

## **Seznam příloh**

**Příloha č. 1: Návod k rozhovoru se správci pan Cuketka a Michala (text)**

**Příloha č. 2: Návod k rozhovoru s hodnotiteli (text)**

**Příloha č. 3: Formulář dotazníku pro zájemce o členství na Scuk.cz (formulář)**

**Příloha č. 4: Plný text dokumentu „Kodex hodnotitele“ (text)**

**Příloha č. 5: Plný text dokumentu „Standardy a hodnocení na Scuku“ (text)**

**Příloha č. 6: Náhled uzavřeného diskusního fóra Scuku na cuketka.cz z 13. 5. 2013 (obrázek)**

**Příloha č. 7: Plný text recenze hodnotitelky Kateřiny na restauraci Aberdeen Angus Steakhouse (text)**

**Příloha č. 8: Záznamy rozhovorů s respondenty (audio CD)**

# Přílohy

## Příloha č. 1: Návod k rozhovoru se správci pan Cuketka a Michala

### **Kvantifikace**

Kdy začátek

Kolik scukařů aktuálně

Rozdíly v aktivitě, frekvenci

Jaké indikátory sledují?

Sledují někoho prioritně? Proč?

### **Proces výběru – gatekeeping**

Ukázat dotazník – související otázky

Technická: Jaké dokumenty můžu zveřejnit formou přílohy práce – např. dotazník, standardy ano nebo ne?

Ideální Scukař?

Drop-out rate v každé fázi? Důvody odmítnutí?

Reakce odmítnutých / přijatých?

### **Udržování komunity**

Chtějí/nechtějí? Proč? Aktivní snaha o tvarování, ovlivňování dynamiky?

Vnímají komunitu jako homogenní, nebo heterogenní? Nějaké společné rysy?

Vnímá hierarchii, vytváření podskupin?

Vnímá nějaké pnutí? (ex Brno-Praha apod)

Pocit příslušnosti ke komunitě? Hrdosti, pýchy?

Snaží se nějak explicitně vyvolávat aktivitu?

Vyvolávat zapojení do komunity?

### **Kvalita textů**

Jak došli k hodnocení formou rostoucí karmy? Zvažovali alternativní způsoby?

Proč chtějí zobrazovat jen pozitivní recenze?

Co očekává od kvalitní recenze?

Jak hodnotí texty ostatních? Jaká kritéria? Co se mu líbí a co naopak vadí?

Co jim přijde nejnebezpečnější? Co nejpřínosnější? Proč?

Jak palcuje? Proč palec dolů? Jak se přitom cítí?

Jak se to promítá do vlastní tvorby textu?

Jak reaguje na hodnocení ostatních?

Individuální práce se scukaři?

### **Reflexe úspěšnosti**

Reflexe úspěšnosti webu – jak jsou spokojeni s výsledky?

Co je dobře, co špatně?

Jak to řeší?

Co jim připadá jako největší úspěch, největší problém?

### **Různé**

Jak si vysvětlují motivaci lidí se účastnit?

Jak se staví k problematice free labour?

Doporučení některých respondentů – koho bych se měla zeptat? Proč?

## **Příloha č. 2: Návod k rozhovoru s hodnotiteli**

### **Osobní údaje**

Věk, bydliště, povolání, vzdělání

### **Participace**

Jak se o tom dozvěděl?

Co bylo impulsem přidat se?

Jak intenzivně přispívá?

Proč? Jsou s tím spojené nějaké pocity?

Vývoj aktivity v čase? (méně nebo víc než dřív)

Čte recenze ostatních? Všechny / nebo si vybírá? Na základě jakého kritéria?

Jaký tomu prisuzuje význam v rámci svého života?

Lidé s další publikační aktivitou – propojují nějak? Jak vnímají vzájemný vztah těch dvou věcí?

Propaguje web a fakt, že je přispěvatelem, ve svém okolí? Na sociálních sítích apod?

Jaká je motivace to psát? Kolik času tomu věnují?

Karma, výhra, ceny, desire to text, seberealizace, komunitní pocit  
co je pro ně osobně největší přínos?

Jak vnímá poměr toho co tomu dává, a co z toho dostává?

A co největší přínos scuku obecně?

Posunulo je to nějak osobně, profesně apod?

### **Stýkání se s členy komunity**

Chtějí/nechtějí? Proč?

Vnímají komunitu jako homogenní, nebo heterogenní?

Vnímá hierarchii, vytváření podskupin?

Vnímá nějaké pnutí? (ex Brno-Praha apod)

Pocit příslušnosti ke komunitě? Hrdosti, pýchy?

### **Mentální svět člena a komunity**

Má nějaké očekávání směrem k Cuketkovi?

A směrem k ostatním?

Jak si definují scuk – jak by ho popsali? Jednotná linie?

Čím si myslí, že přispívají komunitě?

### **Kvalita textů**

Co očekává od kvalitní recenze?

Jaký svůj text pokládá za nejlepší? A proč?

Jak hodnotí texty ostatních? Jaká kritéria? Co se mu líbí a co naopak vadí?

Co jim přijde nejnebezpečnější? Co nejpřínosnější? Proč?

Jak palcuje? Proč palec dolů? Jak se přitom cítí?

Jak se to promítá do vlastní tvorby textu

Existuje nějaký typ podniků, na který se zaměřuje? Proč?

Bere ohled na poskytnuté návody ze Scuku? Jak se k nim staví?

