

Budapesti Gazdasági Egyetem

Kereskedelmi, Vendéglátóipari és

Idegenforgalmi kar

**Az NH Budapest City által ellátott F&B
feladatok bemutatása, elemzése**

Konzulens:

Gancsovné Rossi Krisztina

gazdasági oktató

Készítette:

Klabacsek Szilvia

FOSZK, TV, vendéglátó szakirány

Budapest, 2016

IGAZOLÁS

Szakdolgozati / projektmunka konzultációkról

Hallgató neve: KLABACSEK SZILVIA

Tagozat, képzés, szak, specializáció/szakirány: NAPPALI, FOSZKITU, VENDÉGLÁTÁS

Belső konzulens neve, beosztása: GANCSONÉ ROSSI KRISTINA, GAZDASÁGI
OKTATÓ

Szakdolgozat / projektmunka címe: AZ NH BUDAPEST CITY ÁLTAL ELLÁTOTT
FG B FELADATOK BEMUTATÁSA, ELEMZÉSE

	Konzultáció időpontja	Konzultáció tartalma	Témavezető aláírása	Hallgató aláírása
1.	<u>2016.03.01.</u>	<u>vázlat készítésének átbeszélése</u>	<u>Gancsoné Rossi Kristina</u>	<u>Klabacsek Szilvia</u>
2.	<u>2016.05.10.</u>	<u>források, mellékletek beillesztésével helyes használata</u>	<u>Gancsoné Rossi Kristina</u>	<u>Klabacsek Szilvia</u>
3.	<u>2016.05.17.</u>	<u>végzős áttekintés, korrekció</u>	<u>Gancsoné Rossi Kristina</u>	<u>Klabacsek Szilvia</u>
4.				
5.				

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

Kelt: Budapest, 2016.05.17......

Gancsoné Rossi Kristina
Belső konzulens aláírása

Budapesti Gazdasági Egyetem
Kereskedelmi, Vendéglátóipari és Idegenforgalmi Kar

Eredetiségi nyilatkozat a szakdolgozatról/projektmunkáról

Hallgató adatai	
Név, Neptun-kód	KLADACSEK SZILVIA X X H 0 1 7
Elérhetőség	Telefonszám: 06 30 644 44 82
	E-mail cím: sziszi.kladacsek@gmail.com
Levelezési cím (ir. sz., város) (utca, házszám stb.)	1174 BUDAPEST
	YSEMLYE ELEMER UTCA 4
Kar (rövidítve), tagozat, szak	VUV V FOSZK TU

Szakdolgozat/projektmunka adatai	
Szakdolgozat/projektmunka címe	AZ...MH...BUDAPEST CITY ALTAL ELLÁTOTT F&B... ...FELADATOK BEMUTATÁSA, ELEMLÉSE
Témavezető	GANSZÓVNE ROSSI KRISZTINA
Beadási határidő	20160520 Oldalszám összesen 35

Alulírott Kladacsek Szilvia..... nyilatkozom, hogy a csatoltan bírálatra és védésre beadott szakdolgozat/projektmunka teljes egészében a saját munkám. A felhasznált forrásokat az irodalomjegyzékben feltüntettem, a rájuk vonatkozó, szabályszerű hivatkozásokat a szövegben megtettem. A szakdolgozat/projektmunka más szakon vagy intézményben sem a saját nevemben, sem máséban nem került beadásra. Tudatában vagyok annak, hogy plágium (más munkájának sajátomként történő feltüntetése) esetén a szakdolgozat/projektmunka érvénytelen, ezért elutasításra kerül.

Kladacsek Szilvia
(alíírás)

Köszönetnyilvánítás

A négy hónap alatt rengeteg tapasztalattal gazdagodtam, a jövőmet alapozta meg az NH-ban szerzett tudás. Elmondhatatlanul jó közegbe, hihetetlenül jó csapatba kerültem, olyan kedves kollégák közé, akiket tényleg foglalkoztatott az előrehaladásom. Ezúton is szeretnék köszönetet mondani Grubits Péternek, Lafka Brigittának, Szántói Andrásnak és természetesen Weinraub Róbertnek, akik nem csak úgy kezeltek, mint egy gyakornokot az ott töltött időm alatt, hanem megpróbálták valósághűen bemutatni az éttermi és bankett részleg működését, ezen felül pedig átadni tudásukat, hogy a későbbiekben hasznát vegyem az életben! Mindemellett, hálás vagyok belső konzulensem, Gancsovné Rossi Krisztina segítőkész munkájáért!

TARTALOMJEGYZÉK

1.	Bevezetés	2
1.1.	Témaválasztás	2
1.2.	A projektmunka kiindulási pontja.....	2
2.	Az NH Group bemutatása	4
2.1.	Az NH Hotel Group rövid története.....	4
2.2.	Az NH Budapest City	6
3.	Amit az F&B-ről tudni kell.....	9
3.1.	Meghatározás	9
3.2.	Szolgáltatások	13
3.3.	Jól működő F&B leírása	13
4.	Az F&B részleg az NH-ban.....	16
4.1.	Működésének bemutatása	16
4.2.	Saját tapasztalatok	19
4.3.	Az F&B munka lebonyolításában résztvevő részlegek, személyek	21
4.4.	Minőségosztályozás.....	22
5.	Az F&B és a bankett részleg szoros kapcsolata.....	25
6.	Összegzés.....	26
7.	Irodalomjegyzék	27
8.	Mellékletek.....	28

1. Bevezetés

1.1. Témaválasztás

Elsősorban azért választottam az F&B részleget, mert sokrétű, komplex, mind az éttermet mind a konyhát felöleli. Pörgős, folyamatos a munka, magamat hasonló személyiségnek gondolom, így számomra kellemes, hogy nincs ideje az embernek unatkozni. Fejleszti a kommunikációs képességet valamint az idegen nyelv ismeretét és használatát azzal, hogy a vendégekkel szót kell érteni, sokszor segítséget kell adni nekik.

Véleményem szerint egy szállodában jobban eltanulható ennek a részlegnek az ismerete, folyamatos a vendégforgalom. Különbőféle vendégtípusokkal találkozhatunk, megtanulhatjuk kezelni az egyes panasz szituációkat.

Beleláthatunk abba is, hogy az étel, ami a vendég elé kerül, milyen módon jut be a konyhába, az alapanyagok mely szállítótól, milyen eljárással lesznek bevételezve. Megnézhetjük a szakácsok munkáját, fortélyait, a különböző felszolgálati módokat, a bárban például a tipikus reggeli valamint éjszakai italok elkészítését.

Összességében azért választottam ezt a részleget, mert kisebb korom óta foglalkoztat a vendéglátás, annak minden területe, és szerettem volna jobban belelátni valamint tapasztalatot szerezni.

1.2. A projektmunka kiindulási pontja

A dolgozatom tárgya a budapesti NH Budapest City szálloda étterme és konyhája, ahol a szakmai gyakorlatomat töltöttem. A gyakorlat során leginkább reggeliztetéssel foglalkoztam, SAP alapú megrendeléseket és áruátvételt valamint a bankettekhez kapcsolódó vendéglátói feladatokat láttam el. Természetesen ezeken az alapfeladatokon kívül rengeteg másba is betekintést nyerhettem kollégáim segítségével.

A gyakorlati időm során sok tapasztalatot szereztem, valamint sok kérdés is merült fel bennem, amire próbáltam válaszokat keresni.

A dolgozatom első részében az NH Hotel Group-ot szeretném bemutatni, származását, rövid történetét leírni, utána a Budapesten működő NH Budapest City Hotelt, Magyarországon az első és jelenleg egyetlen üzemelő NH-t az olvasó ismertébe adni.

A harmadik részben kicsit elmélyülök a vendéglátás területében, bemutatom általánosságban a Food and Beverage (későbbiekben F&B) részleget, saját vizsgálati módszerem által mért eredményeimet a mozaikszó köztudatban való helytelen értelmezéséről. A következő részben ejtenék pár gondolatot a szolgáltatások világáról azon belül is a turizmus és vendéglátás szektorról lesz szó. Fontosnak tartom bemutatni ezt a részt, hiszem Magyarországon jelenleg húzóágazat ez a szektor.

