

Projektmunka

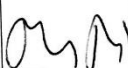
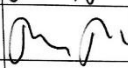

Gazdik Krisztián

2015



# IGAZOLÁS

## Projektmunka konzultációkról

| Dátum                      | Téma                                     | Aláírás                                                                             |
|----------------------------|------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| 2015.<br>szeptember<br>24. | A dolgozat témavázlatának a megbeszélése |  |
| 2015.<br>október 15.       | Részfejezetek lezárása                   |  |
| 2015.<br>november<br>17.   | A leadás előtti utolsó konzultáció       |  |
|                            |                                          |                                                                                     |
|                            |                                          |                                                                                     |

(Minimum 3 alkalommal kell a konzulenssel egyeztetni. A dátum mellett szerepelnie kell, hogy miről volt szó az adott időpontban.)

## Nyilatkozat

Igazolom, hogy Gazdik Krisztián hallgató (képzés: FOSZK TV szak, II. évfolyam, nappali tagozat) a konzultációkon 3 alkalommal megjelent. Valamint igazolom, hogy a projektmunka általam látott legutolsó - értelemszerűen nem a végső, a hallgató által leadni kívánt - változata a még javasolt kisebb változtatásokat figyelembe nem véve, kielégíti egy projekt munkával szemben támasztott formai és tartalmi követelményeket.

Budapest, 2015. 11. 26.

  
Aláírás

## Hallgatói nyilatkozat a projektmunka leadásához

Alulírott..... Gazdik Krisztián .....

a Budapesti Gazdasági Főiskola Kereskedelmi, Vendéglátóipari és Idegenforgalmi Kar

FOSZK

.....szakos...  
Turizmus-vendéglátás.....szakirányos Turizmus tagozatos hallgatója nyilatkozom, hogy

a.....  
Konkrét szálloda F&B részlegének komplex elemzése

.....  
címmel bírálatra és védésre beadott projektmunka saját munkám eredménye, amelynek elkészítése során a felhasznált irodalmat a szerzői jogi szabályoknak megfelelően kezeltem (a szükséges lábjegyzet / végjegyzet hivatkozásokat, valamint az ábrák hivatkozását megfelelően helyeztem el).

Budapest, 2015.... 11..... hónap 27..... nap



hallgató aláírása

Budapesti Gazdasági Főiskola

Kereskedelmi, Vendéglátóipari

és Idegenforgalmi Kar

## **Konkrét szálloda F&B részlegének komplex elemzése**

**Belső konzulens:**

Dr. Remenyik Bulcsú

főiskolai docens

PhD

**Készítette:**

Gazdik Krisztián

Nappali

FOSZK Turizmus Vendéglátás

Szálláshely menedzsment

szakirány

2015

# Tartalomjegyzék

## Tartalom

|      |                                                                                          |    |
|------|------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1.   | Bevezetés .....                                                                          | 1  |
| 1.1  | Témaválasztás indoklása .....                                                            | 1  |
| 1.2  | Célkitűzés .....                                                                         | 1  |
| 1.3  | Kutatási módszerek.....                                                                  | 1  |
| 2.   | Kempinski Hotel Corvinus Budapest .....                                                  | 2  |
| 2.01 | Elhelyezkedése .....                                                                     | 2  |
| 2.02 | Rövid történet .....                                                                     | 3  |
| 2.03 | Filozófiánk .....                                                                        | 3  |
| 2.03 | Szolgáltatásaink.....                                                                    | 3  |
| 2.05 | Szoba és Lakosztály típusok .....                                                        | 4  |
| 2.06 | A szálloda díjjai.....                                                                   | 4  |
| 2.07 | Igazgatói .....                                                                          | 5  |
| 2.08 | Hotelstars Union avagy a HSU .....                                                       | 6  |
| 2.09 | HSU kritériumok a Kempinski Hotel Corvinusban avagy luxus és elegancia felső fokon ..... | 9  |
| 2.10 | Global Hotel Alliance avagy a Kempinski lánc kapcsolata a GHA-val.....                   | 12 |
| 2.11 | The Leading Hotels of the Worlds.....                                                    | 16 |
| 2.12 | LQA avagy Leading Quality Assurance .....                                                | 16 |
| 3.   | FOOD AND BEVERAGEF&B.....                                                                | 18 |
| 3.1  | Giardino Étterem.....                                                                    | 18 |
| 3.2  | Történelem.....                                                                          | 18 |
| 3.3  | ÉS Bisztró „Miért legyen vagy ha lehet ÉS is!” .....                                     | 20 |
| 3.4  | Reggeli „The Most Memorable Breakfast in Town” .....                                     | 21 |
| 3.5  | ÉS Deli.....                                                                             | 30 |
| 3.6  | Livingroom .....                                                                         | 31 |
| 3.7  | Blue Fox The Bar .....                                                                   | 33 |
| 4.   | Összegzés .....                                                                          | 34 |
| 5.   | Irodalomjegyzék.....                                                                     | 35 |

|                      |    |
|----------------------|----|
| 6. Mellékletek ..... | 36 |
|----------------------|----|

# 1. Bevezetés

## 1.1 Témaválasztás indoklása

Azért ezt a témát választottam mert a gyakorlati időm alatt nagyon megszerettem a szálloda F&B részlegének működését az ott dolgozó kollegák hozzáállását a vendégekhez és a szakmához. Ennél vendég centrikusabb csapatot még nem láttam se Magyarországon se a külföldi útjaim során. A témaválasztásomhoz még hozzájárult az is , hogy nagyon megszerettem az ÉS Bisztró csapatát így a projektmunkámnak a lényegi részét ők fogják kitenni emellett pedig természetesen kifejtésre kerülnek a szálloda F&B részlegéhez kapcsolható különböző egységek (Living Room , Blue Fox Bár , ÉS Deli , ÉS Bisztró)

## 1.2 Célkitűzés

A projektmunkám célja , hogy minél részletesebb és pontosabb képet adjon a Kempinski Hotel Corvinus Budapest F&B részlegének működéséről , az ott zajló munkafolyamatokról , a részlegek kooperációjáról , az adott részleg elemzéséről , és a részlegek bemutatásáról , funkciójáról.

## 1.3 Kutatási módszerek

Szekunder kutatási módszernek az internetet használom , és az ott publikált anyagokat. Ezzel a témával kapcsolatban nagyon nehéz anyagot használni , de amit találtam az **Dr. Juhász László PhD 2013 Bevezetés a szállodák világába**

(Introduction to Hotels) **III. Szállodák részlegei** (Hotel Departments) **III.11**

**Szállodai vendéglátás részlege** publikálása , amiből iránymutatást kapok az elemzés



tagolásához.

## **2. Kempinski Hotel Corvinus Budapest**



[http://exp.cdn-hotels.com/hotels/1000000/30000/21200/21146/21146\\_224\\_z.jpg](http://exp.cdn-hotels.com/hotels/1000000/30000/21200/21146/21146_224_z.jpg)

### **2.01 Elhelyezkedése**

Budapest szívében található a Kempinski Hotel Corvinus Budapest a Fashion Street az Erzsébet tér és a Deák tér öleli körül. Ennél turista centrikusabb közegbe már nem nagyon kerülhetett volna. A pontos címe pedig 1051 Budapest, Erzsébet tér 7-8.

## **2.02 Rövid történet**

A Kempinski Hotel Corvinus Budapest 1992 júliusban nyílt és 1995 óta tagjai vagyunk a The Leading Hotels szervezetnek , ahova csak az öt csillagos szállodák tartozhatnak. Az épület tervezője Finta József , akinek ekkora már több szálloda tervezése is sikeresnek bizonyult. A szálloda minden porcikája úgy lett kialakítva , hogy a vendég centrikus legyen. A belvárosban a mai napig kevés ilyen szálloda van ahol ennyire tudatosan számoltak a vendég centrikus kialakítással. A szállodába nagyon sokan járnak csak be a hallba leülni egyet , újságot olvasni , vagy akár a mosdót használni.

## **2.03 Filozófiánk**

A Kempinski szállodák európai hagyományok kötelezik , amelynek alapvető vonása a kellemes módor és személyiség. A szállodánk szolgáltatásai a vendégeink igényével egyre növekszik. A szállodánkba érkező vendégek igényei , hogy kényelmet , komfortot élvezzenek számunkra állandó kötelezettségek igényelnek.