Ostatní recenze na Scuk – nějaká obzvlášť dobrá nebo špatná? Vzory z jiných médií – CZ i zahraniční?

Jak reaguje na hodnocení ostatních? Řeší nějak komentáře dál?

Vnímá nějaký posun ve svých recenzích – charakter, délka, hloubka, výběr podniků..

Snaha o prohlubování kvalifikace?

### **Problematické oblasti a ostatní**

Vnímá něco jako problematického? (pokud to již nebylo zmíněno dříve v rozhovoru)

Free labour – pocit, že z práce pro Scuk někdo profituje?

Osobní animozity

Nejasnosti - Etický kodex?

Je něco důležitého, na co jsme zapomněli, co byste chtěl zmínit, doplnit?

### **Příloha č. 3: Formulář dotazníku pro zájemce o členství na Scuk.cz**

## **Proklepávátko budoucích Scukařů - light verze**

Otázek se neděste a nehledejte v nich žádné složitosti, odpovídejte podle své přirozenosti. Je to jen taková nezáludná prověrka! :) Těšíme se na vaše odpovědi! Scuk.cz

\*Povinné pole

Na Scuku všechny uživatele před schválením na hodnotitele autorizujeme. Co to znamená?

Potřebujeme znát vaše jméno a potřebujeme si ho nějak ověřit. \* Jméno a příjmení:

Ulice a čp, město, PSC \*

E-mail: \*

Známe se? Napište svůj nick, pod kterým vystupujete u Cuketky na blogu nebo na fóru, pokud ho

máte ;)

Jste ochotní poslat nám fotku / sken svého dokladu totožnosti? \*

- Ano
- OP ne, ale jiný doklad ano
- Ne

Jak jste se dozvěděli o Scuku? \*

Když vyrážíte ven na jídlo, koho se ptáte na tip? \* Máte ve svém okolí člověka, jehož radám věříte?  
Proč?

Jaká je vaše nejoblíbenější restaurace, když si chcete vyrazit třeba s rodinou? Proč tam chodíte? Co je tam tak dobrého? \*

Máte nějaké oblíbené místo v zahraničí? Respektive - jaký podnik byste do Česka ihned přenesli a proč? \*

Kde vás naposledy naštváli? \* Stačí nám úplně krátký, věcný popis, co bylo špatně.

Máte profesionální zkušenosti z gastronomie? \* Pokud ano, jaké? (Kvůli prevenci střetu zájmů nemohou být naši Scukaři provozovateli podniků, snažíme se také vyhýbat dalším spojením se

světem profesionální gastronomie. Pokud jste provozovatel/majitel/gastro profík, prosím dejte nám o tom vědět, abychom mohli riziko střetu zájmů posoudit. Děkujeme za pochopení.)

Jaký typ podniků si troufáte hodnotit? \* Na co se cítíte dostatečně zkušení a na co ne? Rozumíte kávě? Nákupům masa? Chodíte často do luxusních podniků? Rádi nakupujete lahůdky? Jsme zvědaví!

Ukázková recenze \* Vyberte si jeden podnik a napište jednu mini-recenzi ze své poslední (a skutečné) návštěvy. S délkou to moc nepřehánějte - text by měl mít tři až pět odstavců a mělo by se vám do něj vejít vše podstatné o prostředí, servisu a kvalitě (na tu se zaměřte, popište, co bylo špatně a co dobře). Na konci podnik ohodnoťte na škále od jedné do pěti (příšerné < slabé < OK < velmi dobré < perfektní) ve třech parametrech - prostředí, servis a kvalita (jídlo) a shrňte celé své hodnocení do jedné věty - resumé. Můžete si vybrat jakoukoliv kategorii, kterou se na Scuku zabýváme.

Řekněte nám něco o sobě \* Proč vás jídlo baví a co vás na něm baví? Vaříte? Chodíte po restauracích? Cokoliv by nás mohlo zajímat, sem s tím :)

Přečetl jsem si etický kodex Scuku a v roli Scukaře ho budu dodržovat \* Jeho znění najdete zde: <http://www.scuk.cz/hodnotitele/>

- Ano
- Ne

Nikdy přes Formuláře Google neposílejte hesla.

Používá technologii [Dokumenty Google](#)

#### **Příloha č. 4: Plný text dokumentu „Kodex hodnotitele“**

Následující pravidla jsou vyjádřením naší společné snahy o poctivost a transparentci hodnocení.

Každý ze Scukařů se zavazuje k jeho dodržování.

1. Hodnotitel píše recenze zodpovědně a pravdivě a nezneužije své hodnocení ani postavení průvodce Scuk.cz k útokům ani nebude prostřednictvím recenzí šířit nepravdivé informace s cílem poškodit hodnocený podnik.
2. Hodnotitel si uvědomuje dopady veřejného hodnocení na cizí živnost nebo podnikání. Zejména bere v potaz podniky krátce otevřené / podniky ve startovním provozu.
3. Hodnotitel má právo psát své recenze pod přezdívkou. Zároveň ale nepublikuje nic, pod co by se nebyl ochoten podepsat vlastním jménem nebo sdělit na veřejnosti.
4. Hodnotitel nesmí hodnotit podniky, ve kterých má přímý osobní nebo finanční zájem.
5. Hodnotitel si vždy hradí útratu sám. Pokud si hradí útratu sám a využívá při platbě za zboží nebo služby slevu třetí strany, bude o tomto informovat ve své recenzi.
6. Stejně tak hodnotitel uvede všechny slevy, dárky nebo pozornosti, které dostal, i kdyby to bylo bez jeho přičinění.
7. Hodnotitel při každé návštěvě vystupuje jako běžný zákazník a nijak se předem neohlašuje. Pokud hodnotí podnik, kde je jeho totožnost známá, vyjeví to ve své recenzi nebo recenzi napíše tak, že to bude zřejmé z kontextu.
8. Hodnotitel se ve svém hodnocení vyhýbá předsudkům. Pokud jsou natolik silné, že ovlivňují jeho hodnocení, vyjeví je v recenzi.
9. Při sensorickém hodnocení jídla a pití nenechá hodnotitel ovlivnit své hodnocení vlastními potravinovými fobiemi, zvyky nebo alergiemi. Pokud se vyskytnou, tak je v recenzi vyjeví.
10. Hodnotitel si uvědomuje možnost chyb a mylných závěrů ve svém hodnocení. Pokud si hodnotitel není jistý ohledně určité části recenze, vyjádří svou pochybnost do recenze.