Miután bemutattam általánosan, saját tapasztalataim alapján vezetném be, írnám le az NH-ban működő F&B-t. Ebben a részben tágabb betekintést szeretnék nyújtani az egész étteremre vonatkozóan, a kapacitástól és a dolgozóktól az étteremben használt szoftvereken át a kapcsolódó részlegekig. Még ebben a fejezetben szó esik a jól működő, sikeres F&B-ről is.

A kapcsolódó egységekből kiemelve ismertetem a szálloda bankett részlegét, hangsúlyozva, mennyire elválaszthatatlan ez a két részleg ebben a hotelben.

Végezetül összegzem a 4 hónapos gyakorlati időm alatt szerzett tudásom, és ebből valamint a Budapesti Gazdasági Egyetemen tanultakból levont konklúziót mutatom be.

2. Az NH Group bemutatása

2.1. Az NH Hotel Group rövid története

Az NH Hotel Group története 1978-ben indult, amikor az első intézményük- a Ciudad de Pamplona Hotel megnyitotta kapuit. 4 évvel később a lánc már a Navarra régió túl mozdult és az NH Caldarón beépítésével Barcelonában megtette az első lépéseket, hogy egy évtizeddel később az első szállodaláncok közé tartozzon Spanyolországban- hotelekkel Madridban, Barcelonában és Zaragozában.

Az 1980-as évek alatti fejlesztés megerősítette a hotel láncot és 1994-ben már 54 szállodával rendelkeztek Spanyolországban.

Ezekben az években a lánc, kezdeményezéseket hajtott végre a szolgáltatások minőségének specializálásában és az alkalmazottak fejlesztésében, ami ma is folytatódik, az NH University megalakulásával, amit azért hoztak létre, hogy biztosítsa az alkalmazottak széleskörű és folyamatos képzését. További kezdeményezéseket is ki kell emelni, a külvárosokba való pozicionálás, ezzel kitöltve egy bizonyos piaci rést, vagy épp a nőkre szabott szobák létrehozása, ahol találkozunk a nők széleskörű igényeivel az utazásokkal kapcsolatban, mind a munkával zajló utazás vagy a szabadidős utazás tekintetében. Középpontban, mint „elterjedt kultúra” része, 1998-ban az NH hotel beindította természetművészeti kiállítását NH Stock Art néven, amit a közösségi helységeken állítanak ki, ezzel támogatva a fiatal művészeket. Ezen túlmenően ugyanebben az évben létrejött egy új csatorna, a szálloda weboldala, www.nh-hoteles.com, amivel megkezdődött a kereskedelmi szolgáltatás a csoport életében. Ekkor a lánc megkezdte terjeszkedését a nemzetközi piacon. 1998-ban kezdődött a bővülés Latin Amerikában majd 1999-ben a Jolly Hotel részesedése Európában. 2000 volt az az év, amikor egyesült majd megszerezte a holland Krasnapolsky szállodaláncot, ezzel a vállalat megduplázta magát és így lett 168 szállodája, 7300 alkalmazottja, 15 országban Európa szerte. Így a cég bekerült a top 3 legjobb üzleti szállodalánc közé Európában, vezető pozícióba minden városban ahol jelen volt. 2003-ban jelentős működési megtakarításra tett szert a szálloda és megújult a portfóliója, ami érintette az értékesítési osztályt is.

2004-ben új piacokat hódított meg a cég, mint Olaszország, Románia, Ausztria, és ugyanebben az évben weboldalt hozott létre a magán és vállalati ügyfelek részére: az NH World Loyalty programot.

Kitartóan követve a környezetvédelmi politikát, 2007-ben létrehozott egy környezetvédelmi osztályt, hogy csökkentse a NH által nyújtott szolgáltatások környezetre káros hatásait. 2009-ben az NH valamint a spanyol Hesperia szállodalánc aláírt egy megállapodást, üzemeltetése alá került 51 újabb szálloda.

Ma az NH szállodalánc 4 különböző láncból tevődik össze, a világrangsorban a 25 legjobb szálloda között foglal helyet mintegy 400 szállodájával, 60000 szobájával.

NH | HOTEL GROUP



1. ábra Az NH Group alvállalatai, forrás: www.nh-hotels.com

- NH Collection, prémium kategóriájú szállodák, megtalálhatóak Európa nagyobb fővárosaiban és Amerikában. Ennek a kategóriának a célja, hogy meghaladja a vendégek várakozását minden tekintetben.
- nhow, mindegyik egyedileg tervezett, nem hétköznapi szálloda a nemzetközi fővárosokban.
- Hesperia Resorts, üdülési szállodák, különleges környezetben.
- NH, 3 és 4 csillagos szállodák, amik biztosítják a vendégek számára a kiváló elhelyezkedést, és a legjobb ár- minőség kapcsolattal rendelkeznek.

2.2. Az NH Budapest City

Az NH Budapest City hotel Újlipótvárosban, a 13. kerületben található a Duna pesti oldalán. A Vígyszínház mögött, egy csendesebb utcában lelhetünk rá, a belvárosi zsvajtól kicsit elszigetelve. Elhelyezkedése nagyon kedvező, mivel a belváros néhány fontosabb látnivalója közvetlen a szálloda szomszédságában van, így akár gyalog is megtekinthető.



1. kép NH Budapest City Hotel, forrás: www.nhbudapestcity.hu

A szálloda rendelkezik saját mélygarázzsal, de a közeli metróállomásról könnyűszerrel látogathatunk meg távolabbi nevezetességeket is. Példának okáért: a Parlament 10 perc sétával érhető el, a Margitsziget szintén ennyi idő, ahol turistaként tehetünk egy kellemes sétát, vagy akár aktív sportolási kedvünket is kielégíthetjük.

A hotel 160 szobája mind standard típusú - funkcionálisan, kényelmesen berendezett. Minden szoba műholdas Tv-vel, kávé - és tea bekészítéssel, vízforralóval felszerelt. Maga az NH a modern irányvonalat követi, ami meglátszik mind a szálloda külső megjelenésén, mind a belsőn, ide értve az étterem, a bár, a lobby valamint a szobák berendezését. Építéstechnikai különlegességnek számít az épület, ugyanis a lobby úgy van megtervezve, hogy a szobák egy része befele néző, valamint üvegpánoráma ablakok vannak a tetőn, gyönyörű kilátást biztosítva már a megérkezés pillanatában.

Az NH Budapest City kategóriába sorolás tekintetében egy 4 csillag superior szálloda. Egy étteremmel, egy afterwork bárral várja az ide látogatókat, valamint rendelkezik egy fitnessközponttal és szaunával is. A hotel egész területén ingyenes Wi-fi hálózat működik, 24 órás recepciós szolgálat igyekszik biztosítani a vendégek kellemes tartózkodását. A recepciós pultnál lehetőség nyílik a vendégeknek többféle program megvásárlására is, mint például városnéző túra, színház vagy fürdőbelépőjegyek, de akár kerékpárkölcsönzésre vagy hajóútra is tudnak jegyet váltani.

Fő profilja a konferencia és rendezvénytermekben rejlik. Öt darab, különböző méretű teremmel büszkélkedhet, amiből a 2 legnagyobb összenyitható, így könnyen be tud fogadni nagyobb volumenű rendezvényeket is. Mindegyik rendelkezik projektorral, flipcharttal, hangosítással, de bármilyen, akár különleges igényt igyeksenek kielégíteni. Megfelelő számú asztalt és széket tudnak biztosítani, így speciális elrendezések is megoldhatóak. A termek fővárosokról vannak elnevezve: Madrid, Amszterdam, Bécs, Brüsszel és Berlin, mindegyik természetes fényvel van ellátva. Mindemellett van egy business center is, ahol a vendégek intézhetik a magán és céges teendőiket.



2. ábra Konferencia termek tervrajza, forrás: NH Budapest City MICE FACTSHEET

A magyar turizmusban rendkívül fontos terület a konferencia és kongresszusi turizmus, nem véletlenül, hiszen a világon minden napra jut egy konferencia.

Ebben az ágazatban a vendégek költési mutatói igen magasak, az ebből származó bevételek messze meghaladják az átlagost.

