

OTDK-dolgozat

2023

BUDAPESTI CORVINUS EGYETEM
GAZDÁLKODÁSTUDOMÁNYI KAR

**„MÁSKÉPP ÉTKEZNI” BÉCSBEN: SPECIÁLIS ÉTREND AZ OSZTRÁK FŐVÁROS
LUXUSÉTTERMEINEK KÍNÁLATÁBAN**

**ALTERNATIVE EATING IN VIENNA: SPECIAL DIETS IN OFFER OF LUXURY
RESTAURANTS IN THE AUSTRIAN CAPITAL**

Fischer Fanni

Konzulens: dr. Michalkó Gábor István

Kézirat lezárásának dátuma: 2022.04.19.

Tartalomjegyzék

I. Bevezetés	1
I.1. Problémafelvetés	3
II. Szakirodalmi áttekintés	5
II.1. Turizmusbiztonság, élelmiszerbiztonság	5
II.1.1. Az élelmiszerbiztonság	6
II.1.2. Ételallergia, ételintolerancia	6
II.1.3. Vegán, vegetáriánus életmód	8
II.2. Luxus, csúcsgasztronómia	9
II.2.1. Luxus értelmezése, definíciója	9
II.2.2. Luxusturizmus értelmezése	10
II.2.3. Csúcsgasztronómia értelmezése, Michelin Guide	10
II.3. Szolgáltatásmenedzsment, benchmarking	12
II.3.1. Szolgáltatás elméleti háttere, definíciója	12
II.3.2. Benchmarking szerepe a turizmusiparban	13
II.3.3. Benchmarking szerepe a vendéglátásban	13
II.4. Szakirodalom összegzése	13
III. A kutatás módszere	15
III.1. A kutatás célja	15
III.2. A vizsgálati terület: Bécs mint turisztikai desztináció	15
III.3. Módszertan	17
III.3.1. A tartalomelemzés módszertana	17
III.3.2. A szakértői interjúk módszertana	19
IV. Elemzés	19
IV.1. Bécsi, Michelin Guide honlapján szereplő éttermek	19
IV.1.1. Éttermek, amelyekben nincs értékelés	19
IV.1.2. Egy véleményt kapott éttermek	20
IV.1.3. Éttermek, amelyek 2-5 értékelést kaptak	23
IV.1.4. Éttermek, amelyek 6-10 értékelést kaptak	29
IV.1.5. Tíz értékelés feletti éttermek	31
IV.1.6. Bécs Michelin-csillagos, vegetáriánus étterme, a TIAN Restaurant	34
IV.1.7. Összegzés	34
IV.2. Mélyinterjú a bécsi [aend]-del	35
IV.2.1. Az interjúalany, az étterem bemutatása	35
IV.2.2. Az étterem egyedisége	36

IV.2.3. Inspiráció, versenytárs-példakép	36
IV.2.4. Speciális étrendi igények	36
IV.2.5. Kommunikáció	37
IV.2.6. Összegzés	38
IV.3. Magyar, Michelin-csillagos éttermek	38
IV.3.1. Budapesti Michelin-csillagos éttermek a Tripadvisor felületén.....	38
IV.3.2. Összegzés	40
IV.4. Mélyinterjú a <i>Salt Budapest</i> tel és az <i>essência</i> -val.....	41
IV.4.1. Az interjúalany, az étterem bemutatása	41
IV.4.2. Az étterem egyedisége	42
IV.4.3. Inspiráció, versenytárs-példakép	43
IV.4.4. Speciális étrendi igények	44
IV.4.5. Kommunikáció	46
IV.5.6. Összegzés	47
V. Összefoglalás	48
V.1. Következtetések, javaslatok	49
V.2. További kutatási javaslatok, a kutatás korlátai.....	50
Irodalomjegyzék	51
Mellékletek	60
1. számú melléklet: 1. táblázat	60
2. számú melléklet: Mélyinterjú vezérfonal.....	61