#### **Příloha č. 5: Plný text dokumentu „Standardy a hodnocení na Scuku“**



Po téměř dvou letech provozu a analýze dosavadních recenzí a hodnocení vydáváme aktualizaci návodů na hodnocení. Cítíte to určitě také sami, když se v průběhu času stáváte přísnějšími a spolu se vzrůstajícími zkušenostmi se vaše vlastní kritéria postupně korigují.

Tenhle samovolný a logický proces chceme těmito ucelenými pravidly podchytit a hlavně sjednotit, abychom skrze hodnocení na Scuku mluvili stejnou řečí. Nelekejte se, že se kritéria nebo pohled změnil oproti úplným začátkům nebo vašim dřívějším recenzím. Pro Scuk je to pouze přirozený vývoj a posune nás dopředu (k přesnějšímu hodnocení a neprůstřelným tipům)!

Tyto guidelines neberte jako zakonzervované dogma a pojd'te o nich diskutovat v [diskuzním vlákně o standardech](#). Ptejte se a navrhujte případná vylepšení nebo vlastní nápady.

Zásadní změny se dají shrnout velmi snadno. Všechny body vám postupně vysvětlíme prakticky:

**Nově vás budeme pošťuchovat směrem k silným a výstižným resumé s krátkými recenzemi, které jsou z 90 % o jídle.**

**Řekneme si přesně, kdy raději nehodnotit.**

**Z hlediska přísnosti na podniky utahujeme — bud'me klidně o stupeň přísnější. Pro každou kategorii podniků jsme připravili Scuk standard, který pro ně sjednotí střed hodnotící škály.**

**Uurčíme si i základní jevy a faktory, které podniky ze Scuku zpravidla diskvalifikují.**

**Definitivně jsme rozhodnutí mít na Scuku spíše méně podniků s určitým standardem; bílá místa na mapě jsou řádově menší zlo než protežování špatných regionálních podniků, které by jinak neobstály a navíc shodily úroveň Scuku.**

## **1) Ideální recenze na Scuku? Krátká, s výstižným resumé a o jídle**

Ideál recenze na Scuku se nemění nijak dramaticky. Nový formát jsme změnil tak, aby se vám psal snadněji a aby čtenáři získali co nejrychleji informaci o tom, proč vůbec do podniku vyrazit.

Více o jídle, více o jídle, více o jídle! Pokud na něčem recenze stojí, tak je to zhodnocení toho, co vám v podniku chutnalo/nechutnalo, co dobrého jste si tam koupili a jak kvalitní to bylo. Neplést s tím, že budete v recenzi vypisovat nabídku obchodu nebo jídelníček — to tam nepatří. Pokud už se chcete nabídkou zaobírat, vypíchněte opravdu jen to, čím je podnik výjimečný.

Nás všechny i čtenáře Scuku zajímá v první řadě praktické zhodnocené kvality toho, co jste měli na talíři nebo toho, co jste si odnesli domů s nákupem. A s tím související odpověď na hlavní otázku každého: Proč a za čím do podniku vůbec vyrazit?

Určitě to nezaměňujte s tím, že budete vypisovat obsah talířů nebo nákupního košíku do poslední

bylinky. To opravdu není podstatné. Klíčové je to, jak dobré to bylo, z jakých surovin, jak to bylo připraveno a jestli vám chutnalo. Vždy pomůže uvedení do kontextu podle typu kuchyně, srovnání s podobným jídlem jinde a hlavně zhodnocení toho, jestli vás uspokojil poměr cena výkon.

Méně o prostředí a servisu! Víme, že jsme vám ze začátku psali, že máte dobře zhodnotit i prostředí i servis. Nově jsem ale přesvědčen o tom, že jsou to v našich recenzích ty nejméně atraktivní a praktické informace. O službách a prostředí se rozepístejte podrobněji pouze tehdy, když je potřeba vyzdvihnout slabou či silnou stránku nebo upozornit na něco specifického. V ostatních případech, kdy na prostředí a servisu není nic zásadního, klidně vyjděte s minimem textu a nechte to jen na hodnocení.

Méně slohu, příběhu a okolností návštěvy! Platí pro všechny, kteří vnímají recenzi jako pokročilý slohový útvar, okolo kterého je potřeba vybudovat příběh. Prosíme — nestresujte se s tím! Pokud zrovna nemáte náladu na budování recenze jako článku, klidně si stříhnete věcnou a opravdu krátkou recenzi rovnou k věci. Naopak, pokud bylo místo a zážitek něčím zvláštní, neberte to jako omezení.