## **2.03 Szolgáltatásaink**

A 349 szoba és a 33 luxus lakosztály a legmagasabb szintű ellátást nyújtja. A többségében fürdőkád és zuhanyfülke , klímaberendezés , direkt vonalas telefon , wifi , fürdőszobai eszközök , mini bár , LCD TV , szobaszéf , elektronikus kulcskártya rendszer, sprinkler , füstjelző szolgálja a vendégek kényelmét és biztonságát.

Konferenciák alkalmával a koncepciónk a kommunikáció és a teljeskörűség. Így minden féle kihívást elfogadunk.

## **2.05 Szoba és Lakosztály típusok**

- Superior Szoba
- Deluxe Szoba
- Grand Deluxe Szoba
- Junior Lakosztály
- Parlour Lakosztály
- Executive Lakosztály
- Corvinus Collection Lakosztály
  - a. Herend lakosztály
  - b. Erzsébet lakosztály
  - c. Matthias Rex lakosztály
  - d. Beatrix lakosztály
  - e. Andrassy lakosztály
- Elnöki Lakosztály
- Királyi Lakosztály „Corvinus”

## **2.06 A szálloda díjjai**

### **2014**

- Szálloda Budapesten / 4. legjobb szálloda Közép Európában > Conde Nast Travel olvasóinak szavazata alapján

### **2013**

- Hotelier of the Year: Emile Bootsma (General Manager), Best 5 Star Hotels 2013, Best Conference Facilities 2013, Best Sunday Brunch 2013 -> Best of Budapest
- T+L 500 World's Best Hotels -> Travel + Leisure 2013
- Superbrands – Kempinski 2013 > Superbrands

- 13. helyezett Közép Európa TOP 35 szállodái között > Conde Nast Travel amerikai olvasóinak szavazata alapján

## **2012**

- Best 5 Star Hotels 2012, Best Conference Facilities 2012, Best Sunday Brunch 2012 -> Best of Budapest
- Best Conference Hotel 2012 -> Aranynap díj
- The hotel of the year 2012 -> MABEUSZ
- Best Business Hotel Hungary 2012 -> Az Utazó
- T+L 500 World's Best Hotels -> Travel + Leisure 2012
- Best Brunch -> Fine Restaurants Award

A szálloda további díjjai az alábbi linken PDF formátumban megtekinthetők

<http://www.kempinski.com/assets/kempinski-hotel-corvinus/PDF/Awards-for-the-Kempinski-Hotel-Corvinus-Budapest-2014.pdf>

## **2.07 Igazgatói**

- Peter J. Leitgeb 1992-1994
- Willi Dietz 1994-1997
- Stephan Interthal 1997-2006
- Henri Blin 2006-2007
- Marcus van der Wal 2007-2011
- Emile Bootsma 2011-2014
- Stephan Interthal 2014-mai napig

## 2.08 Hotelstars Union avagy a HSU



[http://news.gtp.gr/wp-content/uploads/2013/01/Hotelstars-Union\\_600x600\\_100KB.jpg](http://news.gtp.gr/wp-content/uploads/2013/01/Hotelstars-Union_600x600_100KB.jpg)

Ez a szervezet a szállodák minősítéséért jött létre, és hogy közelebb hozza egymáshoz a turizmusban résztvevőket és a minősítési rendszer átláthatóságát. Akár más kontinensről érkező turisták számára is gyorsan átlátható legyen az, hogy milyen kritériumoknak kell megfelelni egy adott 1-2-3-4-5\*-os szállodának.

### **Mit jelent a szálloda minősége, minősítése ?**

A szálloda minőségét az általa kínált „hardware” – az épület maga, a szobák mérete, berendezése, a szolgáltató helyek pl. vendéglátó üzletek, business center, konferencia termek, fitness center, garázs, stb. választéka, kialakítása, az azoknál felhasznált anyagok minősége, felszereltsége - és a „software”, azaz a hotel működtetése, üzemeltetése, a személyzet létszáma, felkészültsége, udvariassága stb. együttesen határozzák meg.

A mai utazó számára közismert, hogy a szállodák minőségét a világon általában csillagokkal jelölik, 1\* a legalacsonyabb, 5\* csillag a legmagasabb kategóriát jelenti. Ugyanakkor az is tapasztalható, hogy azonos kategóriájú – csillag számú szállodák között sokszor lényeges különbségek mutatkoznak. Ennek oka, hogy a szállodák minősítési követelményeiben, a minősítés gyakorlatában országonként eltérések vannak. Egyes országokban a szállodák minősítése kötelező, s azt az állam turisztikai szervezetei, másutt szakmai szövetségek végzik. Vannak országok, ahol a szállodák minősítése önkéntes alapon történik, de pl. Finnországban, az Európai Unió egyik tagországában nincs szállodai minősítési rendszer, Olaszországban,

Spanyolországban a követelmények régióként is eltérőek. Természetesen az egyes országok azonos kategóriájú szállodái közötti eltérésekben nagy szerepe van a földrajzi, éghajlati, kulturális különbségeknek is. Dél-Európában a vendégek kisebb méretű ágyat is elfogadnak a szállodai szobában, mint Észak-Európában, a sűrűn lakott Tokióban még egy 5\* szálloda esetében is a szoba, a fürdőszoba kisebb, mint ugyanaz egy közepes színvonalú motelben az Egyesült Államokban. A francia vendégek elvárják, hogy a fürdőszoba tartozéka legyen egy bidet, míg az amerikai szállodákkal szemben elvárás, hogy minden emeleten jéggép álljon a vendégek rendelkezésére. A skandináv országok szállodáiban szinte mindenütt lehet szaunázni, ami viszont kevésbé jellemző a mediterrán térségben.

Ez a helyzet természetesen az utazó, a vendég számára nem kedvező, hiszen nem világos számára, hogy pontosan mit várhat egy 3-4\*-os, vagy más kategóriájú szállodától a Közel-Keleten, az Egyesült Államokban, vagy akár az Európai Unión belül. Ez a felismerés vezette az Európai Unió szálloda és vendéglátó szövetségeinek ernyő szervezetét, a HOTREC-et, amikor néhány éve elkezdett foglalkozni az egyes tagországokban kialakított szállodai minősítési rendszerek egymáshoz való közelítésének előkészítésével, aminek eredményeként 2009-ben eljutottak a Hotelstars Union szállodai minősítési rendszer megalapításához. Fenti alapelvek figyelembe vételével 2009. december 14-én Prágában a Cseh, a Holland, a Német, a Magyar, az Osztrák, a Svájci és a Svéd Szállodaszövetség megalapította a Hotelstars Union-t. A Hotelstars Union a 7 tagországban – amely az EU-ban mintegy 150 milliós piacot képvisel – kb. 17.000 szálloda kategorizálását 2010-től kezdve azonos alapelvek alapján fogja végezni.

Az egységes követelmények, azonos minősítési eljárások eredményeként javul a résztvevő országok szállodáinak szolgáltatási színvonala, s egyúttal a vendégek számára átláthatóbbá válik a hotelek osztályba sorolása, hatékonyabbá válik azok marketing munkája. A Hotelstars Union nyitott további EU tagországok szállodaszövetségei számára is.

### **Pár kritérium aminek mindenféleképpen érvényesülnie kell a szállodában az 1-5\*-ig**

A Hotelstars Union- az abban résztvevő országokban – kategóriánként egységesen meghatározta a követelményeket, melyek kivonatosa a következők:

### **1\* - Turista Szerény igényeket kielégítő szálloda**

- Minden szoba fürdőszobával, WC-vel van ellátva,
- A szobákat naponta takarítják,
- Minden szobában színes TV van,
- A szoba berendezéséhez asztal és szék tartozik
- A szállodában porta működik
- Telefon, telefax áll a vendég rendelkezésére
- Bővített reggelit, italokat kínálnak a szállodában
- Csomagmegőrzésről gondoskodnak

### **2\* - Standard Mérsékelt igényeket kielégítő szálloda**

- Büféreggeli
- Olvasólámpa az ágynál
- Törülközők, sampon
- Polcos ruhásszekrény

Higiéniiai cikkek árusítása a szállodában

Hitelkártyás fizetési lehetőség

### **3\* - Komfort Átlagos igényeket kielégítő szálloda**

- A porta legalább 14 órán keresztül működik, 24 órán keresztül elérhető
- Idegen nyelven beszélő munkatársak
- Telefon a vendégszobákban
- Internet elérhetőség a szobákban, vagy a közösségi térben
- A fürdőszobában hajszárító, arctörlő kendő
- A vendégszobában tükör, bőröndtartó
- Cipőtisztító szerek, kérésre mosás, vasalás a vendég részére
- Kérésre plusz párna és takaró
- Vendégpanaszok szervezett kezelése