Egy ideális konferenciaszálloda jól megközelíthető, csendes, szép környezetben található, szobáinak száma elegendő a konferenciák résztvevőinek elhelyezéséhez, konferencia termei jól tagolhatóak, többféleképpen berendezhetőek és a legjobb technikai berendezésekkel vannak ellátva. Vendéglátóhelyei alkalmasak nagyobb tömeg befogadására, sajtótájékoztatók, díszétkezések megrendezésére, vagy éppen egy hangulatos vacsora eltöltéséhez egy fárasztó nap után. A szálloda területén jó parkolási lehetőségeknek kell lenniük, személygépkocsik és buszok számára is, sportolási, pihenési lehetőségeket is biztosítaniuk kell. Jól felszerelt business centerrel kell rendelkezniük, fontos hogy, legyen szórakozási lehetőség is. Ezekre a szálláshelyekre a többnapos tartózkodás jellemző.

Mindent összevetve az NH Budapest City szálloda jó választás lehet mindennemű konferenciára és rendezvényre, hiszen kimagaslóan jó adottságokkal rendelkezik és a kongresszusok rendezői is elsősorban olyan helyet választanak, ahol minden feltételt egy fedél alatt megtalálják.

3. Amit az F&B-ről tudni kell

3.1. Meghatározás

„ A hivatásszerű vendéglátás olyan sajátos kereskedelmi tevékenység, amelynek keretében a helyi lakosságot és a turizmusban résztvevőket látják el étellel, itallal és különböző szolgáltatásokkal. „ (Voleszák Zoltán: Érettségi felkészítő, 2012, o.34)

Az emberek különböző veleszületett adottságokkal és hozzá tanult képességekkel rendelkeznek. Ideális esetben mindenki azt tanulja, és azzal foglalkozik, amihez a legjobb érzéke van, munkájával kiszolgálja más emberek igényeit.

Ez a gondolatmenet nagyon igaz a mi szakmánkra, a vendéglátós társadalom szerepe, hogy legjobb tudása szerint és odaadóan szolgálja ki a más hivatásban dolgozókat, ahogy ő is ezt várja el tőlük. A vendéglátás fogalmának sokrétűségét jelzi, hogy egymástól nagyon különböző ellátási formák is a vendéglátáshoz tartoznak. Létezik nyílt vendéglátás, amit bárki igénybe vehet, itt a vendégek száma és összetétele előre nem ismert. Ezen kívül létezik még zártkörű vendéglátás is, itt a vendégkör korlátozott, ilyen a munkahelyi étkeztetés. A vendéglátás feladata a meghatározásából rendkívül jól látszik. A helyi lakosság igényeinek sokrétű kielégítése, esetlegesen munka illetve tanulási időben, továbbá nagyobb családi rendezvények lebonyolítása.

Egy adott terület turizmus célponttá válásának alapvető feltétele a vendéglátás. Ki kell elégíteni az utazók igényeit, megismertetni velük a meglátogatott hely gasztronómiai kultúráját. Jelentősége, hogy biztosítsa az aktív pihenést és kikapcsolódást, jól működése elősegíti a pozitív társadalmi közérzet kialakulását, gazdasági hasznot eredményez és nem utolsósorban munkahelyeket teremt. Ezeken felül piacot képez a mezőgazdaság számára, megkönnyíti a háztartások életét, javítja az infrastruktúrát, speciális igényeket elégít ki.

Kérdőíves kutatást végeztem az F&B mozaikszó ismeretével kapcsolatban. A kérdések megtalálhatóak a mellékletek között. (I. Melléklet) Saját példamból kiindulva kezdtem bele a teszt létrehozásába, mivel mikor családomnak vagy ismerőseimnek meséltem a gyakornoki pozíciómról és elhangzott az F&B kifejezés a legtöbbjük kérdőre vont, hogy mit is takar ez. Az F&B mozaikszó a Food and Beverage kifejezés rövidítése. Magyarra fordítva: étel és ital, tehát a vendéglátás 2 fő tevékenységének meghatározása. A kitöltők nagy hányada 20-28 év közötti volt, ami nem meglepő mivel a legnagyobb közösségi oldalon osztottam meg és kértem barátaim, ismerőseim, de számomra idegen emberek segítségét. A kitöltő 75%-a nő és a fővárosban, Budapesten lakik. A mellékelt ábra is jól mutatja, a kérdésre miszerint mit takarhat ez a kifejezés 75,3 % tudta helyesen a választ.

Az alábbiak közül felismeri mit takarhat az F&B mozaik szó? (97 válasz)



3. ábra Statisztika, saját forrás

Viszont érdekes tény, hogy ezeknek az embereknek több mint a fele dolgozott már vendéglátásban vagy tanult róla élete során. Tehát következtetésképpen, akinek nem volt közelebbi kapcsolata soha a vendéglátással – kitérve arra is, hogy ismerősei vagy családtagjai sem dolgoztak ebben a szakmában, nem tudja értelmezni ezt a kifejezést. Ebből adódik, hogy bizonyos szállodák rossz értékeléseket kapnak erre a részlegre, önhibájukon kívül, még akkor is, ha az éttermi részleggel az adott vendég maximálisan meg volt elégedve. Későbbiekben hosszabban kifejtem ennek negatív hatását a minőségosztályozásra nézve.

A szállodák a reggeliztetési és főétkezési feladatokat látják el elsősorban, de ezen felül gondoskodnak egyéb szórakozási igényekről is. A szállodai vendéglátás kiemelt területe a szálláshely gazdálkodásnak. Sajátos szállodai szegmensek vannak, amelyek nem általánosak a vendéglátásban, például reggeli, mini bár és szobaszerviz.

A hotel szobában a vendégek két féle szolgáltatást vehetnek igénybe: az egyik a szobaszerviz, ami az étel és italfogyasztással kapcsolatos igényeket kívánja kielégíteni a nap bármely időszakában. A másik lehetőség a minibár, ami a szobaszerviz kiegészítését szolgálja. Szűkebb választéka szeszes és szeszmentes italokból, sós és édes harapnivalókból áll.

A reggeliztetés többféleképpen történhet a szállodákban. A legelterjedtebb a büféasztalos, amely egyéni és csoportos utazók számára is egyaránt alkalmas. Másik lehetőség az étlapról történő döntés, ami előre összeállított menükből áll, ebből tudnak a vendégek kedvük szerint választani. Fajtájukat tekintve létezik kontinentális reggeli, amerikai reggeli, angol reggeli, büféreggeli. Természetes ezen kívül millióféle lehetőség adott, minden létesítmény saját arculatára szabhatja a reggeli kínálatát, de a fentebb említettek a legelterjedtebbek szerte a világon. Véleményem szerint a büfés reggeliztetés a legpraktikusabb, ha nagyobb létszámot ültetünk asztalhoz, egyrészt mert így mindenki a saját ízlése, hagyományai alapján, azt követve tud étkezni. Másrészt a konyha számára is könnyebbség, előre tudnak dolgozni, sok mindent már előző nap előkészítve a hűtőben tárolni.

A főétkezéseknél sincs meghatározott etikett vagy norma, minden vendéglátóhely maga dönt arról, hogy mit és hogyan tálal a vendég elé.

A világ bármely részén szervezett fogadáson vagy díszétkezésen az ételek többsége nemzetközileg ismert és elfogadott, de nemzeti specialitásokkal is találkozhatunk, sőt erre külön ügyelni kell. A menü összeállításánál különböző szempontokat kell figyelembe venni, ami nagy szakmai tudást igényel. Az ételsoron belül nem ismétlődhetnek egynemű húsok (fehér, illetve barna húsok), halak vagy tenger gyümölcse, azonos alapanyagú és ízesítésű fogások, köretek (kivéve a burgonya), mártások, azonos elkészítési mód, valamint egymás után azonos színhatások. Fontos szempont a szezonális is, mindig törekedni kell a friss hozzávalók alkalmazására.

A gazdálkodásra hatással van az összes férőhely és az egyes vendéglátóhelyek férőhelyei. A férőhelyek kialakítását befolyásolja az üzletek száma és típusa. Egy konferencia szállodánál a plenáris és szekció termek férőhelye azonos kellene, hogy legyen és ugyanennyi vendéglátó férőhelyre van szükség.

Szakmailag elfogadott, hogy minél magasabb a színvonal annál magasabb a szállodai férőhelyek és a vendéglátó férőhelyek aránya. Korábbi években a rendelet egységesen 40 százalékos részarányt írt elő a szálloda színvonalától és típusától függetlenül. A férőhelyek száma hatással van az élőmunka igényre és az eszközökre is. Megfelelő dizájnnal elválasztható termek nagy segítséget jelentenek színvonalas kapacitáskihasználásban.

