

OTDK-dolgozat

2023

**Budapesti Gazdasági Egyetem,
Kereskedelmi, Vendéglátóipari és Idegenforgalmi Kar**



**EGÉSZSÉGES VS. BIZTONSÁGOS VENDÉGLÁTÁS
– AVAGY MIT KÍNÁLNAK A GÖDÖLLŐI VENDÉGLÁTÓSOK
ÉTLAPJAI?
HEALTHY VS. SAFE CATERING – OR WHAT DO THE MENUS OF
GÖDÖLLŐ RESTAURANTS OFFER?**

Miskolci Petra

Konzulens: Dr. habil. Lugasi Andrea

Kézirat lezárásának dátuma: 2021. november 8.

Tartalomjegyzék

1. Bevezetés	1
1.1. Kutatási kérdések	3
2. Szakirodalmi áttekintés	5
2.1. Ételallergia	5
2.1.1. Keresztallergia	11
2.2. Ételintolerancia	11
2.2.1. Gluténérzékenység	12
2.2.2. Hisztamin intolerancia	14
2.3. Hasonlóság – avagy mi a különbség a laktózérzékenység és tehéntejfehérje- allergia között?	14
2.4. Az ételallergia és az ételintolerancia közötti különbségek - összefoglaló.....	15
2.5. Az allergének hivatalos jelölése	16
2.6. Egészséges táplálkozás	19
3. Kutatási módszertan	24
3.1. Reprezentatív kutatás.....	24
3.2. Szekunder adatokon alapuló kutatás.....	24
3.3. Primer adatokon alapuló kutatás.....	24
3.3.1. Kvalitatív módszer	24
3.3.2. Kvantitatív módszer	25
3.3.3. SWOT elemzés	26
4. Eredmények	27
4.1. Kérdőívek	27
4.1.1. Az étterem menedzsméntjének véleményezése és javaslatok megfogalmazása a kitöltők részéről	43
4.2. Interjúkból származó információk értékelése.....	44
4.2.1. Smarni Étterem	46
4.2.2. Kemencés Vendéglő	47
4.3. SWOT elemzés	48
4.4. Interjúk összesített elemzése.....	52
4.5. A gödöllői éttermek étlapjainak összehasonlító elemzése	54
5. Következtetések, javaslatok.....	56
5.1. Következtetések	56
6. Összefoglalás	60

Irodalomjegyzék	62
Könyvek.....	62
E-könyvek.....	62
Internetes források	62
Rendelet	66
Mellékletek jegyzéke	67
Kérdőív	67
Interjúkérdések.....	71
SWOT elemzés	72

Táblázatok jegyzéke

1. táblázat: Az ételallergia tünetei.....	7
2. táblázat: Az anafilaxia tünetei.....	7
3. táblázat: A hasonló szerkezetű allergének	11
4. táblázat: Az ételintolerancia tünetei.....	12
5. táblázat: Gluténtartalmú termékek.....	13
6. táblázat: A gluténérzékenység tünetei	14
7. táblázat: A hisztamin intolerancia tünetei.....	14
8. táblázat: A laktózérzékenység és tehéntejfehérje-allergia tünetei	15
9. táblázat: A hisztamin intolerancia tünetei.....	16
10. táblázat: Az 1169/2011/EU Rendelet szerint kötelezően feltüntetett allergiát és intoleranciát okozó anyagok.....	18
11. táblázat: A válaszadók megoszlása az ételintoleranciában vagy ételallergiában való érintettség, és a végzettség szerint.....	34

Ábrajegyzék

1. ábra: Okostányér	23
2. ábra: A válaszadók életkor szerinti eloszlása.....	27
3. ábra: A vendég éttermi látogatásának jellege	28
4. ábra: A vendégek ételintoleranciával vagy ételallergiával való érintettsége	28
5. ábra: A válaszadók diagnosztizált ételallergia vagy ételintolerancia típusainak százalékos megoszlása	29
6. ábra: A válaszadók megoszlása az ételintoleranciában vagy ételallergiában való érintettség szerint, korcsoportonként	30
7. ábra: A vendégek megoszlása abban a tekintetben, hogy milyen gyakran látogatják az adott éttermet.....	31
8. ábra: A válaszadók számának százalékos megoszlása az ételintoleranciában vagy ételallergiában való érintettség, és az étteremben étkezés gyakorisága szerint.....	32
9. ábra: A válaszadók végzettség szerinti megoszlása.....	33
10. ábra: A válaszadók megoszlása az ételintoleranciában vagy ételallergiában való érintettség, és az étterem választéka iránti előzetes tájékozódás vagy annak hiánya szerint.....	36
11. ábra: A válaszadók megoszlása az ételintoleranciában vagy ételallergiában való érintettség, és a tájékoztatási kötelezettségek ismerete szerint	38
12. ábra: Az ételintoleranciával vagy ételallergiával érintett válaszadók elégedettsége a pincérek allergénekkal kapcsolatos ismereteivel összefüggésben	39
13. ábra: A válaszadók megoszlása az ételintoleranciában vagy ételallergiában való érintettség, és az egészségtudatosság fontossága szerint	41
14. ábra: A válaszadók számának százalékos megoszlása az ételintoleranciában vagy ételallergiában való érintettség, és a kínált speciális ételek fontosságának mértéke szerint	42
15. ábra: Gödöllő városában található éttermek.....	45
16. ábra: SWOT elemzés a 15. ábrán csillaggal jelölt éttermek vezetőivel készített interjúk alapján	51

1. Bevezetés

Az életünket a pandémia egy pillanat alatt felforgatta és a mindennapjainkat áthatja a Covid-19 elleni védekezés témája. Ennek hatása az élet minden területén érzékelhető, tapintható. Meg kellett tanulnunk együtt élni ezzel az új élethelyzettel és az alkalmazkodóképességünk eddig soha nem látott mértékben kellett, hogy fejlődjön.

Ezzel szorosan párhuzamba állítható az ételallergiával, ételintoleranciával érintettek mindennapi küzdelme is, akiknek minden egyes nap nagy-nagy odafigyeléssel kell a napi ételfogyasztásukat megtervezni, megszervezni.

Napjainkban számos ételallergiával és ételintoleranciával kapcsolatos információt, hírt hallunk, vagy éppen olvasunk a világhálón, illetve az újságokban. Az sem kizárt, hogy többek családjában vagy az ismeretségi körében vannak érintettek a felsorolt problémák valamely formájával. Egyre több helyen találkozhatunk a különböző „...mentes” termékekkel és ételekkel, valamint a kifejezetten erre specializálódott üzletekkel és webshopokkal.

Kutatásom témájának fontolgatásakor azért esett a választásom az egészséges és biztonságos ételek éttermi kínálatának vizsgálatára, mert véleményem szerint egyre nagyobb szerepet tölt be az emberek életében az egészségtudatosság és egyre több embert érint az ételintolerancia, ételallergia.

A családomban és az ismeretségi körömben is tapasztalom, hogy sokan szenvednek valamilyen ételérzékenységből, ami miatt gyökeresen meg kellett változtatniuk étkezési szokásaikat, azaz egy egészségesebb és biztonságosabb étrend kialakításával kell élni a mindennapjaikat. Elkezdett foglalkoztatni az a kérdés, hogy a vendéglátásban vajon mennyire figyelnek oda az ilyen problémákkal küzdő vendégek igényeire.

A témaválasztásom időszakában, a világjárvány közepén, amikor a statisztikák alapján a vírushelyzet miatt 1 év alatt több, mint 1100 vendéglátóhely véglegesen bezárásra kényszerült hazánkban (ksh.hu, 2021), izgalmas vállalkozásnak ígérkezett az általam tervezett kutatás megvalósítása, egyben nagy kihívásként is tekintettem arra. Amikor tehát ez az ötlet megszületett, akkor sajnos az összes vendéglátóhely zárva volt, sőt, még mi sem léphettünk ki otthonunkból. Noha a futárok házhoz szállították a kedvenc ételeinket, mégis sajnálattal olvastam a híreket, hogy micsoda nagy nyomás nehezedik a vendéglátósokra. Ekkor csak bízni tudtam abban, hogy hónapokon belül a helyzet javulni fog, az éttermek újra nyitva lesznek, fogadni tudják ismét a vendégeket, és készséggel fognak segíteni a kutatásom lefolytatásában.

Ez így is történt: a vendéglátóegységek hosszabb szünet után kinyithattak 2021 tavaszán, és én örömmel kerestem meg őket és kértem a segítségüket a kutatói munkámhoz, miközben én magam is újra átélhettem az éttermi élményt, és érezhettem újra igazán az ízeket, a műanyag dobozos kiszállítás helyett.

A jövőben étteremtulajdonossá szeretnék válni, ezért úgy gondoltam, hogy egy lokális szintű kutatás keretében megkezdem az ismereteim bővítését e témakörben. Célom, hogy betekintést nyerhessek a vendéglátósok világába, hogyan viszonyulnak a gyorsan változó világ okozta újdonságokhoz, kihívásokhoz, avagy mit tesznek a változatos vendégigények kielégítése érdekében, különösen most, amikor egy eddig még nem tapasztalt világjelenséggel, a pandémiával is meg kell küzdeni.

Kutatásom helyszínéül a Grassalkovich-kastélyról nevezetes Gödöllő várost választottam – ami egyben lakóhelyem is –, ahol 19 étterem (ebből 2 vendéglő), 5 gyorsétterem és 2 ételbár várja a vendégeket, egyben ezen egységek alkotják a kutatás alapjául szolgáló teljes sokaságot. A Gödöllőn működő éttermekben én magam is gyakran étkezem, így széleskörű saját tapasztalattal is rendelkezem, amelyeket mindenképpen szeretnék tovább mélyíteni. Továbbá célom volt egy olyan, a városban működő összes étterem vonatkozásában reprezentatív kutatás végzése, amelyben egy ilyen kisváros, mint Gödöllő, kiváló kutatási helyszínnek bizonyul. Részben azért, mert a kisvárosi jelleg miatt törzsvendégkörökkel rendelkeznek egyes éttermek, de ugyanakkor turisztikai, vagy üzleti célból is érkeznek vendégek Gödöllőre, akik itt étkeznek, és így a különféle célcsoportok véleményét van lehetőségem megismerni városi szinten.

Dolgozatom első felében a vizsgált témakörben releváns hazai és nemzetközi szakirodalmak feldolgozásával elméleti síkon készítettem elő a gyakorlati kutatásomat. Az ételallergiával és ételintoleranciával kapcsolatos fogalmak tisztázását követően bemutatok több hazai, illetve nemzetközi kutatási eredményt, illetve szakértői véleményeket. Fontosnak tartottam az ételallergia és ételintolerancia, mint betegség típusok magyarázatát is elhelyezni a dolgozatban, ugyanis ez a két különböző betegség bár hasonló tünetekkel ámde élettanilag jelentősen eltérő hatásokkal bírnak, emiatt számos tévhittel is találkozhatunk manapság. A szakirodalmi kutatásaim záró szakaszában az egészséges táplálkozás körülményeire, feltételeire is kitérek, mert ezt a témakört is szorosan a vizsgálathoz illeszkedő területnek tartok

Dolgozatom második felében a gödöllői éttermek vendégei körében, saját készítésű kérdőív alkalmazásával végzett felmérés eredményeit elemzem, illetve az

étteremtulajdonosokkal elkészített interjúk alapján készített SWOT elemzéssel próbálok válaszokat adni a kutatásom alapjául szolgáló kutatási kérdésekre.

Végezetül a kapott eredményeket összegzem, és a saját véleményeim, javaslataim megfogalmazásával zárom a dolgozatot.

A kutatásom által szeretném felhívni a figyelmet arra, hogy manapság egyre növekvő e téma fontossága, ugyanis amíg egyeseknek nem az a lényeges szempont, hogy legyen pl. glutén-, laktóz-, vagy cukormentes étel az étlapon, hanem inkább a hagyományos vagy tájjellegű ételek iránt érdeklődnek, és az ár-érték, ár-ízélmény a fontos, addig másoknak ettől függ az, hogy tudnak-e a választott étteremben biztonsággal étkezni. Az ételallergiával küzdő, valamint az egészségtudatos vendégeknek a vendéglátóhely és a vendéglős iránti bizalma épp abban rejlik, hogy az étlapon szereplő kínálattal a speciális igényeiket biztonságosan kielégítik.

1.1. Kutatási kérdések

1. kutatási kérdés: Van-e bármilyen különbség az alkalmoszerű, első alkalommal az adott helyen étkező és a törzsvendégek között abban a tekintetben, hogy érintettek-e ételallergiában, ételintoleranciában? Fontos szempont-e a törzsvendégeknek az étterem választásakor, hogy az számukra biztonságos étkezési lehetőséget kínál?

2. kutatási kérdés: Gyakrabban járnak-e étterembe (havonta legalább 1-3 alkalommal) a diplomával rendelkező válaszadók, mint akik nem rendelkeznek felsőfokú végzettséggel, és vajon közülük az ételallergiával, ételintoleranciával igazoltan vagy feltételezetten érintettek tudatosan választanak-e éttermet speciális ételigenyeik kielégítéséhez?

3. kutatási kérdés: Vajon az ételallergiával vagy ételintoleranciával érintettek ritkábban járnak étterembe, mint azok, akik azt gondolják, hogy érintettek, illetve akik nem érintettek egyik betegséggel sem? Vajon tájékozódnak-e előzetesen az érintett vendégek az étterem kínálatáról, illetve arról, hogy megfelelő ételválaszték áll-e rendelkezésükre, vagy sem?

4. kutatási kérdés: Vajon az ételallergiával vagy ételintoleranciával érintettek, illetve akik azt gondolják, hogy érintettek inkább tisztában vannak-e azzal, hogy az éttermeknek milyen tájékoztatási kötelezettségük van, mint akik nem érintettek? Számukra vajon kiemelten fontos a pincérek ételismerete és a biztonságos étkezés lehetősége, azért, mert nem tartják elegendőnek az étlapon szereplő tájékoztatást, így jellemzően többségében inkább tájékoztatást kérnek a pincértől az összetevőkről és az allergénekről?

5. kutatási kérdés: Vajon az ételallergiával vagy ételintoleranciával nem érintett vendégek számára legalább annyira fontos az egészségtudatosság, mint az ezen problémák valamelyikével érintetteknek, illetve a feltételezett érintetteknek? A nem érintett vendégek is fontos előnynek tartják, ha az étterem megbízható és kínál ételintoleranciával vagy ételallergiával érintettek számára speciális ételeket?

2. Szakirodalmi áttekintés

Manapság egyre többször hangzik el hasonló párbeszéd az éttermekben a vendégek körében:

- Mit választottál az étlapról? A tökaggal leszórt, sajtos rántott szelet nagyon jól hangzik!
- Ugyan, azt nem ehetek! Gluténérzékeny vagyok, meg egy kicsit laktózérzékeny is, még rosszul leszek tőle.
- Mióta van glutén- és laktózérzékenységed? A születésnapodon a tortából még ettél!
- Szerintem pár napja lettem az, engem is utolért!

Sok esetben az emberek az esetleges utaló tünetek miatt úgy gondolják, hogy valamiféle táplálkozással összefüggő betegségben szenvednek, allergiások vagy érzékenyek valamilyen ételre vagy összetevőre, de ezt nem ilyen egyszerű eldönteni és felismerni. Sokan összekeverik az ételallergiát az ételintoleranciával, pedig két különböző elváltozásról van szó. Ahhoz, hogy valóban felismerjük az ételallergiát és ételintoleranciát, tisztában kell lennünk ennek a két fogalomnak a jelentésével, amelyeket a következőkben szeretném ismertetni.

Szakirodalmi áttekintésemben foglalkozok az ételallergia és ételintolerancia tényezőivel, emellett fontosnak tartom, hogy az egészséges táplálkozás témakörébe is szélesebb körű betekintést nyújtsak.

2.1. Ételallergia

Az ételallergia alatt azt a folyamatot értjük, amikor az immunrendszer hibásan ismeri fel az élelmiszereket vagy összetevőket, és ezért elindul egyfajta védekezési reakció a szervezetben (allergiakozpont.hu, 2017). A táplálékallergia tehát nem más, mint a táplálék vagy a táplálék-összetevők által kiváltott specifikus tünetegyüttes, melyben kóros immunológiai reakciók mutathatók ki (Barna, ed., 2000).

Manapság egyre több ember szembesül az ételallergia okozta tünetekkel, Magyarországon például a felnőttek 1%-ának, és a gyermekek 7%-ának van valamilyen ételallergiája (allergiakozpont.hu, 2017).

Azt is érdemes tudni, hogy az ételallergia sokkal ritkábban fordul elő a népességben, mint az intolerancia (szekesfehervar.hu, 2021). „A National Center of Health Statistics adatai

szerint az USA-ban közel 50 millió ember szenved allergia miatt, ám ezen belül az ételallergia gyakorisága 2-4%, azaz 1-2 millió fő. Európában az ételallergiások száma 2-5% körüli. A gyerekeknél négyszer gyakoribb, mint a felnőtteknél (Balogh, 2017, p. 242).”

Az ételallergiáknak 3 csoportosítása ismert, amelyek a tünetektől és azok megjelenési idejétől függenek.

1. ***Az IgE által közvetített ételallergia:*** ez számít a leggyakoribb típus, ugyanis ebben az esetben a tüneteket az immunglobulin E (IgE) nevű antitest okozza, amelyet az immunrendszer termel. A tünetek néhány másodperccel vagy pár perccel az étkezés után jelentkeznek. Az ilyen típusú allergia esetén nagyobb az anafilaxia kockázata.
2. ***A nem IgE által közvetített ételallergia:*** ezeket az allergiás reakciókat nem az immunglobulin E okozza, hanem az immunrendszer más sejtjei. Az ilyen típusú allergiát gyakran nagyon nehéz diagnosztizálni, mivel a tünetek kialakulása sokkal tovább tart (akár több óra is lehet).
3. ***Vegyes IgE és nem IgE által közvetített ételallergia:*** egyes emberek mindkét típus tüneteit is tapasztalhatják, ezért hívják vegyes típusnak (nhs.uk, 2019).

Az esetek nagy részében az ételallergia gyerekkorban, de legfőképpen a csecsemőknél és kisdedeknél jelentkezik. Ahogyan növekszik a gyermek, vele együtt az emésztőrendszer is fejlődik, beérik és egyre kevésbé szívódnak fel olyan anyagok, amelyek allergiát okozhatnak. A gyerekek szerencsére általában kinövik a tej, szója, búza, illetve tojás allergiájukat (webbeteg.hu, 2016).

Az allergiás tünetek egy-egy étel elfogyasztása után általában néhány perccel vagy akár néhány órával később jelentkezhetnek. Az allergiás reakciók nagyon változatos formában nyilvánulhatnak meg, lehet „csak” egyszerűen egy kellemetlen tünet, de akár életveszélyes állapotba is kerülhetnek egyesek. Megjelenhetnek a tünetek komplexen is, illetve az 1. táblázatban felsorolt tüneteket kiváltó ételmennyiség egyénenként változó lehet, mint ahogyan a reakció mértéke is (allergiakozpont.hu, 2017).

1. táblázat: Az ételallergia tünetei

Az ételallergia tünetei	▪ szájszibbadás
	▪ bőrviszketés
	▪ csalánkiütés szerű tünet, piros foltok különböző helyen a bőrön
	▪ megduzzadt ajkak, arc, nyelv, torok, vagy egyéb testrész
	▪ légzési panaszok (pl. ziháló légzés, az orr nyálkahártya megduzzadása)
	▪ hasi fájdalom, hasmenés, émelygés, hányás
	▪ szédülés, ájulás
	▪ ekcéma (általában ahol a bőr az allergiát okozó anyaggal kapcsolatba kerül, ott alakul ki)

Forrás: allergiakozpont.hu, 2017 alapján saját szerkesztés

Az allergiának van egyfajta súlyosabb megjelenési formája is, amelyet anafilaxiának nevezünk. Ez a reakció nagyon komoly, életveszélyes tüneteket produkál, ezért azonnal orvoshoz kell fordulni bármely reakció megjelenése során (webbeteg.hu, 2016).

2. táblázat: Az anafilaxia tünetei

Az anafilaxia tünetei	▪ a légutak szűkülése, torokduzzadás (gombócérzés a torokban), hörgők, hörgőcskék összehúzódása
	▪ vérnyomáscsökkenés, ami először gyengeséget, szédülést, súlyosabb esetben eszméletvesztést, esetleg halált okoz (keringési sokk)
	▪ gyors pulzus

Forrás: webbeteg.hu, 2016 alapján saját szerkesztés

Több mint százhetven allergiát kiváltó táplálék-összetevő ismert, azonban a reakciók többségéért ezek az ételek a felelősek (Pálfi, 2019):

- | | |
|-----------------------|--------------------------------|
| ▪ tejfehérje (kazein) | ▪ dió |
| ▪ tojás | ▪ mogyoró |
| ▪ földimogyoró | ▪ rákok és a tenger gyümölcsei |
| ▪ szója | ▪ hal |

Életünk során mintegy 100 tonna táplálék halad át a gyomor-bél traktuson, nem csoda, hogy ilyen hatalmas mennyiségű „idegen” anyagból néhány különböző vagy sajátos (pl. allergiás) reakciót válthat ki (Barna, ed., 2000).

„A táplálkozási szokásoknak megfelelően az északi államokban a hal, Japánban a szója és a rizs, Amerikában a földimogyoró, Magyarországon a tej és a tojás okozza a legtöbb allergiás megbetegedést. Ez utóbbiakat nemcsak önállóan, hanem élelmiszerek összetevőjeként is fogyasztjuk. A tojás az egyik legrégebben ismert allergén. Mind a fehérje, mind a sárgája kiválthat allergiás tüneteket. A tojással szembeni érzékenység is csökken az életkorral (Barna, ed., 2000, p. 12).”

Az ételallergia függhet egy adott ország mezőgazdasági, táplálkozási és konyhatechnikai szokásaitól is (Ábel, ed., 2020). Az élelmiszer-feldolgozás, -előállítás, sőt, még a konyhatechnológia is képes megváltoztatni a táplálékfehérje allergén tulajdonságát (Pálfi, 2019). Az élelmiszeripari eljárások ugyan a fehérjék szerkezetét meg tudják változtatni, de a fehérjék allergén jellege általában (pl. tojás, mogyoró, dió, hal esetén) nem csökkenthető.

A jövő megalapozása szempontjából oda kell figyelni arra a tényre, hogy az élelmiszer egyaránt lehet az egészség és a betegség forrása. Ebből kiindulva a minőségi élelmiszertermelésnek alapvetően fontos feladata az élelmiszer-biztonság megteremtése. Az élelmiszerekkel szemben támasztott fogyasztói igény alapvetően 2 részből áll:

- „egészségügyi szempontból biztonságos legyen;
- minősége elégítse ki a fogyasztó elvárásait, azaz tápláló, élvezhető és fogyasztásra alkalmas legyen (Barna, ed., 2000, p. 282).”

„Az élelmiszerek a lakosság és az egyéni fogyasztók egészségét akár hátrányosan is befolyásolhatják. Az egészségre gyakorolt, kedvezőtlen hatásokat az alábbi csoportokra oszthatjuk:

- „Az élelmiszerek szennyezettsége következtében kialakuló élelmiszer-biztonsági problémák (élelmiszer útján terjedő fertőzések, mérgezések).
- A szervezet egyéni reakciókészsége és egészségi állapota következtében kialakuló ártalmak (allergia, intolerancia, krónikus emésztőszervi betegségek).
- Az egyes élelmiszer-összetevők vagy az élelmiszer mennyiség alul- vagy túlfogyasztására visszavezethető táplálkozási problémák.”