### **4\* - Első osztály Magas igényeket kielégítő szálloda**

- Legalább 18 órán keresztül működő recepció, 24 órán keresztül elérhető
- A szállodai hallban kényelmes bútorok, italfelszolgálat, bár

- Büfé- vagy a la carte reggeli , szobaszerviz
- Kérésre fürdőköpeny, papucs
- A fürdőszobában többféle kozmetikai cikk (tusfürdő, sampon, zuhanysapka, stb.), kozmetikai tükör, bőséges lerakófelület
- Internet elérés és internet terminál

#### **5\* - Luxus A legmagasabb igényeket kielégítő szálloda**

- 24 órán keresztül működő recepció, több nyelvet beszélő személyzettel
- Kocsirendező, ajtónálló, londíner
- Concierge szolgáltatás
- étterem
- Minibár, 24 órás szobaszerviz
- A fürdőszobában egyedi kiszerezésű, márkás kozmetikai cikkek
- Internet, PC csatlakozás a vendégszobában
- Szobai széf
- Vasalási, cipőtisztítási szolgáltatás
- Esti ágyazás

A szolgáltatások anonim tesztelése

#### **Frissített kritérium lista**

2015-től 2020-ig egy frissített lista alapján fogják ellenőrizni és minősíteni a szállodákat amit az alábbi linket megtekinthetünk.

([http://www.hotelstars.hu/Portals/0/Krit%C3%A9riumok\\_2015\\_2020\\_HU\\_final\\_14\\_10\\_21.pdf](http://www.hotelstars.hu/Portals/0/Krit%C3%A9riumok_2015_2020_HU_final_14_10_21.pdf))

### **2.09 HSU kritériumok a Kempinski Hotel Corvinusban**

#### **avagy luxus és elegancia felső fokon**

A Kempinski Hotel Corvinus egyértelműen a luxus és elegancia legfelső fokát képviseli. Már a „legkisebb” Superior szobáink is olyan felszereltek, mint némelyik másik szállodában egy nagyobb lakosztály. Méretben igaz hogy , csak 28 m<sup>2</sup> de már



ez is elegendő tér egy üzleti út/megbeszélés utáni pihenésre. És a pihenés után egyből hozzá is lehet látni a munkához, mivel minden szoba rendelkezik íróasztallal, ingyenesen elérhető WIFI hálózattal és nagysebességű internet csatlakozóval. Emellett minden szobában található szobai széf, síkképernyős tévé, légkondicionáló, a szálloda szobáinak 99% ban található fürdőkád és/vagy zuhanykabin. Kilátásból az összes szoba jelesre tud vizsgázni, mert vagy a divatboltokkal teli Fashion Streetre tekintenek az ablakok vagy pedig az Erzsébet téri parkra. Ha esetleg nem elegendő a 3 szobatípusunk élettéré (28 m<sup>2</sup> – 43 m<sup>2</sup>) akkor választhatunk az 5 fajta lakosztály közül is. A lakosztályok élettéré már jóval nagyobb az említett szobáink méreténél ugyanis itt (43 m<sup>2</sup> – 172 m<sup>2</sup>) között találhatóak. A lakosztályok mindegyikében megtalálható saját Nespresso gép. Méretéből adódóan már már úgy érezhetjük itt magunkat mint ha otthon lennénk, kiváló otthont nyújt itt tartózkodásunk alatt. Az executive lakosztály olyan különlegességgel bír, hogy nem csak akkor széf van benne amibe pénztárcánkat, telefonunkat őrizhetjük meg hanem akár laptopunk is bele fér a széfbe. Az érdekesség igazán a Corvinus Collection lakosztályoknál kezdődik, ugyanis itt 5 fajta lakosztályt különböztetünk meg egymástól, és mind az 5 máshogy van felszerelve, dekorálva.

- Herend lakosztály - Értékes porcelángyűjteménnyel. A lakosztályt világhírű, kézzel festett Herendi porcelánnal díszítettük. Mérete: 120 m<sup>2</sup>.
- Erzsébet lakosztály - A berendezés hangulata a monarchia korára emlékezteti lakóját. Meleg színek, otthonosság, sok tükör és eredeti festmények. Mérete: 95 m<sup>2</sup>.
- **Matthias Rex lakosztály** – Az elegáns bútorok és értékes műalkotások között felejthetetlen minden pillanat. Mérete: 105 m<sup>2</sup>.
- **Beatrix lakosztály** – A csodás kilátás fenséges érzést kelt vendégeinkben. Mérete: 105 m<sup>2</sup>.
- **Andrássy Lakosztály** – A Belváros szívében csodás kilátás az Andrássy útra. Mérete: 90 m<sup>2</sup>.

És végül a legnagyobb, legjobban felszerelt lakosztály, amit az itt tartózkodó VIP vendég legnagyobb szeretettel vesznek ki a **Királyi Lakosztály "Corvinus"** Egyedi és különleges elegancia, tágas terek, kényelem. 300 fős személyzet áll rendelkezésére a nap minden órájában. A klasszikus stílusban berendezett Corvinus

királyi lakosztály a szálloda legfelső emeletén található, csodálatos kilátással a városra.

A berendezéshez tartozik térítésmentes Wi-Fi, minibár, 46" LCD tévé kommunikációs és szórakoztató rendszerrel, DVD-lejátszó, filmcsatorna, teljesen felszerelt iroda Apple iMac 21,5"-es asztali számítógéppel, széf, egyedileg szabályozható légkondicionálás, pipereasztal és nadrágvasaló. Inasszolgálat, limuzintranszfer. Igény szerint második hálósobával is megrendelhető a lakosztály.

Nem egyszer volt már olyan , hogy a VIP vendég nem csak a lakosztályt vette ki , hanem a vele érkező személyzetnek egy egész emeletet kivett. Természetesen azzal is fokozzuk a luxus és elegancia érzetét a vendégnek , hogy bármilyen kérése is legyen a szoba bekészítésével kapcsolatba , a lehetőségekhez mérten mindig megoldjuk , természetesen extra összeg érdekében. Például az egyik híres hollywoodi színész bekészítésnek a lakosztályba kért szökőkutat amit meg is oldottunk neki. Amikor megérkezett nem tudta , hogy sikerült e megoldani a kérését de amikor meglátta akkor nagyon örült neki és gratulált a személyzetnek , hogy teljesítették ezt a kérését is.

Természetesen minden szobához-lakosztályhoz jár a napi kétszeri beágyazás, 24 órás szobaszerviz , 24 órás porta szolgálat és minden más olyan szolgáltatás ami kihagyhatatlan kötelező része egy 5\*-os szállodának.

Ami kimondott Kempinski különlegesség az az úgy nevezett **The Lady in Red** szolgáltatásunk. Mint ahogy a neve is elárulja a pirosba bújt hölgyek segítenek a



<https://media.holidaycheck.com/data/urlaubsbilder/images/41/1165020377.jpg>

vendégnek ügyeket intézni , kísérik a szállodába , meghallgatják , beszélgetnek a vendégekkel , elmondhatják minden panaszukat a vendégek nekik. Az összes Kempinski szállodában megtalálható ez a szolgáltatás , a hölgyek ruhája pedig mindig az adott kultúra idézi.

## **2.10 Global Hotel Alliance avagy a Kempinski lánc kapcsolata a GHA-val**



<http://www.tivolihotels.com/Files/Billeder/TivoliHotels/gha.png>

A GHA egy 2004 ben alakult luxus szállodákat összefogó szervezet. A mai napra már több mint 495 szálloda tartozik a csoportba ami összesen több mint 110.000 szobát foglal össze az világ 76 országában. A Kempinski szállodák vendégkörét több mint 35%-ban a törzsvendégek alkotják. Ehhez az adathoz hozzájárult a GHA Discovery program is , aminek a célja az hogy a visszatérő vendégeknek , törzsvendégeknek különböző kedvezményeket és engedményeket. Azok a vendégek akik akár már 1 éjszakát eltöltenek a szállodába belekerülnek a programba. A szállodák multimédiás eszközein elérhető egy több perces demo is arról , hogy mi ez a szolgáltatás és miért jó , valamint hogy hogyan lehet csatlakozni a programhoz és az elérhető 3 szint milyen feltételek mellett kapható meg.

### **Arany**



Csatlakozni lehet a legelső szinthez úgy hogy egy éjszakát eltöltesz a szállodában. Ha csatlakozol a GHA Discovery programhoz elsőként az arany szintet éred el és itt kezdődik az utazás a programban.

