsluhy
<b>5.</b>	Doprovodný program
<b>6.</b>	Obsazenost
<b>7.</b>	Jazyková dostupnost/vybavenost
<b>8.</b>	Čistota a celkový dojem prostředí
<b>9.</b>	Hluk
<b>10.</b>	Otevírací doba
<b>11.</b>	Tradice/délka provozu

Zdroj: Vlastní zpracování



## 3 Bodovací stupnice

### 3.1 Tvorba bodovacích stupnic

Při tvorbě bodovacích stupnic jsem vycházela z odborné literatury, ale také z informací, které jsem získala od respondentů při hloubkových rozhovorech. Pro hodnocení jednotlivých kritérií bude použita pětibodová stupnice s kladnými body. Nejlepšímu stavu kvality bude přiřazen nevyšší počet bodů, což je 5 bodů a nejhoršímu stavu kvality bude přiřazen nejnižší počet bodů, čímž je 1 bod.

**Tabulka 2: Pětibodová stupnice**

Stav kvality	Počet bodů
Kvalita zcela vyhovující	5
Kvalita vyhovující	4
Kvalita částečně vyhovující	3
Kvalita nevyhovující	2
Kvalita zcela nevyhovující	1

Zdroj: Vlastní zpracování

Prvním kritériem je kvalita piva. Bodová stupnice byla tvořena na základě dokumentu od Plzeňského Prazdroje s názvem *Kodex kvality* (Plzeňský Prazdroj, 2021). V rámci dokumentu jsou uvedené viditelné faktory, které ovlivňují kvalitu piva, ale také správný postup čepování.

Na obrázku 1 lze vidět správný postup při čepování a servírování piva Pilsner Urquell, aby se zachovala jeho kvalita. Popis postupu začíná důkladně umytou, opláchnutou a nachlazenou sklenicí a končí s přáním „na zdraví“. Zmíněná je kvalita finálního produktu včetně optimální teploty piva a barvy, hustoty a výše pěny.

V kodexu jsou také přiložené fotografie dobré a špatné kvality piva Pilsner Urquell 12° s podrobným popisem, které lze vidět na obrázku 2. Vizuálně lze poznat špatnou kvalitu například podle bublin na stěně sklenice nebo podle hustoty pěny popřípadě tzv. jarové pěna nebo také pivo po napití nezanechává stopy pěny tzv. nekroužkuje atd.

Obrázek 1: Kodex Kvality - Čepování a servírování



Kodex kvality

Kvalita čepování



## Čepování

### Čepování a servírování

Dodržováním doporučených postupů čepování piva jsou zachovány veškeré senzorycké vlastnosti piva, včetně adekvátního řízu.

Různými styly čepování je možné ovlivnit charakter pění, říz a teplotu piva. Tím vším dokážete zvýraznit přednosti českého piva.

**Hlavní zásady:**



Umýt, opláchnutá a ochlazená sklenice



Jeden z doporučených stylů



Sklenice s odpovídající značkou, servírováno na táček a logem směrem k hostovi



Nezapomírejte na přání, „na zdraví“

**Správně načepované pivo:**



Bílá, smetanově hustá, ideálně vysoká pěna



Optimální teplota piva je 6–8 °C.



Uplivání po napití na skle - kroučkování

**Nastavení správného průtoku:**

Průtok piva nastavuje kompenzátor.

Standardní průtok nastavíte tak, aby průměr proudu piva vystupujícího z kohoutu byl zhruba o 1/3 menší než průměr hubice kohoutu.

Vyšší průtok: vyžaduje rychlejší koordinaci celého postupu čepování. V případě nedodržení správného postupu hrozí přílišné rozpěňování piva.

Níže průtok: prodlužuje dobu čepování jednoho piva.

průměr proudu piva vystupujícího z kohoutu je zhruba o 1/3 menší než průměr hubice kohoutu



**×** Používání kompenzátoru během čepování může mít negativní vliv na kvalitu pění. Říz, chuť piva a může prodloužit dobu čepování.

Zdroj: Plzeňský Prazdroj, 2021

Obrázek 2: Kodex Kvality - Vizuální kvalita



Kodex kvality



## Měření kvality

### Vizuální kvalita

Dobrá	Špatná
Konzistence pění je krémová a kompaktní, v pění nejsou výrazné viditelné bubliny	Bubliny na stěně sklenice
Pivo po napití zanechává stopy pění na sklenici, tzv. kroužkuje	Pěna není hustá, velké bubliny v pění (jarová pěna) nebo na jejím povrchu
Pivo má správnou míru	Pěna se na okrajích sklenice rychle rozpadá a tvoří velké bubliny
Značka na sklenici odpovídá objednané značce piva, nebo sklenice nese název podniku	Pivo po napití nezanechává stopy pění, tzv. nekroužkuje
	Pivo má špatnou míru
	Značka na sklenici je odlišná od objednané značky piva
	Pivo nemá správnou teplotu
	Kovová, chemická, kyselá chuť nebo zákal

Zdroj: Plzeňský Prazdroj, 2021

Druhým kritériem byla určena nabídka tradičních českých jídel. Kvalita tohoto kritéria bude měřena podle pestrosti nabídky českých jídel a jeho kvalitou. Pro určení pestrosti je důležité nejdříve identifikovat seznam tradičních českých jídel, který je následující:

- Hlavní jídla: pečené vepřové maso s knedlíkem a zelím, pečená sekaná, vepřové koleno, obalovaný smažený řízek, grilovaná vepřová žebra, kachna, králík, smažený sýr, vepřový/hovězí guláš.
- Omáčky: svíčková, houbová, rajská, koprová.
- Jídla k pivu: utopenci, nakládáný hermelín, tatarský biftek, tlačěnka
- Polévky: bramborová, česnečka, hovězí vývar, dršťková, kulajda, zelná, koprová, gulášová, houbová.