Az élelmiszer-biztonság (food safety) fogalma az utóbbi években egyre fontosabbá vált, azonban magának az élelmiszer-biztonságnak a fogalma még mindig nem teljesen egyértelmű. Jelenleg az élelmiszer-biztonság fogalma a Codex Alimentarius általános élelmiszer- higiéniai irányelveinek fogalommeghatározásai között található meg: „Az élelmiszer-biztonság annak a biztosítása, hogy az élelmiszer nem okoz egészségi ártalmat a fogyasztónál, ha azt a tervezett módon készítik el és fogyasztják el (Balla, et al., 2007).”

Az élelmiszer-biztonság megteremtésére világszerte egyre nagyobb hangsúly helyeződik:

- „mind a fogyasztók az élelmiszerek által okozott megbetegedésektől való védelme szempontjából;
- mind a korlátozások nélküli nemzetközi élelmiszer-kereskedelem elősegítése érdekében (Barna, ed., 2000).”

A szakemberek között még nem alakult ki egyetértés abban, hogy mi okozza az ételallergiát. Sajnos a pontos okot még a mai napig nem sikerült megtalálni, azonban vizsgálatok alapján már több feltételezésről is beszámoltak az orvosok és kutatók. Az egyik ok az élelmiszerelőállítás higiénias környezetének javulása lehet, ugyanis ahogy telik az idő, egyre kevesebb fertőzésnek vagyunk kitéve, és egyre kevesebb baktériummal találkozunk az emberi szervezet, ezért az immunrendszerben nem tud kialakulni megfelelő védekező mechanizmus. Egy másik tanulmány szerint azok a gyerekek, akik jóval később kezdik el fogyasztani azokat az ételeket, amelyek allergént tartalmaznak, náluk nagyobb az esély az ételallergia megjelenésének. Ezeken kívül akár a D-vitamin hiánya is lehet okozó, vagy a nem megfelelő táplálkozás miatt is érintettekké válhatnak az emberek (asum.hu, 2020).

A táplálékallergia gyógymódja még nem ismert, azonban szerencsére van kezelési lehetőség, ilyen az allergént kizáró étrend, amelynek hosszát és mértékét több tényező befolyásolja. A befolyásoló tényezők közé tartoznak az allergének, a betegek életkora, illetve toleranciaszintjük. Az allergénmentes étrend összeállításakor nem feltétlenül csak az allergének teljes elkerülése a szempont, hanem fontos odafigyelni a kiegyensúlyozott táplálkozási szokásokra, irányelvekre is. Gyermekkorban ez különösen igaz, hiszen a fejlődésnek, a kornak, nemnek, fizikai aktivitásnak megfelelő energiaszükséglet is a helyesen összeállított étrenddel biztosítható (Pálfi, 2019).

Az ételallergia jelenléte nagy hatással van az emberek életminőségére is. Az akár életveszélyes reakció okozta stressz és aggodalom azt eredményezheti, hogy néhány családnak pszichológus segítségét kell kérnie.

2019-ben Morou és mtsai megvizsgáltak 20 évnyi tanulmányt az ételallergia és ételintolerancia okozta hatásokról. Az elmúlt 20 évben végzett kutatások kimutatták, hogy az evés folyamatos figyelése és az allergiás reakciók kiszámíthatatlan megjelenési formája és ideje hatással van az emberek életminőségére és mentális egészségére. Fennáll annak kockázata, hogy az allergiás reakció korlátozza a gyermekeket az autonóm társas életükben végzett tevékenységek során. Amelyik családban a gyermeknek allergiája van, ott nagyban befolyásolja ez a szülők mindennapjait is. A szülők félelme tovább fokozódhat, amikor a gyermekek felnőnek, és egyedül vállalnak nagyobb felelősséget az egészségükért (Morou, et al., 2014).

Knibb és mtsai szintén ebben az évben azt vizsgálták, hogy vajon van-e megfelelő és elegendő segítségnyújtás ezen problémák megoldásához. Sajnos például az Egyesült Királyságban csak néhány allergiaklinika rendelkezik pszichológiai szolgáltatásokkal, amelyek segítséget tudnának nyújtani ebben a témakörben (Knibb, et al., 2019).

Az European Parliamentary Research Service eredményei alapján Európában több mint 17 millió ember szenved ételallergiában. Közülük 3,5 millió 25 év alatti van, és sajnos egyre több gyermek lett érintett az utóbbi években (epthinktank.eu, 2018). A szomorú szám adatok arról tanúskodnak, hogy több mint 17 millió ember érintett valóban valamilyen ételallergiával, és majdnem kétszer annyi felnőtt gondolja azt, hogy ételallergiában szenved, mint amennyien valójában érintettek – derült ki egy amerikai vizsgálat során. A szakértők szerint nem csak Amerikára igaz ez az állítás, hanem az egész világban hasonló tapasztalhatunk (origo.hu, 2019).

Egy másik 2018-ban végzett kutatás során az angol Aston Egyetem kutatója, Rebecca C. Knibb arra a kérdésre kereste a választ, hogy az emberek hány százaléka gondolja magát ételallergiával vagy ételintoleranciával érintettnek. Az eredmények szerint az emberek kb. 35 százaléka diagnosztizálja magát (vagy gyermekeit) tévesen ételintoleranciával vagy ételallergiával, majd próbálja meg kezelni önmagát, ahelyett, hogy megfelelő orvosi tanácsot és segítséget kérne (Knibb, 2018).

Ezek a szakirodalmakban fellelhető információk és kutatási eredmények arra utalnak véleményem szerint, hogy a népesség körében sokan nincsenek tisztában azzal, hogy az

ételallergia fogalma mit is takar valójában, és hogy mennyire fontos az orvos által történő diagnosztizálása az öndiagnosztizálás helyett, ami gyakran vezethet téves következtetésekhez.

2.1.1. Keresztallergia

A keresztallergia egy másik, kevésbé ismert allergia típus, amely viszont ettől függetlenül gyakran léphet fel, a nem megfelelően betartott diéta miatt. Keresztallergiáról akkor beszélhetünk, ha a különböző eredetű, de hasonló szerkezetű allergéneket a szervezetünk azonosként ismeri fel. Ilyenkor allergiás tünetek és panaszok jelentkezhetnek.

Az 3. táblázatban feltüntetett élelmiszereket a szervezet hasonló szerkezetű allergénként azonosít:

3. táblázat: A hasonló szerkezetű allergének

alma	körte
barack	szilva, cseresznye
dió	búza, rozs, mák, mogoró, szezámmag
hagyma	spárga
tojás	madártoll, baromfihús

Forrás: B és Zentai, 2019. p. 30-31. alapján saját szerkesztés

2.2. Ételintolerancia

Az ételintolerancia hátterében bélműködési és emésztőrendszeri problémák állnak fenn. A jelentkező tünetek az étel elfogyasztása után általában több órával később jelentkeznek, és nagyon hasonlóak az ételallergia tüneteivel, ezért sokszor nagyon nehéz megkülönböztetni őket (medicoverkorhaz.hu, s.a.). Táplálékintoleranciáról akkor beszélünk tehát, ha a táplálék, vagy a táplálék-összetevők által kiváltott specifikus reakció immunológiai vagy pszichés eltérés nélkül következik be (Barna, ed., 2000).

Az ételintolerancia gyakoriságát illetően a Food and Drug Administration (FDA) adatai szerint 75-84 millió amerikainál igazolható, hogy érintettek. Ez azonban már a lakosság 28%-át foglalja magába. Az ételintolerancia miatt 60-70 millió embernél jelentkeznek emésztőrendszeri betegségek, úgy, mint például a reflux betegség, irritábilis bél szindróma, székrekedés, laktózintolerancia. Az ételintolerancia gyakorisága nagyon változatos és számos tényező befolyásolja: az európai lakosság 15-30%-a érintett, elsődlegesen a felnőttek körében gyakori. Magyarországon többségben a lisztérzékenység (cölikália) és a laktózérzékenység

néven emlegetett intoleranciák fordulnak elő. Mind az ételallergia, mind az ételintolerancia területén folyamatosan emelkedik a betegségben érintettek száma (Balogh, 2017).

Az ételintolerancia az ételallergiával szemben nem életveszélyes - olykor pedig annyira hétköznapiak a tünetei, hogy sokáig fel sem ismerjük a problémát. Az első és legfontosabb lépés az, hogy megpróbáljunk rájönni, vajon melyik ételcsoport okozhatja a tüneteinket (hazipatika.com, 2021).

4. táblázat: Az ételintolerancia tünetei

Az ételintolerancia tünetei	▪ hányinger, hányás
	▪ gyomorfájdalom
	▪ felfújódás, puffadás
	▪ gyomorégés
	▪ hasmenés, haspuffadás
	▪ fejfájás, migrén
	▪ idegesség, ingerlékenység
	▪ ízületi fájdalom

Forrás: medicoverkorhaz.hu, s.a.; allergiakozpont.hu, 2017 alapján saját szerkesztés

Számos oka van annak, hogy valakinél ételintoleranciát állapítanak meg. Legtöbb esetben az adott ételt lebontó enzimnek a szervezetből való hiánya okozza a problémát (például laktózérzékenység esetén hiányzik a laktózt lebontó enzim). Ennek a hiánya miatt a vastagbélben élő normális bélflóra baktériumai végzik el a feladatot, ami kiváltja a különböző – 4. táblázatban felsorolt – tüneteket. Ezek mellett még az is gyakori, hogy nem szereti a bélrendszerünk az ételekhez mesterségesen hozzáadott adalékanyagokat (például a színezékanyagokat, tartósítószerket stb.) (allergiakozpont.hu, 2017).

Az ételintoleranciának leggyakrabban előforduló 3 fő típusát – egyiket egy hasonló allergiával összehasonlítva – az alábbiakban mutatom be.

2.2.1. Gluténérzékenység

Az elmúlt 50 évben négyszer annyi volt a cöliakia (gluténérzékenység) iránti érzékenység, mint azelőtt. Világszerte, így hazánkban is egyre nagyobb a gluténérzékenységben szenvedők aránya, illetve a rejtett, azaz más néven lappangó érzékenyeket is figyelembe véve pedig nagyon valószínű, hogy minden századik magyar ember érintett lehet. A gluténérzékenység többnyire öröklődik, ugyanis a megbetegedettek elsőfokú

rokonainak mintegy 10%-a gluténérzékeny. Érdekes az is, hogy a gluténérzékenység a gyerekeknél nagyobb mértékben van jelen, és az érintettek 70%-a pedig nő (Balogh, 2017).

Gluténérzékenység esetén a kezelést kizárólag a szakszerűen és pontosan megtervezett, megfelelő módon betartott, gluténmenténmentes alapanyagokból gondosan elkészített diéta jelenti, amelynek során nagyon fontos ügyelni az edényzet és étkészlet gluténmentességének biztosítására is (Gyuricza és Zentai, 2019).

5. táblázat: Gluténtartalmú termékek

Gluténtartalmú termékek	▪ búza és búzaeredetű termékek: búzaliszt, búzakorpa, búzatöret, búzadara, búzacsíra, búzacsíraolaj, búzakeményítő, módosított búzakeményítőfélék, hidrolizált búzafehérje, búzafehérje alapú sütőipari térfogatnövelő szer
	▪ rozs és rozseredetű termékek
	▪ árpa és árpaeredetű termékek
	▪ zab és zaberedetű termékek
	▪ tönköly (tönkölybúza) és örleményei
	▪ fenti gabonafélék keresztezésével előállított bármely mag és abból készült termék
	▪ fenti magok pelyhesített változata
	▪ gluténliszt

Forrás: Gyuricza és Zentai, 2019 alapján saját szerkesztés

A gluténmentes kifejezés azt jelenti, hogy a termék gyártása során az 5. táblázatban feltüntetett anyagok közül egyik sem került a termékbe, és a gyártás, illetve a csomagolás során a terméknek az 5. táblázatban felsorolt anyagokkal való szennyeződése is kizárható (Balogh, 2017).

A gabonák mind táplálék, mind inhalációs allergénként is feltűnhetnek (pl. a pékek asztmája). Búzaliszt belégzésre allergiás egyén legtöbbször probléma jelentkezése nélkül fogyaszthat lisztes ételeket. Fordítva is igaz lehet, mert bár a gabonafélék elfogyasztása tüneteket okoz, nem egyenlő azzal, hogy feltétlenül panaszokat vált ki a gabona pollenje is (Barna, ed., 2000).

6. táblázat: A gluténérzékenység tünetei

A gluténérzékenység tünetei	▪ (hosszú ideig tartó) hasmenés, haspuffadás
	▪ zsírfényű széklet
	▪ étvágytalanság, fogyás (gyermekeknél fejlődésben való elmaradás)
	▪ gyomorégés
	▪ tejcukorérzékenység (laktózintolerancia)
	▪ fogzománc hibák, korai fogromlás
	▪ rendszeresen visszatérő afták a szájban

Forrás: allergiakozpont.hu, 2017 alapján saját szerkesztés

2.2.2. Hisztamin intolerancia

A hisztamin a gyulladásos reakciók hírvivő anyaga, amelyet részben a szervezetünk állít elő, részben pedig egyes táplálékainkban található meg. A magas hisztamin tartalmú élelmiszerek között tartjuk számon a feldolgozott, füstölt húsokat, az érett sajtokat, a savanyúságokat, a borokat, a csokoládét, illetve a szakszerűtlen feldolgozás miatt baktériumokkal szennyezett ételeket (medicoverkorhaz.hu, s.a.). Intolerancia esetén a szervezet nem képes a bevitt hisztamin megfelelő lebontására, ezért allergiás tünetek léphetnek fel (egeszseghalauz.hu, 2020).

7. táblázat: A hisztamin intolerancia tünetei

A hisztamin intolerancia tünetei	▪ kivörösödött arc és a nyak
	▪ keringési problémák
	▪ szaporább szívverés
	▪ hasi görcsök

Forrás: egészségkalauz.hu, 2020 alapján saját szerkesztés

2.3. Hasonlóság – avagy mi a különbség a laktózérzékenység és tehéntejfehérje-allergia között?

A laktózérzékenységet és a tehéntejfehérje-allergiát a hasonló tünetek alapján sokan összekeverik, azonban teljesen más étrendi kezelést igényelnek.

A tehéntej-allergiára a második világháború után kezdtek el figyelni a csecsemőtápszerek elterjedésével párhuzamosan (Barna, ed., 2000).

Ami a táplálkozást illeti, a **tejfehérjementes étrendben** a tej és annak minden származéka szigorúan kerülendő: tej, kefir, joghurt, ízesített tejkészítmények, tejpor, tejszín,

tejföl, tejszínhab stb. Ezen termékek laktózmentes változatai sem használhatók fel (Gyuricza és Zentai, 2019). A sajtgyártás során a fehérjék elveszthetik allergéntulajdonságukat, azonban tehéntej-allergia esetén biztonsággal nem fogyaszthatók (Barna, ed., 2000).

Laktózérzékenység esetén a tej- és tejtermékek korlátozásának mértéke az egyéni toleranciához igazítandó.

A **laktózmentes étrendben** kerülni kell minden olyan terméket, amelyek az alábbi élelmiszereket tartalmazzák, vagy a gyártás, csomagolás, ételkészítés során szennyeződhetett velük: tej, tejpör, tejszín, tejföl, joghurt, gyümölcsjoghurt, kefir, sajt, túró, habtejszín, kávétejszín, főzőtejszín, ír, írpor, tejsavó, tejsavópor, citopánpör, margarin (amennyiben tejjel, tejpörrel vagy savóval készül), tejsavóalapú édesítőszer, kazein, kazeinátok. Egyéb állat (pl.: juh, kecske stb.) teje és tejterméke. Mivel a tej és tejtermékek a legjobb kalciumforrások, a teljes megvonás egyáltalán nem javasolt, ezért a most már széles körben elterjedt laktózmentes termékekkel biztosítható a szervezet számára szükséges mennyiségű kalcium (Gyuricza és Zentai, 2019).

8. táblázat: A laktózérzékenység és tehéntejfehérje-allergia tünetei

A laktózérzékenység és tehéntejfehérje-allergia tünetei	▪ hányásos panaszok
	▪ haspuffadás
	▪ hasfájás
	▪ hasi görcsök
	▪ hasmenés

Forrás: allergiakozpont.hu, 2020 alapján saját szerkesztés

2.4. Az ételallergia és az ételintolerancia közötti különbségek - összefoglaló

Titus Lucretius római költő nyomán: „Ami az egyik embernek táplálék, az a másiknak keserű méreg.”

Az ételintolerancia és az ételallergia közötti legfontosabb különbségnek tekintjük azt, hogy míg az ételallergia által kiváltott tünetekért minden esetben az immunrendszer tehető felelőssé, addig az ételintolerancia tüneteit az emésztőrendszer okozza (Balogh, 2017).

9. táblázat: A hisztamin intolerancia tünetei

Ételintolerancia (IgG)	Ételallergia (IgE)
Lassú kialakulás: órákkal-napokkal az étel elfogyasztása után.	Gyors kialakulás: percekkel- órákkal az étel elfogyasztása után.
A reakció általában a leggyakrabban fogyasztott ételeknél fordul elő.	A reakciók viszonylag ritkák.
Krónikus betegségek erősen kötődhetnek ételintoleranciához.	Akut reakció: általában gyors és heves lefolyású.
A test bármely szervét vagy szövetét érintheti.	Általában a légutakat, bőrt és emésztést érinti.
Vizsgálat nélkül nehéz kimutatni.	Tünetei gyorsan megjelennek az allergén étel fogyasztását követően.
Nem jár életet veszélyeztető állapotokkal.	A reakció végzetes lehet.
IgG antitestek termelődnek.	IgE antitest okozta folyamat.

Forrás: foodtest.hu, s.a.; gastromed.hu, s.a. alapján saját szerkesztés

Ahogy a 9. táblázat is tartalmazza, az ételallergia gyorsan kialakul, nagyon veszélyes tünetekkel jár együtt – akár végzetes is lehet, illetve a légutakat, a bőrt és az emésztést érintő reakciókat produkál. Az ételintolerancia az ételallergiával szemben sokkal lassabban jelenik meg, tünetei kezelhetők – akár gyógyszer segítségével is, és a szervezet bármely részét érinthetik a reakciók.

Véleményem szerint elkerülhetetlen a mihamarabbi orvosi vizsgálat, amennyiben a szervezet valamilyen reakciót vált ki étkezés során vagy utána, ugyanis mindkét esetben felmerülnek komoly tünetek, sőt, ételallergia esetében akár életveszélyes állapotba is kerülhetnek egyesek. Fontos emellett, hogy ételallergia vagy ételintolerancia bármely típusával érintettek figyelmesen tájékozódjanak arról, hogy az ételek és italok, amelyet elfogyasztanak, mit tartalmaznak. Ebben segítenek az allergének hivatalos jelölései.

2.5. Az allergének hivatalos jelölése

A táplálékallergiákhoz vagy ételintoleranciákhoz illeszkedő élelmiszerek kínálata egyre bővül. Ezeknek a termékeknek az esetében különösen fontos, hogy ismerjük az élelmiszer-jelöléssel kapcsolatos információkat, és hogy ezeket az információkat a már ismert termékek esetében is folyamatosan ellenőrizzük (Gyuricza és Zentai, 2019).

Az élelmiszerelőállító és forgalmazó-vállalkozókat jogszabály kötelezi arra, hogy az általuk eladásra felkínált élelmiszerek allergiát és/vagy intoleranciát okozó összetevőiről pontos

információkkal szolgálgjanak a fogyasztóknak. A vásárlók a kapott információk alapján el tudják dönteni, hogy elfogyaszthatják az ételt, vagy sem. Emiatt az információt a vásárlás előtt kell megadni, mégpedig pontosan, felelősséggel és természetesen a szabályok szerint (portal.nebih.gov.hu, s.a.).

Az ezzel kapcsolatos szabályozás az 1169/2011 számú EU-rendeletben és az erre épülő nemzeti szabályozásban, a 36/2014. (XII. 17.) FM rendeletben található.

„A fogyasztók magas szintű egészségvédelmének megvalósítása és a tájékoztatáshoz való jogának biztosítása érdekében biztosítani kell, hogy megfelelő tájékoztatáshoz jussanak az általuk fogyasztott élelmiszerekkel kapcsolatosan. A fogyasztói döntéseket többek között befolyásolhatják az egészséggel és a környezettel kapcsolatos, valamint gazdasági, szociális és etikai megfontolások (Az Európai Parlament és a Tanács 1169/2011/EU rendelete, 2011).”

„Egyes összetevők és egyéb anyagok vagy termékek (például a technológiai segédanyagok) élelmiszer előállításában történő felhasználásuk és abban való további jelenlétük esetén egyes embereknél allergiás reakciót vagy intoleranciát válthatnak ki, és az ilyen allergia vagy intolerancia esetenként veszélyt jelenthet az érintettek egészségére. Fontos tehát, hogy a tudományosan igazoltan allergiát vagy intoleranciát okozó élelmiszer-adalékanyagok, technológiai segédanyagok és más anyagok vagy termékek jelenlétéről tájékoztatást nyújtsanak, hogy különösen az élelmiszer-allergiában vagy -intoleranciában szenvedő fogyasztók számára lehetővé váljon a számukra biztonságos élelmiszerek megfelelő információk birtokában történő kiválasztása (Az Európai Parlament és a Tanács 1169/2011/EU rendelete, 2011).”

„Az adatok arra utalnak, hogy az élelmiszer által okozott allergiás esetek nagy része nem előrecsomagolt élelmiszere vezethető vissza. Ezért a potenciális allergénekre vonatkozó tájékoztatást mindig a fogyasztók rendelkezésére kell bocsátani (Az Európai Parlament és a Tanács 1169/2011/EU rendelete, 2011).”

A rendelet szerint legelőször is a vendéglátónak fel kell tüntetnie/ki kell írnia, hogy az allergén információhoz hol tud a vendég hozzájutni. Ez a szabály minden vendéglátó számára kötelező.

A vendégeket a vásárlás/rendelés előtt kell tájékoztatni, amely történhet szóban vagy írásban (pl. étlapban, táblán, szórólapon) is. Az írásbeli tájékoztatón az egyes ételekben az összetevők alapján jelen lévő allergének felsorolását kell feltüntetni, és fontos az összetett

összetevőkre (pl. mártások, szószok) is figyelni, azok allergén összetevőit is kötelezően fel kell tüntetni. Az allergének feltüntetésének számos módja lehet: történhet megnevezéssel, ábrákkal és piktogramokkal is. Amennyiben az ábrás vagy piktogramos tájékoztatást használják, jelmagyarázat szükséges, melyből egyértelműen tudja azonosítani a vendég az adott allergén.

Szóbeli tájékoztatás esetén olyan munkatársat kell megbízni, akit az allergén információkról kiképeztek, és aki a nyitvatartási idő alatt jelen van. A kijelölt munkatársnak ismernie kell azt a dokumentumot (pl. anyaghányad nyilvántartás), amelyben a szóban elmondott információk megtalálhatóak (portal.nebih.gov.hu, s.a.).