Az éttermi kínálat tervezésére szintén nagy gondot kell fordítani. Tükröznie kell az üzlet jellegét, színvonalát, arculatát, de igazodnia kell a vendégek igényeihez és fizetőképességéhez. Követnie kell az általánosan elfogadott, felkapott trendeket, de próbálkoznia kell formálni, befolyásolni a vendégek étkezési, táplálkozási szokását.

A terítés az ételek és az italok elfogyasztásához szükséges eszközök elhelyezését jelenti a vendég asztalán. Célja, hogy biztosítva legyenek a fogyasztáshoz használt eszközök, kialakítsuk az étel- és italfogyasztás lehető legmegfelelőbb körülményeit és az alkalomhoz illő hangulatot. A szervírozás legelterjedtebb módja az angol, a francia, a svájci és az orosz szervírozás. Az **angol** a legszínvonalasabb, a leginkább munka és eszközigényes. Csak néhány vendég kiszolgálására alkalmas, itt a felszolgáló tálal. A **francia** szervírozás kevésbé munkaigényes módszer: itt nem a felszolgáló, hanem a vendég tálal. A felszolgáló baloldaltól kínálja a tálat és a rajta elhelyezett felszolgálóeszközök segítségével a vendég magának szed. A **svájci** eljárás az, amikor nem tálon, hanem tányéron szervírozzák az ízlésesen díszített ételt. Nagyobb létszám esetén praktikus módszer. Az **orosz** módszernél a melegítést nem igénylő ételeket, süteményeket, italokat előre odakészítik az asztalra. A meleg ételeket a szakácsok tálakra adagolva tálalják, a felszolgálók az ételt előmelegített tányérokra szedik.

3.2. Szolgáltatások

A vendéglátás a szolgáltatói szektor vezető ágazata, így fontosnak tartok néhány gondolatot ejteni róla. A szolgáltatások a szükségletek kielégítésére létrejött tevékenység, amely olyan kézzel meg nem fogható munkavégzést jelent, ami a fogyasztó, élvezője számára értékkel bír, még ha nem is feltétlenül fizet érte. Amíg a termelés végeredménye értékesíthető, fizikai tárgy, eszköz, vagy energiamennyiség, addig a szolgáltatás végeredménye az ügyfél állapota, amikor a szolgáltatás teljesül (például egy elégedett vendég).

A szolgáltatások kiemelkedő szerepet töltenek be a modern gazdaságokban. Az elmúlt évtizedekben az ágazat ugrásszerűen fejlődött, napjainkban a foglalkoztatás növekedésének és a gazdasági növekedésnek számottevő részét adja. A megfoghatatlanságból eredő probléma, hogy a szolgáltatás nem kerül a vevő tulajdonába, tehát a vevő nem tudja előre értékelni azt, magasabb a kockázatészlelése. A megfoghatatlanságból eredő további problémája, hogy nem tárolhatók. A szolgáltatásokra jellemző az elválaszthatatlanság. A legtöbb szolgáltatás előállítása és fogyasztása szimultán történik, tehát nem lehet elválasztani az előállítást a fogyasztástól. A szolgáltatási folyamatban mind a vevő, mind az előállító aktívan részt vesz. Az elválaszthatatlanság lehetetlenné teszi az utólagos korrekciót.

3.3. Jól működő F&B leírása

Ez a szakma csak akkor működhet nyereségesen, ha az adott üzlet tud valami különlegeset biztosítani, és fenntartani ugyanis manapság már minden sarkon találunk egy éttermet.

A szállodai tevékenység mindenkori célja a vendégek elszállásolással, ellátással és egyéb szükségleteinek megfelelő szolgáltatások biztosítása, mindent kielégítő módon. Ennek következtetéseképpen mérhetjük a vendéglégedettségeket, amiből a tevékenység haszna származik.

A szállodai tevékenységet alap és járulékos funkciókra oszthatjuk. Alaptevékenységek az elszállásolás az ellátás és az egyéb szolgáltatások, míg a járulékos funkciók közé sorolhatjuk az igazgatást vagy a műszak- technikát.

Napjainkban az előírt nyilvántartások vezetésének nagy az IT (Information Technology) igénye, hiszen ezeket legegyszerűbben számítógépen vagy valamilyen program segítségével tudjuk vezetni. Ezekhez kapcsolódik általában egy nyomtató is, ami szintén megkönnyíti a dolgozók mindennapjait. A manapság már elterjedt programok elősegítik az ételkészítéshez használt áruk, nyersanyagok konyhai raktárkészletének kezelését, megmutatja a napi leltárkészletet, figyelmeztetnek az áruk rendelésének szükségességéről, kezeli a szállítói listákat.

Nagy hangsúlyt kell fektetni a vendégfogadás és elszállásolás helyiségeinek, helyszíneinek kialakítására. Tükröznie kell a szálloda osztályba sorolását, minősítését. Minden berendezési tárgynak és bútornak tartósnak, erős igénybevételre bírónak kell lennie, a legjobb anyagok felhasználásával, fontos a könnyen tisztíthatóság és karbantarthatóság.

Lényeges még a dekoráció is, hogy mielőtt a vendég belép az étterembe már távolról hívogató legyen a látvány. Érdemes figyelni a szezonálisra, az ünnepekre is, hiszen ha valaki épp egy ilyen jeles eseményen tartózkodik távol az otthonától, biztos könnyebben viseli el ezt a tényt, ha a szállodában is érzékeli az ünnepi hangulatot, a személyzet kedvességét.

Attól függően, hogy mekkora a létesítmény, egy vagy több kézben is lehet az F&B részleg irányítása, ellenőrzése. Ha több kézben van mindenképpen összehangolt, bizalmas kapcsolatot kell kialakítani a felek között. Elmaradhatatlan egymás értesítése az eseményekről, ha eredményes munkát szeretnének végezni. A részleg vezetője felelős azért, hogy haszonkulcsok alkalmazásával profitot tudjanak kivenni az ételek és italok eladása után. Munkájának része az étlap és itallap összeállítása az aktuális trendek és fogyasztói igények szerint, figyelembe véve a rendelkezésre álló készleteket. Kapcsolatot kell tartania a főszakáccsal, egyeztetni vele a különleges menük összeállításakor. Felügyeli a beszerzéseket, a minőségi előírások betartását. Személyzetének munkájáért felelősséggel tartozik, kötelessége a folyamatos képzésük, minden információ átadása

Megbeszéléseket tart, hogy a munka gördülékenyen, félreértések nélkül mehessen, kapcsolatot tart a többi részleggel. Ezeknek a megbeszéléseknek a célja nem a zaklatás, hanem pozitív ösztönzés, hogy a közös munka még sikeresebb legyen.

Ugyanakkor legjobb tudása szerint vezeti az éttermi részleget, kompetens a munkájának elvégzésére.

Az éttermi dolgozók a szolgáltatások nyújtói, ők találkoznak közvetlen a vendéggel. Idézném Gundel Károly szavait, miszerint: "Amelyik pincér nem tud mosolyogni, jobban tette volna, ha vendégnek születik." Kiválasztásukban és képzésükben a követelményeket a lehető legmagasabbra kell emelni. Valamennyi alkalmazottal szemben támasztható alapvető követelmény: megjelenés, öltözködés, személyi tisztaság és ápoltság, magatartás. Szállodától és osztályba sorolástól függően egységes formaruhát, nyelvismeretet is előírhatnak. Azokra a dolgozókra, akik minden nap a vendégek között dolgoznak-, mint a felszolgálók is kialakult egy követelmény rendszer, amit 3+1 M-nek neveznek. Megjelenés, modor, műveltség és mosoly, ez kiegészülve nyelvtudással és ön valamint továbbképzéssel. A vendéglátásban dolgozókkal szemben támasztott követelmények között helyet foglal a központilag elismert szakképesítés, az erkölcsi bizonyítvány, de a személyes elvárások a becsületesség, a pontosság, a türelem, az önuralom, de az egészségügyi követelmények betartása is. A dolgozóknak kötelességük követni a felettük álló utasításait, önálló munkára képesnek kell lenniük, minden problémára meg kell próbálniuk minél gyorsabban megoldást találni.

Az éttermi részlegnek nagyon összehangoltnak kell lennie, megfelelő kommunikációnak a munkatársak között. Egy apró hiba, egy nem átadott üzenet is hatalmas hibához, vendég elégedetlenséghez vezethet, ami nem csak a részleget, de az egész szállodát minősíti. És mint az köztudott a negatív szájreklám is egy bizonyos típusa a reklámoknak, ami előítéletet szül a jövőbeli vendégekben, amit nagyon nehéz kitörölni, semmissé tenni.