Třetím kritériem je rychlost obsluhy. Parametry tohoto kritéria byly vytvořeny ze zkušeností mých vlastních, ale také ze zkušeností kolegů ze semináře a zároveň z informací získaných hloubkovými rozhovory.

Čtvrtým kritériem ochota a kvality obsluhy. Při tvoření bodové stupnice jsem vycházela z vlastních zkušeností, ale také jsem se inspirovala v knize *Výjimečný servis*, kde je popsáno 9 zásad skvělého servisu (CIA, 2001).

Pátým kritériem byl určen doprovodný program. Zde bude hodnoceno, jestli je program pestrý či nikoli, jaká je jeho frekvence a na kterou z doprovodných aktivit se restaurace zaměřuje. Doprovodný program je zde chápán pouze v rámci dvou aktivit a těmi jsou přenos sportovních utkání a živá muzika, protože při hloubkovém rozhovoru je ukázalo, že o jiný doprovodný program ani není zájem.

Šestým kritériem analýzy je obsazenost. Při vytváření bodové stupnice pro obsazenost se pracovalo s předpokladem, že velmi nízká obsazenost nebo naopak velmi vysoká obsazenost bude velmi ovlivňovat atmosféru restaurace v negativním smyslu. Tento předpoklad byl ověřen v rámci hloubkových rozhovorů.

Sedmým zkoumaným kritériem je jazyková dostupnost/vybavenost. Bodová stupnice pro toto kritérium byla sestavena na základě preferencí zahraničních turistů, které jsem zjistila během hloubkového rozhovoru, ale také na základě mého uvážení a zkušeností.

Osmým kritériem je čistota a celkový dojem prostředí. Při tvorbě bodovací stupnice jsem vycházela ze studie s názvem *Vícerozměrné hodnocení restaurací týkající se kvality*

*potravin, služeb a udržitelných postup.* Ve studii jsou popsány prvky, které se hodnotí v rámci interiéru restaurace jako interiérové dekorace, atmosféra, čistota prostředí, čistota nádobí a čistota toalet (Trafialek et al., 2020).

Devátým měřeným kritériem je hluk. Na základě studie s názvem *Hluk v restauracích: Úrovně a matematický model* jsem stanovila rozpětí hluku do bodovací stupnice. Rozhodujícím zjištěním bylo, že kritická hladina hluku pro konverzaci je mezi 66 a 75 dB. I v rámci hloubkových rozhovorů se projevilo, že téma hluku v restauracích se dotýká téměř všech spotřebitelů (To a Chung, 2014).

Desátým kritériem je otevírací doba. Při vytváření bodové stupnice jsem vycházela ze článku s názvem *Otevírací doba jako determinant vnímání kvality restaurace? Důkazy z Tripadvisor Data.* V tomto bylo uvedeno, že podle Tripadvisoru spotřebitelé ocení více dní otevírací doby, delší otevírací doby, ale také ochotu prodloužení otevírací doby (Friedmann, 2022).

Jedenáctým, tedy posledním kritériem je tradice/ délka provozu restaurace. Při vymezování intervalů v rámci tvoření bodovací stupnice jsem vycházela z důležitých milníků české historie, které ovlivňovaly aspekty založení restaurace. Během hloubkových rozhovorů se potvrdilo, že čím má restaurace delší tradici, tím si ji spotřebitelé více vážou a má pro ně vyšší užitek. V článku s názvem *Role tradičních restaurací ve věrnosti turistické destinaci* byly dostupné přínosné informace pro tvorbu kritérií a popsání tématu tradičních restaurací (Hernández-Rojas a Huete Alcocer, 2021).

### **3.2 Bodové stupnice pro jednotlivá kritéria**

Jelikož bylo určeno pro multikriteriální analýzu celkem 11 kritérií, bylo také sestaveno následujících 11 bodových stupnic. Pro každé kritérium je nutné vytvořit specifickou bodovou stupnici, podle které je možné vyhodnotit stav daného kritéria.

**Tabulka 3: Bodová stupnice pro kvalitu piva**

Kvalita piva - stav	Kvalita v bodech
Pivo je čiré, má zlatou barvu, bohatou a krémovou pěnu, znatelný říz, restaurace nabízí šnyt, mlíko a hladinku, půllitr je vždy řádně vychlazený, po každém napití pivo kroužkuje Pivo není vodnaté a nemá žádnou pachut'	5
Pivo je čiré, má zlatou barvu, bohatou pěnu, znatelný říz, restaurace nabízí pouze hladinku, půllitr je vychlazený, po každém napití pivo kroužkuje Pivo není vodnaté a nemá žádnou pachut'	4
Pivo je spíše čiré, má zlatou barvu, pěna je celkem hustá, ale obsahuje malé bublinky, půllitr je lehce vychlazený, pivní pěna po napití málo kroužkuje Pivo je lehce vodnaté popřípadě s velmi lehkou pachutí	3
Pivo je lehce zakalené, pěna je řídká a obsahuje větší bublinky, půllitr je lehce vychlazený, pivní pěna se po napití celkem rychle rozpadá a skoro vůbec nekroužkuje Pivo je lehce vodnaté s lehkou pachutí	2
Pivo je zakalené, pěna není hustá a obsahuje velké bubliny, půllitr není vychlazený, pivní pěna se po napití rychle rozpadá a vůbec nekroužkuje Pivo je velmi vodnaté a je cítit pachut'	1