A 1169/2011/EU Rendelet az 10. táblázatban feltüntetett allergiát és intoleranciát okozó anyagokat nevesíti, esetükben kötelező a fogyasztó tájékoztatása:

10. táblázat: Az 1169/2011/EU Rendelet szerint kötelezően feltüntetett allergiát és intoleranciát okozó anyagok

1. Glutént tartalmazó gabonafélék
2. Rákfélék és a belőlük készült termékek
3. Tojás és a belőle készült termékek
4. Hal és a belőle készült termékek
5. Földimogyoró és a belőle készült termékek
6. Szójabab és a belőle készült termékek
7. Tej és az abból készült termékek
8. Diófélék, azaz mandula, mogyoró, dió, kesudió, pekándió, brazil dió, pisztácia, makadámia vagy queenslandi dió és a belőle készült termékek
9. Zeller és a belőle készült termékek
10. Mustár és a belőle készült termékek
11. Szezámmag és a belőle készült termékek.
12. Kén-dioxid és az SO ₂ -ben kifejezett szulfitek 10 mg/kg, illetve 10 mg/liter összkoncentrációt meghaladó mennyiségben
13. Csillagfürt és a belőle készült termékek
14. Puhatestűek és a belőlük készült termékek

Forrás: portal.nebih.gov.hu, s.a. alapján saját szerkesztés

Nem minden esetben kötelező minden allergiát és intoleranciát okozó anyagot feltüntetni, például amelyeknek a neve egyértelműsíti az adott allergén jelenlétét, azt külön nem szükséges megemlíteni. (Pl. tojásos galuska esetében a tojás jelenléte egyértelmű – tehát nem kell feltüntetni - de a tej és glutén jelenlétéről tájékoztatást kell adni (portal.nebih.gov.hu, s.a.).

2.6. Egészséges táplálkozás

Az egészség, és az egészséget befolyásoló tényezők megfogalmazására számos definíció létezik, ezek közül az Egészségügyi Világszervezet (WHO) által 1948-ban közölt definíció így fogalmaz: „Az egészség a teljes testi, lelki és szociális jóllét állapota, és nem csupán a betegség hiánya (who.int, s.a.).”

Az Európai Unióban az 1990-es években a fogyasztói igények széles körű vizsgálata során az a visszaigazolás érkezett, hogy nemcsak a *frissesség* az első, hanem emellett az élelmiszerek *egészséges* jellege, a *minőség* és a *kényelem* is a legfontosabb szempontok közé tartoznak a vásárlók körében. Ezen időszak után a következő évtizedben a felsorolt szempontokat megelőzve az élelmiszerek *egészségessége* került előtérbe. Ezt a fogyasztói igényt szinte lehetetlen meghatározni, ugyanis a fogyasztók habitusa (kora, egészségi állapota, neme, foglalkozása stb.) és az élelmiszerek hasonló változatossága korlátlan számú kombinációra ad lehetőséget. Az egészséges táplálkozás a megfelelő táplálékválasztástól, az ételkészítéstől, a megfelelő étkezési ritmustól és az étkezési körülményektől egyaránt függ. A legfontosabb szempont mindezek mellett az, hogy a táplálék energiatartalma, a tápanyagok minősége és aránya a szervezet igényeinek megfelelően.

Az egészséges élelmiszer fogalmát Balogh (2017) szerint le kell szűkíteni arra a termékkörre, amelyről tudományos alapossággal meg lehet állapítani, hogy a fogyasztásuk az egészség helyreállítását és fenntartását szolgálja. Ezek kizárólag csak olyan termékek lehetnek, amelyek előállítása ellenőrzött körülmények között, a minőségirányítási rendszer kontrollja alatt történik (Balogh, 2017).

„Önmagában egészséges vagy egészségtelen élelmiszer nem létezik. A kérdés az, hogy egy adott fogyasztó számára szolgálja-e annak egészségét. Ebből a meghatározásból következik, hogy az élelmiszer más-más tulajdonsága és annak más-más mennyisége egyaránt egészséges lehet a különböző korú és egészségi állapotú fogyasztók számára (Balogh, 2017, p. 103).”

Országos Gyógyszerészeti és Élelmezés-egészségügyi Intézet ötvenként végez felmérést a magyar felnőtt lakosság tápláltsági állapota felől az Országos Táplálkozás és Tápláltsági Állapot Vizsgálat keretein belül. A legutolsó vizsgálat 2019-ben valósult meg, annak azonban még nincs meg az eredménye, ezért a 2014-es adatokat használva kiderül, hogy a felnőttek csaknem kétharmada túlsúlyos vagy elhízott (a férfiak 28,2%-a, a nők 31,5%-a elhízott) (Erdei, et al., 2014).

1975 óta a világban az elhízás majdnem megháromszorozódott. 2016-ban több mint 1,9 milliárd 18 évesnél idősebb felnőtt volt túlsúlyos, ebből 650 millió felnőtt elhízott volt. A világ lakosságának nagy része olyan országokban él, ahol a túlsúly és az elhízás miatt több ember veszti el életét, mint az alultápláltság miatt. (who.int, 2021).

A felnőttek körében az elhízás aránya az Egyesült Államokban, Mexikóban, Új-Zélandon és Magyarországon a legmagasabb, míg Japánban és Koreában a legalacsonyabb (oecd.org, 2017).

A WHO által 2004-ben elfogadott és 2011-ben újra elismert politikai nyilatkozatban a „WHO globális étrendi, fizikai aktivitási és egészségügyi stratégiája (WHO Global Strategy on Diet, Physical Activity and Health)” leírja az egészséges táplálkozás és a rendszeres fizikai aktivitás támogatásához szükséges intézkedéseket. A stratégia minden ebben résztvevőt és érdekeltet felszólít arra, hogy globális, regionális és helyi szinten tegyenek lépéseket az étrend és a fizikai aktivitás javítása érdekében a lakosság körében. (who.int, 2021).

A megfelelő és minőségi táplálkozásnak hatalmas jelentősége van, hiszen egyes becslések szerint a krónikus betegségek 70-80 százaléka az egészségtelen étrend miatt alakul ki. (webbeteg.hu, 2017) Ez nagy teher az ország egészségügyi dolgozóinak és intézményeinek is, ugyanis a szövődmények miatt az elhízottak számával folyamatosan nő a szív- és érrendszeri megbetegedések, a daganatos betegségek, valamint az inzulinrezisztenciával élők száma is. Emellett sajnálatos módon nő továbbá a 2-es típusú cukorbetegséggel küzdők csoportja is (Gelencsér, 2015).

A felsorolt betegségek hátterében alapvetően a következő kockázati tényezők állnak:

- zöldség-gyümölcs, teljes kiőrlésű gabonák, olajos magvak, rost, tej, kalcium, omega-3 zsírsav és a többszörösen telítetlen zsírsavak túl kevés fogyasztása;
- a só, vörös hús, feldolgozott hús, cukros üdítőitalok és transzzsír túlzott mértékű fogyasztása (healthdata.org, s.a.).

A National Health Service (NHS) szerint az egészséges táplálkozás kulcsa az, hogy megfelelő mennyiségű kalóriát fogyasszuk ahhoz képest, hogy mennyire vagyunk aktívak - így egyensúlyba tudjuk hozni az elfogyasztott energiát a felhasznált energiával. Amennyiben többet eszünk vagy iszunk, mint amennyire a testünknek szüksége van, az hízáshoz vezet, mert a felhasználatlan energia zsírként tárolódik. Ennek a fordított esetében, ha túl keveset eszünk és iszunk, akkor fogyás következik be, ezért meg kell találni a kettő közti optimális fogyasztást.

Sokféle, megválogatott ételeket kell fogyasztani annak biztosítása érdekében, hogy a kialakult kiegyensúlyozott étrend alapján a szervezet megkapja az összes szükséges tápanyagot. A férfiaknak napi 2500 kalória bevitele, míg a nőknek napi 2000 kalória bevitele ajánlott (nhs.uk, 2019).

„A túlságosan sok ugyanannyira káros, mint a túlságosan kevés. A táplálkozásban nem érvényes az, hogyha valami előnyös, akkor abból több még előnyösebb. Itt inkább „ami sok, az egészségtelen” elve érvényesül (Bíró és Bíró, 2000, p. 363).”

Az egészségünk szempontjából minden, amit elfogyasztunk nagy mértékben befolyásolja a szervezetünket és az életünket, de a megfelelő étrend most és a jövőben is egészségesebbé tehet bennünket. A legfőbb cél a változatosság és a mértékletesség, illetve kis lépésekkel meg tudjuk változtatni étrendünket és szokásainkat (semmelweis.hu, 2019). Az elhízás és gyakori társbetegségeinek kialakulásának megakadályozásához elsősorban a finomított szénhidrátok (cukrok) fogyasztásának csökkentésére, illetve az ételmi rostban gazdag táplálkozásra és rendszeres testmozgásra van szükség (Gelencsér, 2015). Ahhoz, hogy a tápanyagokat megfelelő módon és megfelelő mértékben vigyük be a szervezetünkbe, rendszeresen tartalmaznia kell étrendünknek különböző zöldségeket, sovány húsokat, gyümölcsöket, halakat, gabonaféléket és tejtermékeket is. A megfelelően összeállított étrend segít a helyes testtömeg fenntartásában, és bizonyítottan csökkenti a nem megfelelő táplálkozás okozta betegségek kialakulásának kockázatát (például: szív és érrendszeri betegségek, cukorbetegség, egyéb daganatos betegségek) (semmelweis.hu, 2019).

Az étrend összeállításában 2017-től hazánkban az OKOSTÁNYÉR® segíti az érdeklődőket. A Magyar Dietetikusok Országos Szövetsége (MDOSZ) elkészítette a legújabb magyar táplálkozási ajánlást, amely az OKOSTÁNYÉR® elnevezést kapta. Az egészséges lakosságnak szánt útmutató külön-külön osztja a felnőtteknek és gyerekeknek szóló információkat, illetve szintén külön fogalmazza meg az egészséges táplálkozás legfontosabb alapelveit. A honlapon megtalálható egy tányér, melyen a rajta lévő ételek javasolt arányait és összetételét ábrázolják. Ezen kívül a honlap további részein bővebb, részletesebb információt kaphatunk arról, hogy mit, és miből mennyit javasolt fogyasztani. A tányér (1. ábra) négy fő részre van osztva (zöldség-gyümölcs, gabonafélék, húsok/halak/tojás/tej és tejtermékek), sőt, még a cukor, zsiradék, só és a folyadék beviteléről is tájékoztatást nyújtanak (okostanyer.hu, s.a.).

Az OKOSTÁNYÉR® legfontosabb ajánlásai, tippjei a következők:

1. „Együnk minden főétkezéshez piros, narancs és sötétzöld színű zöldségfélét, például sárgarépat, paradicsomot vagy brokkolit, változatos formában: nyersen, főve, párolva, zöldséglének, salátának vagy szendvicskrémnek elkészítve.
2. Tízórára, uzsonnára, desszertként kiváló választás a gyümölcs.
3. Heti 2-3 alkalommal elropogtathatunk 1-1 kis maréknyi nem sózott olajos magvat, például mandulát, diót, tökmagot. Remekül kiegészítheti a tízórait vagy uzsonnát.
4. Naponta egyszer együnk teljes értékű gabonafélét, például kenyér, péksütemény, müzli, levesbetét vagy köret formájában.
5. Mindennap szerepeljen az étrendünkben tej vagy tejtermék! A tejtermékek, pl. sajtok, joghurtok, tejföl közül zsírtartalmuk alapján válasszunk. Kerüljön nagyobb hangsúly a sovány alternatívákra, pl. Óvári vagy Tolnai sovány sajt, 12%-os tejföl.
6. Hetente legalább egyszer kerüljön az asztalunkra tengeri hal.
7. Igyunk meg naponta 8 pohár (2-2,5 dl/pohár) folyadékot. Ebből legalább 5 pohár ivóvíz legyen.
8. Vásárláskor olvassuk el az élelmiszerek címkéjét! Hasonlítsuk össze a termékek zsír-, só- és cukortartalmát. Helyezzünk nagyobb hangsúlyt az alacsonyabb értékekkel rendelkező termékekre!
9. Hetente legfeljebb kétszer fogyasszunk desszertet, édességet! Törekedjünk a felhasznált cukormennyiség csökkentésére!
10. Csak alkalmanként csemegézzünk a nagy zsírtartalmú fogásokból, élelmiszerekből, mint például a kolbászok, szalámifélék, tejszínes mártások és desszertek, majonéz.”



Forrás: okostanyer.hu, s.a.

1. ábra: Okostányér

Az egészséges táplálkozás másik fontos szabálya a táplálkozások gyakorisága. Számos megfigyelés, illetve az embereken és állatokon végzett kísérlet igazolta, hogy az emésztés és felszívódás jobb akkor, ha a napi táplálkozás nem 2-3 kiadós evésből, ivásból, hanem sok kis étkezésből áll. Ennek megfelelően tehát a helyes táplálkozási gyakoriság 4-5 étkezés naponta, körülbelül 2-3 óránként (Horváth, ed., 2020).

Az egészséges táplálkozás nem a szigorú korlátozásokról, az édességek megvonásáról, a vékonynak maradásról vagy a kedvenc ételeink megfosztásáról szól. Leginkább az a lényeg, hogy az ember jól érezze magát, általa sokkal több energiája legyen, illetve nem csak az egészségét javíthatja, hanem a hangulatát is (helpguide.org, 2021). Az egészséges táplálkozás tehát nem egy kötelezően betartandó fogyókúra vagy diéta. Az egészséges táplálkozás egy olyan lehetőség, amely során egyszerű változtatásokkal átformálhatjuk a megszokott étrendünket egy jobb életminőség és a boldogabb élet érdekében (dietless.hu, 2017).

Az egészségtudatos táplálkozás nem összetévesztendő az egészséges ételekkel, ugyanis sok étel egészségesnek bizonyul, azonban az egészséges táplálkozás a megfelelő mennyiségű ételekben és italokban, illetve a változatosságban és rendszerességben rejlik. Fontos, hogy a szervezetünk megkapja az energiát adó tápanyagokat (szénhidrátok, fehérjék, zsírok), és azokat is, amik nem tartalmazzak energiát (vitaminok, ásványi anyagok, nyomelemek) (dietetikamindenkinek.hu, s.a.). Az vagy, amit megeszel – hallható lépten nyomon. Ezzel egyet tudok érteni, mert véleményem szerint is a táplálkozásunkkal nagy mértékben befolyásoljuk az egészségünket.

3. Kutatási módszertan

3.1. Reprezentatív kutatás

A kutatásomban Gödöllő város azon vendéglátó egységei – ahol a vendégeknek felszolgálással, meleg étel helyben fogyasztására van lehetőségük – kerültek bevonásra, amelyek közé nem tartozónak tekintettem a gyorséttermeket és ételbárokat. A városban összesen 26 vendéglátó egység azonosítható, amelyek közül 19 étterem tekinthető vizsgálati alapsokasággként az általam meghatározott kritériumok szerint. A vizsgált időszakban a pandémia következtében 3 étterem bezárt, egy étterem pedig nem kívánt a kutatásban részt venni, elzárkózott az együttműködéstől. A vizsgálat során tehát a 19 étterem közül - a 4.2. fejezetben található 15. ábrán csillaggal megjelölt - 15 étterem állt rendelkezésre, ami reprezentatívnak tekinthető.

3.2. Szekunder adatokon alapuló kutatás

TDK dolgozatom első részében a témakörben releváns hazai és nemzetközi szakirodalmi háttér feldolgozására került sor. További szekunder adatfeldolgozásként a vizsgálati mintába bevont éttermek étlapjainak strukturált elemzésére került sor. Elvégeztem a vizsgálatba bevont éttermek ételkínálatának összehasonlító elemzését, figyelemmel az allergének feltüntetésének meglétére és minőségére. Minden étteremben személyesen, valamint azok internetes elérhetőségeiken (honlapok) keresztül is alaposan áttanulmányoztam az étlapokat, hogy milyen módon tájékoztatják a vendégeket az összetevőkről, és/vagy allergénekről.

3.3. Primer adatokon alapuló kutatás

3.3.1. Kvalitatív módszer

Interjú módszer alkalmazásával, strukturált interjúkat készítettem a vendéglátóegységek vezetőivel (15 fő). A mélyinterjúk személyesen kerültek megvalósításra, melyek során az adott étterem tulajdonosát/vezetőjét az étlap összeállításáról és kínálatáról, az alapanyagbeszerzésről, illetve az ételallergiát és ételintoleranciát érintő kérdésekről kérdeztem. Bevezetésképp az interjú elején ismertettem a dolgozatom célját, majd a már előre összeállított 8 kérdésről – illetve a SWOT elemzéshez szükséges alapszükségletekről – beszélgettem az interjúalanyokkal. Ezek a beszélgetések átlagban egy órát vettek igénybe, melyek során széleskörű betekintést

nyerhettem a vendéglátásmenedzsment ezen szegmensébe. A kapott válaszok mind hozzájárultak a kutatási kérdéseim pontosabb megválaszolhatóságához, magyarázatához.

3.3.2. Kvantitatív módszer

Ezen kutatási módszer keretein belül saját szerkesztésű kérdőív alkalmazásával felmérést végeztem a gödöllői éttermek vendégei körében, akik számára papír alapon és online módon egyaránt elérhetővé tettem a kérdőívet, tekintettel a pandémiás higiéniai és biztonsági intézkedésekre (tollhasználat, papír érintése stb.). A kérdőívben nyitott és zárt-kérdéseket tettem fel a vendégeknek (19 db), továbbá Likert-skálát is alkalmaztam három kérdés kapcsán. A kérdőív segítségével a fogyasztók étkezési szokásait vizsgáltam, illetve, hogy mi alapján választanak éttermet, és mennyire voltak elégedettek egy-egy étkezés alkalmával.

A kérdőív első részébe a szokásos demográfiai alapkérdéseket követően a zárt (egyszeres vagy többszörös választási lehetőségű) kérdések kerültek, amelyek az étteremben való étkezési szokásokra, és a vendég egészségügyi állapotára vonatkoznak. A továbbiakban az étteremmel kapcsolatos kérdések következnek, illetve Likert-skála alkalmazásával különböző szempontok alapján való értékelést kértem a kitöltőktől. A kérdőív papíralapon (225 db), és online (121 db) formában is kitöltésre került, összesen 346 kitöltéssel, de ebből 15 nem volt teljeskörűen vagy értékelhetően kitöltve, így végeredményként 331 db értékelhető kitöltött kérdőív szolgált a kutatásom alapjául.

Minden étteremben a pincéreket kértem meg, hogy amennyiben alkalmas, kérjék a vendégek segítségét egy kitöltéssel, illetve az éttermek online felületeire kerültek ki az online kérdőívek. Emellett Gödöllő városa rendelkezik egy Facebook csoporttal, melyben a helyi-, illetve szomszédos települések lakói alkotnak egy közösséget, így a kérdőívemet itt is megosztottam a tagokkal. Minden étteremből átlagosan 15-25 vendég kitöltése érkezett vissza hozzám.

Ezen válaszok alapján a felmérés eredményei alapvető matematikai-statisztikai módszerek alkalmazásával kerültek feldolgozásra (Excel, SPSS) megoszlás, szórás, módusz, medián, összefüggés/keresztösszefüggés vizsgálatokkal. A korcsoportok, illetve az éttermek látogatásának gyakorisága alapján képzett csoportok közötti esetleges eltéréseket az ételallergiában vagy ételintoleranciában való érintettségben a khi-négyzet próbával vizsgáltam. A két csoport (pl. a felsőfokú végzettséggel rendelkezők és azzal nem rendelkezők) közötti esetleges véleménykülönbségek kimutatására az ötfokú Likert-skálán mért állításokra adott értékek alapján a Mann-Whitney nemparaméteres próbát választottam, mert a Likert-skála

esetében a kapott értékek eloszlása sokszor eltér a normálistól. A kettőnél több csoport közötti véleménykülönbségek vizsgálatát a Kruskal-Wallis próba alapján végeztem el. A Kruskal-Wallis próba szignifikáns eredménye esetében a jelentős eltéréseket mutató csoportok meghatározására a Dunn-Bonferroni post-hoc próbát alkalmaztam. Az eredményeket többnyire grafikus módon is megjelenítettem, segítve azok könnyebb értékelhetőségét. A kapott eredmények elemzése és értékelése alapján következtetések levonására, fejlesztési javaslatok megfogalmazására kerül sor.

3.3.3. SWOT elemzés

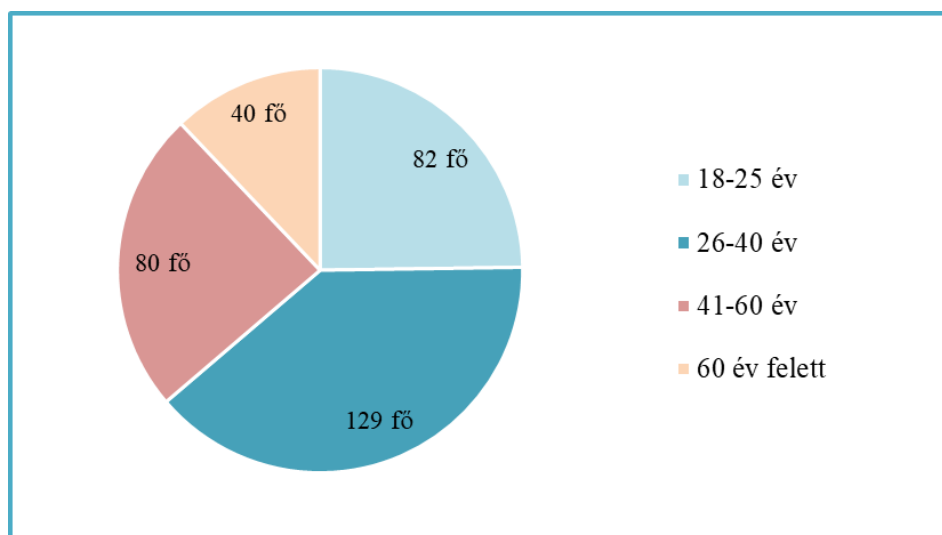
Az interjúk során a SWOT elemzés elkészítéséhez célirányos kérdésekkel gyűjtöttem információkat az étteremmel kapcsolatos erősségekről, gyengeségekről, lehetőségekről és veszélyekről. A válaszok összesítését követően került sor a SWOT elemzés elkészítésére és annak grafikus ábrázolására.

4. Eredmények

4.1. Kérdőívek

A kutatásban résztvevő éttermek vendégei körében végzett kérdőíves felmérés 2021. július - szeptember között zajlott. A kérdőívek papíralapon (225 db), és online (121 db) formában is elérhetőek voltak a kitöltők számára. Összesen 346 kitöltésre került sor, de ebből 15 nem volt teljeskörűen vagy értékelhetően kitöltve, így végeredményként 331 db értékelhető kitöltött kérdőív szolgált a vizsgálataim alapjául.

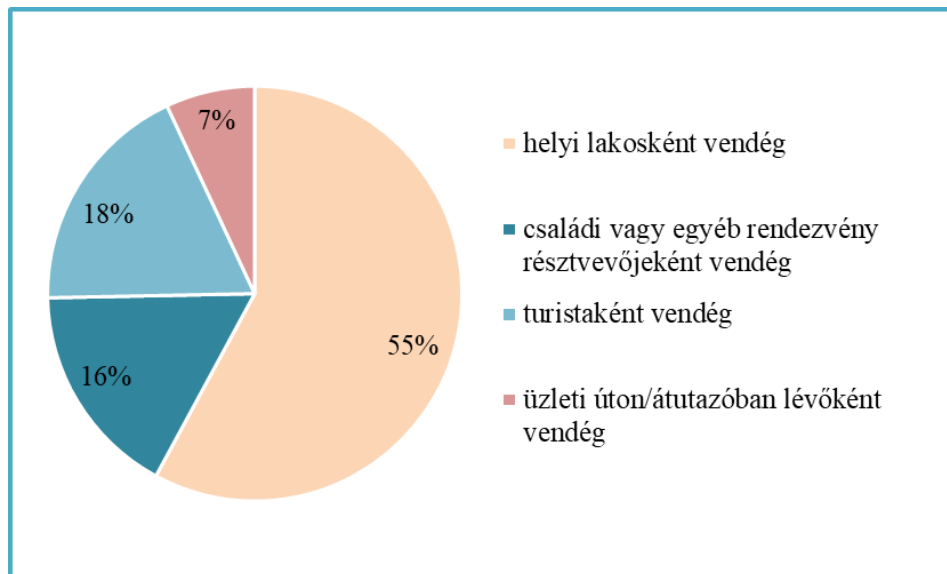
A válaszadók közül a nők töltötték ki nagyobb arányban a kérdőívet (60%), míg a férfiak aránya 40%.