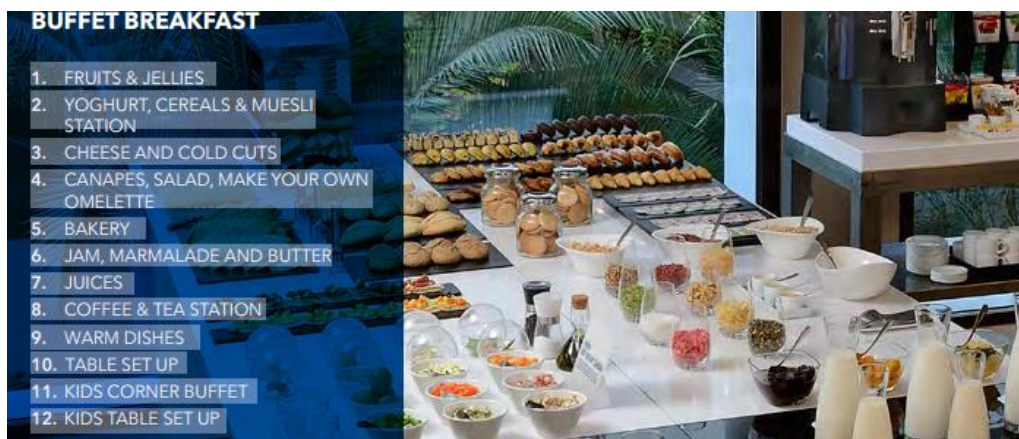
4. Az F&B részleg az NH-ban

4.1. Működésének bemutatása

Mint nemzetközi szállodalánc szigorú standard előírások vonatkoznak az egész szállodára, minden részlegre, természetesen nem kivétel ez alól az étterem sem.

A F&B Managernek NH logóval ellátott sötétzöld öltönyt/ kosztümöt kell viselnie, a felszolgálóknak a hagyományos fehér blúz/ ing és a fekete szoknya/ nadrág együttesen felül még a szintén logóval ellátott sötétzöld kötetnyt is minden esetben hordaniuk kell. A vendégek számára így könnyen felismerhetővé válik, hogy kihez tudnak fordulni problémáikkal és kérdéseikkel.

A reggelihez pontosan meghatározott feltételek vannak, például minimum 2 féle friss gyümölcsnek, ezen felül 3 féle szeletelt gyümölcsnek kell lennie a kínálatban, de alsóhangon 4 különböző típusú gabonapehely is elő van írva. Három féle gyümölcslének, víznek bőségesen -mind szénsavas mind szénsavmentes, ezen felül 2 olyan folyadéknak is fellelhetőnek kell lennie, amik antioxidánsokat kiemelt mennyiségben tartalmaznak, ezzel figyelve az egészséges életmódra.



4. ábra Reggelire vonatkozó standard, forrás: NH STANDARD BOOK

A kávégép minden NH szállodában ugyanolyan, ez is a standard része, espresso, cappuccino, amerikai kávé, tejeskávé valamint külön forró tejet tudnak készíteni a vendégek maguknak. Nyolc féle filteres tea, de ezen kívül még teafüvek is megtalálhatóak, mindehhez barna- és fehércukrot, édesítőszer, mézet, friss citromot, mentát és tejet is talál a vendég, hogy saját ízlésére tudja készíteni a reggeli italát.

Meleg ételek is fellelhetőek a reggeli kínálatban: főtt rizs, párolt gomba, sült kolbász. Ez számomra első hallásra és látásra furcsa volt, de a keleti országokból jövő turisták előszeretettel fogyasztják ezeket az ételeket.

Az NH Budapest City Hotel rendelkezik egy étteremmel, ami a Manzanos névre hallgat valamint egy afterwork bárral. Az étterem kialakítása tökéletesen passzol a modern irányzatot követő szállodához és a trendi konyhához. A divatos eszközökkel és díszítéssel felszerelt helyiség 150 fő befogadására alkalmas és ez igény esetén bővíthető. A konyhával fotocellás ajtó köti össze, ami a söntésből nyílik. Ide belépve először a fehér mosogatóval találkozunk baloldalon, jobb oldalt hűtő, amiben a reggelihez használatos italok vannak. Szemben a tálaló pult, tányérmelegítővel, innen tovább pedig az ételkészítéshez szükséges berendezéseket és eszközöket találjuk. Négy állandó szakács dolgozik váltott műszakokban, valamint minden héten más tanulók segítik a munkájukat. Volt szerencsém megtekinteni, amint ebben a konyhában a Bocus D'or nemzetközi verseny spanyol versenyzői ügyködtek, készültek fel a megmérettetésre.

A pincérfogóba visszatérve jobb kézre egy ajtó nyílik, ami közvetlen a bárba vezet. Ez megkönnyíti a felszolgálók és a báros munkáját, mivel be tudnak segíteni egymás munkájába. Erre sokszor van szükség, a reggeli órákban nincs külön báros, a forgalom nem követeli meg, de a betérő vendégeket a felszolgálók szívesen fogadják és szolgálják ki.

A reggeli 6:30-tól 10:30-ig vehető igénybe. Az étvágygerjesztő büfé nagyon széles választékú: sajtok, felvágottak, péksütemények, gabonapelyhek, friss gyümölcsök, minden, ami szem szájnak ingere. De ha frissen készített omlettre vágyik a vendég, azt is csak kérnie kell. Külön becsülendő, hogy nagy gondot fordítanak a glutén és laktóz érzékeny emberekre. A korán utazóknak igény esetén csomagot állítanak össze, hogy semmiképp ne távozzon senki üres gyomorral a szállodából. Az étterem bejáratánál egy hostess áll, aki ellenőrzi a szobaszám által, hogy az adott vendég jogosult-e a reggeli igénybevételére.

Az ebéd többféle megoldással működik, ugyanis a rendezvények résztvevőinek általában a csomagár tartalmazza az ebédet, amire a szálloda 2 féle lehetőséget kínál. Ha a csoport létszáma meghaladja a 30 főt, akkor büféebédet vehetnek igénybe, ami 5 előételt, 3 főételt körettel valamint 5 féle desszert ajánlatot foglal magába. Ezek az ételek minden évszakban a szezonális alapanyagokra koncentrálnak. A második lehetőség, ha a létszám nem haladja meg ezt a korlátot, akkor a konyha előre összeállít egy 3 fogásos menüajánlatot, amiben az előétel és a desszert adott, ezen felül 3 főételből tud a vendég választani, amiből az egyik lehetőség mindig vegetáriánus. Mellékletbe csatolva található egy ilyen választós menü. (II. Melléklet) Mindemellett folyamatosan biztosított az A'la carte étkezés is.

Összesen 5 állandó felszolgáló dolgozik az étteremben és a bárban bontott műszakban. Ezen felül 3 tanuló is itt gyakorlatozik, valamint külsős, alkalmi felszolgálókat is igénybe szokott venni a szálloda. Őket egy F&B Manager irányítja, aki korábban ugyanitt volt felszolgáló, tehát hatalmas tapasztalattal és házismerettel rendelkezik. Ő intézi a megrendeléseket, kapcsolatot tart a Bankett Managerrel, beosztást ír, foglalkozik a felszolgálók fejlődésével és minden a bárban és az étteremben történő eseményért felelősséget vállal.

A bár már a reggeli kezdetével kinyit, mivel nagyon jó minőségű kávé és tea különlegességekkel van felszerelve.

Ennek pozitív oldala, hogy külső vendégek, más szóval walk- in vendégek is sűrűn igénybe veszik, viszont negatív, hogy a szálló vendégek a kora reggeli órákban már igényelhetnek alkoholt. A bár asztalain mindig lennie kell friss virágnak, NH hotel menükártyának, mécses tartóban mécsesnek az esti órákban, logóval ellátott szalvétának.

Az étterem és a bár egy kasszagépen osztozik. SAP rendszeren keresztül terheli fel, az ételeket és italok. Minden felszolgálónak külön belépési kódja van, így nyomon követhető, hogy ki és milyen értékű terhelést végezett el. Az étlapon, itallapon és a bárlapon szereplő összes tételt, főkategóriákba rendezve, azokon belül kis fülekbe rendezve találunk meg. Külön oktatást kap minden belépő a rendszerről, ezzel is biztosítva a munka hatékonyságát és a hibák elkerülését.