Zdroj: Vlastní

**Tabulka 4: Bodová stupnice pro nabídku tradičních jídel**

Nabídka tradičních jídel - stav	Kvalita v bodech
Kvalita jídel je velmi vysoká a nabídka tradičních českých jídel (k pivu, polévky, předkrmy, hlavní jídla, speciality podniku, dezerty) je velmi pestrá	5
Kvalita jídel je vysoká a nabídka tradičních českých jídel je pestrá	4
Kvalita jídel je dobrá a nabídka tradičních českých jídel není pestrá, ale negativně neovlivňuje zákazníka	3
Kvalita jídel není příliš dobrá a nabídka tradičních českých jídel je omezená	2
Kvalita jídel je špatná a nabídka tradičních českých jídel je velice omezená	1

Zdroj: Vlastní

**Tabulka 5: Bodová stupnice pro rychlost obsluhy**

<b>Rychlost obsluhy - stav</b>	<b>Kvalita v bodech</b>
Obsluha je velmi rychlá, na pivo se čeká méně než 3 min., obsluha roznáší natočená piva po restauraci pro kohokoli, kdo má pivo dopité	<b>5</b>
Obsluha je rychlá, na pivo se čeká 3 - 5 min., obsluha je pozorná a objednávka dalšího piva je velmi rychlá	<b>4</b>
Obsluha není příliš rychlá, na pivo se čeká 6 - 10 min., ale tato rychlost ještě neovlivňuje negativně zákazníka ani rychlost objednávky dalšího piva	<b>3</b>
Obsluha je pomalá, na pivo se čeká 11 - 15 min., obsluha není příliš pozorná a objednávka dalšího piva je pomalejší než by si zákazník představoval	<b>2</b>
Obsluha je velice pomalá, na pivo se čeká více než 15 min., obsluha není pozorná a objednávka dalšího piva je velice pomalá	<b>1</b>

Zdroj: Vlastní

**Tabulka 6: Bodová stupnice pro ochotu personálu/kvalitu obsluhy**

<b>Ochota personálu/kvalita personálu - stav</b>	<b>Kvalita v bodech</b>
Personál je velice vřelý, milý, ochotný, usměvavý, je s ním velmi příjemná komunikace, udržuje se zákazníkem oční kontakt, má dokonalou znalost nabídky restaurace a dokáže zákazníkovi perfektně poradit s výběrem jídla, zároveň personál dbá na příjemný a upravený vzhled	<b>5</b>
Personál je milý a je s ním příjemná komunikace, zná dobře nabídku restaurace a je ochotný poradit zákazníkovi s výběrem, pokud se zeptá, personál dbá na upravený vzhled	<b>4</b>
Personál je celkem milý a nápomocný, ale neovlivňuje zákazníka negativně, ale ani pozitivně při návštěvě restaurace (neutrální interakce)	<b>3</b>
Personál není vstřícný, nemá dobrou znalost nabídky restaurace a není velice ochotný poradit zákazníkovi s výběrem jídla, vzhled personálu je spíše neupravený	<b>2</b>
Personál je negativní, neochotný a bez zájmu zákazníkovi poradit s výběrem jídla, také bez znalosti nabídky restaurace a nedbající na upravený vzhled	<b>1</b>

Zdroj: Vlastní

**Tabulka 7: Bodová stupnice pro doprovodný program**

Doprovodný program - stav	Kvalita v bodech
Doprovodný program je častý a pestrý, velmi často zde dochází k přenosu sportovních utkání a také zde velmi často hraje živá muzika	5
Doprovodný program je častý a lehce zaměřený na jednu z doprovodných aktivit, tedy na přenos sportovních utkání nebo živou muziku	4
Doprovodný program je celkem častý a úzce zaměřený na jednu z doprovodných aktivit, na přenos sportovních utkání nebo živou muziku	3
Doprovodný program je omezený, zřídka zde dochází k přenosu sportovních utkání nebo zde zřídka hraje živá muzika	2
Doprovodný program zde neexistuje	1

Zdroj: Vlastní

**Tabulka 8: Bodová stupnice pro obsazenost**

Obsazenost - stav	Kvalita v bodech
Restaurace je z větší části obsazená, ale vždy se komfortně nalezne místo k sezení	5
Restaurace je více jak z půlky obsazená, hosté vždy najdou místo k sezení	4
Restaurace je z půlky obsazená, hosté vždy najdou místo k sezení, ale malá obsazenost restaurace začíná ubírat na atmosféře	3
Restaurace je z větší části prázdná, hosté sice vždy najdou místo k sezení, ale atmosféra je ponurá	2
Restaurace je zcela prázdná nebo naopak zcela obsazená	1

Zdroj: Vlastní

**Tabulka 9: Bodová stupnice pro jazykovou dostupnost/vybavenost**

<b>Jazyková dostupnost/vybavenost - stav</b>	<b>Kvalita v bodech</b>
Personál disponuje angličtinou, němčinou a ruštinou na komunikační úrovni, jídelní lístek je dostupný v angličtině, němčině a ruštině, nápisy a cedule jsou ve dvou cizích jazycích	<b>5</b>
Personál disponuje angličtinou a němčinou komunikační úrovni, jídelní lístek je dostupný v angličtině a němčině, nápisy a cedule jsou v jednom cizím jazyce	<b>4</b>
Personál disponuje angličtinou na komunikační úrovni, jídelní lístek je dostupný v angličtině, nápisy a cedule jsou v jednom cizím jazyce	<b>3</b>
Personál disponuje němčinou nebo ruštinou na komunikační úrovni, jídelní lístek je dostupný v angličtině, nápisy a cedule jsou pouze v českém jazyce	<b>2</b>
Personál nedisponuje angličtinou, němčinou ani ruštinou na komunikační úrovni, jídelní lístek není dostupný v žádném cizím jazyce, nápisy a cedule jsou pouze v českém jazyce	<b>1</b>