V recenzích klidně začněte rovnou u jídla nebo u nákupu. “Omáčku” okolo si nechte třeba i na konec, nebo ji vypusťte či zkrat’te. Víme, že ideální rozsah, kde se dá říct vše podstatné, bývá okolo tří odstavců textu.

Výstižné zhodnocení, které zastřešuje vaše doporučení (nebo varování) si schovejte do jedné supervěty alias resumé. Zatím vám jde skvěle a pomáhá našim čtenářům k orientaci nejlépe. Držme se toho! ;)

### **Shrnutí podstatného:**

Více o jídle, více o jídle, více o jídle! ;)

Méně o prostředí, servisu a okolnostech návštěvy.

Hlavní je odpovědět na otázku — proč tam jít?

3 až 4 odstavce.

Silné resumé — jde vám skvěle! ;)

### **Kdy recenzi nepsat?**

Shrnutí typických situací, kdy je lépe recenzi nepsat a raději počkat na další návštěvu:

**Podnik otevřený méně než tři týdny** — berme toto jako základní ochrannou lhůtu pro nové podniky na Scuku. I do tří měsíců po otevření něčeho nového toto krátce zmínit alespoň v popisu. Buďme k nováčkům přísní, ale féroví!

**Hodnocení z jednoho jídla a nápoje** — není možné dělat recenze restaurací na základě jednoho

obědového menu pro jednoho. Ochutnávka nebo nákup by měl také vždy zasáhnout jádro pudla daného podniku (např. v kavárně nelze psát bez kávy, ve vinotéce bez vína).

**Na hraně jsou recenze na základě slevových kupónů nebo food festivalů** — pokud speciální akce zahrnuje pouze malý zlomek nabídky podniku nebo ji špatně reprezentuje, raději recenzi nepište. Pokud ale ochutnávka představuje dobrý průřez běžné nabídky, tak může být.

**Firemní akce, speciální degustace, privátní akce** — pokud máte z podniku zkušenost pouze na základě akce, se kterou se běžný strávnick spíše neseťká.

**Když nemáte šajnu o dané kuchyni nebo kategorii podniku** — nepijete kávu, nehodnoťte kavárny, neznáte japonskou kuchyni, nemontujte se do sushi atd.

**Emoce** — pokud vás návštěva vytočila natolik, že se ani s odstupem času nedokážete na věc podívat s nadhledem.

Pro všechny případy samozřejmě platí i váš úsudek. V drtivé většině případů vystačí počkat a přidat ke sporné návštěvě ještě jednu.

### 3) Jak hodnotit podle škály Scuku

Bodová škála a její fungování necháváme beze změny. Nově si ale pomůžeme tím, že k OK hodnocení přiřadíme konkrétní standardy Scuku, které vás lépe navedou.

Jak to pak bude fungovat v praxi? Jednoduše:

u každého aspektu návštěvy se zeptáte — **odpovídá to standardům Scuku?**

**NE** = hodnocení slabé a příšerné

**ANO** = hodnocení OK

základ je rozhodnout, jestli je podnik OK

velmi dobré a perfektní = už je jen o kolik lepší než standard (slabé, příšerné o kolik horší)

**POZOR! OK NEROVNÁ SE český “průměr”, ale SCUK STANDARD ;)**

Právě podle OK podniků si návštěvníci i veřejnost dělá obrázek o kvalitě Scuku jako průvodce. Čím méně slabých podniků na Scuk pustíme, tím větší respekt si získáme. Síla doporučení Scuku je tak silná jako jeho nejslabší viditelný podnik!

Tady je základní popis škály pro podniky, v další kapitole najdete podrobnější guidelines pro jednotlivé kategorie podniků spolu s typickými prohřešky, které je vyřazují ze standardu Scuku.

#### **Příšerné podniky**

nedostatečná hygiena, klamání zákazníka

extrémně špatný poměr cena/výkon, předražené zboží

jídlo/pití, které lze úspěšně reklamovat nebo vrátit  
servis, který rozčiluje

### **Slabé podniky**

jeden nebo více faktorů, které podnik vyřazují ze standardu Scuku  
v řeči většiny lidí jsou to podniky, které “se dají docela přežít”, “neurazí ani nenadchnou”, “jsou OK, pokud nemáte vysoká očekávání”  
nejčastěji se vyskytující podniky v ČR, ale zároveň podniky, které nemá cenu vyhledávat,  
podporovat ani doporučovat k návštěvě  
bohužel také 95 % podniků v regionech  
slabý poměr cena/výkon, slabé jídlo, pití, služby  
slabé podniky přenechejme jiným katalogům! :)

### **OK = STANDARD SCUKU**

OK podnik je podle Scuku dobrý podnik, kde dostanete základní standard Scuku, dobré jídlo, pití a služby. Podnik může mít slabší i silnější stránky. Ve většině případů ale dobře plní svou hlavní roli. Podrobněji standard OK popisujeme níže pro jednotlivé kategorie.

Nikdy nepleťme OK podniky s šedým českým průměrem! Dobrý podle Scuku nerovná se “dá se přežít, když už nic jiného v okolí není.”

Vnímání Scuk standardu je určitě také věc kulinární vkusu, který nemusíme mít všichni stejný. Rozhodli jsme se ale přeci kulinární vkus kultivovat a rozvíjet, ne jej konzervovat.