- tagsági profil a rendszerben
- újság bekészítés a szobába
- egy üveg ásványvíz bekészítése
- gyors internet hozzáférés

### **Platina**



Ez a szint úgy érhető el hogy egy év alatt 10 vagy több éjszakát töltesz el a programban szereplő szállodák egyikében.

- Arany szint előnyei
- mindig egy szinttel magasabb szobakategória (standard szoba esetén superior)
- házi készítésű cukorka bekészítés díszdobozban
- kijelentkezés délelőtt 10 óra helyett délután 3 óra
- szobafoglalás érkezés előtt 48 órával

### **Fekete**



Ez a szint úgy érhető el ha 30 vagy több éjszakát töltesz a programban résztvevő szállodákban.

- Platina szint előnyei
- két szinttel magasabb szobakategória
- ingyenes reptéri transzfer
- szobafoglalás érkezés előtt 24 órával
- bejelentkezés délután 2 óra helyett délelőtt 9 óra
- kijelentkezés délután 6 órakor
- házi készítésű bonbon bekészítés díszdobozban, illetve gyümölcstál
- 15% árengedmény az étterem, a kávézó és a bár áraiból
- 20% árengedmény a mosoda és vegytisztítás árából

*”A 3 szint mellett van még egy negyedik is a RED nevezetű szint, melybe csakis a már korábban említett Reto Wittwer hívhat meg olyan fontos embereket, akik szerinte*

*érdemesek erre. A RED kártyával rendelkező emberek kiváltsága a BLACK szint előnyei mellett, 25% kedvezmény az étterem, a kávézó és a bár szolgáltatásaiból. Mindezek előnyökön kívül létezik még egy úgynevezett „local experience” is, mely évente egy élménykirándulást foglal magába a Platinum és Black kártyával rendelkezők számára. „ **idézet Póth Eszter 2013 as szakdolgozatából.***

A jelenlegi local experiencek az alábbiak:

HUNGARY HOLISTIC – HUNGARYMUD (Fekete)

ULTIMATE COOKING COURSE - A GOURMET ESCAPADE (Fekete)

ONE WAY LIMOUSINE TRANSFER (Fekete és Platina)

DANUBE RIVERRIDE (Fekete és Platina)

## 2.11 The Leading Hotels of the Worlds

A magyar szállodák közül a Kempinski Hotel Corvinus volt aki csatlakozott a The Leading Hotels of the Worlds (továbbá LHW ként fog szerepelni a szövegben) csoporthoz. Az LHW egy vendéglátóipari konzorcium<sup>1</sup> tulajdonában lévő hotel



# THE LEADING HOTELS OF THE WORLD®

[http://www.amresorts.com/amrlogos/images/lo-res/LHW\\_Master\\_logo\\_K.jpg](http://www.amresorts.com/amrlogos/images/lo-res/LHW_Master_logo_K.jpg)

képviselő , több mint 430 hotel 80 országban tartozik a csoporthoz. Az LHW központja New Yorkban található de világszerte 25 országban irodákat működtet.

## 2.12 LQA avagy Leading Quality Assurance



<http://starwellness.com/wp-content/uploads/2013/03/lqa-img.jpg>

Az LQA egy minőség-ellenőrzés szolgáltatást nyújtó vállalat. Céljuk felmérni egy vállalat belüli eltérő részlegek munkáját. Az ellenőrzés inkognitóban történik, és miután végeztek az adott részlegen csak azután történik meg a megfelelő nyomtatvány kitöltése. A különböző részlegeknek összesen 1200 pontja lehet. Minden részleg külön értékelő lappal rendelkezik, valamint ezzel az ellenőrzéssel a munkavállalók teljesítményét is ellenőrzik. Ezeknek a standard pontoknak a betartása kötelező volna mindig, bármilyen nehezítő körülmény is játszik közbe (például: túl sok a vendég egyszerre a reggeliztetésnél). Jelen pillanatban Európa összpontszáma a 100-ból 80,3-nál áll. Magyarország sajnos az Európai átlag alatt áll 77.0 pontal viszont ha részletesen megnézzük az európai országok pontszámát akkor bizony erős középmezőnyhöz tartozunk.



### **3. FOOD AND BEVERAGE&B**

#### **3.1 Giardino Étterem**



#### **3.2 Történelem**

Sajnos mivel még nem voltam jelen a szállodába a 2012-es felújítás előtt így csak másikat gyakorolok szakdolgozatából és a már akkor ott dolgozó kollegák történeteiből tudok informálódni az ÉS Bisztró 2013-as rajta előtti állapotáról. Az ÉS Bisztró előtt a Giardino Étterem foglalta el ugyan azt a helyet amit most a Bisztró ural. A Giardino egy „fine dining” étteremként élte minden napjait. Mint ahogy maga a „fine dining” szó is takarja, a legkiválóbb atmoszférát, fogásokat, kiszolgálást takarja. Sokan azért is jártak ide mert esetleg valami különleges élményt szerettek volna megünnepelni, és ehhez az élmény fokozáshoz hozzátartozott a személyzet munkássága is. Ugyanis a személyzet minden tagja jól ismerte az étterem ételeit, borait. Semmilyen részletet nem hagyta ki, a legapróbb étel/ital összetevőhöz is meséket, történeteket tudtak hozzáfűzni. Az étteremben a fő vonal az volt, hogy nem terjedelmes adagokat adtak, inkább próbáltak rámenni arra, hogy

egyedi fogásokat kínáltak nem pedig olyat ahol máshol is meglehetősen kapni. Az éttermet mind alapanyagokba mind italkínálatba a legjobb minőségű és a legdrágább alapanyagok és italok jellemezték. Az étlap folyamatosan frissülő, szezonális ajánlatokból állt. A borokat az étterem sommelierje állította össze az ételekkel, és ő volt ott mindig ha ajánlani kellett borokat a vendégeknek.



[http://www.budapesttimes.hu/wp-content/uploads/2012/02/Kempinski-lpad-2-Wine-Aaron\\_3-300x200.jpg](http://www.budapesttimes.hu/wp-content/uploads/2012/02/Kempinski-lpad-2-Wine-Aaron_3-300x200.jpg)

### 3.3 ÉS Bisztró

„Miért legyen vagy ha lehet ÉS is!”



Az ÉS Bisztró története 2012 novemberében indult , amikor is az akkori igazgató Emile Bootsma a Giardino Étterem helyett egy olyan koncepciót gondolt ki , hogy



<http://gyomber.hu/wp-content/uploads/2013/04/%C3%89S-Bisztr%C3%B3-1.jpg>

mi lenne ha az eleganciát amit a Kempinski képvisel ötvöznénk egy lazább stílusú bisztróval . Ehhez a projekthez az akkor már Budapesten sikeres éttermekkel

rendelkező Zsidai Group segítségét kérték aminek a vezetője Zsidai Roy Zoltán. A Zsidai Group álmodta végül is meg az ÉS Bisztrót. Ötvözték a Kempinski eleganciáját a bisztró stílus lazaságával , állandó nyüsgésével. Az étlapot a Zsidai Group saját kreatív séfje formázza , de nem csak az ÉS ben hanem összes többi Zsidai étteremben is ( Pest-buda , Baltazár , Splíler Biergarten , Spíler Original , Spíler Shanghai ). Az ÉS Bisztró vezető séfje pedig Roland Holzer lett.