Zdroj: Vlastní



**Tabulka 10: Bodová stupnice pro čistotu a celkový dojem prostředí**

<b>Čistotu a celkový dojem prostředí - stav</b>	<b>Kvalita v bodech</b>
Restaurace má velmi atraktivní atmosféru, tradiční, nádherný a sjednocený design, perfektně čisté toalety, stoly v přiměřené vzdálenosti od sebe	<b>5</b>
Restaurace má příjemnou atmosféru, interiér restaurace je hezký a založený na tradičních prvcích, toalety jsou čisté, stoly jsou z části v přiměřené vzdálenosti od sebe	<b>4</b>
Restaurace má neutrální atmosféru, vzhled interiéru není zvláště hezký, ale negativně neovlivňuje konzumaci, toalety jsou mírně špinavé, stoly v neutrální vzdálenosti	<b>3</b>
Restaurace má nevlídnou atmosféru, interiér restaurace není hezký a chybí mu tradiční prvky, což negativně ovlivňuje konzumaci, toalety jsou špinavé, stoly jsou spíše hustě rozmístěny	<b>2</b>
Restaurace má negativní atmosféru, design restaurace je nehezký, nesjednocený a zastaralý, velmi špinavé toalety, stoly jsou nekomfortně hustě rozmístěné po restauraci	<b>1</b>

Zdroj: Vlastní

**Tabulka 11: Bodová stupnice pro hluk**

<b>Hluk - stav</b>	<b>Kvalita v bodech</b>
Hladina hluku do 55 dB	<b>5</b>
Hladina hluku mezi 56 – 65 dB	<b>4</b>
Hladina hluku mezi 66 – 75 dB	<b>3</b>
Hladina hluku mezi 76 – 85 dB	<b>2</b>
Hladina hluku přesahující 85 dB	<b>1</b>

Zdroj: Vlastní

**Tabulka 12: Bodová stupnice pro otevírací dobu**

Otevírací doba - stav	Kvalita v bodech
Otevírací doba neděle, pondělí, úterý, středa, čtvrtek 11:00 – 24:00 Otevírací doba pátek, sobota 11:00 – 01:00 Včetně delší otevírací doby	5
Otevírací doba neděle, pondělí, úterý, středa, čtvrtek 11:00 – 23:00 Otevírací doba pátek, sobota 11:00 – 24:00	4
Otevírací doba neděle, pondělí, úterý, středa, čtvrtek 11:00 – 22:00 Otevírací doba pátek, sobota 11:00 – 23:00	3
Otevírací doba pondělí, úterý, středa, čtvrtek 11:00 – 22:00 Otevírací doba pátek, sobota 12:00 - 22:00 Neděle zavřeno	2
Otevírací doba úterý, středa, čtvrtek kratší než 11:00 – 22:00 Otevírací doba pátek, sobota kratší než 12:00 - 22:00 Neděle, pondělí zavřeno	1

Zdroj: Vlastní

**Tabulka 13: Bodovací stupnice pro tradici/délku provozu**

Tradice/délka provozu - stav	Kvalita v bodech
Rok založení do roku 1918	5
Rok založení mezi lety 1919 - 1948	4
Rok založení mezi lety 1949 - 1989	3
Rok založení mezi lety 1990 - 2015	2
Rok založení po roce 2015	1

Zdroj: Vlastní

## 4 Váhy

### 4.1 Určení vah kritérií

Určení vah jednotlivých kritérií je důležité, protože odráží důležitost, kterou pro návštěvníky jednotlivá kritéria mají. K určení vah jsem vytvořila dotazníky pro každou ze tří metod, tedy metodu přímého bodování, metodu Fullera trojúhelníku a Saatyho matici (Saaty, 1994). Celkem se mi podařilo získat odpovědi od 10 respondentů. Všech 10 respondentů přijelo do Plzně za turismem a byly převážně německého původu. Jelikož jsem dotazníky rozdávala v prostředí hotelového lobby hotelu Vienna House Easy v Plzni, bylo snadné asistovat při vyplňování. Každému respondentovi byl stručně vysvětlen záměr dotazníku a také postup vyplňování dotazníku. U Saatyho metody byla zvláště potřebná asistence, aby výsledky byly odpovídající skutečnosti.

### 4.2 Výsledky a srovnání tří metod

Jelikož každá ze tří metod má jiný postup, je možné, že konečné pořadí vah kritérií se může u jednotlivých metod lišit. Avšak tato odlišnost by neměla být velice vysoká, protože by to znamenalo, že respondenti při vyplňování dotazníku měnily své preference.

V tabulce 14 lze porovnat mezi sebou výsledné váhy kritérií, které byly zjištěny za pomocí tří metod. Je zde vidět naprostá shoda pořadí vah mezi váhami zjištěnými bodovací metodou a váhami zjištěnými Saatyho metodou. Pořadí vah, které byly zjištěné Fullerovou metodou, se odlišuje mezi 1. a 2. pořadím a 8. a 9. pořadím. Dle Fullerovy metody určení vah vyšlo, že nabídka tradičních českých jídel je pro spotřebitele důležitější než kvalita piva a zároveň, že kritérium obsazenosti restaurace je důležitější než hluk. Vzhledem k odpovědím během hloubkového rozhovoru si myslím, že kvalita piva se objevila na 2. místě v pořadí, protože mnoho návštěvníků má s konzumací piva Pilsner Urquell 12° přirozeně spojenou konzumaci tradičních českých jídel. Jelikož kvalita jídla je na rozdíl od kvality piva jednodušeji rozpoznatelná, ovlivňuje celkový užitek spotřebitele více.

Nejnižší váhu dostalo jednoznačně kritérium otevírací doby, a tím se ukázalo, že pro návštěvníky otevírací doba při rozhodování není důležitá, ale i přesto kritérium má v seznamu své opodstatnění. Předposlední v pořadí byl doprovodný program. Celkově nejvyšší váhu dostala bez překvapení kvalita piva, poté nabídka tradičních českých jídel

a 3. v pořadí byla čistota a celkový dojem prostředí restaurace. Tím se ukázalo, že spotřebitelé v prostředí, kde konzumují pivo Pilsner Urquell 12°, dbají na jeho čistotu, interiér design, ale také na celkový dojem a atmosféru restaurace.