Ezen felül a felszolgálók felelnek azért is, hogy a rendezvények, konferenciák is biztosítva legyenek, gördülékenyen menjenek le. Berendezik a termeket, természetesen a vendég igényei szerint, a raktárból plusz eszközöket, székeket és asztalokat hoznak, vagy épp visznek, ki ha az felesleges. A kávészüneteket a termékhez közeli előtérben rendezik be. Mindegyikhez 1 vagy nagy létszám esetén 2 kávé gép tartozik. A konyháról zsúrkocsi segítségével felhordják az első emeleten található termékhez az előkészített friss és szeletelt gyümölcsöket, édes és sós aprósüteményeket, teához és kávéhoz szükséges kiegészítőket, többféle üdítőitalt, gyümölcslevet, vizet és természetesen a fogyasztásukhoz szükséges eszközöket. Mindaddig a helyszínen maradnak készenlétben, segítőkészen a konferencia résztvevői számára, míg a kávészünet le nem zajlik. A kinyomtatott cégnevet tartalmazó kiírásokat is kihelyezik, így ha több esemény zajlik egyszerre, akkor is egyértelmű legyen mindenki számára, hogy hova kell mennie és mi az, ami a saját cégéhez tartozik.

4.2. Saját tapasztalatok

Minden reggel 7 órára jártam dolgozni. Első dolgom az előző napi riport és zárás összerendezése volt, ami tartalmazza a kassa zárás értékét, a kártyás fizetések összesítőjét, a bár standot valamint a VIP bekészítések listáját, amit a „lucky guest” vendégek kapnak.

Ezután, a recepciótól kaptam egy listát, ami tartalmazta az aznap a szállodában lakó vendégeket, szobaszámukat, érkezésük és utazásuk dátumát valamint hogy járnak-e nekik a reggeli. Mint hostess fogadtam a vendégeket a reggeli bejáratánál és elkértem tőlük a szobaszámukat. Ha a szobájukhoz járt a reggeli, akkor jó étvágyat kívánva engedtem őket tovább, ha nem tartalmazta, akkor elmondtam nekik a lehetőségeiket. Egy formanyomtatványt kitöltve 19 eurós áron igénybe vehették az étkezést, vagy hosszabb ideig tartózkodók esetében felajánlottam, hogy a recepción igényeljének másnapról reggelit, ami így 15 euróba került. Mivel a vendégek nagyobb százaléka külföldi volt, így gyakorolhattam az angol nyelvtudásom, valamint fejlesztette a problémamegoldó képességem, mivel a vendégek sokszor kerestek fel ügyes-bajos dolgaikkal, amire szinte abban a pillanatban kellett megoldást keresnem.

A reggeli után irodai munkát végeztem, az F&B csoportvezető keze alá dolgoztam, valamint a Bankett Managernek segítettem. Elsősorban a bankettek menükártyáit, a büfékiírásokat, a bár és étlapot terveztem, szerkesztettem meg, fordítottam angolra, majd nyomtattam ki. Ezen felül minden kiírást, felhívást az étteremben és a bárban én szerkesztettem meg, amiben mindig segítségemre volt Szántói András F&B Manager. Itt sok hasznát vettem az Excel és Word tudásomnak. Az étteremben gyakorlatozó tanulóknak angol segédletet készítettem, olyan kifejezésekről és szavakról, amit a mindennapos vendéglátásban használniuk kellett, ezzel próbáltam segíteni a fiatalok fejlődését. Mindemellett az F&B részleg levelezését is kezeltem, levelekre válaszoltam, vagy értesíttem a Managert, mert neki nem mindig maradt ideje nyomon követni az e-mail fiókot.

A konyhának és az étteremnek is átvételeztem SAP rendszerben a szállítóleveleit és számláit. Maga az SAP egy vállalatirányítási rendszer, ami egy adott vállalat egész vállalati folyamatát lefedi. Én ezen belül a termeléshez kapcsolódó részét használtam, ami angol nyelvű volt. Megtanultam árut rendelni, beérkeztetni, visszaküldeni, módosítani, visszakeresni. Bonyolult rendszernek néz ki és valóban kell egy idő, míg belelátunk és elsajátítjuk a kellő tudást, de véleményem szerint megtanulható. Ha elakadtam, vagy kérdésem volt a rendszerrel kapcsolatban, külső konzulensemhez, Grubits Péterhez, a konyhafőnökhöz tudtam fordulni, aki az évek során mesterévé vált az SAP-nak.

A maradék időmben, vagy épp ha valamelyik teendőm kiesett aznap, a Bankett Managernek, Lafka Brigittának segítettem. Konferenciák, tréningek ajánlatait írtam meg, valamint foglaltam be az NH által használt Mercury rendszerbe. A munkámnak talán ez a része volt a legtöbb figyelmet igénylő eleme, a partnerek minden kérésére figyelni, pontos dátumokat, árakat írni, igény szerint angolul, az összegeket euróban megadni. A rendezvényeken használt kiírásokat meghatározott minta szerint megszerkesztettem, a megrendelő igényei szerinti cégnevet használva, ezeket kinyomtatva a felszolgálóknak átadtam, hogy adott napon ki tudják helyezni a megfelelő helyre.

4.3. Az F&B munka lebonyolításában résztvevő részlegek, személyek

Nem tudnék olyan részleget felhozni példának, akikkel nem dolgoztam volna együtt a 4 hónapos gyakorlati időm alatt.

Kezdve a recepcióval, akiktől a reggelihez használt listát kaptuk, a pluszétkezéseket is ők terhelték a vendég számlájára az SAP rendszer segítségével. Értesítettek minket minden nemű változásról. A beosztás tervezéséhez tőlük tudhattuk meg a következő heti foglaltságot is, és hogy ebből mennyien foglaltak reggelit. Mind a Front Office Manager mind a recepciósök bármikor szívesen segítik a munkánkat és fordulhatunk hozzájuk bármilyen kérdésünkkel.

A szobafoglalási részleggel (Rezerváció) leginkább az érkező csoportok létszáma miatt álltunk kapcsolatban. Jelezték a vendégek étkezéssel kapcsolatos különleges igényeit, vagy ha előre megtervezett menüt kértek. A téli időszakban kevés szabadidős csoportot fogad a szálloda, de a tavaszi és nyári időszakban ez a szám tetőzik.

Mivel a vendég a nap túlnyomó részében tud szobaszerviz szolgáltatást igénybe venni így a Housekeeping részleggel is folyamatos kapcsolatban kell állnia az étteremnek. A bekészítéseket mielőtt felviszik a felszolgálók, telefonálnak a gondnoknőnek, hogy az adott szoba készen van-e már. A bekészítésekhez illetve a szobaszervizhez használt tálcákat ők hozzák le az étterembe, de volt olyan eset is, hogy a gondnoknő szólt a felszolgálóknak, hogy menjetek fel értük.

A karbantartó részleg foglalkozik az étteremben és a konyhában lévő bárminemű hiba kezelésével. Nekik mindig készenlétben kell lenniük és azonnal megoldást találni a problémákra, mivel a nagy vendégforgalomra való tekintettel nem lehetséges, hogy a szállodában balesetveszélyes körülmények legyenek. A Gazdasági Igazgatónak jelezzük, ha szükségünk van valamire és ő a műszakos támogatásával javítja ki a felmerülő vagy veszélyes szituációkat. Abban az esetben, ha dekorációcsere van, ami nem csak a használati tárgyakat érinti, akkor is az ő szakértelmüket hívjuk segítségül.

Az új dolgozók beléptetésért a Humánerőpolitikai részleg, röviden HR felelős, hirdetést ad fel, interjúztatja a jelölteket, megvizsgálja a szakmai valamint egyéni képességeket, munkatapasztalatot. Ezen felül ő felelős a dolgozók továbbképzéséről is, ami ebben a szakmában elmaradhatatlan, hiszen a gyorsuló világgal a vendégek igényei is nőnek, változnak, és feladatunk ezeket az igényeket a lehetőségekhez mérten, de maximális kielégíteni.

A Financial vagy Pénzügyi osztállyal közvetlen kapcsolat a napi kassa leadása miatt van, továbbá ha az étteremnek szüksége van valamilyen új eszközre, akkor tőlük kell igényelniük rá a pénzt, természetes az Igazgató hozzájárulásával.