Ábra-, kép- és táblázatjegyzék

1. táblázat	60
1. ábra.....	16
2. táblázat	17
3. táblázat	20
4. táblázat	23
5. táblázat	24
6. táblázat	29
7. táblázat	32
8. táblázat	39
1. kép.....	44

I. Bevezetés

A világ népességének jelentős része szenved valamilyen túlérzékenységtől, többségük pollenallergiás, de egyre növekszik az ételintoleranciával küzdők aránya is. Az okok sokrétűek, nehezen kiküszöbölhetőek, a terápia sokkal inkább a kontakthelyzetek elkerülését, mintsem a gyógyszeres kezelést részesíti előnyben, azonban a kettő kombinációja tekinthető leginkább célravezetőnek. Míg a pollenallergiásoknak jobbra szezonálisan, az ételallergiásoknak nap, mint nap szembe kell nézniük betegségük életminőség-romboló következményeivel. Napjainkban egyre szükségsebbé válik, hogy egy-egy vendéglátóegység alternatív opciókat biztosítson azok számára, akik valamilyen okból kifolyólag – legyen az akár egészségügyi probléma, etikai döntés vagy önálló elhatározás – speciális étrendi igényekkel rendelkeznek.

Számomra kifejezetten fontos ez a téma, ugyanis 2017 decembere óta egészségügyi okok miatt nem fogyaszthatok sem tejterméket, sem szóját, így egy-egy vendéglátóhely kiválasztásakor kifejezetten ügyelek arra, hogy szerepeljen az étlapon olyan étel, amely ezek egyikét sem tartalmazza. Ezen felül a húgom törekszik arra, hogy minél kevesebb állati eredetű terméket fogyasszon, az esetek 95%-ában vegán életmódot folytat, így a család számára különösen lényeges, hogy megfelelő tájékoztatást kapjunk egy-egy étel összetevőiről, ha nem otthon étkezünk. Budapesten, a lakóhelyemhez közel, vannak „jól bevált” éttermek, amelyeket előszeretettel preferálunk, azonban a megfelelő hely kiválasztása egy belföldi vagy egy külföldi utazás során is sok-sok tervezést igényel. Szerencsésnek mondhatom magam, hiszen míg nálam szimplán diszkomfort érzet jelentkezik, másoknál az allergiás reakciók sokkal súlyosabbak is lehetnek, az érintetteknek sok esetben a keresztszenyeződéseket is kerülnie kell. Az ételválasztás során az allergének feltüntetése különösen nagy segítség lehet, így a kutatásom során ezt a szempontot kitüntetetten figyelembe veszem.

Primer kutatásom során a Michelin Guide honlapján szereplő bécsi éttermeket vizsgálom kínálati oldalról, a kiválasztott éttermekre érkezett, Tripadvisor felületén megjelent angol értékeléseket elemzem. Azért esett a választásom Bécsre, az osztrák fővárosra, mert Bécs és Budapest (1873) is a Habsburg Birodalom, majd később az Osztrák-Magyar Monarchia része volt, így hasonló történelmi múlttal, kulturális adottságokkal rendelkeznek. Bécsre, az egykori császárvárosra, az arisztokratikusjegyekkel átszőtt germán miliőre, azonban nagyobb hatással van a nyugati kultúra, így különösen azért érdekes számomra ezt a desztinációt vizsgálni, mert ahogy a turizmus más területein, úgy az egészségbiztonság, az akadálymentesítés

vonatkozásában is a magyar főváros előtt jár, és a példaképtől tanulni nem szégyen. Amíg Magyarországon 20 olyan étterem található, amely megjelenik a Michelin Guide honlapján, ebből 7 vendéglátóhely rendelkezik Michelin-csillaggal (Michelin Guide⁴), addig Bécsben ez a szám 54, amiből 12 étterem szerzett Michelin-csillagot (Michelin Guide¹, Michelin Guide², Michelin Guide³), így egy megalapozottabb következtetésre szeretnék a végén jutni. Semmi esetre sem célom a két főváros csúcsgasztronómiai kínálatának összehasonlítása, azonban Bécsset példaként kívánom Budapest vendéglátóipara elé állítani, így az osztrák eredményeket a magyar fővárosra tett kitekintéssel is árnyalom.