**Tabulka 14: Výsledné váhy kritérií podle bodovací, Fullerovy a Saatyho metody**

Kritérium		Bodovací metoda		Fullerova metoda		Saatyho metoda	
		Váhy	Pořadí	Váhy	Pořadí	Váhy	Pořadí
<b>1.</b>	Kvalita piva	0,16	<b>1.</b>	0,16	<b>2.</b>	0,19	<b>1.</b>
<b>2.</b>	Nabídka tradičních jídel	0,14	<b>2.</b>	0,18	<b>1.</b>	0,18	<b>2.</b>
<b>3.</b>	Rychlost obsluhy	0,08	<b>7.</b>	0,06	<b>7.</b>	0,04	<b>7.</b>
<b>4.</b>	Ochota personálu/ kvalita obsluhy	0,12	<b>4.</b>	0,13	<b>4.</b>	0,14	<b>4.</b>
<b>5.</b>	Doprovodný program	0,04	<b>10.</b>	0,05	<b>10.</b>	0,04	<b>10.</b>
<b>6.</b>	Obsazenost	0,04	<b>9.</b>	0,06	<b>8.</b>	0,04	<b>9.</b>
<b>7.</b>	Jazyková dostupnost/ vybavenost	0,10	<b>6.</b>	0,08	<b>6.</b>	0,06	<b>6.</b>
<b>8.</b>	Čistota a celkový dojem prostředí	0,14	<b>3.</b>	0,14	<b>3.</b>	0,15	<b>3.</b>
<b>9.</b>	Hluk	0,05	<b>8.</b>	0,06	<b>9.</b>	0,04	<b>8.</b>
<b>10.</b>	Otevírací doba	0,02	<b>11.</b>	0,03	<b>11.</b>	0,02	<b>11.</b>
<b>11.</b>	Tradice/délka provozu	0,10	<b>5.</b>	0,10	<b>5.</b>	0,10	<b>5.</b>

Zdroj: Vlastní

## 5 Aplikace metodiky

### 5.1 Výběr hodnocených jednotek

Hodnocené jednotky jsou v tomto případě plzeňské restaurace odrážející plzeňskou kulturu, které mají v nabídce sudové nebo tankové pivo Pilsner Urquell 12° a jejich poloha je v centru města Plzně. Seznam vybraných restaurací je dále rozdělený podle charakteristiky restaurace. Novodobá je restaurace, která vznikla po roce 2015. Franšiza představuje model podnikání, ve kterém jsou práva používat obchodní značku a know-how dané společnosti poskytnuta na základě licence jinému podnikatelskému subjektu. Franšiza tedy nemůže být z podstaty jedinečná, protože je součástí řetězce.

Specifickou lokalitou disponuje restaurace Na Spilce, která se nachází přímo na nádvoří areálu pivovaru Plzeňského Prazdroje. Restaurace Na Spilce je tak úzce propojena s návštěvou pivovaru. Patří k největším restauracím v Česku, což může ovlivňovat užitek návštěvníka.

**Tabulka 15: Seznam vybraných restaurací**

Název restaurace	Charakteristika
Na Spilce	Tradiční
U Salzmannů	Tradiční
U Mansfelda	Tradiční
Šenk Na Parkánu	Tradiční
Restaurace 12	Novodobá
Plzeňka	Novodobá
Lékárna	Novodobá
Švejk	Franšiza
The Pub	Franšiza
Lokál Pod Divadlem	Franšiza

Zdroj: Vlastní zpracování

## 5.2 Zdroje informací pro hodnocení kritérií

Zdrojem většiny informací pro hodnocení kritérií bylo pozorování v terénu. Dohromady jsme byly 3 pozorovatelé a během 3 dnů jsme navštívili všech 10 restaurací. Při vstupu do každé z restaurací jsme nejdříve hodnotili obsazenost restaurace a také čistotu a celkový dojem restaurace. Poté jsme si objednali piva a stopovali jsme rychlost obsluhy, zároveň jsme si celou dobu návštěvy všímali ochoty personálu a kvality obsluhy. Když bylo pivo donesené, začali jsme hodnotit kvalitu piva. Nápomocným nám byl *Kodex kvality* od Plzeňského Prazdroje, kde jsou přiložené fotografie dobré a špatné kvality piva Pilsner Urquell 12° (Plzeňský Prazdroj, 2021).

Během konzumace piva jsme poté zkoumali jídelní lístky restaurace. Zde jsme pozorovali jako nabídku tradičních českých jídel restaurace mají a také jazykovou dostupnost/vybavenost. Ohledně těchto dvou kritérií jsme se také doptávali obsluhy. Také doprovodný program v restauracích jsme konzultovali s obsluhou. Na měření hluku v restauraci jsem si stáhla aplikaci dB meter lite, která byla velice nápomocná. Otevírací dobu restaurace jsem zapisovala při příchodu, protože je většinou uvedena na dveřích restaurace. Tradici/ délku provozu jsem hledala na webových stránkách restaurací nebo jsem se doptávala na místě při pozorování v terénu.

## 6 Výsledky analýzy

Na základě pozorování v terénu jsem sestavila tabulku 16. Do tabulky se promítlo bodové hodnocení kritérií pro jednotlivé hodnocené jednotky, tedy restaurace. Počet bodů byl udělen na základě bodových stupnic, které byly sestaveny pro každé kritérium analýzy.