Forrás: saját feldolgozás, N=331

2. ábra: A válaszadók életkor szerinti eloszlása

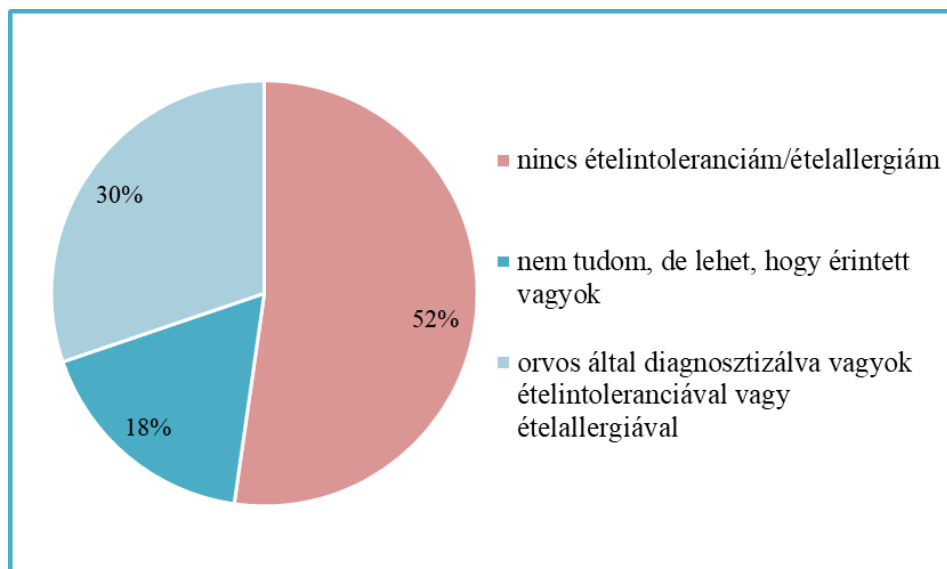
A kitöltők kor szerinti eloszlását tekintve (lásd 2. ábra) a 26-40 év közöttiektől érkezett a legtöbb információ (129 fő), és a fiatalabb (18-25 év), illetve a 41-60 év közötti kitöltők száma szinte majdnem azonos (82-80 fő). Végzettség szempontjából a válaszadók 45%-a (150 fő) főiskolai vagy egyetemi diplomával rendelkezik, és az érettségivel rendelkezők aránya is magas, 41% (137 fő).



Forrás: saját feldolgozás, N=331

3. ábra: A vendég éttermi látogatásának jellege

Ahogy azt előzetesen vártam, legnagyobb arányban (55%) a gödöllői helyi lakosok vettek részt a felmérésben, 183 kitöltéssel (lásd 3. ábra) Emellett a rendezvényen résztvevő és a turistaként érkezett vendégek majdnem azonos arányban töltötték ki a kérdőívet (18%, illetve 16%), csupán 7%-ban az üzleti úton vagy átutazóban lévő vendégek.

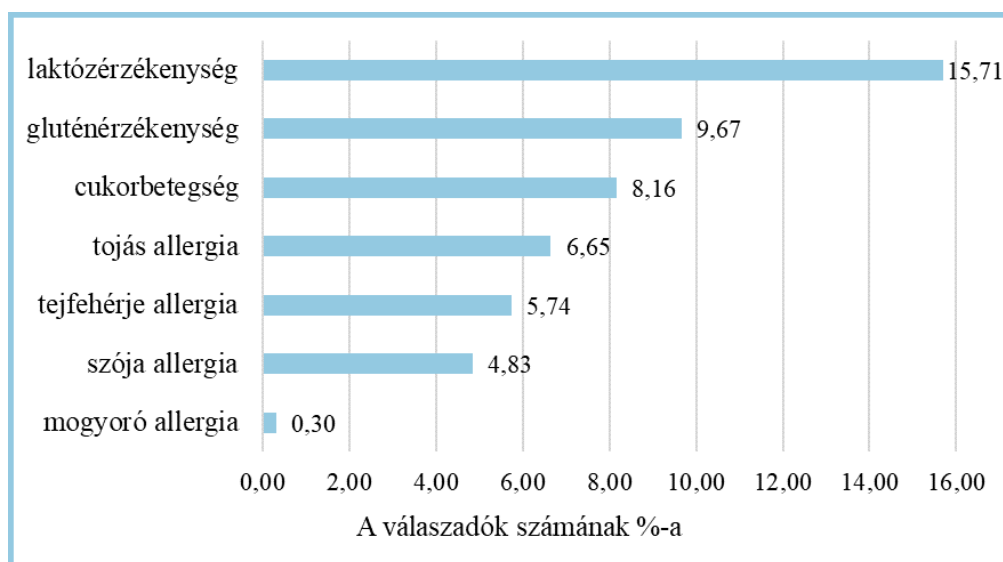


Forrás: saját feldolgozás, N=331

4. ábra: A vendégek ételintoleranciával vagy ételallergiával való érintettsége

A vizsgálataim fókuszában az a kérdés állt, hogy hány vendég érintett ételintoleranciával vagy ételallergiával, illetve hányan gondolják azt, hogy érintettek lehetnek, azaz tapasztalnak magukon erre utaló tüneteket. A válaszadók 30%-a (100 fő) nyilatkozott úgy, hogy rendelkezik orvos által diagnosztizált ételallergiával vagy ételintoleranciával, illetve 18%-uk azt gondolja, hogy a jelentkezett tünetek és panaszok miatt ők is érintettek lehetnek (lásd 4. ábra).

Többen nem vizsgáltatják ki magukat, és öndiagnosztizálásba kezdenek, ami azt eredményezheti, hogy egy akár teljesen valótlan betegséggel néznek szembe, és kezelik magukat helytelenül. A 2.1 fejezetben megemlített kutatások is alátámasztják ezt, ugyanis az eredmények alapján az emberek kb. 35 %-a diagnosztizálja magát (vagy gyermekeit) tévesen ételintoleranciával vagy ételallergiával (Knibb, 2018).

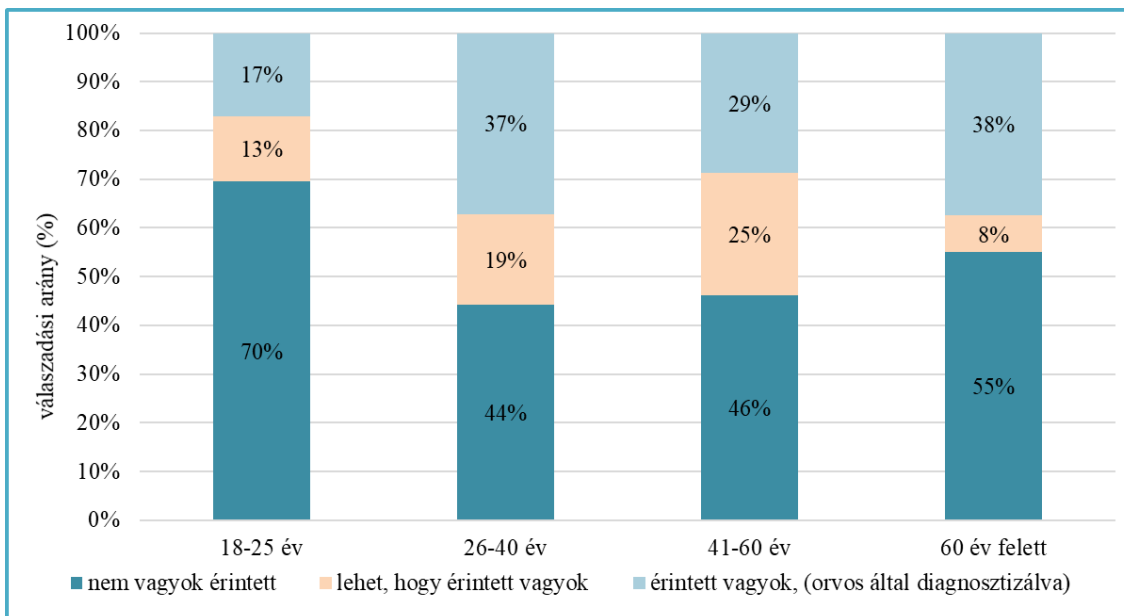


Forrás: saját feldolgozás, N=100

5. ábra: A válaszadók diagnosztizált ételallergia vagy ételintolerancia típusainak százalékos megoszlása

A felmérésem során az ételallergiával vagy ételintoleranciával érintetteket arra kértem, hogy válasszák ki – amennyiben szeretnék – hogy mely típusú betegséggel diagnosztizálták őket. A kitöltők több választ is bejelölhettek, ezért volt, aki akár 2-3 diagnosztizált betegséggel is érintett. Emiatt azt, hogy pontosan hány fő rendelkezik az adott ételallergia-, vagy ételintolerancia típusal - nehéz megállapítani a több betegséggel rendelkezők miatt. Ezen okból kifolyólag a különböző típusok eloszlását tekintve legnagyobb arányban a laktózérzékenységet (15,71%) és a gluténérzékenységet (9,67%) jelölték be a válaszadók (lásd 5. ábra). A 2.2. fejezetben részletesen bemutatásra kerültek a különböző ételintolerancia típusok, melyek közül Balogh (2017) állításával szeretném a kérdőív eredményeit párhuzamba állítani, miszerint Magyarországon többségben a gluténérzékenység és a laktózérzékenység néven emlegetett

intoleranciák fordulnak elő. A válaszadók eredményei szintén azonosak a szakirodalmi következtetésekkel, de emellett a cukorbetegség, a tojás-, tejfehérje-, szója- és mogyoró allergia jelenléte is akadályozza a válaszadók mindennapjait.



Forrás: saját feldolgozás, N=331

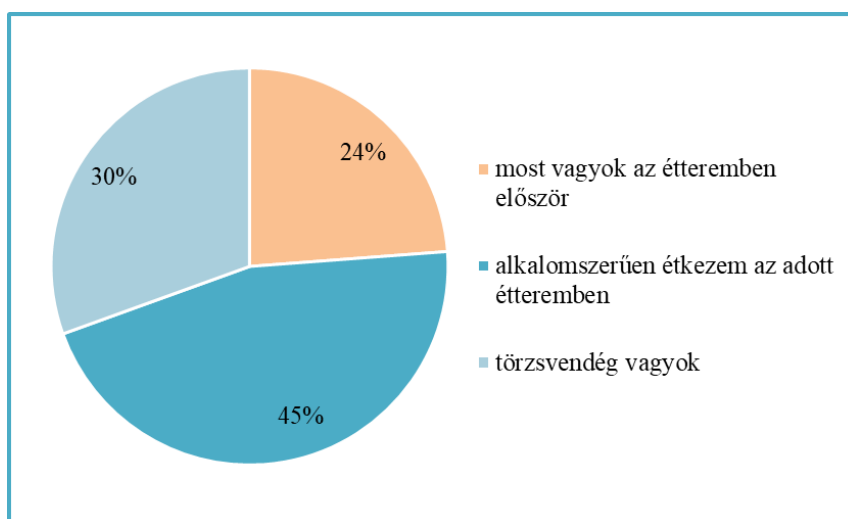
6. ábra: A válaszadók megoszlása az ételintoleranciában vagy ételallergiában való érintettség szerint, korcsoportonként

Korcsoportokat tekintve (lásd 6. ábra) a 26-40 év közöttiek, és a 60 év felettiek közel azonos arányban (37%-38%) érintettek ételintoleranciával vagy ételallergiával. A 41-60 év közöttiek 25%-a azt feltételezi, hogy lehet, hogy érintett lehet valamely betegséggel, így a legnagyobb arányban ők érzékelték magukon ételallergiára vagy ételintoleranciára utaló tüneteket. A korcsoportok között eltérőek az arányok az egyes típusok szerint, így kiemelkedő eredmény nem mutatható ki közöttük.

A továbbiakban a kérőíves felmérés eredményeinek bemutatására a kutatási kérdések mentén kerül sor. Az egyes kutatási kérdésekhez több kérdőíves válasz is kapcsolódik, valamint ahol az értelmezhető, az interjúk során kapott információk is ennek mentén kerülnek ismertetésre.

1. kutatási kérdés: *Van-e bármilyen különbség az alkalomszerű, első alkalommal az adott helyen étkező és a törzsvendégek között abban a tekintetben, hogy érintettek-e ételallergiában, ételintoleranciában? Fontos szempont-e a törzsvendégeknek az étterem választásakor, hogy az számukra biztonságos étkezési lehetőséget kínál?*

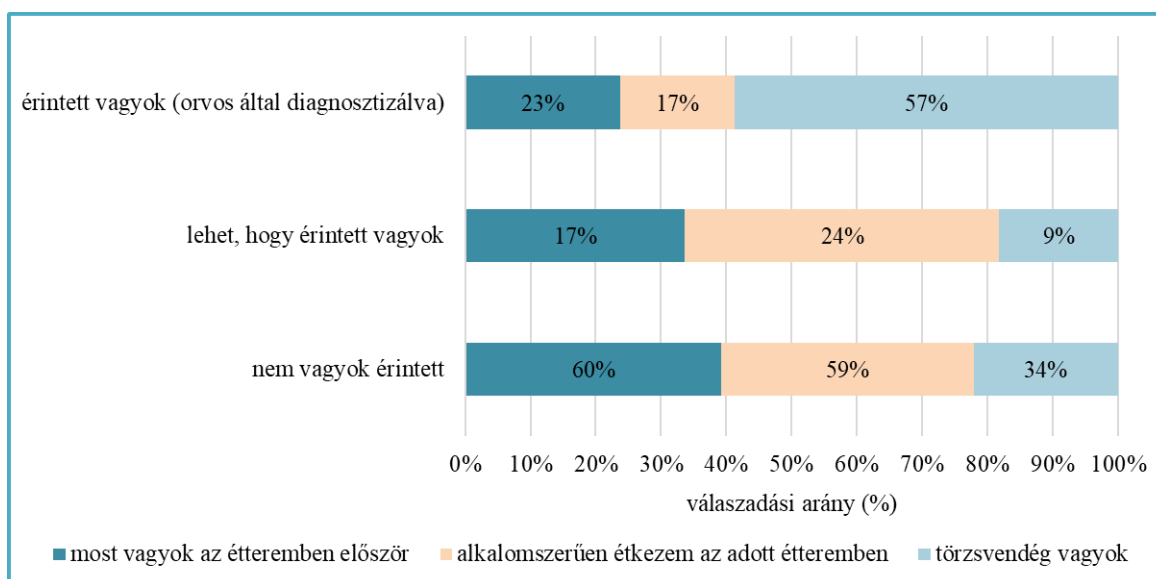
A vizsgálat helyszínéül választott Gödöllő egy közepes méretű város (több, mint 32 ezer lakos), ahol reális feltételezésnek tekinthető, hogy az egyes éttermeknek vannak törzsvendégei, akik rendszeres visszajárók ugyanabba az étterembe. Továbbá a törzsvendégekre az is jellemző lehet, hogy azért választják rendszeresen ugyanazt az éttermet, mert maximálisan biztonságban érezhetik magukat a kínált ételek összetevőinek megfelelése, illetve a gasztronómiai élmény miatt is. Tehát egy bizalmi alapon kialakuló vendégkört feltételeztem, akik körében úgy vélem, hogy nagyobb arányban fordulnak elő ételallergiával, ételintoleranciával érintett személyek.



Forrás: saját feldolgozás, N=331

7. ábra: A vendégek megoszlása abban a tekintetben, hogy milyen gyakran látogatják az adott éttermet

A válaszadók étteremben étkezésének gyakorisága szerinti eloszlást tekintve (lásd 7. ábra) a legnagyobb arányban (45%) az alkalomszerűen fogyasztó vendégek vettek részt a felmérésben, míg a törzsvendégek és az először az adott étteremben fogyasztó vendégek közel azonos arányban (30%-24%) voltak jelen.



Forrás: saját feldolgozás, N=331

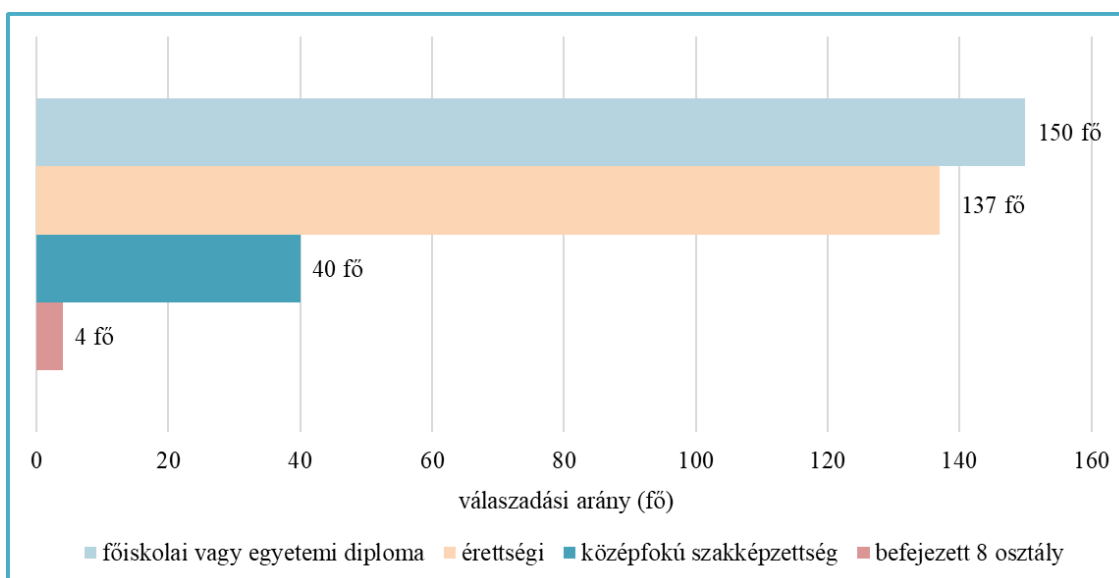
8. ábra: A válaszadók számának százalékos megoszlása az ételintoleranciában vagy ételallergiában való érintettség, és az étteremben étkezés gyakorisága szerint

Az orvosilag ételintoleranciával vagy ételallergiával diagnosztizált válaszadók 57%-a törzsvendégként étkezik a gödöllői éttermekben, míg az alkalomszerűen (17%), és az először az adott helyen fogyasztó, szintén érintett vendégek (23%) jóval kisebb arányban fordulnak elő (lásd 8. ábra). A szignifikáns Kruskal-Wallis próbához ($K-W=15,06$, $p<0,002$) tartozó Dunn-Bonferroni post-hoc próba eredménye alapján jelentős eltérés állapítható meg a vizsgált csoportok között: a törzsvendégek jelentősen nagyobb fontosságot tulajdonítottak a biztonságának a másik két csoporthoz - alkalomszerűen az adott étteremben étkező, és az étteremben először étkező vendégekhez - képest.

A kapott eredmény azt bizonyítja, hogy az ételallergiával, ételintoleranciával érintett törzsvendégek számára kifejezetten a biztonságos étkezési lehetőség a legfontosabb szempont az éttermi fogyasztásuk, illetve az étteremválasztásuk során. Ezek alapján tehát a kutatási kérdésem megválaszolásához kapcsolódó eredmények azt bizonyítják, hogy a törzsvendégek számára az étterem iránti bizalom kiemelten fontos szempont.

2. kutatási kérdés: *Gyakrabban járnak-e étterembe (havonta legalább 1-3 alkalommal) a diplomával rendelkező válaszadók, mint akik nem rendelkeznek felsőfokú végzettséggel, és vajon közülük az ételallergiával, ételintoleranciával igazoltan vagy feltételezetten érintettek tudatosan választanak-e éttermet speciális ételigényeik kielégítéséhez?*

Ezt a kutatási kérdésemet arra alapoztam, hogy a kereseti különbségek miatt sokan nem engedhetik meg maguknak, hogy rendszeresen étteremben étkezzenek. Továbbá azt is tényként tekintettem, hogy a felsőfokú végzettségűek magasabb jövedelemmel rendelkeznek, mint akiknek alacsonyabb a végzettségi szintjük. Ezek alapján tehát úgy vélem, hogy a magasabb végzettségű, kedvezőbb jövedelmi viszonyokkal rendelkező éttermi vendégek tudatosan választanak éttermi helyszínt étkezéseikhez, különösen azok, akik ételallergiával, ételintoleranciával érintettek.



Forrás: saját feldolgozás, N=331

9. ábra: A válaszadók végzettség szerinti megoszlása

Ahogy a 9. ábrán is jól látszik, a főiskolai vagy egyetemi diplomával rendelkező vendégek aránya a legnagyobb (45%), azonban az érettségizett válaszadók is hasonlóan magas százalékban (41%) töltötték ki a kérdőívet. Ez részben azt is bizonyíthatja, hogy a magasabb végzettséggel rendelkezők többet járnak étterembe, és szívesebben részt vettek a kérdőív kitöltésében, mint azok, akiknek nincs érettségije vagy diplomája.

Két csoportba rendeztem a végzettség szerinti válaszadókat, így egy „nincs felsőfokú végzettsége” csoportot alkottam, ugyanis összevontan mutatom be a továbbiakban a befejezett 8 osztályos, középfokú szakképzettséggel és az érettségivel rendelkező válaszadókat. Emellett

a főiskolai vagy egyetemi diplomával rendelkező válaszadók a „van felsőfokú végzettsége” csoportba kerültek.

Hiába tűnik úgy a 9. ábrán, hogy néhány fővel többen látogatták meg az adott éttermet a diplomával rendelkező vendégek, a Mann-Whitney próba eredménye ($Z=-0,771$, $p=0,440$) alapján azonban nincs jelentős eltérés a felsőfokú végzettséggel rendelkezők és azzal nem rendelkezők között az éttermek látogatásának gyakoriságában. Véleményem szerint ennek oka az is lehet, hogy egyre elterjedtebb a menürendszer az éttermekben, így a kedvező árak mellett többen ilyen formában fogyasztanak, így megnövekedett azok aránya is, akik eddig nem jártak étterembe, vagy csak ritkán keresték fel őket.

11. táblázat: A válaszadók megoszlása az ételintoleranciában vagy ételallergiában való érintettség, és a végzettség szerint

	Nem vagyok érintett	Lehet, hogy érintett vagyok	Érintett vagyok (orvos által diagnosztizálva)
Nincs felsőfokú végzettsége	57%	21%	22%
Van felsőfokú végzettsége	47%	13%	40%

Forrás: Saját feldolgozás, N=331 fő

A diplomások körében jóval magasabb arányban (40%) érintettek ételallergiával vagy ételintoleranciával a vendégek, azonban akik nem rendelkeznek felsőfokú végzettséggel, körükben magasabb az aránya azoknak, akik esetleg érzékeltek magukon betegségekre utaló tüneteket (lásd 11. táblázat). Véleményem szerint a magasabb jövedelemmel rendelkezők kivizsgálztatják magukat alaposan, míg akiknek erre nincs lehetőségük, ők csak feltételezni tudják, hogy érintettek lehetnek valamely problémával.