### **3.4 Reggeli**

#### **„The Most Memorable Breakfast in Town”**

Az ÉS Bisztró végzi a szálloda reggeliztetését. Minden reggel 6-tól nyitva áll az étterem ajtaja és várja a vendégek érkezését. Mire kinyit az étterem kint van minden a büfén. A választék akkora, hogy a vendégek az első alkalomkór azt se tudják, mivel kezdjenek. Mert bizony, ha mindent végig szeretnének kóstolni, akkor nem csak egy átlagos reggeli 20-30 perces reggelit, kellene ott tölteniük, hanem bizony akár órákat. A választékban megtalálhatóak péksütemények (muffin , pogácsa választékok , croisantok) , többfajta kenyér és zsemle választék ( barna , fehér , félbarna , kukorica , magvas zsemlek , baguettek) , meleg ételek ( virslik , kolbászok , raguk ,sült kolozsvári szalonna) , több fajta gabonapehely , házi és ipari készítésű joghurtok , mézek (hárs , akác , virág , gyömulcs) , jamek , lépes méz , hideg füstölt és pácolt halak , frissen a vendég előtt szeletelt sonkák , szalámik ,sajtok. A büféválaszték mellett pedig a reggeli étlapról lehet kérni a frissen a konyhán készülő tojás ételeket, speciális ajánlatokat, teákat , kávékat. Az étlapon 3 tojásétel kivételével (Eggs benedict, ÉS Florentin ,Boiled Egg [amennyi percesre kéri a vendég , előre pucolva , snidlingel megszórva]) mindent tartalmaz a reggeli ára. Lehetőség van reggelizni a la carte rendszerben is , vagy akár csak egy kontinentális reggelit kérni. A Kempinski szállodákban nagyon sok ázsiai vendég száll meg évente ezért a Kempinski lánc azzal kedveskedik nekik , hogy minden szállodájuk éttermében a reggeli étlapon szerepel két ázsiai étel , ez az ÉS-ben a congee és a kínai rizs. A vendég a reggelije mellé rendelhet a felszolgálótól kávé és/vagy teát. Kérhet előre frissen lefőtör



fekete filter kávé , vagy a báros frissen készít neki az alábbiak közül(americano , espresso , double espresso , latta , machiato , flat white , ristretto) a gyerekek pedig kérhetnek maguknak kakaót vagy forró csokit ha szeretnék. A kávék mellett pedig kérhetnek teát vagy megcsinálhatják maguknak a teapultnál. A választék itt is elég nagy ugyanis csaknem 10-12 fajta teafű közül választhatnak a vendégek. Itt található fekete , zöld , menta , gyümölcssteák. A meleg vizet pedig a teájukra egy igazán klasszikus szamovárból engedhetik. A bárpultnál válogathatnak a frissen facsart gyümölcs és zöldség levekből , valamint szabadon szedhetnek a frissen felvágott gyümölcsökből , aminek az állandó frissen szeleteléséről az ott álló szakács gondoskodik. A reggeli különlegessége , hogy minden amit az előzőekben



<https://www.google.hu/url?sa=i&rct=j&q=&esrc=s&source=images&cd=&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwiiq676oKvJAhXrmHIKHZ51AbEQjRwIBw&url=http%3A%2F%2Fwww.kempinski.com%2Fhu%2Fbudapest%2Fhotel-corvinus%2Fsajtoszoba%2Fgaleria%2Fcategory%2FDining%2F&psig=AFQjCNG-mF->

felsoroltam , kezdve a zöldségektől , gyümölcsöktől egészen a péksüteményekig minden helyi kistermelőtől érkezik. Amint a reggelinek vége (hétköznap 10:30 , hétfőn 11:00) elkezdődik az étterem átalakítása a délutáni időszakra. Ez azt jelenti , hogy a reggeli terítékeket leváltja a délutános teríték , lekerülnek a büféreggeli elemei és amint megvan az átállás a személyzet gyorsan letudja az ebédszünetét és délben folytatódik a munka.

Reggeli Specialitás : Minden reggelinél van egy olyan specialitásunk amit csak úgy hívunk , hogy Wake Up Shot. Ennek az elkészítése a szakácsok feladata. Amit erről tudni kell az az , hogy ez a Kempinkinek a signature itala , és minden nap más és

más zöldség vagy gyümölcs mix , célja a reggeli vitaminbomba bejuttatása a szervezetbe. Emellett , hogy rengeteg vitamint találunk benne , ízben is tökéletesen harmonizálnak valamint mindig felvan dobva egy kis különleges ízzel mint például : chili , gyömbér , citromfű , cékla. A következő ilyen specialitás a reggelinél a Pass Around ami annyit jelent , hogy az épületben frissen készített péksüteményt egy pék prezentálja a vendégnek és kínálja neki. Az utolsó ilyen specialitás pedig a Balance Your Day ételek , amit dietetikusok és orvosok által összeállított ételek , melyek hozzájárulnak a mindennapos kiegyensúlyozott táplálkozáshoz. De ezek nem diétás/fogyókúra/bio ételeket hanem olyan ételek amikben benne van minden am egy ékezéshez kell. Reggelinél ezeket az ételeket zöld szívvel jelöljük.

## **Ebéd és vacsora**

Mint ahogy már írtam 12:00-kor újból kinyitja ajtaját a bisztró és várja vendégeit. Az étteremben legelőször a hostess találkozik a vendégekkel , csak ugyan úgy mint reggel ilyenkor is a hostess kíséri az asztalhoz a vendéget és ad neki étlapot és itallapot. Ebédttől a la carte működik az étterem , minden ami megtalálható az étlapon frissen abban pillanatban készül a meleg és hideg konyhán. A konyha egészen zárásig , azaz 11-ig működik teljes létszámmal azonban az étterem zárása után sincs megállás ott mivel éjszaka is van konyhánk , ekkor az ottani a személyzet a házon belüli bárnak az ellátását vállalja valamint a 0-24 es szobaszerviz ellátását. A vendég bármit is rendel az étlapról automatikusan jár mellé neki a házi sütésű szent-János kenyérből.

## **Konyháról**

A konyhát egy osztrák-magyar kooperáció jellemzi , az étlapon található ételeket Litauszki Zsolt a Zsidai csoport kreatív séfje , és a Kempinski Hotel Corvinus Budapest Executive Séfje Roland Holzer állítja össze. Az étlap folyamatos változáson megy keresztül , ezt köszönheti a Blackboard menünek is. A bor és italválasztékot ugyan csak a Zsidai csoport egyik szakembere valamint a Kempinski Hotel F&B Managere állították össze.

## **Különleges ajánlatok és programok az ÉS-ben**

Különleges ajánlatok , és programok várják az ide érkező vendégeket évszaktól függetlenül. Bármikor látogatunk el az oldalára az étteremnek vagy térünk be az étterembe mindig találunk valamilyen kedvező programot , ajánlatot. Ilyenek például a nyári estés Borvacsorák **ÉS** a Power Lunch ebédkor **ÉS** a Márton-napi liba ajánlatok **ÉS** a Malacklakom **ÉS** a vasárnapi Family Table ajánlat **ÉS** a téli szezonos Hütte **ÉS** még azokra a vendégekre is gondol az étterem vezetés akik csak kintről a Fashion Street-ről jönnek be enni , ugyanis nekik is ott van az étlap mellé járó Blackboard menü.

Amit ezekről az ajánlatokról tudni kell:

**Borvacsora:** Egy egészsétes multság , Magyarország egyik neves borászával és az ő borainak ismertetésével , a vacsorát végig kíséri egy cigányzenekar. A helyek limitáltak mivel az étteremben egy elkülöníthető részben történik ez. A program mellé jár természetesen vacsora is. A főétel egy adott menüsorból választható de a leves , saláták , desszertek szabadon szedhetőek a kihelyezett büféről.

**Power Lunch :** Az ideális üzleti ebédekhez Budapest belvárosában az ÉS Bisztróban - hétköznap 12.00 **ÉS** 15.00 óra között. Ez egy kétfogásos menüt takar , saját magunk állíthatjuk össze a menüket többfajta előételből , főétel és desszertből. Az ár

tartalmazza az ásványvizünket , kávékat vagy teákat valamint az ingyen parkolásunkat.

**Márton-napi liba ajánlatok :** Ez egy adott időszakra november 7 – 20 közötti időszakra vonatkozó délután 3-tól választható liba menüsört jelent pluszba. Idén az alábbi menüsorral találkozhattunk:

Előételek: Füstölt libamell zöldségsalátán, fokhagymás baquette-vel

Töltött libanyak, galambbegysalátával és birsmustárral

Leves: Liba raguleves, saját húzával töltött rétesel

Főételek: Sült libacomb saját szaftjával, almás vöröskáposztával és burgonya gombóccal

Liba rizottó, grillezett libamájjal

Édesség: Gesztenyepüré, tejszínhabbal és Amaréna cseresznyével

Előrendelésre: Libasült, 4 személyre

Egészben sült liba saját szaftjával, almás vöröskáposztával és burgonya gombóccal

Gesztenyepüré, tejszínhabbal és Amaréna cseresznyével

**Family Table :** A Family Table vagy Sunday Brunch ajánlatok mint a neve is mutatja a családi programnak kiváló. A kisgyerekeknek játszó sarok kialakítva egy ott velük játszó animátorral , az étterem élőzenéjétől elkülönítve. Az étteremben élőzene. Az ár tartalmazza a korlátlan ház borának fogyasztását valamint a pezsgőét. Emellett pedig saláta és desszert büféről való korlátlan fogyasztást valamint az asztalokra kihelyezett speciális menükártyáról való korlátlan rendelést. Az ár tartalmazza még limonádék és üdítők korlátlan fogyasztását. Az őszi szezonban



kezdődik az ajánlat és minden vasárnap 12:00-tól 15:00-ig tart. Ezalatt az időszak alatt nincs a la carte kiszolgálás.