**Tabulka 16: Bodové hodnocení kritérií**

		Kritéria											
		1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.	9.	10.	11.	
Název restaurace		Kvalita piva	Nabídka tradičních jídel	Rychlost obsluhy	Ochota personálu/ kvalita obsluhy	Doprovodný program	Obsazenost	Jazyková dostupnost/vybavenost	Čistota a celkový dojem prostředí	Hluk	Otevírací doba	Tradice/délka provozu	Součet
1.	Na Spilce	5	5	5	4	5	4	5	5	4	2	2	46
2.	U Salzmannů	5	5	5	5	4	5	4	5	2	4	5	49
3.	U Mansfelda	5	5	4	5	4	5	4	5	2	4	5	48
4.	Šenk Na Parkánu	5	5	5	5	5	4	5	4	3	5	3	49
5.	Restaurace 12	4	4	4	5	2	3	3	4	4	5	1	39
6.	Plzeňka	5	4	5	3	2	4	4	5	1	4	1	38
7.	Lékárna	5	5	5	5	1	4	4	5	4	4	1	43
8.	Švejk	4	4	3	4	2	4	4	3	4	4	2	38
9.	The Pub	3	3	5	3	3	3	3	4	3	1	2	33
10.	Lokál Pod Divadlem	5	5	5	4	4	5	3	5	2	5	1	44

Zdroj: Vlastní zpracování

Tabulka 16 zobrazuje v posledním sloupci součet bodů pro dané restaurace. Je tedy zřetelné, která z restaurací získala nejvyšší hodnocení bez uplatnění vah kritérií. Takové restaurace jsou v této analýze dvě. Restaurace U Salzmannů a Šenk Na Parkánu získaly v hodnocení v součtu 49 bodů. Obě restaurace mají nejvyšší možnou kvalitu piva a nabídky tradičních českých jídel, také obsluha je velice ochotná. O pouhý 1 bod méně tedy 48 bodů získala v hodnocení restaurace U Mansfelda. Tato restaurace má stejného provozovatele jako restaurace U Salzmannů, a proto je zde také nejvyšší možná kvalita piva Pilsner Urquell 12°. Oproti restauraci U Salzmannů byla obsluha v restauraci u Mansfelda méně pohotová a oproti restauraci Šenk Na Parkánu zde byl vyšší stupeň hluku.

Restaurace Na Spilce, která se nachází na nádvoří Plzeňského Prazdroje, s celkovým hodnocením 46 bodů je čtvrtá v pořadí. Restaurace nemá oproti výše zmíněným tak dlouholetou tradici a častou otevírací dobu.

Restaurace s nejmenším počtem bodů v součtu je restaurace The Pub. The Pub je franšíza a má nejhorší hodnocení otevírací doby, kdy je restaurace 3 dny v týdnu zavřená. Restaurace také nenabízí pestrou nabídku tradičních českých jídel a kvalita piva je neodpovídající hlavně kvůli špatnému chladicímu systému.

**Tabulka 17: Výsledky při uplatnění vah získané bodovací metodou**

Název restaurace		Kritéria											Součet
		1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.	9.	10.	11.	
1.	Na Spilce	0,79	0,70	0,41	0,49	0,20	0,18	0,49	0,70	0,21	0,05	0,20	4,41
2.	U Salzmannů	0,79	0,70	0,41	0,61	0,20	0,22	0,39	0,70	0,11	0,10	0,50	4,68
3.	U Mansfelda	0,79	0,70	0,33	0,61	0,20	0,22	0,39	0,70	0,11	0,10	0,50	4,60
4.	Šenk Na Parkánu	0,79	0,70	0,41	0,61	0,20	0,18	0,49	0,56	0,16	0,12	0,30	4,51
5.	Restaurace 12	0,63	0,56	0,33	0,61	0,08	0,13	0,29	0,56	0,21	0,12	0,10	3,63
6.	Plzeňka	0,79	0,56	0,41	0,37	0,08	0,18	0,39	0,70	0,05	0,10	0,10	3,72
7.	Lékárna	0,63	0,56	0,25	0,50	0,08	0,18	0,39	0,42	0,21	0,10	0,20	3,50
8.	Švejk	0,63	0,56	0,25	0,50	0,08	0,18	0,39	0,42	0,21	0,10	0,20	3,50
9.	The Pub	0,47	0,42	0,41	0,37	0,12	0,13	0,29	0,56	0,16	0,02	0,20	3,15
10.	Lokál Pod Divadlem	0,79	0,70	0,41	0,49	0,16	0,22	0,29	0,70	0,11	0,12	0,10	4,08

Zdroj: Vlastní zpracování



**Tabulka 18: Výsledky při uplatnění vah získané metodou Fullerova trojúhelníku**

		Kritéria											
Název restaurace		1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.	9.	10.	11.	Součet
1.	Na Spilce	0,80	0,92	0,33	0,50	0,23	0,23	0,41	0,70	0,23	0,07	0,19	<b>4,60</b>
2.	U Salzmannů	0,80	0,92	0,33	0,63	0,18	0,29	0,33	0,70	0,11	0,13	0,48	<b>4,90</b>
3.	U Mansfelda	3,94	0,92	0,26	0,63	0,18	0,29	0,33	0,70	0,11	0,13	0,48	<b>4,83</b>
4.	Šenk Na Parkánu	0,80	0,92	0,33	0,63	0,23	0,23	0,41	0,56	0,17	0,16	0,29	<b>4,72</b>
5.	Restaurace 12	0,64	0,73	0,26	0,63	0,09	0,17	0,25	0,56	0,23	0,16	0,10	<b>3,82</b>
6.	Plzeňka	0,80	0,73	0,33	0,38	0,09	0,23	0,33	0,70	0,06	0,13	0,10	<b>3,87</b>
7.	Lékárna	0,80	0,92	0,33	0,63	0,05	0,23	0,33	0,70	0,23	0,13	0,10	<b>4,43</b>
8.	Švejk	0,64	0,73	0,20	0,50	0,09	0,23	0,33	0,42	0,23	0,13	0,19	<b>3,69</b>
9.	The Pub	0,48	0,55	0,33	0,38	0,14	0,17	0,25	0,56	0,17	0,03	0,19	<b>3,24</b>
10.	Lokál Pod Divadlem	0,80	0,92	0,33	0,50	0,18	0,29	0,25	0,70	0,11	0,16	0,10	<b>4,34</b>