### **Velmi dobré podniky**

bez problémů splňují standard Scuku a přidávají ještě něco navíc  
typická je pro ně i slušná konzistence ve výkonu (více návštěv = stejná zkušenost)  
pravděpodobnost zklamání z návštěvy je nízká

### **Perfektní a Mňam podniky**

naše poklady na Scuku :)  
mají skvělý poměr cena/výkon  
je radost je navštěvovat  
lze je doporučit komukoliv, bez váhání a klidně i s dlouhým cestováním

## 4) Standardy Scuku

Následující měřítko neberte jako neměnné dogma, ale jako snahu sjednotit hlas Scuku v hodnocení podniků. Standard Scuku pro jednotlivou kategorii je součet vlastností, které bychom nejraději měli u všech podniků u nás. Teprve od něj se můžeme odpíchnout k rozdávatí lepších hodnocení.

První verzi standardu berte prosím jako nástřel. V budoucnu jej budeme zpřesňovat. Pokud k němu budete mít nápady, přidejte svůj postřeh do fóra Scuku.

### RESTAURACE

Na Scuk chceme restaurace, které drtivou většinu podávaného jídla staví na základních surovinách a jídlo připravují ve vlastní kuchyni. Bez ohledu na koncept podniku kuchyně ctí vytyčený druh kuchyně a její správné postupy, typické suroviny a další zvyklosti.

U restaurací ale samozřejmě nejde jen o myšlenky, ale počítá se i provedení. Do standardu zahrnujeme i to, že se host setká s provozem, který je vyladěný a jeho základní složky — prostředí, servis, kuchyně — na sebe navazují a v každodenní praxi fungují. Předpokládáme i to, že je podnik postavený na profesionálech, a že služba hostovi je pro něj výchozí bod celého byznysu.

V nízké cenové kategorii je pro nás standardem podnik, který se k nízké ceně dopracoval chytrým přizpůsobením kuchyně a konceptu podniku. Nikoliv krácením surovin a obcházením správné kulinářské praxe.

Ve střední cenové kategorii patří ke standardu restaurací již určitý komfort, plnohodnotný servis a hlavně vyvážený poměr ceny a výkonu. V luxusní cenové třídě mějme vyšší očekávání a kdykoliv můžeme, srovnávejme s vyspělejší evropským (světovým) kontextem. Laťku si luxusní podniky nastavují sami — tedy dívejme se hlavně na to, jestli zvládají to, co si vytyčily (a za co pak extra platíme).

### Varovné faktory v rozporu se standardem Scuku:

**desítky položek na lístku** a hlavně **nutnost “vybírat ta správná jídla”**, aby se člověk nespálil.

Tyto paskvily, kde mezi rádoby Čínou, Mexikem a Itálií najdeme dobrou českou kachnu se zelím, na Scuku nechceme.

**vaří se s převahou konviniencí** (omáčky z prášku, umělé vývary, kupované a ještě k tomu špatné přílohy)

**“český nevkus”** - nadměrné používání smetany v omáčkách, nesprávné používání sýrů a jejich náhražek, používání neochucené mražené a fatálně rozvařené zeleniny, omáčky postavené na kečupu nebo jiných studených ochucených omáčkách, nadměrné používání anglické slaniny, záměrné vysušování masa, fritování s přepáleným olejem, konzervované ovoce na mase, těstoviny

plovoucí v omáčkách

**“česká čína” alias “minutkové peklo”** — kuřecí+vepřové+hovězí plátek masa ve 30 různých variantách, mění se jenom to, co se plácne vedle = obvykle špatná omáčka a odfláknutá příloha  
**komolení cizích kuchyní** — v použitých surovinách a postupech se parodují nebo vyloženě destruují zažité klasiky a obecně uznávané recepty s pomocí náhražek, lenivých postupů, záměny surovin.

neprofesionální obsluha

problémy s hygienou, nutnost reklamovat jídlo, klamání hosta, problémy s účtem

## **KAVÁRNY**

Scuk standard pro kavárny zahrnuje v první řadě dobrou, čerstvou a správně připravenou kávu a od ní odvozené nápoje. Toto by mělo činit 90 % z celkového hodnocení. Je jedno, jaký styl a koncept si kavárna vybere, ale primárně chceme lidi posílat do kaváren, které nemají problém s dobrou kávou.

Pokud kavárna ke kávě přidává něco navíc, třeba teplé obědy — sama si tím zvyšuje náročnost, podle které ji budeme hodnotit. Nevydařené obědy nejsou důvodem k absolutnímu potopení špičkového kavárenského provozu, zároveň ale není tento vedlejší provoz omluvou pro odfláknuté jídlo. Pokud si nejste jistí, jestli je podnik více kavárna nebo restaurace (viz Café Imperial, Café Savoy), uplatněte více standardů zároveň.

Do standardu zahrnujeme i profesionalitu v oblasti personálu, kdy v kavárnách vždy očekáváme speciálně proškolený personál (baristy), který má kávu na starosti. Je přitom jedno, jestli barista kávu osobně připravuje, nebo má celý proces i další personál pod palcem.