A szálloda Igazgatója, Weinraub Róbert, minden részleget a felügyelete alatt tart, az összes részlegnek értesítenie kell őt minden változásról, tervről, jövőbeni eseményről. Hetedik éve az NH Budapest City vezetője, azóta tartja kézben a hotel érdekeit és felel is ezért a felsőbb vezetésnek.

4.4. Minőségosztályozás

Az NH szállodaláncnak saját minősítési rendszere van, a Quality Focus, vagy Quality on-line néven futó oldal, ahol a lánc összes szállodája megtalálható és a vendégek által írt értékelések alapján minősíti és rangsorolja a hoteleket. Külön tudjuk választani a részlegeket is, és egy adott részlegre nézhetünk statisztikákat, véleményeket. Ez minden dolgozó számára elérhető oldal, sőt elvárás, hogy figyelemmel kövessék a szálloda fejlődését vagy éppen minőségének romlását.

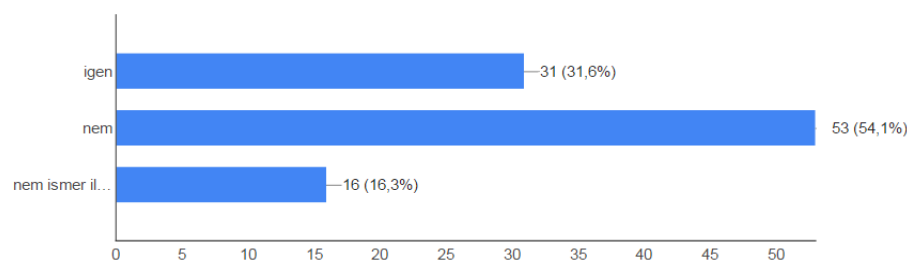
Leghasznosabb tulajdonságát abban találtam, hogy az előző évekre visszamenőleg is megtekinthető statisztikákat is találunk és a jelen évet összevetve csinálhatunk bizonyos elemzéseket, de akár hónapokra vagy éppen napokra is visszakereshetünk.

Szállodán belül ennek a minősítésnek nagy hangot adnak, nem telik el nap úgy, hogy ne beszélne róla, ezért tartanak minden délelőtt meetinget, hogy az előző nap eredményit megbeszéljék, esetleges változásokat vezessenek be, ha arra van szükség.

Mint ahogy korábban ígértem, bővebben kitérek a kérdőívben tapasztalt eredményeimre. Az összegzés azt mutatta, hogy a többség tudja értelmezni az F&B mozaikszót, de ezeknek az embereknek a nagy része már dolgozott vendéglátásban. Kérdőívemben kitértem arra is, hogy a megkérdezettek mennyire ismernek szállodákat minősítő weboldalakat, mint akár a Tripadvisor vagy a booking.com, mint nemzetközi, nagyon nagy hírnévvel rendelkező oldalak. A negatív hatása abban rejlik a szállodákra nézve, hogy aki ismer ilyen oldalakat, viszont nincs tisztában a kifejezésekkel, az könnyen rossz vagy semleges értékelést ad egy bizonyos részlegnek. Ennek az NH-ban különös nagy jelentősége van, minden nap követték az értékeket. A végkifejlett azt mutatja, hogy a többség (79%) ismer minőségosztályozó oldalakat, valamint ha szállást keres, ilyen oldalakon néz utána az adott szálláshelynek.

Ha igen, értékelte valaha azt a szállodát ahol megszállt ilyen típusú weboldalakon?

(98 válasz)

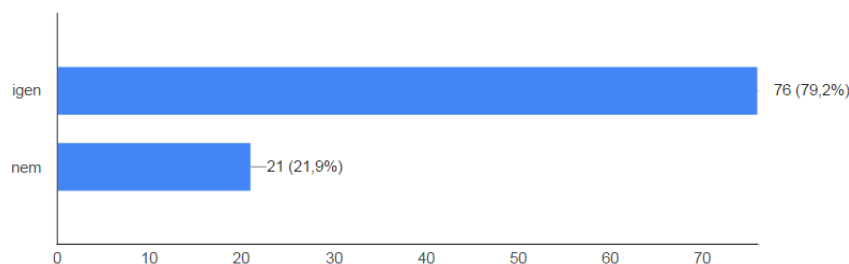


5. ábra Statisztika, saját forrás

Ennek ellenére 54% nem értékelte azt a szálláshelyet semmilyen oldalon, ahol megszállt. Másokra nézve hasznos dolog, ha megosztjuk tapasztalatainkat, mindenkit buzdítok rá, akár pozitív akár negatív élménnyel gazdagodtak az adott létesítményben, azt hozzák nyilvánosságra, ezzel segítve más utazók döntését.

Ismer szállodákat minősítő internetes weboldalakat? (booking.com, tripadvisor, stb..)

(96 válasz)



6. ábra Statisztika, saját forrás

Arra is fény derült a válaszadók segítségével, hogy a legfontosabb (az ár direkt nem szerepelt a választható lehetőségek között) a szolgáltatások mennyisége és csak ezután a vendéglátás minősége, az utazás célpontjának közelsége és szinte elhanyagolhatóan kevés ember tartja fontosnak a személyzet többnyelvűségét, ebben a kontextusban. Sok más pontra is kitérhettem volna, hisz a lehetőségek tárháza- főleg manapság, szinte végtelen, de próbáltam a munkám során tapasztalt legfontosabb tényezőket kiválasztani és ezekre helyezni a hangsúlyt.

5. Az F&B és a bankett részleg szoros kapcsolata

Mint ahogy fentebb írtam már, munkám során segítettem a Bankett részlegnek is, így volt időm belelátni ebbe is. Viszont ha csak F&B feladataim lettek volna, akkor is mindennapi kapcsolatban lettem volna velük, ennek a szállodának ugyanis a legfőbb profilja a tréningek, konferenciák megszervezése és lebonyolítása. Ajánlatait már vendéglátó szolgáltatások kínálatával küldi el, amire van csomagba foglalt illetve egyéni lehetőség is, de a legtöbb esetben a megrendelő már az ajánlatkérést eleve úgy kéri, hogy az tartalmazzon kávészünetet és/ vagy ebédet is. A konyha kínálata megfelelően teljesíti ezeknek az eseményeknek a színvonalához szükséges szintet, mindig ügyelve, hogy a helyi gasztronómia ne hiányozzon a menük kínálatából.

Az ajánlatokat, amiket elküld egy Mercury néven futó spanyol- angol rendszerben vezetjük. Dátumot, cégszámokat, terem adatokat, megrendelt vendéglátó szolgáltatások, számlázi címeket tartalmazva foglaljuk be először, mint ' opciós foglalás' később ezt módosíthatjuk, mint ' garantált' vagy ' fizetett' foglalás. Minden ajánlatírás előtt megtekinthetjük ebben a rendszerben, hogy adott időpontra van-e még szabad kapacitásunk, a megrendelőnek is megfelelő termünk. Hiszen, hiába van szabad termünk, ha az 10 ember befogadására alkalmas nekünk viszont 110 embert kellene elhelyeznünk. Az aláírt és visszaküldött megrendelő lap alapján a Bankett Manager minden héten készít egy forgatókönyvet az érintett részlegek számára. Ez tartalmaz minden információt, ami alapján létre jöhet a megrendelő által kívánt rendezvény. Mellékletben csatoltam egy mintát, ami egy megrendezett konferencia adatait tartalmazza. (III. Melléklet)

Az F&B részleggel külön megbeszélést tart a bankettes minden héten, pénteken, hogy rögzítsék a következő heti rendezvények terem berendezési, menü illetve kávészünet igényeit. Nem kis feladat mindent összeegyeztetni, de ezek az emberek hatalmas tapasztalattal rendelkeznek. Ezen a gyűlésen az Executive Chef, Péter, az F&B Manager, András és a Bankett Manager, Brigitta vesznek részt. Ilyenkor tisztázzák és véglegesítik a rendezvényeket. Erre az időre a konyhafőnök már összeállítja a 30 fő alatti választós menü ételeit is, vagy ismereti a büfé ételeinek listáját. A rendezvény résztvevőinek számától függően minden résztvevő beosztást készít a saját részlege számára.