A kutatási kérdésem megválaszolásához a kérdőív eredményei alapján megvizsgáltam, hogy van-e bármilyen különbség a különböző végzettséggel rendelkezők tudatos étterembe járásának szokásai között. A khi-négyzet próba eredményei ($\chi^2=5,02$, szf=4, $p<0,287$) alapján nem állapítható meg jelentős eltérés a különböző végzettséggel rendelkező vendégek közötti tudatos étteremválasztásával kapcsolatban, a felsőfokú végzettséggel rendelkezők és azzal nem rendelkezők szinte ugyanolyan arányban nagyon fontosnak, vagy elég fontosnak (68% vs. 59%) tartják az allergénmentes ételeket felszolgáló éttermek felkeresését.

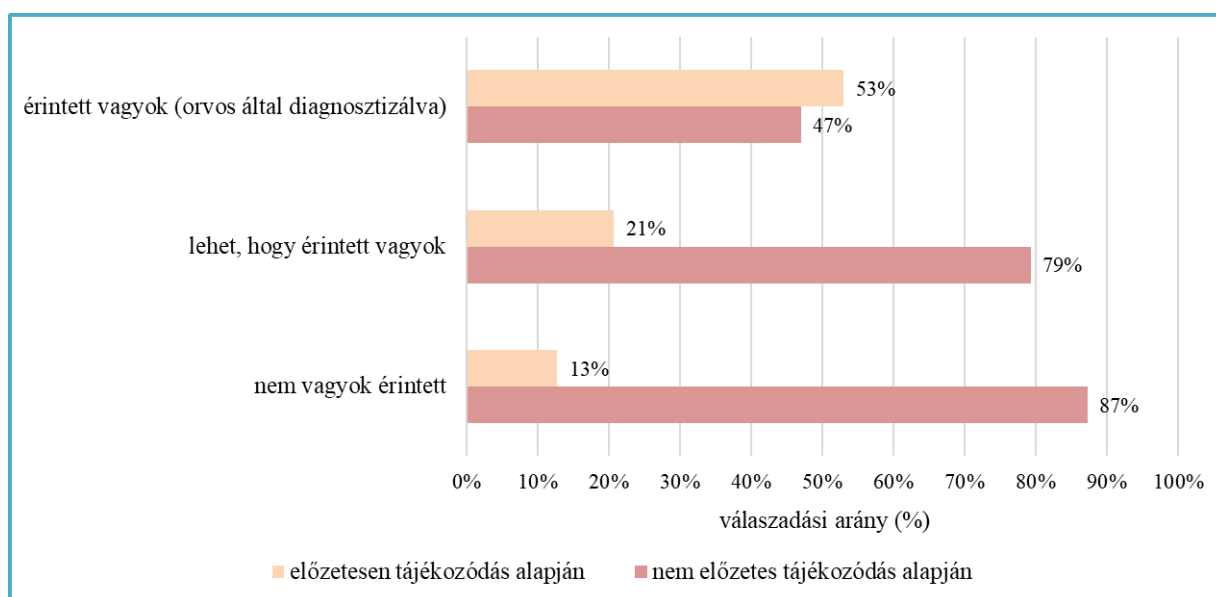
A kapott eredmények alapján nem állapítható meg jelentős különbség a különböző végzettséggel rendelkező válaszadók étterembe járási szokásai között, illetve a diplomával

rendelkezők és az azzal nem rendelkezők is egyaránt tudatosan választanak éttermet. Ezen kívül ugyan nem a kutatási kérdéseimhez tartozik, de a végzettségek között egyértelműen látszik, hogy majdnem kétszer annyi a diplomával rendelkező, ételallergiával vagy ételintoleranciával érintettek aránya (40%), mint akiknek nincs felsőfokú végzettsége (22%). Az allergia-, és intoleranciavizsgálatokat a különböző egészségügyi helyszíneken előzetes időpontegyeztetés alapján ingyenesen elvégzik, azonban sok esetben a várakozási idő hosszú lehet, vagy nagyon messze található a vizsgálatot végző intézmény. Ezért aki gyorsabban, vagy közelebbi helyen szeretne vizsgálatot kérni, ők igénybe tudják venni a fizetős, magán jellegű egészségügyi szolgáltatásokat. Ezen felmerülő problémák miatt véleményem szerint a jövedelmi helyzet is befolyásolja a kivizsgálás jellegét, ugyanis nem mindenkinek van lehetősége az orvos által való diagnosztizálásra időben, illetve a lakhelyének közelében.

3. kutatási kérdés: *Vajon az ételallergiával vagy ételintoleranciával érintettek ritkábban járnak étterembe, mint azok, akik azt gondolják, hogy érintettek, illetve akik nem érintettek egyik betegséggel sem? Vajon tájékozódna-e előzetesen az érintett vendégek az étterem kínálatáról, illetve arról, hogy megfelelő ételválaszték áll-e rendelkezésükre, vagy sem?*

Sajnos az ételallergia és az ételintolerancia egyre elterjedtebb a világban, azonban nem minden vendéglátóegység készül fel a felsorolt betegségek valamelyikével érintett vendégek érkezésére. Számukra nehéz megtalálni a megfelelő helyet egy-egy étkezés erejéig, így ezek alapján véleményem szerint nem keresnek fel olyan gyakran éttermeket, mint azok, akik bárhol étkezhetnek. Emellett fontos feltételezésnek találom, hogy előre tájékozódna a vendégek az étterem kínálatáról, ugyanis ahogy említettem, nincs mindenhol speciális ételkínálat az ételallergiával vagy ételintoleranciával érintettek számára.

A szignifikáns Kruskal-Wallis próbához ($K-W=7,62$, $p \leq 0,023$) tartozó Dunn-Bonferroni post-hoc próba eredménye alapján eltérés állapítható meg a vizsgált csoportok között: az ételallergiával vagy ételintoleranciával biztosan érintett személyek ritkábban keresnek fel éttermeket, mint azok, akik nem érintettek, illetve akik feltételezetten érintettek.



Forrás: saját feldolgozás, N=331

10. ábra: A válaszadók megoszlása az ételintoleranciában vagy ételallergiában való érintettség, és az étterem választéka iránti előzetes tájékozódás vagy annak hiánya szerint

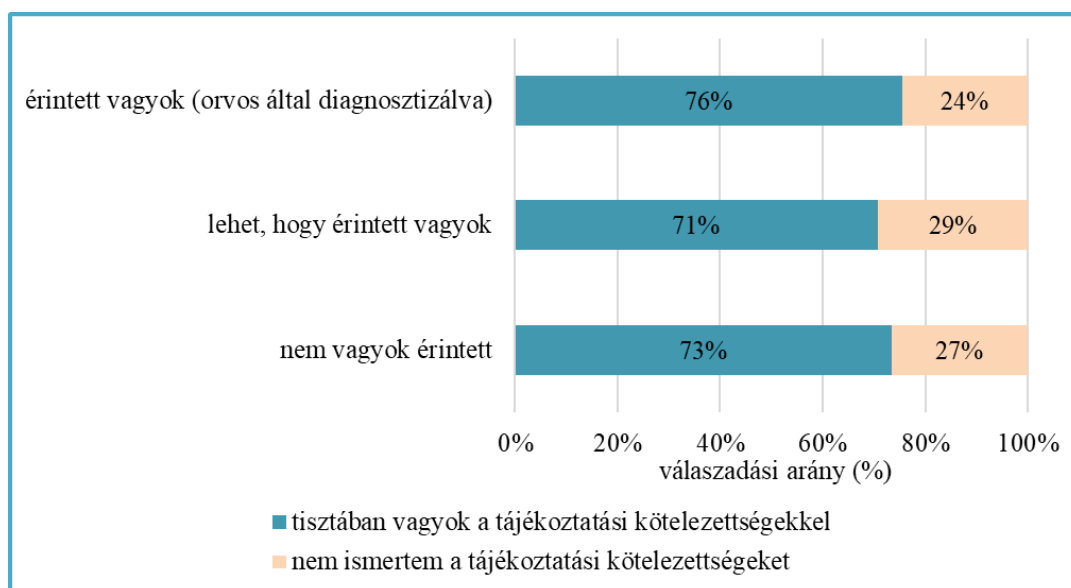
Az ételallergiával vagy ételintoleranciával érintett válaszadók 53%-a előzetesen tájékozódik az étlap kínálatáról, ami jelentősen magas arány a többi csoporthoz képest (lásd 10. ábra). A nem érintett vendégek csupán 13%-a, a feltételezett érintettek 21%-a keres információkat az étteremválasztás előtt, ami azt bizonyítja, hogy számukra szinte egyértelmű, hogy az étlapon biztosan találhatnak az igényeiknek megfelelő ételt. A magas arányok alapján arra következtettek, hogy nem alakult ki még feltétlen bizalom az érintettek és az éttermek között, hiszen nem mindenhol elégítik ki a speciálisan étkező vendégek igényeit. Ez bizonytalanságot kelt, és a problémák elkerülése érdekében különböző internetes portálok alapján, vagy ismerősök ajánlásával/véleményével választják ki nagy részben a betegséggel érintettek a számukra megfelelő éttermet.

Ezen információk alapján bebizonyosodott számomra, hogy az ételallergiával vagy ételintoleranciával érintett vendégek ritkábban keresik fel az éttermeket, és nagyobb arányban előzetesen tájékozódnak az étlap kínálatáról.

4. kutatási kérdés: *Vajon az ételallergiával vagy ételintoleranciával érintettek, illetve akik azt gondolják, hogy érintettek inkább tisztában vannak-e azzal, hogy az éttermeknek milyen tájékoztatási kötelezettségük van, mint akik nem érintettek? Számukra vajon kiemelten fontos a pincérek ételismerete és a biztonságos étkezés lehetősége, azért, mert nem tartják elegendőnek az étlapon szereplő tájékoztatást, így jellemzően többségében inkább tájékoztatást kérnek a pincértől az összetevőkről és az allergénekről?*

Az 1169/2011 számú európai uniós rendelet szerint 2014. december 13-tól a vendéglátósoknak kötelező tájékoztatást nyújtani a vendégek számára az ételekben előforduló allergiát vagy intoleranciát okozó allergénekről.

Fontosnak tartottam megvizsgálni, hogy mennyire tájékozottak a vendégek az éttermek allergén jelölésével kapcsolatos teendőkről, ugyanis véleményem szerint sokan nincsenek tisztában a kötelező tájékoztatási kötelezettségekkel. Ezzel párhuzamosan az interjúztatás során is kitértem az allergének jelölésének módjaira, illetve saját magam is minden étlapot alaposan megvizsgáltam, hogy vajon mennyire szakszerű a feltüntetés – már amennyiben tartalmazta a jelölést az étlap.

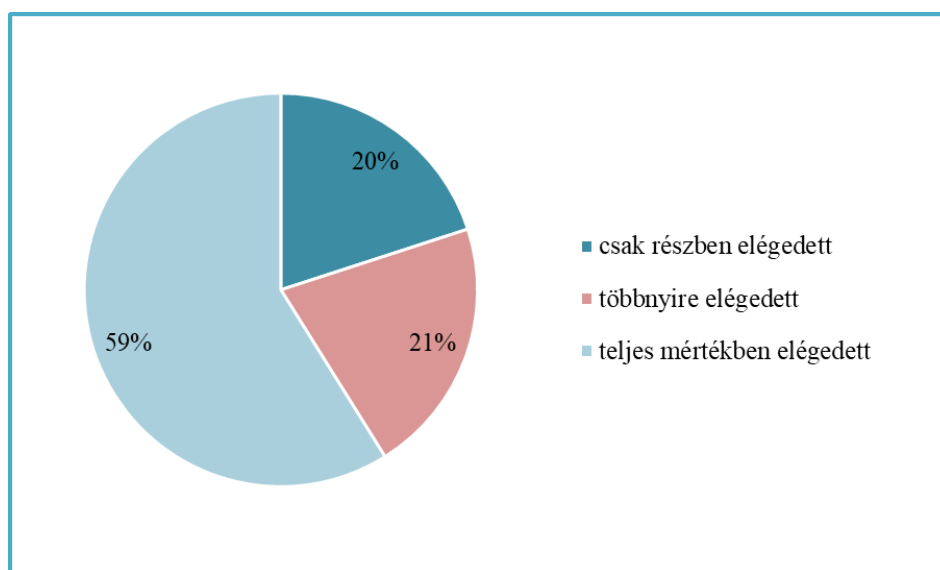


Forrás: saját feldolgozás, N=331

11. ábra: A válaszadók megoszlása az ételintoleranciában vagy ételallergiában való érintettség, és a tájékoztatási kötelezettségek ismerete szerint

A válaszadók 73%-a válaszolta azt, hogy tisztában van azzal, hogy kötelező a vendéglátósoknak tájékoztatást nyújtani a vendégek számára az ételekben előforduló allergiát vagy intoleranciát okozó allergénekről, amelyet nagyon kedvező eredménynek tekintek. Ugyanakkor az ételallergiával, ételintoleranciával igazoltan vagy feltételezetten érintettek tájékozottsága között nem állapítható meg jelentős eltérés, ugyanis e három csoport körében 70% feletti közel azonos arányú eredmények születtek (lásd 11. ábra).

További matematikai-statisztikai módszerek alkalmazásával megvizsgáltam, hogy az ételallergiával vagy ételintoleranciával érintett válaszadók mennyire vannak megelégedve az étlappal, elegendő számukra az azokban található információ, vagy a felszolgálók segítségét kérik-e az ételválasztás során. A khi-négyzet próba eredményei ($\chi^2=246,17$, szf=6, $p<0,001$) alapján azonban jelentős eltérés állapítható meg az ételallergiában vagy ételintoleranciában való érintettség szerint képzett csoportok között az étterem étlapjában szereplő allergénekkal kapcsolatos tájékoztatás teljességének a megítélésében: az ételallergiával vagy ételintoleranciával igazoltan érintettek jelentősen nagyobb arányban a pincértől kérnek tájékoztatást az ételek összetevőivel kapcsolatban (adjusztált standardizált reziduális=11,0).



Forrás: saját feldolgozás, N=100

12. ábra: Az ételintoleranciával vagy ételallergiával érintett válaszadók elégedettsége a pincérek allergénekkal kapcsolatos ismereteivel összefüggésben

Ezzel összefüggésben megvizsgáltam az ételintoleranciával vagy ételallergiával érintett vendégek elégedettségét a pincérek ételismeretével kapcsolatban (lásd 12. ábra), és megállapítottam, hogy 59%-uk teljes mértékben, 21%-uk pedig többnyire elégedett volt a pincérek ételismeretével. Ezek az eredmények arra utalnak, hogy a pincérek kellően

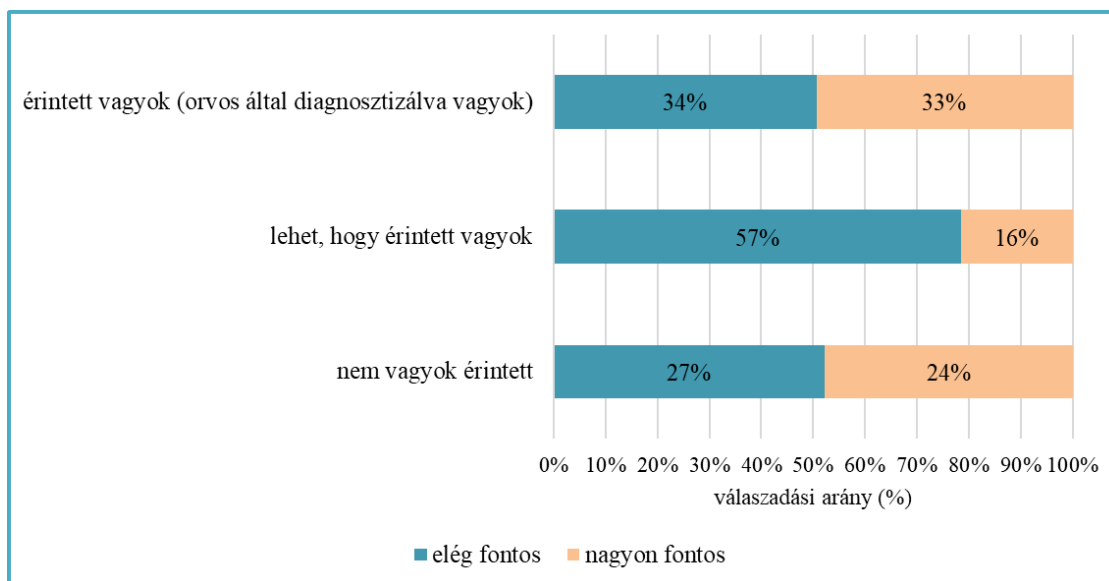
felkészültek az ételek összetevőiről, és megfelelő tájékoztatást tudnak nyújtani az érdeklődő vendégek számára – ami nagyon fontosnak minősül, ugyanis a vizsgálatba bevont éttermek nagy részében nem alkalmaznak jelölést az étlapokban az allergénekről, összetevőkről. Mindezek alapján kiküszöbölhetőnek tűnik az a hiányosság, hogy amennyiben az étlapban nem, vagy nem elegendő tájékoztatás található az allergénekről, akkor a pincérek – alapos felkészültségüknek köszönhetően – megfelelő segítséget tudnak nyújtani a vendégeknek.

Az eredmények alapján a vendégek többsége tisztában volt azzal, hogy az éttermeknek milyen kötelezettségei vannak, azonban ők mégsem veszik teljes mértékben figyelembe az allergénekről való tájékoztatást – ezzel elbizonytalanítva a vendégséget. A pincérek felkészültsége néhány esetben az egyetlen megoldás, amely segítséget nyújthat egy-egy ételintoleranciával vagy ételallergiával érintett számára, és ezzel a segítséggel élve a válaszadók túlnyomó része teljes mértékben meg volt elégedve.

5. kutatási kérdés: *Vajon az ételallergiával vagy ételintoleranciával nem érintett vendégek számára legalább annyira fontos az egészségtudatosság, mint az ezen problémák valamelyikével érintetteknek, illetve a feltételezett érintetteknek? A nem érintett vendégek is fontos előnynek tartják, ha az étterem megbízható és kínál ételintoleranciával vagy ételallergiával érintettek számára speciális ételeket?*

Manapság egyre több étkezési szokással találkozhatunk, illetve egyre több helyen halljuk az egészségtudatosság lényegét. Fogyasszunk több zöldséget, több gyümölcsöt, sportoljunk sokat és együnk kevesebbet, több alkalommal – halljuk gyakran a tanácsokat. Véleményem szerint egyre elterjedtebbé válik, és egyre fontosabb szempont lett az emberek életében az egészséges életmód, amely sokkal kiegyensúlyozottabbá teheti a mindennapokat.

Sajnos egyre magasabb az elhízás aránya a világban - melyre a 2.5 fejezetben is részletesen kitértem – ugyanis az Organisation for Economic Co-operation and Development (OECD) kutatásai szerint Magyarországon az egyik legnagyobb az elhízás aránya (oecd.org, 2017). Emellett egyre több a cukorbeteg is világszerte. A felsorolt problémák nagy részben a helytelen táplálkozási szokások miatt alakulnak ki.



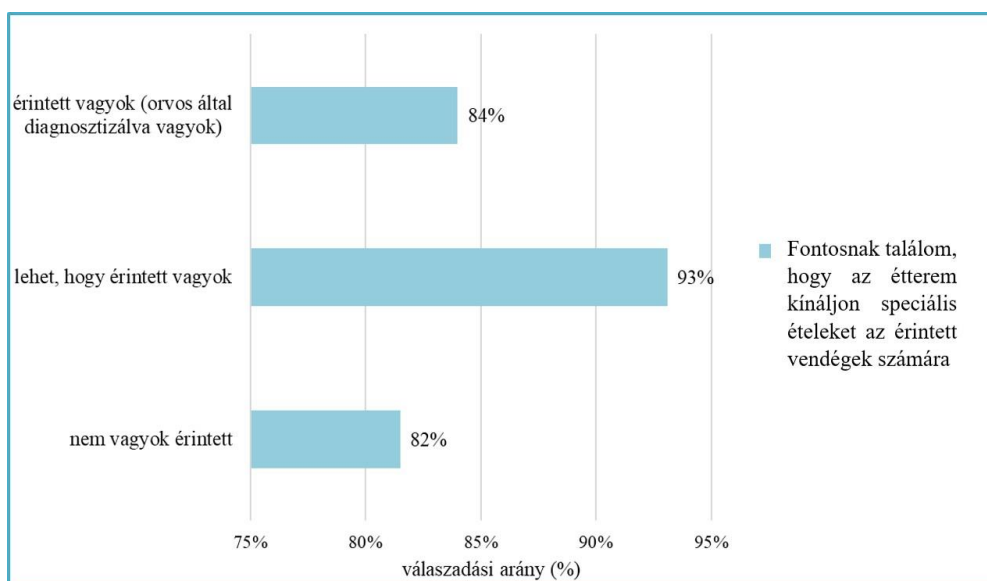
Forrás: saját feldolgozás, N=331

13. ábra: A válaszadók megoszlása az ételintoleranciában vagy ételallergiában való érintettség, és az egészségtudatosság fontossága szerint

Ahogy a 13. ábra mutatja, a három csoport tagjai nagyon fontosnak, vagy elég fontosnak tartják az egészségtudatosságot. A legnagyobb arányban a feltételezett érintettek tartják fontosnak az egészségtudatosságot (57%-16%), amely alapján arra következtetnek, hogy

mivel felmerült bennünk az ételallergiával vagy ételintoleranciával érintettség lehetősége, ezért jobban odafigyelnek az étkezésükre, így sokkal egészségtudatosabban étkeznek.

Az eredmények összesítése alapján - azaz mind a három csoportot figyelembe véve - megállapítottam, hogy a kitöltők több, mint 50%-a elég fontosnak, illetve nagyon fontosnak tartja az egészségtudatosságot, tehát a válaszadók több, mint fele szeretne egészségesebb életet élni, vagy már ilyen életmódot folytat. Egy helyesen felállított étrend nagyban befolyásolja a mindennapjainkat, és hozzásegít az egészségtudatossághoz.



Forrás: saját feldolgozás, N=331

14. ábra: A válaszadók számának százalékos megoszlása az ételintoleranciában vagy ételallergiában való érintettség, és a kínált speciális ételek fontosságának mértéke szerint

Az ételintoleranciával vagy ételallergiával érintettek számára elkerülhetetlen az, hogy olyan helyen étkezzenek, ahol biztosítják számukra a speciális ételeket. Mindenképpen előny az érintetteknek, ha az étterem kínál a speciális igényekkel érkező vendégeknek is ételeket, azonban a kutatásom során kiderült, hogy nem csak ők tartják ezt fontosnak, hanem a kitöltők több, mint 80%-a (lásd 14. ábra). Legnagyobb arányban a feltételezett érintettek (93%) szerint előny az, ha az étterem megbízható, és kínál ételintoleranciával vagy ételallergiával érintettek számára speciális ételeket. Emellett az orvos által diagnosztizált betegek, és a nem érintett válaszadók több, mint 80%-a tartja szintén előnyösnek ezeket a kínálati elemeket.

Ez számomra azt bizonyítja, hogy a válaszadók többsége odafigyel az ételallergiával vagy ételintoleranciával érintett társaikra, hogy számukra is egyre több lehetőség nyíljon a biztonságos étkezésre, és minél több gasztronómiai élményben legyen részük.

A kérdéseimre kapott válaszok összesítése alapján megállapítottam, hogy egyaránt fontos az egészségtudatosság minden vendégkör számára, és a válaszadók túlnyomó többsége – odafigyelve társaikra – előnyösnek találja a megbízható és speciális ételkínálattal rendelkező éttermeket.