### **Varovné faktory v rozporu se standardem Scuku:**

[5 stupňů kavárenského pekla](#) = stará a žluklá káva, špatně extrahovaná káva (spálená, řídká, trpká), neodpovídající objemy (český “bazén”), špatná mléčná pěna, problém s hygienou trysky na šlehání mléka

přítomnost amatérského personálu u kávovaru

neprofesionální obsluha

problémy s hygienou, nutnost reklamovat jídlo, klamání hosta, problémy s účtem

## **CUKRÁRNY**

Cukrárny podle standardu Scuku vnímáme hlavně jako místa s vlastní cukrářskou a pekařskou výrobou. Pokud se jedná o pobočku, mohou být výrobky z centrální výroby. Vždy nám ale jde o to, že je za konkrétními výrobky poctivá výroba. Pokud mluvíme o vlastní výrobě, myslíme tím ve

většinou i vlastní přípravu použitých těst, cukrářských hmot, krémů a čokoládových výrobků. Zkrátka to, co je v oblasti cukrařiny samozřejmostí a zároveň pýchou oboru.

Podobně jako u restaurací nebo kaváren není standard závislý na stylu, cukrárna by ale měla dodržovat vytyčený styl cukrářské školy (např. klasická česká cukrařina) nebo svůj koncept (výrobna tažených jablečných štrůdlů).

### **Varovné faktory v rozporu se standardem Scuku:**

sériová výroba z polotovarů

rostlinné tuky v máslových krémech a hmotách (šlehačka)

přítomnost náhražek čokolády (nejčastěji tukové polevy)

komolení národních nebo klasických cukrářských receptů

velká část sortimentu je rozpékaná z polotovaru

nutnost vybírat to správné zboží, abych se nespálil

nedostatečná transparence v surovinách a falešné hrátky na “domácí” dorty, “farmářské” suroviny a výrobky “jako od babičky”

neprofesionální obsluha

problémy s hygienou, nutnost reklamovat zboží, klamání hosta, problémy s účtem

### **LAHŮDKY**

Prodejny lahůdek podle standardu Scuku jsou místa, která se za pomoci zvláštní péče, profesionálního personálu a adekvátních skladovacích prostor a prodejních prostředků věnují prodeji lahůdkového zboží. Lahůdky prodávají ve správné kondici, za odpovídající ceny, a pokud je to potřeba, přidávají standardní servis, který zboží nutně vyžaduje. Už dávno neplatí, že stačí lahůdky jen naházet do vitríny, a i proto bereme jakou součást standardu i to, že k výrobkům dostaneme adekvátní servis a informace.

Do kategorie lahůdek platí i samotné výroby lahůdkového zboží. Pro ně platí téměř stejná filozofie jako pro cukrářskou výrobu. Maximálně podporujeme a jako standard vnímáme poctivou řemeslnou výrobu, založenou na dodržování postupů a používání odpovídajících základních surovin. Ne že bychom úplně zatracovali roli výrobků větších výrobců, ale jejich místo je v supermarketech a ty mapovat nepotřebujeme.

### **Varovné faktory v rozporu se standardem Scuku:**

nemožnost získat pravdivé a úplné informace o zboží

amatérská obsluha a servis při prodeji sofistikovaných produktů

neschopnost produkty správně odvážit, naporcovat nebo zabalit  
ve výrobě — vysoký podíl náhražek, snaha maximalizovat objem a zisk nad kvalitou, komolení  
tradičních výrobků nebo národních specialit  
problémy s hygienou, nutnost reklamovat zboží, klamání zákazníka, problémy s účtem

## **OVOZEL**

Standard pro prodejny a dodavatele ovoce a zeleniny vychází z poměrně jednoduché logiky — chceme nakupovat zboží v optimální kondici, jakosti a za ceny, která odpovídají kvalitě. Standard Scuku tu snad nejvíc ze všech kategorií tvoří kultura a podmínky prodeje. Kromě vyzdrojování toho nejlepšího, co je na trhu, je právě schopnost zboží co nejlépe vystavit a dodat k zákazníkovi klíčový faktor, který sledujeme.

### **Varovné faktory v rozporu se standardem Scuku:**

slabá kultura prodeje — nezvládnutí skladování čerstvého zboží  
chyby v označování zboží, chyby v označování původu a ceny  
neprofesionální obsluha  
problémy s hygienou, nutnost reklamovat zboží, klamání zákazníka, problémy s účtem  
absolutní ignorace sezónních nebo místních produktů

## **MASO**

Prodejci a zpracovatelé masa (řezníci, uzenáři) jsou podle standardu Scuku specialisté na maso. Výběr suroviny, vlastní výroba a zpracování, podmínky prodeje, servis - vše je podřízeno tomu, prodat maso v nejlepší kondici.

Prodejce masa by vám měl dodat vše nezbytné k tomu, abyste mohli maso použít v domácí kuchyni. Po koupi masa byste tedy měli odcházet vždy s masem správně vyzrálým, skladovaným a rozbouraným. Součástí standardu je i pomoc při výběru masa a rada pro následné zpracování od personálu.

Ve výrobě masných výrobků (uzeniny aj.) platí podobné principy jako u každé jiné řemeslné výrobě v jídle. Trváme na dodržování postupů, které jsou spojeny s vytyčeným stylem zpracování (např. tradiční české uzeniny) a které vedou ke kvalitě, nikoliv ke konečnému výrobku, který pouze splňuje potravinářské předpisy.