**Hütte:** November végétől a Fashion Streeti vásár végéig tartó sípálya hangulatot idéző akció. Az étterem teraszára ilyenkor építenek egy faházat , ahol a teraszra betérő vendégek palacsintáit , speciális hot-dog ait készítik. Valamint ilyenkor forralt borozni , és egyéb más italok fogyasztására is lehetőség van a teraszon. A kint dolgozó kollegák ilyenkor sí szemüveget , meleg sapkát kapnak , hogy még jobban felidézzék a sípálya melletti hütték hangulatát.

**Blackboard menü :** Étlap és itallap mellé adott kis kártya ahol megtalálhatóak a szezonális ajánlataink. Az étlapon az ételek mindig a szezonját érő zöldség-gyümölcs kombinációból állítják össze. A kártya 2 hetente frissül és sosincs olyan , hogy az egyik kártyáról átkerüljön a következőre valami.

**Malacalakoma:** Ha még nem kóstolta, nem is tudja elképzelni, milyen egy igazi malacalakoma! A lassú tűzön sült malacot, mely frissen érkezik a farmról, szezonális körettel tálaljuk, és a lakoma megkoronázásaként Rigó Jancsi desszertet kínálunk. Minden nap\* a belváros új gasztronómiai központjában, az ÉS Bisztróban.

**Ár:** Amely tartalmaz egy üveg kézműves sört személyenként. Az ár nem tartalmazza a 12% szervízdíjat.

## **Éttermi munkakörök**

### **Általános reggeli szervizfelépítés**

**Manager/supervisor:** ő az aktuális vezető , irányító felé lehet fordulni minden problémával

**Hostess :** Feladata becsekkolni a vendéget a reggelinél , elmondani , hogy miből tud választani , mit merre talál a reggelinél ha esetleg az első reggelije itt , valamint

elkíséri a vendéget az asztalához. Ha olyan vendég érkezik akinek esetleg nincs benne a szoba árába a reggeli akkor tájékoztatja a vendéget az árról , és az adott pályán lévő kollegát arról , hogy ő fizető vendég lesz.

**Chef De Rang vagy CDR :** Pályafelelő. Kijelölt terület tartozik hozzá és az ott található asztalok. Az ő felelősége a nála helyet foglaló vendégek boldogsága és szervize. Ő az, aki felveszi a rendelést a vendégtől , és beüti a Micros rendszerbe. Az ő keze alá dolgozik az össze Komi.

**Báros:** Ő az, aki minden reggel facsarja a gyümölcsleveket , gondoskodik a büfén az italkészletről és elkészíti az italrendeléseket

**Ital komi :** Ő az aki a báros által elkészített rendeléseket kiviszi az asztalokhoz , a beérkezett blokkon leellenőrzi , hogy megvan e minden amit az asztalra kértek aztán kimegyek az asztalhoz és lerakja a rendeléseket a megfelelő embernek.

**Étel komi :** Az ő feladata a reggelinél a melegkonyhán elkészült tojás és egyéb ételek kivitele a megfelelő asztalhoz a blokk alapján.

**Tálca komi:** Az ő feladata az étteremből behozni a nagy hajótálcákat és lerámolni róla , valamint ha épp nincs bent étel komi és a konyha szervizt kér akkor a tojásételeket ki kell vinnie.

**Büfétöltő komi:** Elsődleges feladata a büfén található porcelán folyamaton szinten tartása , illetve a büfé tisztaságára ügyelés valamint a szamovár töltése. Reggeli végénél helyére pakolja a porcelánokat valamint ha kell megépíti az ebédes büfét.

**Szervizbáros:** Feladata a filter kávé kezelése , szalvétahajtogatás illetve a mosogató által elmosott eszközök szortírozása , helyére tévése valamint eszköztörölgetés.

## Általános ebéd/vacsora szervizfelépítés

Ilyenkor már jóval egyszerűbb a felépítése a rendszernek ugyanis az alábbi munkakörök vannak csak.

Manager: Étterem irányítása

Hostess: Vendégek asztalhoz kísérése , étlap és itallap átadása

Báros: A rendszerbe beütött rendelések elkészítése

CDR: Pályán lévő asztalok és vendégekért felelős , ő veszi fel a rendelést és üti be a micros rendszerbe az ételeket és italokat.

General Komik: Törölgetnek hátul a szervizbárban , hajtogatják a szalvétákat , rendet



<http://www.esbisztro.hu/images/gal/46.jpg>

tartanak , kérésre kivisznek mindent amire szükség van a pályákon vagy a bárban. Az ő feladatuk kivinni az asztalokhoz a házi sütésű kenyeret és hozzá a vaját himalájai sóval megszorva. Ez akkor érkezik amikor beütnek egy új rendelést a CDR kollegák és hozzá ütnek egy KENYÉR/VAJ –at is. Majd amikor készvan a Hideg/Meleg konyhán az étel vagy a GRILL pulton akkor ők viszik ki az adott CDR hoz az étel aki pedig lerakja a megfelelő ételt a megfelelő vendégnek.

## Az étterem SWOT analízise

### **Strengths – erősségek**

A budapesti Kempinski Hotel az első olyan szálloda a szállodalánc történelmében, amely egy ilyen egyedi, különállóan működő éttermet hozott létre. Az étteremnek külön ajtót is csináltak a Deák Ferenc utca felől, remélve, hogy így nem csak a szálloda vendégei látogatják majd a helyet, hanem főként külsős vendégek. Az étterem a belvárosban helyezkedik el, ami nagyon fontos szempont egy vendéglátóhely részéről. Az étterem a megnyitásakor és még most is egy annyira a jövőbe mutató arcullattal dolgozik, hogy bárki aki betér ide egyszerűen tátva marad a szája. A Zsidai étteremnek mind designban mind étel/ital választékban jóval a konkurencia fölé emelik a vendéglátást. A csapat aki itt dolgozik reggeltől-estig olyan kedvességgel és szakmai tapasztalattal rendelkezik, hogy aki betér ide biztos, hogy nem távozik rossz élménnyel. Az ÉS Bisztró nagy hangsúlyt fektetett arra is, hogy megtalálhatóak legyenek a közösségi médiában ezért van Facebook oldaluk is ahol lehet tájékozódni az aktualitásokról, valamint nyereményjátékokról, azonban elérhetőek az interneten is saját oldallal rendelkeznek, itt mindent meg lehet tudni az étteremről sőt még asztalt is lehet foglalni. A fentebb említett reggeles mind délutáni csapat beosztás egy olyan hatékony, gyors, és mégis minőségben kiváló munkát mutat amit csak a legfelső kategóriákba találunk meg. Erősségek közül nemszabad kihagyni, hogy az étteremben csak a legjobb minőségű alapanyagokkal dolgoznak, valamint a szálloda teteén megtalálható egy fűszeres kert is.

### **Weaknesses – gyengeségek**

Ahogy megtudtam a felújítás előtt itt dolgozó kollegáktól az étterem a felújítás után jóval kisebb lett mint az előző étterem így főszézonban amikor teli van a szálloda és 400-500 vendég szeretne reggelizni akkor bizony kevésnek bizonyul az étterem 150 fős kapacitása plusz a terasz.

### **Opportunities – lehetőségek**

Terveim között volt, hogy ideírom az étlap bővítését, esetleges új hamburgerek felvételét az étlapra, azonban mire ide értem az anyaggal már megtörtént 10 darab új étel felvétele ezek között 2 hamburger is. Lehetőséget látok még abban, hogy a téli szezonban is lehetne estére a belső terembe valamilyen programok kitalálni.

## Threats – veszélyek

Talán annyi veszélyt látok az étterem életében , hogy sokszor alulkalkulálják a személyzet létszámát. Sokszor dolgoznak külsős cégtől érkező emberrel akiknek mindig meg kell tanítani az új dolgokat. Érdemesebb lenne felvenni pár állandós embert akik stabilan tudnák hozni az elvárt minőséget.

## 3.5 ÉS Deli

Az ÉS Deli koncepciója egybe foglalja a New York-i deli műfajt. Megtalálhatóak itt



<http://www.esbisztró.hu/images/gal/100.jpg>

az autentikus „specialty coffee” világot idéző kávék. A kávék mellett a választékot gazdagítja az ÉS Bisztró konyháján készült gourmet szendvicsek és péksütemények. Választhatunk még gyümölcs salátát , bircher müzlit , csoki moussel , házi készítésű

joghurtot , salátákat , önteteket. Az egészséges életmódra fókuszáló vendégek pedig választhatnak frissen prések gyümölcs és zöldséglevelek közül.