4.1.1. Az étterem menedzsmentjének véleményezése és javaslatok megfogalmazása a kitöltők részéről

A kérdőív utolsó kérdése során a kitöltőktől az étterem menedzsmentjének véleményezését és javaslatok megfogalmazását kértem, mely során több fontos és érdekes kérést és meglátást írtak a vendégek. Számomra is meglepő módon a vártnál többen hiányolták, hogy az étlapon nincs elegendő tájékoztatás az allergénekről, és az ételek összetevőiről csak a felszolgálóknál tudtak érdeklődni, ami hosszadalmas és bosszantó tud lenni egyesek szerint. Ezen okból kifolyólag jelölést ajánlanak a véleményt alkotó vendégek az egyszerűbb tájékozódás érdekében. Továbbá arra is panaszkodott például egy laktózérzékeny vendég, hogy sajnos még egy kávé sem tud a saját maga szokása szerint elfogyasztani, ugyanis nincs laktózmentes tej az étteremben – „ami nem sokkal drágább manapság a hagyományos tejnél” – tette hozzá. Egy szintén hasonló eset, mely során egy gluténérzékeny vendég kért tanácsot, hogy milyen ételt fogyaszthat, majd a felszolgálóktól az a válasz érkezett, hogy csak divatból nem fogyaszt glutént tartalmazó ételeket, ezért ne ott fogyasszon, keressen fel másik éttermet. A történetek után az érintett vendég javaslata csupán az illemtudás és a figyelmesség kifejezése volt a kérés.

Sajnos valóban több ételintoleranciával vagy ételallergiával érintett vendég emelte ki, hogy nincs lehetőségük a gasztronómiai élményekre az éttermekben – egy-kettő kivételével – ugyanis nem készültek fel a vendéglátósok a speciális ételeket igénylők fogadására és kiszolgálására (vagy még maguk sem hiszik el, hogy valóban vannak érzékenyek – derült ki az említett vendégvélemény alapján).

Ezek mellett például egy vegán étrendet követő vendég is kifogásolta az étlapot, ugyanis nem tudott választani egyáltalán az egyik étteremben számára megfelelő ételt, illetve egy cukorbeteg vendég is megjegyezte, hogy a szeme láttára tették a cukros csokoládét a

cukormentes süteményére. Természetesen a javaslatok megfogalmazása ezen észrevételek esetében is megtörténtek, egyrészt a nagyobb választék-, másrészt a valóságot tükröző ételkínálat biztosítása volt a kérés a vendégek részéről.

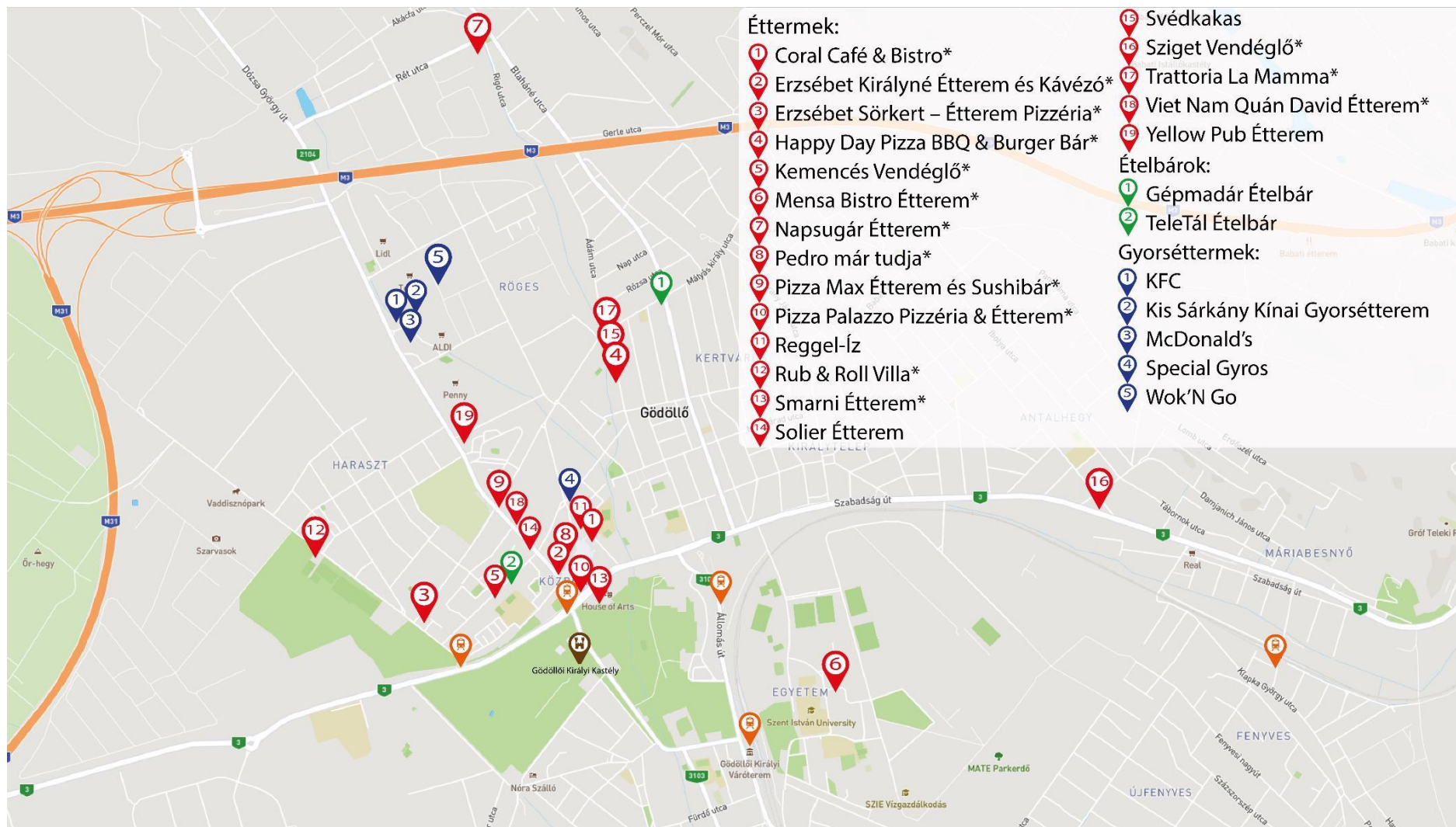
4.2. Interjúkból származó információk értékelése

Gödöllő 30 km-re található Budapesttől, a vasúti- és a HÉV-összeköttetések, kialakított főutak, és az M3-as autópálya segítségével a rövid, 25-30 perces menetidő miatt gyakoriak a kisebb kirándulások a városban. Itt található a már általam is említett Grassalkovich-kastély, amely I. Ferenc József és Erzsébet Királyné (Sissi) lakhelye volt. A kastély és a gyönyörű parkja sok-sok érdeklődőt, turistát vonz, ugyanis számtalan rendezvény, kiállítás és program várja az ide látogatókat. A Magyar Agrár- és Élettudományi Egyetem – régebbi nevén Szent István Egyetem – gödöllői campusa is sok, belföldről és külföldről egyaránt érkezett hallgatóval rendelkezik, így a diákélet is rendkívül élénk és növeli a városi életet. Gödöllőnek több, mint 32 ezer lakosa van (2018-ban mért adatok szerint).

Véleményem szerint minden itt lakó, és minden ide látogató talál számára megfelelő vendéglátóhelyet akár ebéd vagy egy vacsora erejéig, ugyanis összesen 26 vendéglátó egység található Gödöllőn (vendéglők, éttermek, gyorséttermek, ételbárok), amelyből sajnos 3 étterem a pandémia miatt bezárásra kényszerült. Kiemelkedő és különleges választékkal rendelkező, hangulatos és egyedi éttermek várják a vendégeket a hét minden napján.

Vizsgálatom során – amellett, hogy én magam is többször étkezek Gödöllő éttermeiben – meglátogattam az összes nyitva tartó éttermet, és sikeres interjúkat készítettem az általam meghatározott kritériumok szerinti éttermek tulajdonosaival/étteremvezetőivel. Összesen 15 beszélgetésre került sor, és mindegyik interjú során végighaladtam az általam előre megírt kérdéseken, illetve a SWOT elemzés kérdésein. A 15. ábrán egy térkép segítségével szeretném szemléltetni, hogy Gödöllőn belül a 26 vendéglátóegység hol helyezkedik el. Emellett csillaggal jelöltem a térképen a kutatásom során felkeresett 15 éttermet.

Kutatásom fő célja volt, hogy megvizsgáljam, a gödöllői éttermek mennyire felkészültek az ételallergia és ételintolerancia témakörével. Amennyiben egy érintett vendég érkezik hozzájuk, akkor tud-e választani az étlapról, ki tudja-e elégíteni az egyedi és speciális igényeket? Emellett fontosnak tartottam a fenntarthatósági és az egészségtudatossági szempontokat is, valamint a helyi kistermelők és a magyar termelők fontosságát kihangsúlyozni és vizsgálni ezeket az étterem falai között.



Forrás: saját feldolgozás

15. ábra: Gödöllő városában található éttermek

4.2.1. Smarni Étterem

Ahogy a térképen is jól látható, a Smarni Étterem Gödöllő egyik legforgalmasabb, belvárosi pontján helyezkedik el, amelyet az étteremtulajdonos különösen fontos erősségnek tart, ugyanis véleménye szerint minden étteremnek három fontos alapja van: „location, location, location” – azaz elhelyezkedés, elhelyezkedés, elhelyezkedés.

Ez az étterem Gödöllőn nagyon népszerűnek számít, ugyanis, ha valakit megkérdezünk, hogy hová vigyünk el például a gluténérzékeny barátunkat, azonnal azt válaszolja, hogy egyértelműen a Smarniba. Az interjúztatás során több étteremtulajdonos megemlítette, hogy nem kínálnak speciális ételeket, mert aki speciális ételt szeretne fogyasztani, az a Smarnit keresse fel, ne őket, mert ott magas szinten tudják biztosítani ezt a szolgáltatást, és ki tudják elégíteni a vendégek igényeit ezen a téren.

Szezonálisan döntenek az étlapról, és 4 étlapjuk van egy évben, a 4 évszaknak megfelelően. Emellett mindig vannak különböző, alkalmi ajánlatok, például húsvéti finomságok, Márton-napi libanapok ételei, és a karácsonyi különlegességek is feltűnnek az étlapon. 100%-ban gluténmentes és egyéb „...mentes” ételeket készítenek, ugyanis az étterem kifejezetten a mentes ételek köré épült, így az étlapon is csak ilyen, egyedi ételekkel találkozhatunk. Az egészségtudatosságot és az ételallergiát, ételintoleranciát tartják a legfontosabbnak, de emellett vegán és vegetáriánus ételek is várják az ezen étrendeket követő vendégeket, mert szeretnék a trendekkel együtt haladni és fejlődni, megfelelő ételeket kínálni minden vendégkör számára.

Az étlap vizsgálata során megállapítottam, hogy az allergének jelölése nagyon alaposan, és egyértelműen van feltüntetve, a jogszabályoknak megfelelően. Az ehhez kapcsolódó kérdés során tudtam meg az interjúalanytól, hogy minden étlapváltás előtt közös, több órás, alapos megbeszélés van az étteremben dolgozók körében, hogy az adott ételek milyen összetevőket tartalmaznak, milyen allergének találhatók benne. Ez nagyon fontos, ugyanis van, aki a pincértől is tájékoztatást kér az összetevőkről, vagy bizonytalan az ételválasztás során.

Az egészségtudatosság, a biztonság és fenntarthatóság kinyilvánításához a honlapon és a közösségi médiában népszerűsítik az étterem erősségét, tehát az allergénmentes ételek széles kínálatát, illetve az egészséges ételeket. Az étteremnek több plakátja is megtalálható a városban különböző hirdetőfelületeken, emellett a helyi újságban is többször megjelenik az étterem neve.

Ami az alapanyagbeszerzést illeti, kiemelten fontosnak tartják, hogy a helyi kistermelőktől tudják beszerezni a szükséges alapanyagokat, és ami nem elérhető (pl.

idénygyümölcsök, Magyarországon nem termesztethető zöldségek, gyümölcsök), csak azokat a termékeket rendelik máshonnan. Drágák az alapanyagok, pláne úgy, hogy speciális termékekkel dolgoznak, de nagyon fontosnak tartja az étterem, hogy minden hozzájuk látogató csoportnak meg tudjanak felelni az étkezések során. Ezáltal támogatják a helyi kistermelőket és a magyar gazdaságot, amiért cserébe friss és minőségi áruval szolgálnak a termelők.

Az információk alapján megállapítható, hogy Gödöllőn a Smarni az egyetlen olyan étterem, ahol az ételallergiával vagy ételintoleranciával érintettek tudnak étkezni, még hozzá biztonságosan, fenntarthatóan, szép és modern környezetben, a Gödöllői Királyi Kastély mellett. Az étteremtulajdonos azt is elmondta, hogy véleménye szerint nem kell nagy dolgot véghez vinni, csak jól kell csinálni azt, amivel kielégítik a vendégek igényeit. Úgy gondolja, hogy könnyű volt befutni, azonban fenn is kell tartani azt a színvonalat, azt a minőséget, amelyet az eddig odalátogatott vendégek már tapasztaltak, és akár mások tudtára adták, ugyanis a hírnév és az egyedi szolgáltatások miatt ezek az értékek elvárhatók, és ezt biztosítaniuk kell a következő odalátogató vendégeknek is. A jó gyakorlat - *best practice* - érvényesül az étteremben, ugyanis egy kiváló marketinggyakorlatot végeznek azzal, hogy a mentességgel és az egészségtudatossággal hirdetik magukat.

4.2.2. Kemencés Vendéglő

A Kemencés Vendéglő egy nagy család különleges, házias vendéglője, amely szintén különleges vendéglátóhelynek minősül Gödöllőn. Az étterem tele van családi ereklyével, több százéves tárgyakkal, és az étterem fő ereje a vendégtér közepén elhelyezkedő kemencében rejlik, mivel sok ételt ebben a kemencében készítenek - így névválasztás is egyértelművé válik.

Az étteremtulajdonos házaspárral folytatott beszélgetés során külön szeretném kiemelni, hogy teljes szívvel-lélekkel és nagy örömmel válaszoltak a kérdéseimre, avattak be az étterem rejtelseibe, ugyanis az éttermük nagyon fontos számukra, és igazán sokoldalú és egyedi kínálattal igyekeznek a vendégek igényeit kielégíteni.

Az étlap összeállítása során ugyan a gasztronómia szempontokat fontosabbnak tartják, mégis meglepően sok változattal készültek az ételallergiával, vagy ételintoleranciával érkező vendégek számára. A házias, magyaros ízvilág és a kemence adta lehetőségek miatt érthető, hogy ebben az irányban helyezkedtek el, és a gasztronómiai irányvonalat választották. A változatosság és az újabbnál újabb trendek, betegségek és étkezési szokások megnövekedésével tartva a lépést próbálják meg az egyedi és speciális igényeket kielégíteni. Odafigyelnek az egészségtudatosságra, próbálnak minél több egészséges köretet kínálni, illetve plusz zöldséget

tesznek a kért ételek mellé. Az ételallergiával/ételintoleranciával érintettekre is megpróbálnak figyelni, ugyanis az ételeket különbözőféleképpen el tudják készíteni, a vendégek igényei alapján. A konyhájuk rendelkezik gluténmentes liszttel, tönkölybúza liszttel, laktózmentes termékekkel, illetve amennyiben az ételben megtalálható olyan összetevő, amely kérésre elhagyható vagy kicserélhető, azt is rugalmasan kezelve megoldják úgy, hogy biztonságos legyen. Sajnos teljesen 100%-ban gluténmentes étellel nem tudnak szolgálni, ugyanis nem erre specializálódtak, és nem tudják biztosítani a megfelelő körülményeket. Ezzel szemben mégis amennyire csak lehet, törekednek a biztonságra és a különböző elvárások maximális teljesítésére. Vegetáriánus és vegán ételek is találhatóak az étlapban, emellett különböző más étrendet követők is találnak kedvükre valót.

Az allergének feltüntetése is teljesen széleskörű és alapos, amely segíti a vendégek kiigazodását az ételek összetevőiről, és a jogszabályoknak is teljes mértékben megfelel. Próbálnak újabbnál újabb ételeket kitalálni, és egyedivé tenni az ételkínálatot, így az étlap is évente 2-3-szor változik, illetve kérés esetén elkészítik a kért ételt, amennyiben van rá lehetőségük.

Elsősorban csak a helyi kistermelők termékeit szerzik be, számukra ez külön elhivatottság, hogy ezáltal is támogatni tudják őket, és a lehető legfrissebb alapanyagokkal tudjanak dolgozni. Amennyiben muszáj, csak akkor szereznek be más, hazai kistermelők által kínált alapanyagokat.

Az a szemlélet, amelyet ők képviselnek, véleményem szerint – és az interjúk összehasonlítása alapján – egyedülálló és különleges, és sokkal fontosabb lenne ez az irányvonal a vendéglátásban, mint az, hogy fogyasszon ott a vendég, ahol készítenek neki speciális ételeket, és biztonsággal étkezhet. Az ételallergiával vagy ételallergiával érintettek is ugyanolyan vendégek, mint mindenki más, csak nekik egy-egy étkezés kockázatosabb lehet, és

4.3. SWOT elemzés

Az étteremvezetőkkel folytatott interjúk során kitértem a SWOT elemzésre is – az étterem erősségeire, gyengeségeire, veszélyeire és lehetőségeire voltam kíváncsi. A 16. ábrán az összesített válaszok szerepelnek, amelyek között részben egyedi, részben általánosan megfogalmazható tényezők szerepelnek.

Ezen válaszok közül fontosnak tartom kihangsúlyozni a munkaerőhiányt, amely a 15 interjú során 9 étterem esetében szerepelt a válaszok között vagy a gyengeség, vagy a veszély tényezője kapcsán.

2020. március 4-én azonosították az első két koronavírussal fertőzött személyt Magyarországon, ami egyben a járványidőszak kezdetét jelentette. 2020. március 28-án lépett életbe a kijárási korlátozás, mely során a vendéglátóegységek is bezárásra kényszerültek – csak a házhozszállítási rendszer működhetett. Ez a bezárás hirtelen jött, a vendéglátósoknak pár nap alatt kellett meghozni döntéseiket, ezért kénytelenek voltak az alkalmazottakat elbocsátani, vagy éppen csak a teljes bezárás tűnt megoldhatónak, ugyanis nem tudták fenntartani az éttermet, és nem volt lehetőségük a házhozszállításra. A kialakult helyzet több ezer munkavállalót és több száz munkaadót megviselt, ugyanis a KSH adatai szerint 2020. márciusában a szálláshely-szolgáltatás és vendéglátás ágazatban 104 800 fő dolgozott, ez a szám 1 hónap alatt, 2020. áprilisában 74 600 főre csökkent, míg májusban 70 000 fő vállalt csak munkát ebben a szektorban. A számok magukért beszélnek – számos szálloda és a vendéglátóegység esett el a bevételeitől, illetve az alkalmazottak megélhetése is veszélybe került, így 2 hónap alatt 34 800 munkavállaló hagyta el ezt az ágazatot (ksh.hu, 2021).

A kereskedelem, vendéglátás területéről újonnan regisztrált álláskereső száma 2020 áprilisában jelentősen növekedett, ami a járvány miatti intézkedésekkel is összefüggésbe hozható. A koronavírus-járvány negatív hatásaként a 2020 végén mért adatok alapján 2019-hez képest a vendéglátóhelyek száma több mint 1100 egységgel csökkent (Zerényi, 2021).

Ugyan 2020 nyarán az éttermek újra kinyithattak, novemberben ismét bezárásra kényszerültek, ami egy újabb csapás volt a vendéglátósok életében. Ezt a kormány próbálta helyrehozni és segítséget nyújtani, ugyanis a járványidőszak alatt ágazati bértámogatási programot indítottak több szektornak, köztük a vendéglátásban dolgozók számára is. „A 485/2020. (XI. 10.) kormányrendelet szerint novemberi szociális hozzájárulási adófizetési kötelezettséget nem kell megfizetni a tényleges főtevékenységként az éttermi, mozgó vendéglátás (TEÁOR 5610) (és több másik ágazatban) tevékenységet folytató vállalkozásnak. Nem kell megfizetni erre a hónapra a szakképzési hozzájárulást, rehabilitációs hozzájárulás, illetve a kisvállalati adókötelezettség megállapításánál nem tekinti kisvállalati adóalapnak a személyi jellegű kifizetések összegét. Ezek a vállalkozások 50 százalékos bértámogatást is kaphatnak novemberre, ha a támogatás időtartamának utolsó napján a munkavállaló jogviszonya fennáll, és a munkaadó a munkavállaló részére a munkabért megfizeti (ado.hu, 2020).” A támogatás célja az volt, hogy ezáltal az éttermeknek lehetősége legyen megtartani a dolgozóikat addig, amíg újra vissza nem térnek a megszokott mindennapokba. A gödöllői éttermek között is többen megpályázták a támogatást, azonban valahol sajnos még a mai napig nem került kifizetésre az odaítélt összeg.

Ezeket az információkat az interjúk során is sokszor kihangsúlyozták és részletezték az étteremtulajdonosok, ugyanis sajnos több étteremben is az volt a megoldás, hogy kevesebb munkaerőt alkalmaztak, illetve Gödöllőn 3 étterem a vírusjárvány miatt bezárásra kényszerült. Több elbocsátott alkalmazott a kereskedelmi szektorban talált munkát, és ott is maradtak, ugyanis úgy ítélik meg, hogy nehéz jelenleg megbízni a vendéglátóegységekben kínált munkalehetőségekkel, hisz kiszámíthatatlan a további működés ideje. Ezen okból kifolyólag nehéz találni képzett munkaerőt, ami egyrészt gyengesége az éttermeknek, másrészt veszély, hogy a mostani alkalmazottak például egy újabb ilyen helyzet során kitartanak, vagy másik, biztosabb lábakon álló szektorban keresnek új munkahelyet.

Véleményem szerint egy másik nagyon fontos tanulság, amelyet a SWOT elemzéssel kapcsolatos kérdésekre kapott válaszok alapján vontam le, hogy a vendéglátósok nem figyelnek oda megfelelő mértékben a környezeti fenntarthatósági szempontokra, valamint az egyedi, speciális vendégigényeket (ételallergia, intolerancia) kielégítő ételkínálatra sem.

Ami pozitívum, hogy több étteremben már legalább terveznek az ételkínálaton változtatni, mivel egyre több kérés érkezett, egyre nagyobb az igény ezekre az ételekre – például az egyik étterem több konferenciának és rendezvénynek biztosít helyszínt, ahol több ételallergiával vagy ételintoleranciával érintett résztvevő is lehet a meghívottak között és a helyszínen szembesülnek azzal, hogy sajnos nekik nem tud az étterem megfelelő és biztonságos ételeket kínálni. A tervek között szerepelnek a különféle mentes ételek felvétele az étlapba, illetve a vegán és vegetáriánus ételkínálat szélesebb körű biztosítása.