Zdroj: Vlastní zpracování

**Tabulka 19: Výsledky při uplatnění vah získané Saatyho metodou**

		Kritéria											
Název restaurace		1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.	9.	10.	11.	Součet
1.	Na Spilce	0,96	0,90	0,21	0,55	0,18	0,15	0,30	0,76	0,16	0,04	0,21	<b>4,42</b>
2.	U Salzmannů	0,96	0,90	0,21	0,68	0,15	0,18	0,24	0,76	0,08	0,08	0,52	<b>4,77</b>
3.	U Mansfelda	0,96	0,90	0,17	0,68	0,15	0,18	0,24	0,76	0,08	0,08	0,52	<b>4,72</b>
4.	Šenk Na Parkánu	0,96	0,90	0,21	0,68	0,18	0,15	0,30	0,60	0,12	0,10	0,31	<b>4,53</b>
5.	Restaurace 12	0,77	0,17	0,68	0,68	0,07	0,11	0,18	0,60	0,16	0,10	0,10	<b>3,68</b>
6.	Plzeňka	0,96	0,72	0,21	0,41	0,07	0,15	0,24	0,76	0,04	0,08	0,10	<b>3,75</b>
7.	Lékárna	0,96	0,90	0,21	0,68	0,04	0,15	0,24	0,76	0,16	0,08	0,10	<b>4,28</b>
8.	Švejk	0,77	0,72	0,13	0,55	0,07	0,15	0,24	0,45	0,16	0,08	0,21	<b>3,53</b>
9.	The Pub	0,58	0,54	0,21	0,21	0,41	0,11	0,18	0,60	0,12	0,02	0,21	<b>3,10</b>
10.	Lokál Pod Divadlem	0,96	0,90	0,21	0,55	0,14	0,19	0,18	0,76	0,08	0,10	0,10	<b>4,17</b>

Zdroj: Vlastní zpracování

Tyto tabulky zobrazují výsledky po uplatnění vah pro jednotlivá kritéria. Tabulka 17 zobrazuje výsledky po použití vah získané bodovací metodou. Tabulka 18 poté

znázorňuje výsledky po použití Fullerovy metody a tabulka 19 zobrazuje výsledky po použití vah pro jednotlivá kritéria získané Saatyho metodou.

Výsledné hodnocení provedené všemi třemi metodami je vyobrazené v následující tabulce 20 a můžeme tak velice přehledně srovnat výsledky metod. Pořadí restaurací získané Fullerovou a Saatyho metodou určení vah kritérií je naprosto shodné, ale pořadí získané bodovou metodou určení vah kritérií je částečně odlišné. První 3 stupně pořadí se za použití jednotlivých metod shodují. Na první místě je tradiční restaurace u Salzmannů, za ní následuje tradiční restaurace U Mansfelda a na třetím místě se umístila tradiční restaurace Šenk Na Parkánu. Naopak nejhorší restaurací pro konzumaci piva Pilsner Urquell 12° z pohledu zahraničních turistů se ukázala franšíza The Pub. Na předposledních 9. místě se podle analýzy umístila restaurace Švejk, která je také franšíza tedy restaurace postavená na licenci provozu.

**Tabulka 20: Srovnání výsledků získaných třemi metodami stanovení vah**

Název restaurace		Bodovací metoda		Fullerova metoda		Saatyho metoda	
		Hodnocení	Pořadí	Hodnocení	Pořadí	Hodnocení	Pořadí
1.	Na Spilce	4,41	4.	4,60	4.	4,42	4.
2.	U Salzmannů	4,68	1.	4,90	1.	4,77	1.
3.	U Mansfelda	4,60	2.	4,83	2.	4,72	2.
4.	Šenk Na Parkánu	4,51	3.	4,72	3.	4,53	3.
5.	Restaurace 12	3,63	7.	3,82	8.	3,68	8.
6.	Plzeňka	3,72	6.	3,87	7.	3,75	7.
7.	Lékárna	3,50	8.-9.	4,43	5.	4,28	5.
8.	Švejk	3,50	8.-9.	3,69	9.	3,53	9.
9.	The Pub	3,15	10.	3,24	10.	3,10	10.
10.	Lokál Pod Divadlem	4,08	5.	4,34	6.	4,17	6.

Zdroj: Vlastní zpracování

## Závěr

Práce měla za cíl porovnat plzeňské restaurace, které čepují pivo Pilsner Urquell 12° z hlediska nejkvalitnějšího piva a prostředí pro jeho konzumaci z pohledu zahraničních turistů. Pomocí hloubkových rozhovorů a studia literatury byla stanovena kritéria hodnocení. Následně bylo provedeno dotazníkové šetření pro každou ze tří metod, kdy respondenti přiřazovaly váhu určitým kritériím, a tak byly určeny váhy jednotlivých kritérií. Ukázalo se, že nejvyšší váhu má dle respondentů kritérium kvality piva a následně nabídka tradiční české kuchyně. Pro zahraniční turisty je také velice důležitý faktor čistoty a celkového dojmu z restaurace. Na čtvrtém místě v pořadí vah zahraniční turisté zařadili ochotu personálu/kvalitu obsluhy. Po určení vah pro jednotlivá kritéria dále proběhlo pozorování v terénu, při kterém se ohodnotila jednotlivá kritéria. Zjištěné váhy kritérií se aplikovaly na hodnocení z terénu, a tak byly získány konečné výsledky.