### **Varovné faktory v rozporu se standardem Scuku:**

nízká kultura prodeje (hygiena, označení zboží, čerstvost)



klamavé označení masa (druh, původ) nebo nejasné ceny  
problémy se skladováním a čerstvostí nebo hygienou  
neschopnost zboží správně naporcovat, navázat a zabalit  
ve výrobě — vysoký podíl náhražek, snaha maximalizovat objem a zisk nad kvalitou, komolení  
tradičních výrobků nebo národních specialit  
neprofesionální personál (při prodeji, podávání informací)  
problémy s hygienou, nutnost reklamovat zboží, klamání zákazníka, problémy s účtem

## **RYBY**

Podle standardu Scuku bereme dodavatele ryb jako specialisty, kteří k nám umí dostat ryby, plody  
moře a výrobky z ryb v perfektním stavu a připravené ke kuchyňské úpravě.

Vzhledem k vysokým cenám ryb a náročnosti na dovoz a skladování (týká se hlavně mořských),  
počítáme do standardu i schopnost dodavatele dostat zákazníka k tomu nejlepšímu, co je na trhu, a  
dodat mu pravdivé informace, které mu pomohou se zorientovat (ne ho zmást). Dodavatel by se měl  
podle našeho standardu postarat i o to, aby šly produkty k zákazníkům v nejlepší kondici a úpravě  
pro běžné domácí použití. Myslíme tím nejen balení, ale třeba i správné nafiletování u ryb,  
vykuchání, vykostění nebo rady k finální úpravě..

### **Varovné faktory v rozporu se standardem Scuku:**

problémy s čerstvostí ryb  
chybějící označení a původ ryb  
klamání o původu nebo přesném názvu ryb  
neprofesionální obsluha (neznalosti o způsoby úpravy, původu, neschopnost vykostit, vykuchat,  
neschopnost správně zabalit nebo připravit k transportu)  
problémy s hygienou, nutnost reklamovat zboží, klamání zákazníka, problémy s účtem

## **PEKÁRNY**

Podniky, které jsou postaveny na provozu pekárny s vlastní výrobou. Pokud se jedná o prodejnu bez  
výrobní, musí být pečivo zaváženo denně čerstvé z pekárny (ne na místě rozpékáno ze zmraženého  
polotovaru).

Stejně jako jinde i tady platí, že jako standard vnímáme to, že pekárna používá tradiční nebo pro  
daný pekařský styl zažité postupy a s nimi spojené suroviny. Jako standard bereme také to, že si  
pečení alespoň do určité míry uchovalo svůj řemeslný charakter. Na průmyslově orientovaných  
pekárnách není nic špatného, ale jejich produkty patří do supermarketů a ne na mapu Scuku.

Na příkladu českého pšenično-žitného chleba je to tak například postavení pekařské výroby na vlastním kvasu (s třístupňovým vedením), pečení bez zlepšujících přípravků a vlastní pekařský provoz.

### **Varovné faktory v rozporu se standardem Scuku:**

převaha “trvanlivé” výroby (balené pečivo s prodlouženou trvanlivostí)

podniky založené výhradně na rozpékání polotovaru

výrobky silně orientované na cenu s krácením surovin a správných postupů

problémy s hygienou, nutnost reklamovat zboží, klamání zákazníka, problémy s účtem

### **FARMY**

U farem jsme rádi, že v Česku nějaké vůbec existují! Z pohledu Scuku je bereme jako místa na mapě s vlastní živočišnou nebo rostlinnou výrobou, která vítají hosty nebo zákazníky. Prozatím na ně nenasazujeme stejně přísné oko jako třeba na restaurace nebo kavárny, a proto tomu přizpůsobujete i své hodnocení.

Krom evidentního klamání, nekvality nebo nějakých lapsů mapujme vše, co je alespoň trochu použitelné.

### **NÁPOJE**

Do kategorie nápojů spadá více typů podniků najednou — od vinařství a pivovarů přes malé producenty moštů a cideru až třeba k luxusním wine barům nebo prodejnám destilátů. Z pohledu Scuku je pro nás asi nejzásadnější to, oddělit čistě průmyslovou výrobu od té výběrové a zajímavé pro rozmíslané spotřebitele. Zjednodušeně to můžeme popsat tak, že nás nezajímá běžná produkce, kterou můžete najít v supermarketu. A pokud mluvíme o nápojích, budeme vždy hovořit o výběrových produktech a řemeslných výrobcích.

Ve výrobě ctíme podobně jako třeba u masa nebo u cukrářů tradiční a spíše řemeslné postupy, na jejichž konci jsou poctivé produkty z dobrých surovin. U prodejců nebo u podniků s obsluhou pak jdeme hlavně potom, jestli se nápojům dostává odpovídajícího servisu a podmínek pro prodej. Z hlediska hodnocení je tedy rozhodující to, jestli má podnik dostatečnou kapacitu na to, aby zvládl podávat (nebo prodávat) nápoje tak, aby neutrpěla jejich kvalita a dostala se jim veškerá potřebná péče.

Na příkladu vinotéky — umí nakupovat dobré víno přímo od vinařů, o víno se dobře starají ve sklepech i na place, mají dostatečně dobré sommeliéry, umí napsat vinný lístek profesionálně.

## **Varovné faktory v rozporu se standardem Scuku:**

vysoký podíl průmyslových nápojů velkých “firem”

špatný servis, chybějící sommeliér/barman/výčepní

špatné zacházení s nápoji při skladování a servis v nevyhovujících podmínkách

když personál svojí neznalostí nebo neprofesionalitou zabíjí skvělé nápoje

neschopnost připravit nebo servírovat nápoj bez ztráty kvality

## **5) Přísnost hodnocení a přizpůsobení hodnotící škály**

Kdy přizpůsobujeme přísnost?

cenová úroveň = čím vyšší, tím vyšší jsou očekávání

rarita = 1 z 100 podniků, který přináší do gastronomie něco jedinečně pozitivního

Kdy naopak přizpůsobení škály není na místě?

váš oblíbený podnik, chodíte často, máte pro něj slabost

podnik v zatím málo obsazeném regionu

Podniky v regionech nám zatím dělaly medvědí službu. Na jedné straně bychom v regionech rádi něco měli, na druhou stranu se nám na Scuk dostala řada průměrných a podprůměrných podniků.