Strengths - Erősségek ▪ Tágas belső tér, modern és hangulatos, családias környezet; ▪ Egyedi ételkínálat az ételallergiával/ételintoleranciával érintettek számára; ▪ Képzett és udvarias személyzet; ▪ Különleges ételek, Amerikából szállított alapanyagokkal (amerikai étterem); ▪ Ár-érték arány; ▪ Széles kínálatú rendelkező menürendszer; ▪ Location, location, location – avagy az elhelyezkedés a legjobb (belváros); ▪ Friss alapanyagok; ▪ Kemence megléte; ▪ Eredeti olasz alapanyagokból készült olasz ételek, olasz szakácstól, olasz főnökkel (olasz étterem); ▪ Házias ízvilág, magyaros ételek (magyaros étterem); ▪ Szezonális ételkínálat, gyakran cserélődő étlap; ▪ Bőséges ételek.	Weaknesses - Gyengeségek ▪ Nehéz az árubeszerzés, és nehéz megbízni az árubeszerzőkben; ▪ Néha több a várakozási idő, mivel az ételek házilag készülnek, helyben; ▪ Az étterem jellege (korszerűsítésre lenne szükség); ▪ Terasz/belső tér kisebb, nincs elég hely, ha több vendég érkezik; ▪ Rossz megközelíthetőség, nehéz parkolóhelyet találni; ▪ Városközponttól messzebb van az étterem; ▪ Nem tudják kielégíteni az ételallergiával vagy ételintoleranciával érintettek igényeit; ▪ (képzett) munkaerőhiány; ▪ Nem követik a legújabb trendeket (pl. fine-dining); ▪ Nem figyelnek eléggé/egyáltalán a fenntarthatóságra és az egészségtudatosságra; ▪ Kevés marketingkommunikációt folytatnak.
Opportunities – Lehetőségek ▪ Pályázati lehetőségek kihasználása; ▪ Játsszótér fejlesztése/építése; ▪ Menükínálat bővítése; ▪ Speciális ételek kínálatának bővítése (mentes és vegán/vegetáriánus ételek); ▪ Konyhai gépek modernizálása; ▪ A nap végén megmaradt ételek áron aluli értékesítése a nap végén; ▪ Szezonális dekoráció az étteremben; ▪ Bár rész fejlesztése, koktéllap bővítése; ▪ Egészségesebb ételek felvétele az étlapba, fenntarthatóság; ▪ Jobb marketing, több, minőségi reklám; ▪ Étterem bővítése; ▪ Hosszabb, éjszakába nyúló nyitvatartás; ▪ Rendezvényeken való részvétel.	Threats - Veszélyek ▪ A jelenlegi alkalmazottak (felszolgálók, szakácsok) elmennek; ▪ A koronavírus-járvány miatt újra be kell zárniuk; ▪ A nagy mértékű drágulások miatt a vendégek nem biztos, hogy megengedhetik maguknak az étteremben való fogyasztást; ▪ Konkurencia; ▪ Minőségi alapanyag hiánya; ▪ Amennyiben nem tudnak korszerűsíteni, romlik a minőség = kevesebb vendég.

Forrás: saját feldolgozás

16. ábra: SWOT elemzés a 15. ábrán csillaggal jelölt étterem vezetőivel készített interjúk alapján

4.4. Interjúk összesített elemzése

Természetesen a két kiemelt étterem mellett a másik 13 tulajdonossal, étteremvezetővel készített interjú során is érdekes és hasznos információkat kaptam, illetve különböző meglátásokat osztottak meg velem az étteremtulajdonosok.

A mellékletben megatalálható, 8 kérdésből álló interjú alapján összesítve mutatom be a továbbiakban az eredményeket, válaszokat.

Az étlap összeállításával kapcsolatban leginkább arra voltam kíváncsi, hogy vajon a vendéglátósok figyelembe veszik-e a különböző betegségekkel érintett vendégek igényeit, vagy a különböző táplálkozási szokásokat követő fogyasztókat. A válaszok nagyon változatosak voltak, azonban azt hamar megállapítottam, hogy szeretnék jobban odafigyelni, sőt, több visszajelzés is érkezett a kérdőíves felmérés során, hogy lenne igény a speciális ételekre, azonban erre a vendéglátósok mégsem figyelnek oda – mondván, hogy „ez túl sok lenne, magas a költsége, és keressenek fel más éttermet, ahol találnak számukra megfelelő ételt.” Ennek az az oka, hogy a mentes alapanyagok beszerzése jóval többbe kerül, mint az normál alapanyagok megvásárlása. Emellett egy gluténmentes konyha kialakításának is magas a költsége, ami sajnos nem fér bele az étterem kereteibe, ráadásul a megtérülési idő is hosszadalmas lehet. Sajnos a pandémia idején biztosan nem tudnak ezzel foglalkozni a vendéglátósok, ugyanis több hónapig zárva voltak, és sajnos több esetben a tartalékokból tartották fenn magukat. Fontos megemlítenem, hogy az interjúztatás közben is elhangzott az sajnos, hogy többször volt olyan eset, mely során az érintett vendégnek nem volt lehetősége az adott étteremben étkezni, mert nem tudtak olyan ételt kínálni számára, amely a speciális igényeit kielégítené. Ez is arra utal véleményem szerint, hogy a vendéglátósok nem fordítanak kellő figyelmet az ételallergiával vagy ételintoleranciával érintett vendégek igényeinek kielégítésére.

Több helyen azért igyekeznek kielégíteni a vendégigényeket, például egyre több helyen megjelennek a laktózmentes termékek, illetve több egészségesebb étel is felkerült az étlapokra, emellett valahol egyáltalán nem használnak olajat (inkább nem kínálnak olyan ételt, amelyhez olaj szükséges, vagy olívaolajjal/kókuszszírral készítik a fogásokat), és egyre több friss zöldséget kínálnak, ezzel figyelnek oda az egészségtudatosságra. Az összeállítás során tehát leginkább a vendégek igényei alapján készül el az étlap, azaz a vendégek mit preferálnak jobban, mire vágnak. Éttermenként változó ugyan, de például adott étteremnél leginkább a házas ételekre specializálódtak, van olyan vendég, aki Budapestről utazik Gödöllőre 1-1

különleges házas fogás miatt. Emellett a nemzetközi konyhával rendelkező éttermek az adott ország ízvilágát hozza el a vendégeknek – nekik ez az első és alapvető szempont. Legátfogóbban vélemények szerint olyan ételek szerepelnek az étlapon, amelyek eladhatóak és árban megfelelőek. Emellett az ételek választása és az étlap készítése során fontos, hogy legyen egy jó alap ötlet, egyediség, különlegesség, amely vonzó lehet, és ezáltal megfogja a vendégeket. Ami a gasztronómiát és az egészségtudatosságot illeti összességében, 15-ből 13 étterem esetében a válaszolók a gasztronómiai szempontokat tartják kiemelkedően fontosnak, és ezek alapján határozzák meg az étlapkínálatot.

Patai Zoltán, a Foodpanda – korábbi nevén NetPincér – ügyvezetője szerint „egyre többen szerzik be az alapanyagokat a multik helyett a hazai termelőktől, kisebb hazai vállalkozásoktól. Az éttermeknél is megvan az irány, hogy fenntarthatóan előállított alapanyagokból dolgozzanak, és hogy a felhasználásig minél kisebb utat tegyen az meg. De egyre többen vesznek fel például az étlapra kifejezetten szezonális alapanyagokból készülő fogásokat is. Arra is egyre többen odafigyelnek, hogy vegán és vegetáriánus ételeket is kínáljanak, és nem is csak a különböző ételérzékenységek, hanem a fenntarthatóság miatt (hvg.hu, 2021). Véleményem szerint is egyre fontosabb az, hogy minél közelebbi helyről szerezzék be az alapanyagokat a vendéglátósok, ezáltal növelve a hazai kistermelők, nagyobb termelők eredményességét és a magyar gazdaság növekedését. A gödöllői vendéglátósok körében is nagyon sok esetben igyekeznek hazai termelőktől vásárolni, egyrészt az árérzékenység miatt, másrészt sokkal frissebbek és minőségibbek a többi termelőhöz képest, viszont az étlapon szerepelnek olyan ételek (olasz pizzák, mexikói ételek, amerikai húskülönlegességek, japán sushi), amelyek speciális ételek, ezért a különböző nemzetközi ízek alapanyagait az adott országból szerzik be. A sok pozitív nézet és megállapítás mellett egyes interjúalanyok véleményei szerint viszont a helyi termelők szinte semmit nem érnek, és nem tudják teljesíteni az elvárásokat, viszont természetesen rendelnek magyar termelőktől is, de nem feltétlenül őket részesítik előnyben. Ezzel a szemléletmóddal és tapasztalattal rendelkező éttermek aránya alacsony, így túlnyomó többségben az étteremtulajdonosok a kistermelőkre és a hazai termékekre számítanak és támaszkodnak.

Sajnos az egészségtudatosság, a biztonság és fenntarthatóság kinyilvánításához nem alkalmaznak semmilyen kommunikációt az vendéglátósok, ugyanis a legtöbb étterem csak az ételeit hirdeti, illetve az akciókat, így figyelmen kívül hagyják a fenntarthatóság kérdését, és az egyedi/speciális igényekkel érkező vendégkör számára nyújtható ételválasztékot is. Kérnek ugyan véleményt, és próbálják a kéréseket teljesíteni, például új ételek kerülnek fel az étlapra,

többféle lisztből készítenek ételeket, azonban az ételintoleranciával és ételallergiával érintett vendégek még mindig nem tudnak 100%-ban biztonságosan étkezni a gödöllői éttermekben – ami sajnos nagyon meglepett, mivel a kérdőíves felmérés során is több kitöltő hiányolta a speciális ételeket az étlapról. A két általam kiemelt étterem a közösségi oldalain és a honlapjukon, illetve a bejáratnál is hirdeti, hogy biztosítja a biztonságos étkezést az érintettek számára, illetve a különböző étrendeket követők részére is kínálnak ételeket és különlegességeket.

4.5. A gödöllői éttermek étlapjainak összehasonlító elemzése

Szekunder vizsgálat keretein belül megvizsgáltam az éttermek étlapjait, különös figyelemmel az allergének feltüntetésének módszereire. A megvizsgált 15 étterem közül 4 étteremben vannak feltüntetve az allergének, ebből 3 esetben betűkkel, melyek jelentését az étlap legvégén táblázatba foglalva ismertetik, egy étteremben pedig szimbólumok jelzik az allergéneket, szintén jelmagyarázattal ellátva. 9 étteremben az étlap legvégén szerepel az „allergénekről kérjük tájékozódjanak felszolgálóinknál” tájékoztató felirat, így az éttermek nagy részében a vendégeknek a felszolgálóknál kell szóban tájékoztatást kérniük az összetevőkről. Ez sajnos nem elég, és nem megfelelő a tájékoztatás, ugyanis a jogszabályok alapján írásos dokumentációra van szükség, amennyiben az étterem szóban ad tájékoztatást, amely nem minden étterem esetében volt rögzítve.

Egy étteremben érdekes választ kaptam, illetve az étlap tanulmányozása közben is észrevettem, hogy egyáltalán semmilyen jelölés és tájékoztatás nincs az allergénekről, amellyel tisztában vannak, és tudják, hogy ez hibának számít, illetve kötelesek lennének informálni a vendégeket.

Sokkal könnyebb és egyszerűbb lenne az, ha az éttermek nagyobb hangsúlyt fektetnének az étlap összeállításánál az allergének feltüntetésére, ugyanis - ahogyan már korábban is említettem a 4.1.1. fejezetben – a kérdőív egyetlen nyitott kérdése során javaslatokat kértem a kitöltőktől, hogy milyen ötleteik lennének az étterem menedzsmentjének számára. Többen jelezték, hogy bővebb információkra lenne szükség az ételek összetevőiről, és az allergének pontos feltüntetése szintén hiányt jelent és bizonytalanságot kelt. A kitöltők nagy része elégedett volt a pincérek ételismeretével – derült ki a kérdőíves felmérés összesített eredményeiből – mégis volt, aki megjegyezte, hogy a pincérek nincsenek tisztában megfelelően az ételek összetevőiről, és a bennük található allergénekről. Ez kifogásolható, ugyanis egy érintett számára nem tudnak biztonságos információt nyújtani az adott étteremben az

összetevőkről való hiányos tájékoztatás miatt. Emellett ezek a hiányosságok a kérdőíves felmérésből is kiderültek, melynek eredményét a 4.1. fejezetben említettem, ugyanis a vendégek leginkább tájékoztatást kérnek az étel pontos összetevőiről a pincérektől, és kevés volt azok aránya, akik számára elegendő volt az étlapon szereplő tájékoztatás.

5. Következtetések, javaslatok

5.1. Következtetések

Az előzőekben bemutatott kutatásom és az elvégzett vizsgálataim alapján az alábbiakban ismertetem az egyes kutatási kérdések kapcsán az eredményekből levont következtéseimet:

1. kutatási kérdés: *Van-e bármilyen különbség az alkalomszerű, első alkalommal az adott helyen étkező és a törzsvendégek között abban a tekintetben, hogy érintettek-e ételallergiában, ételintoleranciában? Fontos szempont-e a törzsvendégeknek az étterem választásakor, hogy az számukra biztonságos étkezési lehetőséget kínál?*

A kérdőíves felmérések alapján megállapítottam, hogy az orvosilag ételintoleranciával vagy ételallergiával diagnosztizált válaszadók nagy része (57%) törzsvendégként fogyaszt a gödöllői éttermekben. Ez alapján azt a következtetést vontam le, hogy az ételallergia/ételintolerancia nem gátolja a törzsvendégeket abban, hogy étteremben étkezzenek, mert találnak az étlapon, az étterem kínálatában számukra megfelelő ételeket. Emellett az is igazolást nyert, hogy az ételallergiával, ételintoleranciával érintett törzsvendégek számára a legfontosabb szempont az éttermi fogyasztásuk, illetve az étteremválasztásuk során a biztonságos étkezési lehetőség.

2. kutatási kérdés: *Gyakrabban járnak-e étterembe (havonta legalább 1-3 alkalommal) a diplomával rendelkező válaszadók, mint akik nem rendelkeznek felsőfokú végzettséggel, és vajon közülük az ételallergiával, ételintoleranciával igazoltan vagy feltételezetten érintettek tudatosan választanak-e éttermet speciális ételigényeik kielégítéséhez?*

A kitöltések eredményei alapján a legnagyobb arányban (45%) a diplomával rendelkező válaszadók töltötték ki a kérdőívet, azonban nem állapítható meg jelentős eltérés a felsőfokú végzettséggel rendelkezők és azzal nem rendelkezők között az éttermek látogatásának gyakoriságában. Amennyiben a különböző végzettséggel rendelkező válaszadók étterembe járási szokásait tekintjük, jelentős eltérést nem állapítottam meg, ugyanis a diplomával rendelkezők és az azzal nem rendelkezők egyaránt tudatosan választanak éttermet.

3. kutatási kérdés: *Vajon az ételallergiával vagy ételintoleranciával érintettek ritkábban járnak-e étterembe, mint azok, akik azt gondolják, hogy érintettek, illetve akik nem érintettek egyik betegséggel sem? Vajon tájékozódnak-e előzetesen az érintett vendégek az étterem kínálatáról, illetve arról, hogy megfelelő ételválaszték áll-e rendelkezésükre, vagy sem?*

Az elvégzett kutatások alapján megállapítottam, hogy az ételallergiával vagy ételintoleranciával biztosan érintett személyek ritkábban keresnek fel éttermeket, mint azok, akik nem érintettek, illetve akik feltételezetten érintettek. Annak érdekében, hogy megtalálják számukra az ideális éttermet, mely biztosítja számukra a speciális ételt, leginkább előzetesen tájékozódnak az étlap kínálatáról, mivel nem alakult ki még bizalom az éttermek iránt.

4. kutatási kérdés: *Vajon az ételallergiával vagy ételintoleranciával érintettek, illetve akik azt gondolják, hogy érintettek inkább tisztában vannak-e azzal, hogy az éttermeknek milyen tájékoztatási kötelezettségük van, mint akik nem érintettek? Számukra vajon kiemelten fontos a pincérek ételismerete és a biztonságos étkezés lehetősége, azért, mert nem tartják elegendőnek az étlapon szereplő tájékoztatást, így jellemzően többségében inkább tájékoztatást kérnek a pincértől az összetevőkről és az allergénekről?*

Az éttermek felkészültségét tekintve az allergén jelölési kötelezettséget illetően a vizsgálatban szereplő éttermek étlapjainak összehasonlító vizsgálata során megállapítottam, hogy nem, vagy nem megfelelően jelölik az étlapban az allergén összetevőket a vendéglátósok. A válaszadó vendégek több mint 70%-a egyébként tisztában volt, azzal, hogy az étlapon vagy egyéb módon az étteremnek tájékoztatást kell nyújtania az ételekben előforduló allergénekről. Nem állapítottam meg jelentős eltérést a különböző csoportok (allergiával/intoleranciával érintett-nem érintett) közti tájékozottsága között. Ezen okból kifolyólag a pincérek ételismeretét nagyon fontos szempontként jelölték meg az érintett vendégek, mivel nem elegendő az étlapban ismertetett információ, ezért nagy részben a vendégek tájékoztatást kérnek a pincértől az ételekben található allergénekről és összetevőkről.

5. kutatási kérdés: *Vajon az ételallergiával vagy ételintoleranciával nem érintett vendégek számára legalább annyira fontos az egészségtudatosság, mint az ezen problémák valamelyikével érintetteknek, illetve a feltételezett érintetteknek? A nem érintett vendégek is fontos előnynek tartják, ha az étterem kínál ételintoleranciával vagy ételallergiával érintettek számára speciális ételeket, azaz megbízhatónak tekinthetők?*

Örömmre szolgált, hogy a nem érintett vendégek is odafigyelnek az ételallergiával, ételintoleranciával érintettek számára kínált éttermi ajánlatokra, ugyanis több mint 80%-uk fontosnak tartja, hogy az éttermek biztosítsanak speciális ételeket, és biztonságos étkezési lehetőséget. Ez fakadhat abból, hogy egy-egy családban, baráti körben jellemzően előfordul érintett személy, és ezáltal a jövőbeni éttermi étkezési lehetőségről való tájékozódás elősegítheti az étterembe járás lehetőségének bővülését. Emellett az egészségtudatosság is minden vendég

számára - függetlenül az ételallergia, ételintolerancia kérdéséről - fontos szerepet tölt be – derült ki a felméréséből.

5.2. Javaslatok

Az elvégzett kutatásaim és az azokból levont következtetéseim, alapján számos olyan gondolat fogalmazódott meg bennem, amelyek a vizsgálatba bevont célcsoportok számára javaslatoként szolgálhat a jövőre nézve.

- Ahogyan az eredményekből is kiderült, egyre nagyobb a kereslet a különböző speciális ételek iránt, ugyanis folyamatosan növekvő tendenciát mutat a különböző ételallergiával vagy ételintoleranciával érintettek száma. Az éttermeknek nagyobb hangsúly kellene fektetniük arra, hogy **szélesebb ételkínálatot** biztosítsanak a különböző betegséggel rendelkező vendégek számára, mivel sajnos nem, vagy csak korlátozottan részesülhetnek olyan gasztronómiai élményekben az ételallergiával vagy ételintoleranciával érintettek, mint azok, akik hagyományosan étkeznek. Esetenként ez egész egyszerűen csak a **konyhatechnikai eljárások** minimális változtatásával is megoldható lenne (pl. liszt alkalmazásának elhagyása, vagy gluténmentes liszt alkalmazása)
- Az éttermeknek a jövőbeni ételkínálat bővítése céljából az **„ötletláda”** alkalmazásának bevezetése javasolható, ugyanis a vendégek ötleteinek, javaslatainak kikérésével és azok mérlegelésével az éttermek fontolóra vehetnék az ételek körének a tényleges vendégigény alapú fejlesztését. Amennyiben egyre többen jelzik, hogy allergénmentes ételeket keresnek, vagy több egészséges étel étlapra kerülését javasolják, akkor a változás egy nagyobb vendégkört vonzana magával. Emellett az étterem honlapján egy „véleménynyilvánítás” menüpont elhelyezése is hasznos lenne véleményem szerint, illetve a különböző közösségi felületeken megosztott erre vonatkozó célzott felhívás is szintén elősegítené az információgyűjtést. Akár ehhez társulhatna valamilyen bónusz felajánlása is a válaszadók körében (pl. kedvezménykupon). A vendégek figyelmét részben az étlapon keresztül, részben az asztalon kihelyezett „ötletládával” és jegyzetkészítési lehetőséggel lehetne arra rávenni, hogy nyilvánítsák ki minél többen véleményüket, fogalmazzák meg észrevételeiket, javaslataikat. Véleményem szerint nemcsak fontos, de hasznos is lenne, hogy a vendéglátósok fordítsanak arra nagyobb figyelmet, hogy kikérjék a vendégeik véleményét, amelyeket felhasználva lehetőségeik szerint fejlesztéseket hajtsanak végre.

- Szintén egy érdekes és egyedülálló lehetőség lenne, ha az éttermek különféle „**tematikus hét**” ajánlatokkal készülnének, amelyek során például egy héten át 5 laktóz és/vagy gluténmentes illetve 5 új speciális ételt kínálnának a vendégeknek. Ezáltal kipróbálna valami újat az étterem, a szakács és a vendég is. Természetesen ebből ötletet merítve a vélemények alapján a későbbiekben újra lehet gondolni az étlapot, hogy melyik új étel kerüljön fel rá, melyiket értékelték a legjobbra a vendégek. Így az érintettek is új ízeket próbálhatnak ki, és új élményeket gyűjthetnek a gasztronómia területén. Nekik is járnak az ízélmények, és ezekkel a fejlesztésekkel számukra is kinyílna egy új ajtó.
- Sajnos a környezettudatosságról és a fenntarthatóságról egyre több aggasztó hírt lehet hallani manapság. Az étteremvezetőkkel folytatott beszélgetések során kiderült, hogy a vendéglátósok nem helyeznek elég hangsúlyt a **fenntarthatóságra**, ami a jövőre tekintettel egyáltalán nem szerencsés. Véleményem szerint a vendéglátósoknak sokkal jobban oda kellene figyelniük a környezettudatosságra és a fenntarthatóságra (műanyag szívószál lecserélése papír alapúra, újrahasznosított papírból készült szalvéta stb.), és ezen változtatásokról egy magasabb színvonalú és **intenzívebb kommunikációt** lehetne folytatniuk, ezáltal is felhívva a figyelmet a fenntarthatóság fontosságára.
- Az interjúválaszok alapján készített SWOT elemzésből következően az éttermek **hosszabb nyitvatartása**, az **étlap bővítése** különböző allergénmentes és egészséges ételekkel, illetve a **szélesebb választékot kínáló menürendszer**, mind fejlesztési lehetőségként határozhatóak meg.
- Végül az általam egyik legfontosabbnak ítélt javaslat közé tartozik az étlapok újragondolása, ugyanis számomra is meglepő módon, és jogszabályokba ütközve a vizsgált éttermek 80%-ánál az étlapok nem tartalmazzák az allergének feltüntetését. Ennek hiánya megnehezíti az ételallergiával, vagy ételintoleranciával érintett vendégek választását, mivel mindösszesen 2 étterem nyújtott korrekt tájékoztatást az allergénekről, a többi esetben csak a pincértől van lehetőségük érdeklődni a vendégeknek az ételek összetevőiről. Véleményem szerint ez a megoldás egyrészt időigényes, másrészt nem biztos, hogy teljeskörű, ugyanis nem igazolható minden esetben, hogy minden felszolgáló teljes mértékben felkészült ezen információkkal kapcsolatban. Ezt a javaslatot az interjúk során is megemlítettem az étterem vezetőinek, így remélem, hogy a legközelebbi étteremlátogatásomkor már az allergének feltüntetésével kiegészített étlappal találkozhatok.

6. Összefoglalás

Kutatásom céljául tűztem ki, hogy megismerjem az ételallergiával, ételintoleranciával érintettek, illetve a különböző étkezési szokásokat folytatók étteremben való étkezési szokásait, illetve az éttermek ezirányú felkészültségét a speciális ételigény kielégítésére vonatkozóan. A dolgozatommal nemcsak a téma időszerűségére kívántam rávilágítani, hanem annak szükségszerűségét is hangsúlyozni szerettem volna. Hiszem azt, hogy az egészséges táplálkozás a jelenleginél is egyre több ember életében fog egyre fontosabb szerepet betölteni, és emellett egyre több étterem lesz felkészültebb a speciális igények kielégítésének érdekében, mivel a fogyasztói igények egyre szélesebb skálán mozognak.