Véleményem szerint árkategóriától függetlenül minden vendéglátóhely köteles a fogyasztók igényeinek eleget tenni, azonban a Michelin Guide-ban szereplő éttermek csúcsgasztronómiai élményt nyújtanak, így ott még inkább elvárás az, hogy kiszolgálják a különböző étrendi igényeket. A turizmusbiztonság, azon belül is az egészségbiztonság rendkívül fontos szerepet játszik a mindennapi életben, egy-egy utazás során, hiszen egészségügyileg súlyos, akár maradandó, legrosszabb esetben halálos következménye is lehet annak, ha valaki esetlegesen olyan ételt fogyaszt, amire allergiás. Az orvostudomány az ételintolerancia, illetve az ételallergia között különbséget tesz, erre majd a szekunder elemzés során részletesebben ki fogok térni, azonban az ételek összetevőire egyaránt különösen oda kell figyelni függetlenül attól, hogy egyes élelmiszerscsoportok egészségügyi probléma vagy saját döntés miatt kerültek elhagyásra. Az egészségügyi következmények mellett a heves reakció kiküszöbölése a vendéglátóegységek számára egyfajta presztízskérdés is, hiszen egy-egy ilyen eset után a negatív kommentek befolyásolhatják az étterem megítélését, különösen a speciális étrendet folytatók körében.

Kutatásom célja tehát, hogy átfogó képet kapjak a bécsi csúcsgasztronómia megítéléséről a különös tekintettel a „másképp étkezők” turizmusbiztonsága, azon belül is az egészségbiztonsága szempontjából. A speciális étrendet követők száma évről évre nő, egyre többen térnek át növényi alapú étrendre, illetve hagynak el bizonyos allergéneket az étrendjükben, így kifejezetten fontos az, hogy a Michelin Guide honlapján szereplő, csúcsgasztronómiai élményt nyújtó vendéglátóegységek ennek a célcsoportnak is ugyanolyan színvonalú szolgáltatást tudjanak nyújtani.

I.1. Problémafelvetés

Napjainkban egyre szükségesebbé válik, hogy a turizmusbiztonságon belül a speciális étrendi igények, ételallergiák, ételintoleranciák is megfelelő súllyal kerüljenek tárgyalásra, ugyanis egyre több ember érintett a témában egészségügyi okokból vagy etikai, esetleg önálló döntésből. A téma népszerűsége a köztudatban is növekszik, így mindenképpen érdemes a tudományos háttérét alaposabban megvizsgálni, és az új eredményekkel bővíteni. Az egyre változatosabb étrendi igényekre szükséges lenne minden vendéglátóegységnek figyelnie ahhoz, hogy minél szélesebb körben tudjanak vendégeket fogadni. Ez alól pedig a csúcsgasztronómia sem kivétel, sőt, feltételezésem szerint irányadó az alacsonyabb presztízsű egységek számára.

Az ételallergia egy olyan egészségügyi probléma, amelyben világszinten több száz millió ember érintett, az elmúlt két évtizedben a nyugati világban jelentősen megnőtt az ételallergiában szenvedők száma. Az érintettek számát azért is nehéz meghatározni, mivel maga az alapp probléma sokszínű, illetve komplikált objektív diagnózisokat felállítani a betegség szubjektív észlelésére kiható pszichológiai hatások miatt. Egy tanulmány szerint 220 millió ember érintett világszerte az ételallergiában (De Martinis et al., 2020).

A kutatásom során egy adott desztináció csúcsgasztronómiáját szeretném megvizsgálni kínálati oldalról, azonban nem a hagyományos menüsört figyelembe véve, hanem a turizmusbiztonság szempontjából, azon belül is az allergének, illetve a húsmentes választék alapján. Választásom Bécsre, Ausztria fővárosára esett, így ezen desztináció a Michelin Guide honlapján szereplő éttermeinek kínálatát fogom elemezni, hiszen ez a kiadvány meghatározott szempontok alapján rangsorolja az éttermeket, így az általuk kiválasztott éttermek vonatkozásában szeretnék új ismereteket feltárni.