6. Összegzés

Projekt munkám témája az NH Budapest City szálloda által ellátott F&B feladatok elemzéséről és bemutatásáról szól. Szakdolgozatom célja az volt, hogy megvizsgáljam a hotelben dolgozók éttermi munkáját, annak minőségét, betekintést nyerve ez által, egy valóságban működő rendszerbe. Összehasonlítást tettem egy papíron jól működő szállodai vendéglátóhely és az NH-ban tapasztaltak között. Arra a következtetésre jutottam, hogy kifogástalan munkát végeznek, a lehetőségekhez mérten minden adottságot kihasználnak. Nemzetközi szállodalánchoz képest kevés marketing eszközt vetnek be Magyarországon, ez az egyetlen tényező, amit kis belelátással tapasztaltam, de ettől függetlenül nagy és folyamatos vendégforgalmat bonyolítanak le, főleg a konferencia központú időszakokban.

Elengedhetetlen lenne, teljes körű szegmentálást végezni az vendégkör igényinek teljes körű megismeréséhez. Hiszen az utazások célja nagyon sok okból történhet, de egy mindig közös: a vendég elégedetten szeretne távozni. Mivel konferencia szállodáról van szó itt a vendégek túlnyomó többsége üzleti ügyben utazik, ezek incentive utazások, amiket a cég fizet és nagy a vendégek költsége. Ezt használja ki és ki is kell használnia ennek a szállodának ahhoz, hogy jövedelmező üzleti helyzetben maradjon.

A kérdőívem által is felvetett problémát sajnos tapasztaltam a szállodai falain belül is, a vendégek nem értelmezik helyesen, vagy egyáltalán nem ismerik az F&B kifejezést, ami sokszor meglátszott az értékeléseken is. Hogy a szálloda étterme ennél is jobb értékelést kaphasson, elengedhetetlennek tartom, hogy ezt a kifejezést jobban a köztudatba építsük.

7. Irodalomjegyzék

Bernard Davis: Food and Beverage Management, Butterworth- Heinemann kiadó 2008

Dennis R. Lillicrap: Food and Beverage service, Hoddon& Stoughton kiadó 1992

Veres Zoltán és Szilágyi Zoltán: A marketing alapjai, Perfekt Gazdasági Tanácsadó, Oktató és kiadó Rt, é.n

Bártfai Endre: Szállodai alapismeretek, Budapesti Gazdasági Főiskolai Kereskedelmi, Vendéglátóipari és Idegenforgalmi Főiskolai Kar,2006

Dr. Dunszt Károly, Ónodi Ferenc, Oriskó Ferenc, Török István János: Vendéglátó technológia, Képzőművészeti Kiadó Kft, 2010

Voleszák Zoltán: Érettségi Felkészítő, FORENO Kft, 2012

Douglas C. Keister: Food and Beverage Control, Prentice- Hall kiadó, 1990

NH Group STANDARD BOOK, 2016

NH BUDAPEST CITY MICE FACTSHEET

<http://macskasykonyv.hu/sct/434479/VENDEGLATAS-SZAKACSKONYV>

<http://www.booking.com/hotel/hu/nhbudapest.hu.html>

<http://corporate.nh-hotels.com/en/about-nh/porfolio-of-hotels>

<http://corporate.nh-hotels.com/en/about-nh/about-us>

<http://corporate.nh-hotels.com/en/about-nh/history>

<http://corporate.nh-hotels.com/en/about-nh/awards-and-recognition>

<http://www.nhbudapest.hu/etkezes>

<http://www.protokoll-etikett.hu/cikk/49238/teritesi-es-felszolgalasi-alapismere-tek?area=625>

<http://vendeglatokepzes.hu/>

8. Melléklet

I. Melléklet

F&B mozaik szó ismerete

A kérdőívem arra irányul, hogy az emberek mennyire ismerik az F&B kifejezés valódi jelentését, valamint mennyire használják helyesen. Ezen felül szeretném kideríteni, hogy mennyire befolyásolja a szálláskeresést a szállodákról látható internetes weboldalak statisztikája.

1. Kor?

- 16
- 16-20
- 20-28
- 28-35
- 35-45
- 45-

2. Neme?

- Nő
- Férfi

3. Legmagasabb iskolai végzettsége?

- általános iskola
- szakközépiskola
- szakképzőiskola
- gimnázium
- főiskola
- egyetem

4. Lakhelye?

- falu
- város
- főváros

5. Az alábbiak közül felismeri, mit takarhat az F&B mozaikszó?

- Financial and Budget
- Food and Banquet
- Financial and Business
- Food and Beverage

6. Tanult vagy dolgozott élete során vendéglátásban és/ vagy szállodaiiparban/ról?

- igen
- nem

7.Mennyire fontos Ön számára a konyha és az étterem minősége egy szállodában?

- ez a legfontosabb
- egyáltalán nem fontos
- fontos, de nem ez a legfontosabb
- nem fontos, de befolyásolja az ott tartózkodás minőségét

8.Ismer szállodákat minősítő internetes weboldalakat? (booking.com, tripadvisor, stb..)

- igen
- nem

9.Ha igen, értékelt valaha azt a szállodát ahol megszállt ilyen típusú weboldalakon?

- igen
- nem
- nem ismer ilyen weboldalakat

10.Ha szállást keres, elsősorban hol néz utána az adott szálloda minőségének?

- A szálloda weboldalán
- Szállodákat minősítő weboldalakon (pl: tripadvisor)
- Ismerőseitől hallott információk alapján dönt
- nem néz utána

11.Szálláskeresésnél mi a legfontosabb szempont Ön számára a felsoroltak közül?

- A vendéglátás minősége
- A dolgozók többnyelvűvége
- Szolgáltatások mennyisége, minősége
- Az utazás céljának megközelíthetősége

II. Melléklet

01. 04. LUNCH

Cézár saláta csirkés garnélanyárrsal
Ceasar salad with chicken and shrimp skewer

A menü:

Név/Name

Tőkehal márványsajtos brokkolival és céklás burgonyával
Cod with broccoli and blue cheese, potato with beetroot

VAGY/OR

B menü:

Név/Name

Kacsamellfilé chilis paprikalekvárral kakukkfűves polentával
Duck breast with chili and pepper jam, thyme polenta

VAGY/OR


C menü:

Név/Name

Vaslapos camembert parajos gnocchi-n
Roasted camembert in spinach gnocchi

Sárgabarackos torta fűszeres csokoládéval
Apricot cake with spicy chocolate

III. Melléklet

Welcome kávészünet			Ár:																																														
Időpont:			Létszám:																																														
4 asztalkacsoport 3-4 főre + 1 előadói asztal előre (össz. 14 fő)																																																	
																																																	
Kávészünet			Ár:																																														
Időpont:	8:30		Létszám:	14																																													
kávévariációk, Ronnefeldt teák széles választéka, ásványvíz, rostos és szénsavas üdítőitalok, édes és sós aprósütemények																																																	
Ebéd			Ár:																																														
Időpont:	12:30	étterem	Létszám:	14																																													
3 fogásos ebéd																																																	
<table border="1"> <tr> <td colspan="5">technika</td> </tr> <tr> <td></td> <td>wifi kódok</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>1</td> <td>projektor</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>1</td> <td>vászon</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>flipchart</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>					technika						wifi kódok				1	projektor				1	vászon				3	flipchart																							
technika																																																	
	wifi kódok																																																
1	projektor																																																
1	vászon																																																
3	flipchart																																																
Kávészünet			Ár:																																														
Időpont:	ebéd közben kérjük bekészíteni		Létszám:	14																																													
kávévariációk, Ronnefeldt teák széles választéka, ásványvíz, rostos és szénsavas üdítőitalok, édes és sós aprósütemények																																																	
Vacsora			Ár:																																														
Időpont:			Létszám:																																														
<table border="1"> <tr> <td colspan="5">csomagár 43 EUR/fő</td> </tr> <tr> <td colspan="5">irányítótábla / kérés</td> </tr> <tr> <td colspan="5">Mol logo + Finance Fundamentals</td> </tr> <tr> <td colspan="5">Terembérleti díj</td> </tr> </table>					csomagár 43 EUR/fő					irányítótábla / kérés					Mol logo + Finance Fundamentals					Terembérleti díj																													
csomagár 43 EUR/fő																																																	
irányítótábla / kérés																																																	
Mol logo + Finance Fundamentals																																																	
Terembérleti díj																																																	