A hazai és nemzetközi szakirodalmi feldolgozása során különböző ételallergiával, ételintoleranciával és egészséges táplálkozással kapcsolatos cikkeket, könyveket tanulmányoztam át, mely során széles körű betekintést nyertem ezen témakör különböző részeibe. Ezt követően primer adatokon alapuló kutatást végeztem, egyrészt kvalitatív módszer keretein belül interjú módszer alkalmazásával a vizsgálatba bevont gödöllői éttermek étteremtulajdonosaival beszélgetve. Továbbá kvantitatív módszer alkalmazásával kérdőíves felmérést végeztem a vizsgálatba bevont éttermek vendégei körében.

Összességében elmondhatom, hogy minden megkérdezett őszintén és segítőkészen állt hozzá a kérdéseim megválaszolásához, amely által sokkal tágabb képet kaptam az ételallergiát, ételintoleranciát érintő kérdésekről, és az étterem működésével kapcsolatban.

A kérdőív kérdéseire kapott válaszokból pedig megállapítottam, hogy az ételallergia és az ételintolerancia előfordulása manapság mennyire gyakori, és az érintetteknek mennyire nehéz ezzel együtt élni, és sajnos nem mindenhol találunk az étlapon az igényeiknek megfelelő ételt.

A vizsgálat Pest megye egy konkrét városára, Gödöllőre vonatkozóan reprezentatív módon került megvalósításra, ami mintaként szolgálhat más relációkban történő hasonló felmérések elvégzésére, mint pl. fővárosi-vidéki éttermek, vagy turisztikailag frekvenciátaltabb, vagy kevésbé frekvenciált települések összehasonlító vizsgálata esetén, illetve a különféle szakmai rangsorokban (Dining Guide, Tripadvisor, Étteremkalauz, Diningcity stb.) szereplő éttermek körében. A jövőben szeretném a vizsgálatot tovább folytatni, így például a felsoroltak esetében szintén érdekes lehet megismerni és összehasonlítani a jelenleg alkalmazott éttermi kínálatokat és gyakorlatokat.

Összességében tehát véleményem szerint a növekvő és változó igények kielégítése érdekében a jelenleginél sokkal nagyobb hangsúlyt kell fordítaniuk a vendéglátósoknak éttermi kínálatukkal az egészségtudatosságra és fenntarthatóságra, illetve az ételintoleranciával vagy ételallergiával küzdő vendégek biztonságos kiszolgálására is, amelyhez kiváló fejlesztési lehetőségként tud hozzájárulni a vendégek kikért véleménye, javaslata.

Irodalomjegyzék

Könyvek

Balla, Cs. & Siró, I., ed., 2007. *Élelmiszer-biztonság és -minőség I. – Alapismeretek*. Budapest: Mezőgazda Kiadó.

Balogh, S., 2017. *Alternatív táplálkozás – választható táplálékaink*. Budapest: Oriold és Társai Kiadó és Szolgáltató Kft.

Barna, M., 2000. *Magyar Táplálékallergia és Táplálékintolerancia Adatbank*. Budapest: Zoo-Vita Kiadó Kft.

Biró, G. & Biró, Gy., 2000. *Élelmiszer-biztonság, Táplálkozás-egészségügy*. Budapest: Agroinform Kiadó.

Gyuricza, Á. & Zentai, A., 2019. *Közétkeztetők könyve*. Budapest: SpringMed Kiadó.

E-könyvek

Pálfi, E., 2019. *Táplálékallergiák és felszívódási zavarok gyermekkorban*. [e-könyv] Budapest: Akadémiai Kiadó. Elérhető: https://mersz.hu/hivatkozas/matud_f22080_p21#matud_f22080_p21 [Hozzáférés dátuma: 2021.09.16.].

Horváth, G., ed., 2020. *Élelmezés-egészségtan I*. [e-könyv] Budapest: Akadémiai Kiadó. Elérhető: https://mersz.hu/hivatkozas/m647eet1_35_p2#m647eet1_35_p2 [Hozzáférés dátuma: 2021. 09. 12.].

Ábel, T., ed., 2020. *Klinikai dietetika és orvostudomány*. [e-könyv] Budapest: Akadémiai Kiadó. Elérhető: https://mersz.hu/keres/%C3%A9telallergia/hivatkozas/m659kdeo_102/#m659kdeo_102 [Hozzáférés dátuma: 2021. 09. 11.].

Internetes források

asum superlife, 2020. *Ételallergia és ételintolerancia – a különbség és az okok mögöttük*. [online] Elérhető: <https://asum.hu/egeszseg/2020/09/29/etelallergia-es-etelintolerancia-a-kulonbseg-es-az-okok-mogottuk/> [Hozzáférés dátuma: 2021. 09. 15.].

Budai Allergiaközpont, 2017. *Ételallergia*. [online] Elérhető: <https://www.allergiakozpont.hu/etelallergia> [Hozzáférés dátuma: 2021. 09. 18.].

Budai Allergiaközpont, 2017. *Ételintolerancia*. [online] Elérhető: <https://www.allergiakozpont.hu/etelintolerancia> [Hozzáférés dátuma: 2021. 09. 18.].

Budai Allergiaközpont, 2017. *Gluténérzékenység*. [online] Elérhető: <https://www.allergiakozpont.hu/glutenerzekenyseg> [Hozzáférés dátuma: 2021. 09. 18.].

Budai Allergiaközpont, 2020. *A laktózérzékenység tünetei*. [online] Elérhető: <https://www.allergiakozpont.hu/hirek/a-laktozerzekenyseg-tunetei> [Hozzáférés dátuma: 2021. 09. 18.].

Csordás, Cs., 2021. *Ételallergia, ételintolerancia – Dr. Izbéki Ferenc előadása az EFI szemináriumán*. Székesfehérvár. [online] Elérhető: <https://www.szekesfehervar.hu/etelallergia-etelintolerancia-dr-izbeki-ferenc-eloadasa-az-efi-online-szeminariuman>) [Hozzáférés dátuma: 2021. 09. 17.].

diatetikamindenkinek.hu, *Amit az egészséges táplálkozásról tudni kell*. [online] Elérhető: <http://www.diatetikamindenkinek.hu/egeszsegestaplalkozas.php> [Hozzáférés dátuma: 2021. 09. 10.].

Dietless, 2019. *Bevezetés az egészséges táplálkozásba*. [online] Elérhető: https://dietless.hu/egeszseges-taplalkozas-es-etrend/#4_Az_egeszseges_taplalkozas_es_a_nassolas [Hozzáférés dátuma: 2021. 09. 12.].

EgészségKalauz, 2021. *Ételintolerancia: ezek a glutén és a hisztamin intolerancia tünetei*. [online] Elérhető: <https://www.egeszsegkalauz.hu/betegsegek/allergias-betegsegek/etelintolerancia-ezek-a-jelek-utalnak-ra/cqbrdxn> [Hozzáférés dátuma: 2021. 09. 10.].

European Parliamentary Research Service, 2018. *People with food allergies [What Europe does for you]*. [online] Elérhető: (<https://epthinktank.eu/2018/04/07/people-with-food-allergies-what-europe-does-for-me/>) [Hozzáférés dátuma: 2021. 09. 17.].

FOODTEST.HU, *Mi a különbség az ételintolerancia és az ételallergia között?* [online] Elérhető: <https://foodtest.hu/mi-a-kulonbseg-az-etelintolerancia-es-az-etelallergia-kozott/> [Hozzáférés dátuma: 2021. 09. 14.].

Gastromed, *Ételintolerancia tünetei és mechanizmusa*. [online] Elérhető: <https://gastromed.hu/tajekoztato/etelintolerancia> [Hozzáférés dátuma: 2021. 09. 15.].

HáziPatika.com, 2021. *Az ételintolerancia jelei.* [online] Elérhető: https://www.hazipatika.com/napi_egeszseg/allergia/cikkek/az_etelintolerancia_jelei/20181029110424 [Hozzáférés dátuma: 2021. 09. 16.].

HelpGuide, 2021. *Healthy Eating.* [online] Elérhető: <https://www.helpguide.org/articles/healthy-eating/healthy-eating.htm#> [Hozzáférés dátuma: 2021. 09. 11.].

HVG, 2021. *"A fenntartható vendéglátás legfontosabb lépése, hogy kezdjék el."* [online] Elérhető: https://hvg.hu/zhvg/20210211_felelosgasztrohos_fenntarthato_vendeglatas [Hozzáférés dátuma: 2021. 09. 13.].

IHME, Diet. [online] Elérhető: <http://www.healthdata.org/diet> [Hozzáférés dátuma: 2021. 09. 16.].

Ism., 2019. *Egészségtudatos táplálkozás, sporttáplálkozás.* [online] Elérhető: <https://semmelweis.hu/boe/files/2019/11/V.-EV-Egtud.-sportt%C3%A1p.-1.pdf> [Hozzáférés dátuma: 2021.09.15.].

Központi Statisztikai Hivatal, *Az alkalmazásban állók száma nemzetgazdasági áganként, havonta, valamint havi és negyedévente kumulált.* [online] Elérhető: https://www.ksh.hu/stadat_files/mun/hu/mun0149.html [Hozzáférés dátuma: 2021. 09. 10.].

MEDICOVER Kórház, *Mi az ételintolerancia?* [online] Elérhető: <https://medicoverkorhaz.hu/blog/mi-az-etelintolerancia/>) [Hozzáférés dátuma: 2021. 09. 07.].

NÉBIH, 2017. *Segédletet készített a NÉBIH a vendéglátósoknak az allergénekről szóló tájékoztatáshoz.* [online] Elérhető: https://portal.nebih.gov.hu/informaciok/noveny/hivatali/erdo/erdo-hivatali/-/asset_publisher/4ndba0yRXvQX/content/segedletet-keszitett-a-nebih-a-vendeglatosoknak-az-allergenekrol-szolo-tajekoztatashoz [Hozzáférés dátuma: 2021. 09. 10.].

NHS, 2019. *8 tips for healthy eating.* [online] Elérhető: <https://www.nhs.uk/live-well/eat-well/eight-tips-for-healthy-eating/> [Hozzáférés dátuma: 2021. 09. 12.].

NHS, 2019. *Food allergy*. [online] Elérhető: <https://www.nhs.uk/conditions/food-allergy/> [Hozzáférés dátuma: 2021. 09. 16.].

OECD, 2017. *Obesity Update*. [online] Elérhető: <https://www.oecd.org/health/obesity-update.htm> [Hozzáférés dátuma: 2021. 09. 10.].

origo.hu, 2019. *Nem mindenki ételallergiától szenved, akinek tünetei vannak*. [online] Elérhető: <https://www.origo.hu/tudomany/20190108-az-etelallergiasok-fele-valoban-etelintoleranciától-szenved.html> [Hozzáférés dátuma: 2021. 09. 09.].

WEBBeteg, 2018. *Így kell összeállítani egy egészséges napi menüt*. [online] Elérhető: <https://www.webbeteg.hu/cikkek/egeszsegdre/19440/miert-van-szukseg-taplalkozasi-ajanlasokra> [Hozzáférés dátuma: 2021. 09. 17.].

World Health Organization, *Obesity and overweight*. [online] Elérhető: <https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/obesity-and-overweight> [Hozzáférés dátuma: 2021. 09. 18.].

World Health Organization, *WHO remains firmly committed to the principles set out in the preamble to the Constitution*. [online] Elérhető: <https://www.who.int/about/governance/constitution> [Hozzáférés dátuma: 2021. 09. 18.].

Zerényi, K., 2021. *Statisztikai helyzetjelentés a vendéglátásról (2020)*. Magyar Vendéglátók Ipartestülete, [online] Elérhető: https://mvi.hu/images/dokumentumok/statisztikai_helyzetjelentes_a_vendeglatasrol_2020_ZK.pdf [Hozzáférés dátuma: 2021.09.17.].

Zsuga, J., 2016. *Az ételallergia és tünetei*. WEBBeteg. [online] Elérhető: <https://www.webbeteg.hu/cikkek/allergia/296/az-etelallergia-es-tunetei> [Hozzáférés dátuma: 2021. 09. 11.].

Folyóirat cikkek

Morou, Z. & Tatsioni, A. & Dimoliatis, IDK. & Papadopoulos, NG., 2014. Health-Related Quality of Life in Children With Food Allergy and Their Parents: A Systematic Review of the Literature. *Journal of Investigational Allergology and Clinical Immunology*, 24(6): 382-395. [Elérhető: <http://www.jiaci.org/issues/vol24issue6/2.pdf> [Hozzáférés dátuma: 2021.09.08.].

Knibb, R. & Halsey, M. & James, P. & Toit, G. & Young, J., 2019. Psychological services for food allergy: The unmet need for patients and families in the United Kingdom. 00:1–5. <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1111/cea.13488> [Hozzáférés dátuma: 2021.09.18.].

Knibb, R., 2018. Why Do People Misdiagnose Themselves with Food Hypersensitivity? An Exploration of the Role of Biopsychosocial Factors. *European Medical Journal*, [online] Elérhető: https://publications.aston.ac.uk/id/eprint/38791/1/Why_do_people_misdiagnose_themselves.pdf [Hozzáférés dátuma: 2021.09.09.].

Rendelet

AZ EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS 1169/2011/EU RENDELETE, 2011. Elérhető: <https://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2011:304:0018:0063:hu:PDF> [Hozzáférés dátuma: 2021.09.11.].

Mellékletek jegyzéke

Kérdőív

Tisztelt Válaszadó!

Miskolci Petra vagyok, a Budapesti Gazdasági Egyetem turizmus-vendéglátás szak III. évfolyamos hallgatója. Az alábbi kérdőív az egészséges táplálkozással, ételallergiával és ételintoleranciával foglalkozó tudományos hallgatói kutatómunkához járul hozzá, amelynek címe az „Egészséges vs. biztonságos vendéglátás – avagy mit kínálnak a gödöllői vendéglátósok étlapjai?”. A mind szélesebb körben történő kutatás érdekében szeretném az Ön segítségét kérni az alábbi kérdőív kitöltésével. A kérdőív kitöltése természetesen anonim, semmilyen személyes adat közlésére nem kerül sor. A válaszokban közölt adatok és információk kizárólag összesített formában kerülnek felhasználásra a dolgozatomban.

A kérdőív kitöltése kb. 8 - 10 percet vesz igénybe.

Ezúton is köszönöm, hogy válaszaival hozzájárul dolgozatom elkészítéséhez!

1. Az Ön neme:

- a) nő
- b) férfi
- c) nem nyilatkozom

2. Az Ön kora:

- a) 18-25 év
- b) 26-40 év
- c) 41-60 év
- d) 60 év fölött

3. Az Ön legmagasabb iskolai végzettsége:

- a) kevesebb, mint 8 osztály
- b) befejezett 8 osztály
- c) szakiskola
- d) érettségi
- e) főiskolai v. egyetemi diploma

4. Az Ön családi állapota:

- a) nőtlen/hajadon/egyedülálló
- b) élettársi kapcsolatban él
- c) házas
- d) elvált
- e) özvegy

5. Az Ön lakóhelyének típusa:

- a) főváros
- b) nagyváros, megyeszékhely
- c) kisváros
- d) község, falu

6. Ön milyen „minőségben” vendég ebben az étteremben?

- a) helyi lakosként vendég
- b) családi vagy egyéb rendezvény résztvevőjeként vendég
- c) turistaként vendég
- d) üzleti úton/átutazóban lévőként vendég
- e) egyéb:

7. Általában milyen gyakran jár Ön étterembe?

- a) naponta
- b) hetente legalább egyszer
- c) havonta 1-3 alkalommal
- d) fél évente 1-3 alkalommal
- e) évente 1-3 alkalommal
- f) egy évnél ritkábban, alkalmasszerűen

8. Ön milyen gyakran étkezik ebben az étteremben?

- a) törzsvendég vagyok
- b) alkalmasszerűen, visszajáró vendég vagyok
- c) most vagyok itt először

9. Rendelkezik-e Ön bármilyen ételallergiával vagy ételintoleranciával? (glutén-, laktóz- stb. érzékenység)

- a) igen (orvos által diagnosztizálva vagyok)
- b) nem tudom, de lehet (észrevettem erre utaló tüneteket)
- c) nem

10. Amennyiben Ön orvosilag is diagnosztizált ételallergiával vagy ételintoleranciával érintett, pontosan milyen típusú problémája van? (több válasz is lehetséges, és nem kötelező kitölteni a kérdést, ha nem szeretne válaszolni)

- a) gluténérzékenység
- b) laktózérzékenység
- c) hisztamin intolerancia
- d) fruktóz érzékenység
- e) cukorbetegség
- f) tejfehérje allergia
- g) tojás allergia
- h) mogyoró allergia
- i) szója allergia
- j) egyéb, éspedig:
- k) nincs allergiám

11. Az Ön táplálkozási szokása jellemzően (több válasz is lehetséges):

- a) alapvetően hagyományos
- b) vegetáriánus étrend
- c) vegán étrend
- d) paleolit étrend
- e) ketogén (low carb)
- f) gluténmentes étrend
- g) laktózmentes étrend
- h) cukormentes étrend
- i) bio étrend
- j) egyéb, éspedig:

12. Az Ön ételválasztása ebben az étteremben:

- a) étlapról (À la carte)
- b) menürendszerből
- c) étlapon nem szereplő, egyéni igény alapján készített étel

13. Az étterem ételkínálata kielégíti az Ön étkezési igényeit?

- a) igen, teljes mértékben
- b) többnyire igen
- c) csak részben
- d) egyáltalán nem

14. Amennyiben Ön ételintoleranciával vagy ételallergiával érintett, mennyire ítéli megbízhatónak az étlapon feltüntetett allergének jelenlétét az ételekben, illetve azok jelölését¹?

- a) elegendő az étlapon szereplő tájékoztatás
- b) a pincértől mindig tájékoztatást kérek az étel pontos összetevőjéről
- c) már ismerem az ételkínálatot, feltétlenül megbízom azokban
- d) nem vagyok érintett

15. Ön tudja, hogy egy EU rendelet értelmében az éttermeknek tájékoztatni kell a fogyasztóit az ételekben előforduló élelmiszer allergiát, vagy intoleranciát okozó allergén összetevőkről?

- a) igen
- b) nem

16. Miért választotta ezt az éttermet? (több válasz is lehetséges)

- a) törzsvendég vagyok
- b) visszatérő vendég vagyok
- c) családi/egyéb rendezvény résztvevője vagyok
- d) turistaként érkeztem a városba
- e) ajánlás útján
- f) speciális ételkínálat az ételallergiával/ételintoleranciával rendelkezők számára
- g) egészségtudatos ételkínálat
- h) előzetes tájékozódás alapján (közösségi média, sajtó információk alapján)
- i) ár-érték arány miatt
- j) fenntarthatósági szempontokat előtérbe helyező étterem
- k) gasztronómia különlegesség miatt
- l) az étterem hírneve miatt
- m) udvarias kiszolgálás
- n) kellemes kerthelyiség miatt
- o) megközelíthetőség
- p) elismert séf miatt
- q) egyéb, éspedig:

¹ 1169/2011 EU rendelet szerint kötelező tájékoztatást nyújtani a vendégek számára az ételekben előforduló allergiát vagy intoleranciát okozó allergénekről

17. Ön honnan tájékozódott erről az étteremről? (több válasz is lehetséges)

- a) ajánlás alapján
- b) közösségi média felületeken
- c) turisztikai célú kiadványokban
- d) sajtótermékekből
- e) szórólap
- f) helyi lakosként saját tapasztalat
- g) egyéb, éspedig:

18. Ön elégedett az éttermi dolgozók ételintoleranciával és ételallergiával kapcsolatos ismereteivel?

- a) igen, teljes mértékben
- b) többnyire igen
- c) csak részben
- d) egyáltalán nem
- e) nem vagyok érintett/nem volt ilyenre példa

19. Kérem az alábbi szempontok alapján értékelje az éttermet 1-5-ig! (1 – nem megfelelő, 5 – teljes mértékben megfelelő)

	1	2	3	4	5
ételvászték					
egyedi/speciális táplálkozási igény figyelembevétele az ételkínálatban					
gasztronómiai élmény					
fenntarthatósági szempontok érvényesülése (újrahasznosítás, műanyagmentesség, zöld környezet)					
a pincérek ételismerete					
étlapon nem szereplő, egyedi vendégigények rugalmas teljesítése					
az étterem kommunikációja a speciális/egészségtudatos igényeket kielégítő ételkínálatról					

20. Ön milyen szempontok alapján választ ételt az étteremben? Kérem az alábbi szempontok alapján értékelje 1-5-ig! (1 – nem jellemző, 5 – teljes mértékben jellemző)

	1	2	3	4	5
egészségtudatosság					
biztonság (érzékenységem/allergiám alapján)					
gasztronómiai élmény					
ajánlás					
különleges, egyedi fogás					
szezonalitás					
séf ajánlata					
étterem specialitása					
egyéb, éspedig:					

21. Kérem az alábbi szempontok alapján értékelje 1-5-ig, hogy Ön mit gondol az ételallergiákkal kapcsolatos attitűdökről és cselekvésekről! (1 – nem jellemző, 5 – teljes mértékben így van)

	1	2	3	4	5
Az én felelősségem tájékoztatni az éttermi dolgozókat, ha bármilyen ételallergiám van.					
Szívesen látogatok olyan éttermeket, ahol allergénmentes ételeket szolgáltatnak fel.					
Megnézem a közösségi médiát, hogy kiválasszam a számomra megfelelő éttermeket.					
Hasznosnak tartom az elővigyázatossági "allergént tartalmazhat" jelölést.					
Szerintem mindenképpen előny, ha az étterem megbízható és kínál ételintoleranciával vagy ételallergiával érintettek számára speciális ételeket.					

22. Milyen fejlesztési javaslatok lennének az étterem menedzsmentje számára?

.....

.....

.....

.....

.....

Interjúkérdések

1. Ön milyen szempontok alapján dönt az étlap kínálatáról? Mennyire tartja Ön fontosnak az étlap összeállítása során az egészségtudatosságot, illetve az ételallergia és ételintolerancia jelenlétét?
2. Ön rendelkezik bármilyen orvos által diagnosztizált ételallergiával vagy ételintoleranciával? Amennyiben igen, mennyire befolyásolja az étlap összeállítását az, hogy Ön is érintett?
3. Az étlap összeállítása során a gasztronómiai szempontok fontosabbak, mint az egészségtudatos és biztonságos (ételintolerancia, ételallergia) táplálkozási elvek?
4. Az alapanyagbeszerzésnél döntően a helyi kistermelők, illetve a hazai termelőktől származó termékeket részesítik előnyben?
5. Milyen kommunikációt alkalmaznak a vendégek felé az egészségtudatosság, a biztonság és fenntarthatóság kinyilvánításához?
6. Ön hogyan gondoskodik arról, hogy az éttermi dolgozók naprakész ismeretekkel rendelkezzenek az ételintoleranciát, ételallergiát okozó összetevőkről?
7. Hogyan gondoskodik Ön a vendégek tájékoztatásáról az ételekben előforduló allergénekről? Írásban/szóban, vagy mindkét módon?

8. Ön kér-e visszajelzést a vendégektől az étteremmel, ételkínálattal kapcsolatban? Ha nem, akkor tervezi-e, ha igen, akkor gondoskodik azok felhasználásáról a további működés tervezése során?

SWOT elemzés

Ön mit tart az étterem:

Erősségének?	Gyengeségének?
Veszélyeinek?	Lehetőségeinek?