A zárás előtti utolsó egy órában féláron kínáljuk a süteményeket, salátákat és szendvicseket.

### **Munkaerő**

Az ÉS Deliben dolgozók a Bisztróhoz tartoznak, és az ottani Manager írja az ő beosztásukat is.

## **3.6 Livingroom**

The Living Room - a századfordulós budapesti kávéházi kultúra újjászületése.



[http://www.kempinski.com/assets/kempinski-hotel-corvinus/RestaurantsBars/\\_resampled/SetWidth1700-The-Living-Room-Kempinski-Hotel-Corvinus-Budapest.jpg](http://www.kempinski.com/assets/kempinski-hotel-corvinus/RestaurantsBars/_resampled/SetWidth1700-The-Living-Room-Kempinski-Hotel-Corvinus-Budapest.jpg)

Lassítsa le kicsit az időt, élvezze gazdag kávé-, kiváló tea- és ínycsiklandó süteménykínálatunkat, valamint rozé pezsgőinket.

## **Livingroom Special**

### Livingroom Benediction-The a la Verte Brunch

A Benediction egy stílusos, kortárs luxus a la carte brunch amely elérhető lesz minden szombat és vasárnap 9:30-tól 14:00-ig.

Új brunch koncepció: New York City stílusú breakfast- lunch, a legjobb Pancake, Waffle és Signature Benedict -tel, egyedülként a városban- nem fix áron, hanem a la carte brunch-ként.

#### Food concept:

- Egg benedict
- Waffels and pancakes
- Fresh oysters
- Starter plates and brunch favourites

#### Beverage concept:

-magyar és francia fehér és rosé pezsgő - Kreinbacher és Sauska a lokál / -Paul Bara külföldi

-,pick me up” style cocktails

- otthon pörkölt kávé , a legfinomabb teák, friss zöldség és gyümölcslé

Élő zene 10:30-tól a mi rezidens zene választónktól Bruce Marshal –a zene sommelier

### 3.7 Blue Fox The Bar

A budapesti éjszaka új csillaga: Blue Fox The Bar. Ha kell, megnyugtat, ha kell, felpörget. Meghitt, mégis étellel teli. Egy helyi, mégis kozmopolita bár Budapest belvárosában, ahol mesterien keverik a klasszikus koktélokot, miközben



[http://www.kempinski.com/assets/kempinski-hotel-corvinus/PDF/\\_pdfimages/Drinks-Blue-Fox-The-Bar-Budapest/Drinks-Blue-Fox-The-Bar-Budapest0.png](http://www.kempinski.com/assets/kempinski-hotel-corvinus/PDF/_pdfimages/Drinks-Blue-Fox-The-Bar-Budapest/Drinks-Blue-Fox-The-Bar-Budapest0.png)

folyamatosan kísérleteznek új ízekkel. A gourmet hamburger menü és a Nobu falatkák izgalmas ízharmóniában egyesülnek a The Blue Fox The Bar koktéljaival. Este kellemes lounge szolgál háttérzeneként beszélgetésekhez, vacsora után a ritmus felgyorsul. Music Sommelier minden csütörtökön, pénteken és szombaton - hétféig hosszú éjjelek, nyitva tartás hajnalig.



## 4. Összegzés

Projekt munkám témájaként a Kempinski Hotel Corvinus Budapestet választottam, mivel itt töltöttem jelen pillanatban a szakmai gyakorlatomat, és az itt töltött idő alatt elég jól beleláttam a szálloda életébe. Az itt töltött gyakorlati időm alatt, találkoztam minden részlegről kollegákkal, így bátran kijelenthetem, hogy mindenki a szállodában azért dolgozik, hogy boldog legyen a vendég. Már az érkezéskor a főbejáraton megérkezve egy olyan csapattal találkozok a vendég, hogy boldogan jön vissza bármikor, ráadásul a szálloda annyira nyitott, hogy nem csak a szállóvendégek tartózkodhatnak a szállodába, hanem vannak olyan betérők is az utcáról akik csak a mosdó miatt jönnek be, esetleg beülnek a hallba és hallgatják az élő zenét. A dolgom célja az volt, hogy megismertessem a szállodát, a szálloda törzsvendég programját, valamint bemutassam belülről, részletesebben az F&B részleget. Mivel az ÉS Bisztró a szálloda legnagyobb F&B részlege így arra fektettem a hangsúlyt, főleg hogy a belvárosi vendéglátó helyek között nem elhanyagolható pozíciót tölt be. Igaz egy viszonylag új projektről van szó de egyfolytában feltörekvő étteremről beszélhetünk. Nyitáskor még csak 25-40 vendéget szolgáltak ki esténként, most már nem ritka a 300-as vacsora sem. Az étterem működését és sikerességét alátámasztandó SWOT analízist is készítettem, amivel prezentálom az étteremben rejlő lehetőségeket valamint a benne rejlő veszélyeket, emellett pedig bemutatom az étterem erősségeit és gyengeségeit is. Célom volt még megismertetni a szálloda belső F&B helyiségeit is.

## **5. Irodalomjegyzék**

Könyvek:

Bártfai Endre (2009), *Szállodai Alapismeretek*, Budapest

Burkáné Szolnoki Ágnes (2012), *Vendéglátó Szakmai Alapismeretek*, Budapest

Fehér Tamásné (2005), *Szálloda Ismeretek*, Szókratész Külgazdasági Akadémia, Budapest

Katona Mária (2006), *Marketing a Vendéglátásban*, Budapest

Kempinski Hotel Corvinus Budapest belső anyagok

Internetes linkek :

[http://net.jogtar.hu/jr/gen/hjegy\\_doc.cgi?docid=A0500164.TV](http://net.jogtar.hu/jr/gen/hjegy_doc.cgi?docid=A0500164.TV)

[http://net.jogtar.hu/jr/gen/hjegy\\_doc.cgi?docid=A0900239.KOR](http://net.jogtar.hu/jr/gen/hjegy_doc.cgi?docid=A0900239.KOR)

[http://www.hotel2022.hu/hotel\\_2022\\_media/files/i.1.-bevezetes-a-szallodak-vilagaba.pdf](http://www.hotel2022.hu/hotel_2022_media/files/i.1.-bevezetes-a-szallodak-vilagaba.pdf)

[http://www.hotelstars.hu/Portals/0/Krit%C3%A9riumok\\_2015\\_2020\\_HU\\_final\\_14\\_10\\_21.pdf](http://www.hotelstars.hu/Portals/0/Krit%C3%A9riumok_2015_2020_HU_final_14_10_21.pdf)

<http://www.hotelstars.hu/Default.aspx?tabid=93>

[https://en.wikipedia.org/wiki/Global\\_Hotel\\_Alliance](https://en.wikipedia.org/wiki/Global_Hotel_Alliance)

<https://www.gha.com/Brands>

[https://www.gha.com/Kempinski/Kempinski-Hotel-Corvinus/\(view\)/Local-Experiences](https://www.gha.com/Kempinski/Kempinski-Hotel-Corvinus/(view)/Local-Experiences)

[https://en.wikipedia.org/wiki/The\\_Leading\\_Hotels\\_of\\_the\\_World](https://en.wikipedia.org/wiki/The_Leading_Hotels_of_the_World)

<https://www.leadingquality.com/default.aspx>

<http://www.kempinski.com/hu/budapest/hotel-corvinus/sajtoszoba/dijak/>

<http://www.kempinski.com/assets/kempinski-hotel-corvinus/PDF/Awards-for-the-Kempinski-Hotel-Corvinus-Budapest-2014.pdf>

[http://xn--ittettnk-c6a.hu/public/Ittettnk/images/places/place\\_1028/place\\_1028\\_8\\_825d05bf1f90462f0c8059146dc69796.jpg](http://xn--ittettnk-c6a.hu/public/Ittettnk/images/places/place_1028/place_1028_8_825d05bf1f90462f0c8059146dc69796.jpg)

<http://budapesttimes.hu/2012/02/25/ipad-goes-down-well-as-sommelier-at-kempinski/>

[http://444.hu/2013/07/24/zsidai\\_zoltan\\_roy\\_baltazar/](http://444.hu/2013/07/24/zsidai_zoltan_roy_baltazar/)

<http://www.zsidai.com/>

<https://media.holidaycheck.com/data/urlaubsbilder/images/41/1165020377.jpg>

<http://www.esbistro.hu/>

<http://www.kempinski.com/hu/budapest/hotel-corvinus/vendeglatas/ettermi-ajanlatok/power-lunch-uzleti-ebed/>

<http://www.kempinski.com/hu/budapest/hotel-corvinus/vendeglatas/barok-es-kavezo/the-living-room/>

## 6. Mellékletek

Étterem étlapja és egy blackboard menü és desszert lapja.