Ukázalo se, že v analýze získala nejvyšší počet bodů tradiční restaurace s názvem u Salzmannů, která měla částečně vyhovující kvalitu (3 body) pouze v jednom z kritérií, kterým byl hluk. Kritérium hluk při určení vah navíc nezískal velkou váhu, a proto se nepodepsal na výsledku. Ostatní kritéria u této restaurace byla hodnocena body 4 a 5. Naopak nejhorší restaurací pro konzumaci piva Pilsner Urquell 12° z pohledu zahraničních turistů se ukázala franšíza The Pub.

## Seznam literatury

BOYCE, C., & NEALE, P. (2006). CONDUCTING IN-DEPTH INTERVIEWS: A Guide for Designing and Conducting In-Depth Interviews for Evaluation Input [online]. [cit. 2022-12-05]. Dostupné z: [https://nyhealthfoundation.org/wp-content/uploads/2019/02/m\\_e\\_tool\\_series\\_indepth\\_interviews-1.pdf](https://nyhealthfoundation.org/wp-content/uploads/2019/02/m_e_tool_series_indepth_interviews-1.pdf)

CIA (2001). Remarkable Service: A Guide to Winning and Keeping Customers for Servers, Managers, and Restaurant Owners. Wiley.

FRIEDMANN, P. (2022). Opening Hours as a Determinant of Restaurant Quality Perception? Evidence from Tripadvisor Data [online]. [cit. 2022-12-05]. Dostupné z: [https://www.researchgate.net/publication/362859903\\_Opening\\_Hours\\_as\\_a\\_Determinant\\_of\\_Restaurant\\_Quality\\_Perception\\_Evidence\\_from\\_Tripadvisor\\_Data](https://www.researchgate.net/publication/362859903_Opening_Hours_as_a_Determinant_of_Restaurant_Quality_Perception_Evidence_from_Tripadvisor_Data)

GUION, L. A. (2009). Conducting In-depth Interviews [online]. [cit. 2022-12-05]. Dostupné z: <https://www.wallacefoundation.org/knowledge-center/Documents/Workbook-E-Indepth-Interviews.pdf>

HERNÁNDEZ-ROJAS, R. D., & HUETE ALCOCER, N. (2021). The role of traditional restaurants in tourist destination loyalty. *PLoS ONE* [online]. 16 (6). [cit. 2022-12-05]. Dostupné z: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC8211172/>

HWANG, C. L., & MASUD, A. S. M. (2012). Multiple objective decision making—methods and applications: a state-of-the-art survey (Vol. 164). Springer Science & Business Media.

MARÉCHAL, F. (2012). Pub food: Surveys of customer demand and pub provision. *Worldwide Hospitality and Tourism Themes* [online]. 4 (3) s. 243-354. [cit. 2022-12-05]. Dostupné z: [doi:https://doi.org/zdroje.vse.cz/10.1108/17554211211232364](https://doi.org/zdroje.vse.cz/10.1108/17554211211232364)

MEDEIROS, C., & SALAY, E. (2013). A Review of Food Service Selection Factors Important to the Consumer. *Food and Public Health* [online]. 3 (4) s. 176-190. [cit. 2022-12-05]. Dostupné z: [https://www.researchgate.net/publication/263087690\\_A\\_Review\\_of\\_Food\\_Service\\_Selection\\_Factors\\_Important\\_to\\_the\\_Consumer](https://www.researchgate.net/publication/263087690_A_Review_of_Food_Service_Selection_Factors_Important_to_the_Consumer)

PEZENKA, I. & C. WEISMAYER. (2020). Which factors influence locals' and visitors' overall restaurant evaluations?. *International Journal of Contemporary Hospitality Management* [online]. 32 (9) s. 2793-2812 [cit. 2022-12-05]. Dostupné z: <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/IJCHM-09-2019-0796/full/pdf?title=which-factors-influence-locals-and-visitors-overall-restaurant-evaluations>

PLZENŠKÝ PRAZDROJ. (2021). Kodex kvality [online]. [cit. 2022-12-05]. Dostupné z: [https://www.prazdroj.cz/cospospohzeg/uploads/2021/09/Kodex-kvality\\_CZ-min.pdf](https://www.prazdroj.cz/cospospohzeg/uploads/2021/09/Kodex-kvality_CZ-min.pdf)

SAATY, T. L. (1994). Fundamentals of decision making and priority theory with the analytic hierarchy process. RWS publications: Pittsburg.

ŠAUER, P. (1988): Analysis and environmental quality assessment in cities (In Czech), *Statistika*, 24(7).

SVATOŠOVÁ, V., P. KOSOVÁ a Z. SVOBODOVÁ. (2021). Factors influencing consumer behaviour in the beer market in the czech republic. *Czech Journal of Food Sciences* [online]. 39 (4) s. 319-328. [cit. 2022-12-05]. Dostupné z: <https://cjfs.agriculturejournals.cz/pdfs/cjf/2021/04/09.pdf>

TO, W., & CHUNG, A. (2014). Noise in restaurants: Levels and mathematical model. *Noise & Health* [online]. 16 (73) s. 368-373. [cit. 2022-12-05]. Dostupné z: <https://www.proquest.com/docview/1636208016?pq-origsite=summon>

TRAFIALEK, J., CZARNIECKA-SKUBINA, E., KULAITIENÉ, J., & VAITKEVIČIENÉ, N. (2020). Restaurant's multidimensional evaluation concerning food quality, service, and sustainable practices: A cross-national case study of poland and lithuania. *Sustainability* [online]. 12 (1) s. 234-255. [cit. 2022-12-05]. Dostupné z: <https://www.mdpi.com/2071-1050/12/1/234>.