Nově - raději regiony oželíme, jen ať jsou špendlíky kvalitní.

## **6) Atypické podniky a internetové obchody**

Občas nastane u podniků situace, kdy je problém s určením jednoho z faktorů hodnocení (např. nelze hodnotit servis). V takovém případě hodnocení jednoduše sjednot'te a za prostředí, servis i kvalitu dejte stejnou známku.

Jak na ně napasovat hodnocení na internetové obchody? Docela jednoduše:

Prostředí = stránky, objednávka, katalog, informace o zboží

Servis = odbavení platby, potvrzení objednávky, komunikace telefon+maily, zaslání

Kvalita = zboží

Pokud váháte i takto, použijte poučku pro atypické podniky a sjednocení škály.

**Příloha č. 6: Náhled uzavřeného diskusního fóra Scuku na cuketka.cz z 13. 5. 2013 (obrázek)**



**Příloha č. 7: Plný text recenze hodnotitelky Kateřiny na restauraci Aberdeen Angus Steakhouse**

**Shrnutí:** „Fajn podnik s fakt dobrou surovinou.“

Víte, spousta lidiček se snaží bejt v něčem vopravdu dobrejch a důležitějch. No, a mně se to povedlo, fakt. Klidně se přijedte kouknout do Soběsuk. Tu knajpu nepřehlídnete – vono totiž v tý díře za Nepomukem nic moc jinýho není, vlastně ani kostel ne. Ale hospodu mají udělanou pěkně, to se zas musí nechat. Nějakejch třicet duší se tam v pohodě srovná, pohodlně se usadí, židle maj festovní, dřevěný, stoly taky, dokonce kytky na ně dávaj! (Až si jeden říká, že pro ty by se našlo

i lepší využití, no ne?).

Holky, co se tam vo to staraj, jsou pěkný kousky, ale teda kapku telátka. Na jednu stranu se fakt snažej, třeba vodu z kohoutku normálně nalejou, když chcete, nebo se dojdou zeptat, jestli jste se vším spokojený (ale jako na vztek jenom jinejch lidí, než zrovna vás – celkem pech, co?). Hele, dokonce třeba sami vymyslej, že víno přinesou až k hlavnímu chodu, aby se vám u polívky nepletlo. Paráda, co? No a pak na něj úplně zapomenou. To jeden jenom vrtí hlavou. Ale celkem vzato to ty šťabajzny zvládaj a jedna se i trochu usmívá.

Ale k tomu dlabanci – protože vo to tady přece hlavně jde, že jo? Koukněte, von šéfík není špatnej. Takový polívky, na to von je třída. Nesype do nich žádný chemikálie, samá příroda je to, a přitom vejvar zvládne silnej, že nedohlídnete na dno, a ještě v něm plavou játrový knedlíčky jedna báseň. A co dokáže s dřšťkama (a teď nemyslim rozbít): marinuje je fakt navostro a pak je griluje, až celý křupou a jeden se diví, co s tím materiálem jde všechno udělat. Vůbec nejlepší je, když si vobjednáte jenom flákotu. Masíko je totiž třipťop samo vo sobě – dyť vám říkám, že to mám pod kontrolou – a třeba k entrecotu (to by si jeden tlamu zauzloval, co?) najdete na talíři jenom hromádku soli a pepře, kdybyste to náhodou měli málo, pár fazolek a kapku jogurtový omáčky. Nic víc. Rozumějte, vono málo je někdy hodně, a víc k tý báječný baště prostě nepotřebujete. Když si říkáte, jak moc byste to na tý pánvi chtěli nechat propíct, tak radši trochu uberte, von je šéfík nastavenej maličko víc k “well done”, ale jenom vo fous. Burgery tu taky nejsou špatný, dobrý hovězí je holt dobrý hovězí, i když se semele. Kůrčička fajn, kořeněný tak akorát – ale, hele, půlcentimetrovej špalík syrový cibule v tý housce, to by porazilo vola, a pečený vejce je upečený tak, že se hodí nůž na stejky. To zamrzí, co? Tak si někdy říkám: Gusi, ty se snažíš, makáš, trénuješ – no a pak to holt nevyjde stopro. Trochu smutek. Ale jenom vobčas.

Upřímně, s krávama to šéfík umí, to zas jo. Skoro mu to závidim. Ale když dojde na něco jinýho, třeba na ty slepice – no, von na tom eště kapku mákne, na to dohlídnu. Holky vás tu obsloužej, ale nerozněžněj. Takže určitě uznáte, že nepřeháním, když říkám, že tady je to prostě celý vo mně. Celej tendle podnik. Taky ty fotky, co mám všude po stěnách, vás nenechaj na pochybách, že jsem prostě třída a jsem tu za hvězdu. Teda ve vší skromnosti. Jo, vlastně jsem se ještě nepředstavil. Jsem Angus. Aberdeen Angus.

#### **Příloha č. 8: Záznamy rozhovorů s respondenty (audio CD)**

Vloženo v deskách práce. Neveřejný obsah.