### DESSZERTEK

---

|                                                       |         |
|-------------------------------------------------------|---------|
| <b>GESZTENYEPÜRÉ</b><br><i>Marinált meggyel</i>       | 1 460.- |
| <b>ÉS „RIGÓ JANCSI”</b>                               | 1 540.- |
| <b>NUGÁTOS GOMBÓC</b><br><i>Bogyós gyümölcsrel</i>    | 1 540.- |
| <b>NAPI RÉTES</b>                                     | 1 460.- |
| <b>SAJTJÁL</b><br><i>Válogatott nemzetközi sajtok</i> | 3 890.- |

---



Kreatív séf: Litauszki Zsolt • Executive séf: Roland Holzer • Séf: Vajna Tamás  
Az árak forintban értendők és tartalmazzák az ÁFA-t.  
A feltüntetett árakra 12% szervizdíjat számolunk fel.

Mindent megteszünk annak érdekében, hogy alkalmazkodjunk az előforduló ételallergiákhoz, ennek ellenére nem tudjuk garantálni, hogy ennek minden esetben meg is tudunk felelni. Kérjük, vegye figyelembe, hogy egyes ételünk nyomokbanogyoróféléket tartalmazhatnak.



## ÉTLAP

### ELŐÉTELEK

|                                                   |         |
|---------------------------------------------------|---------|
| Tokaji libamájpástétom                            |         |
| gyümölcskompóttal és házi brióssal                | 3 140.- |
| Magyar sonka és szalámi válogatás                 | 2 860.- |
| Burrata és Heirloom paradicsom                    | 2 940.- |
| Csirkével töltött Hortobágyi palacsinta lecsóval  | 1 860.- |
| Sült csontvelő tonhal tatárral és piros rettekkel | 2 940.- |

### TATÁR ÉS CARPACCIO

|                              |         |
|------------------------------|---------|
| Füstölt lazacpisztráng tatár | 3 280.- |
| Marha bélszín tatár          | 3 280.- |
| Bélszín carpaccio            | 2 990.- |

### SALÁTÁK

|                                               |         |
|-----------------------------------------------|---------|
| Rukkola saláta kék fügével és pácolt sonkával | 2 860.- |
| Nizzai saláta tonhallal és fűrtőjással        | 3 780.- |
| Grillezett zsenge zöldségek                   |         |
| zöldfűszerekkel és friss kecskesajttal        | 2 660.- |
| Klasszikus Caesar                             | 2 480.- |
| konfitált kacsacombbal                        | 2 960.- |
| grillezett garnélával                         | 3 440.- |

### KLASSZIKUSOK

|                                        |                   |
|----------------------------------------|-------------------|
| Grillezett fogas sütőtökös lecsóval    | 4 890.-           |
| Pisztrángfilé garnélarákkal,           |                   |
| édeskömény pürével és gombákkal        | 3 980.-           |
| Rántott csirke sültburgonyával         | 3 240.-           |
| Pirított libamáj gombás rizottóval     | 3 120.- / 4 860.- |
| „Szalontüdő” borjúnnyelvel,            |                   |
| zsemlegombóccal                        | 2 860.-           |
| Borjúbécsi, rukkolás burgonyasalátával | 5 260.-           |

### TÉSZTA

|                                 |         |
|---------------------------------|---------|
| Pappardelle paradicsomszósszal, |         |
| spenóttal és ricottával         | 2 580.- |

### A legendás Tafelspitz három fogásban

|                                                |         |
|------------------------------------------------|---------|
| leves, csontvelő piritóssal, marhahús körettel | 6 380.- |
|------------------------------------------------|---------|

### LEVESEK

|                                       |         |
|---------------------------------------|---------|
| Marhahúsleves gazdagon, grizgombóccal | 1 580.- |
| Gulyásleves házi csipetkével          | 1 780.- |

### BURGER

|                                             |         |
|---------------------------------------------|---------|
| BBQ sertés zöld chilivel                    | 2 980.- |
| Klasszikus sajtburger                       |         |
| coleslaw salátával és sültburgonyával       | 3 280.- |
| Kacsacomb burger kecskesajttal              |         |
| és sültburgonyával                          | 3 280.- |
| Lazac burger spenóttal,                     |         |
| kapros crème fraiche-sel és sültburgonyával | 3 140.- |

### GRILL ÉTELEK

#### STEAK

|                                     |      |         |
|-------------------------------------|------|---------|
| házi grill salsával szervírozva     |      |         |
| Flap steak                          | 250g | 4 680.- |
| Dry aged Sirloin                    | 230g | 6 480.- |
| Dry aged Rib eye                    | 230g | 7 980.- |
| Dry aged Filet steak                | 200g | 8 480.- |
| Egész tengeri süllő                 | 360g | 5 280.- |
|                                     | 520g | 6 160.- |
| Királyrák                           | 250g | 5 660.- |
| Bébisirke citrommal és fokhagymával |      | 4 260.- |
| Bárányborda                         |      | 5 680.- |
| 48 órán át pácolt sertésoldalas     |      | 3 960.- |
| Tokaji sertéskolbász                |      | 2 580.- |
| Szarvaskaraj                        |      | 6 280.- |

### SZÓSZOK

|                                                |       |
|------------------------------------------------|-------|
| Béarnaise / Zöldbors szósz / Café de Paris vaj | 650.- |
|------------------------------------------------|-------|

### KÖRETEK

|                            |         |
|----------------------------|---------|
| Leveles zöldsaláta         | 1 140.- |
| Tejfölös uborkasaláta      | 880.-   |
| Grillezett zöldpaprika     | 1 150.- |
| Szotírozott bébispenót     | 990.-   |
| Grillezett zöldségek       | 990.-   |
| Lecsó                      | 990.-   |
| Sültburgonya               | 990.-   |
| Héjában sült burgonya      | 1 150.- |
| Szarvasgombás burgonyapüré | 1 260.- |

Kreatív séf: Litauskzi Zsolt • Executive séf: Roland Holzer  
Séf: Vajna Tamás

Igény esetén az allergén alapanyagokat tartalmazó ételeket kiemelő étlapot kérje a felszolgálótól.

Az árak forintban értendők és tartalmazzák az ÁFA-t. A felüntetett árakra 12% szervizdíjat számolunk fel.

Nyers vagy félig átsült húsok, szárnyasok, halak, tengeri ételek fogyasztása növeli az élelmiszer eredetű megbetegedések kockázatát, különösen ha Önnek egyéb egészségügyi problémája is van. Mindent megteszünk annak érdekében, hogy alkalmazkodjunk az előforduló ételallergiákhoz, ennek ellenére nem tudjuk garantálni, hogy ennek minden esetben meg is tudunk felelni. Kérjük, vegye figyelembe, hogy egyes ételeink nyomokban mogoróféleket tartalmazhatnak, valamint a következő allergéneket: glutén, rákfélék, tojás, hal, szója, tej (laktóz), diófélék, zeller, mustár, szeszamag, szulfít, csillagfűrt, puhatesüek.

## BLACKBOARD



## ❖ SPECIALS ❖

Libakrémleves

gyökérzöldségekkel és maceszgombóccal 1380

Kacsa terrin birsalmás mustárral 2880

Füstölt kacsamell

almával, zellerrel és kandírozott dióval 2780

.....

Kacsacomb confit, vöröskáposzta és burgonyagombóc 3960

Tengeri süllő céklás rizottóval 4680

Burgonyás gnocchi, sütőtök és friss kecskesajt 2840

.....

Szilvaleves grízgombóccal 1580

Tiramisu torta 1450

Szedres vaníliakrémés szelet 1580

Az árak forintban értendők és tartalmazzák az ÁFA-t.  
A feltüntetett árakra 12% szervízdíjat számolunk fel.

### POWER LUNCH

HA 2 VAGY TÖBB FOGÁST RENDELSZ,  
AKKOR AZ ÁR TARTALMAZZA AZ  
ÁSVÁNYVIZET, KÁVÉT VAGY TEÁT ÉS AZ  
INGYEN PARKOLÁST, DE NEM TARTAL-  
MAZZA A 12%-OS SZERVÍZDÍJAT.  
12 ÉS 15 ÓRA KÖZÖTT.