A Michelin Guide szerepe eredetileg teljesen más volt, mint ahogy ma a köztudatban él. A gumiabroncsokkal foglalkozó Michelin céget 1889-ben alapította Andre és Edouard Michelin Franciaországban. Az útikönyv kezdetben egyfajta útmutatóként, segítségként szolgált az autósoknak azáltal, hogy benzinkutak, éttermek, illetve szálláslehetőségek is helyet kaptak a kalauzban. Céljuk az autóipar fellendítése volt, így két évtizeden keresztül teljesen ingyenesen hozzá lehetett jutni a kiadványhoz. A kalauz az 1920-as évektől vált fizetőssé, ekkor már külön csapat dolgozott annak tartalmán. 1926-ban kezdtek csillagot osztogatni anonim módon történő étteremlátogatások után, legelőször csak egyet, majd később felállították a Michelin-csillag rendszerét, aminek szempontjai 1936-ban váltak nyilvánossá. (Michelin Guide₆)

A kutatási téma elméleti háttere több oldalról is megközelíthető, így legelőször a turizmusbiztonság azon belül pedig az élelmszolgáltatás alapvető kérdéseit vizsgálom. A vendéglátás alapvető feltételei, például a HACCP szabályok betartása is ebbe a témakörbe tartozik, hiszen megelőzhető lehet a szennyeződés a megfelelő higiéniai körülmények alkalmazása végett. A Nébih kiadványa szerint: „*A HACCP rendszer a HACCP alapelvek szerint kidolgozott és működtetett önellenőrző élelmszolgáltatási rendszer.*” (Nébih, 2022)

Mivel a fine dining a gasztronómia csúcsa, ezért a luxusturizmus teoretikus hátterét is érintem majd, hiszen a Michelin Guide oldalán megtalálható éttermek bizonyos szempontrendszer alapján lettek bevélasztva az útikalauzba a legmagasabb minőséget képviselve.

Kutatásom célja, hogy bemutassam Bécs mint turisztikai desztináció Michelin Guide honlapján szereplő éttermeinek kínálatát, és elemezzem, összehasonlítsam azok számára, akik valamilyen okból kifolyólag speciális étrendet követnek, de érdeklődnek a csúcsgasztronómia iránt. Az éttermek és a kapott Michelin csillagok száma közötti összefüggést is vizsgálom, hogy vajon pozitívabb értékeléseket kap-e a „másképp étkezőktől” a magasabb minősítéssel rendelkező étterem. Feltételezéseim szerint amennyiben a bécsi éttermek a speciális étrendi igények szempontjából is „helyt állnak”, ezzel versenyelőnyre tehetnek szert, és akár példaként is szolgálhatnak más országok, városok számára, jó gyakorlatuk akár Budapest éttermeinek is tanulságos lehet.

II. Szakirodalmi áttekintés

II.1. Turizmusbiztonság, élelmiszerbiztonság

A turisztikai piac kialakulásához, illetve versenyképessé válásához Michalkó (2012) szerint szükséges olyan keret kialakítása, ami egyben a turizmus feltételrendszerét is jelenti. Ez helyi, illetve általános feltételekből áll, melyek a következők:

„A turizmus általános feltételein azon tényezők összességét értjük, amelyek tartós hiánya minden más helyi feltétel megléte esetén sem teszi lehetővé a turistaforgalom kialakulását, vagy a korábban már kialakult piac versenyképes működését. Napjainkra a turizmus általános feltételei a biztonságfaktor köré csoportosulnak.” (Michalkó, 2012, p. 82)

Az utazás során a turista lakóhelyétől távol, egy ismeretlen desztináció felfedezése során a biztonság érzetének hiánya megnőhet. Az utazás a bizalomra épül, amiben az utazás során részt vesz a turista, a küldő, illetve a fogadó desztináció is. Utóbbi azért, hiszen megbízik abban a tisztességes utazóban, aki az ő területére érkezik. Az állam az, akinek kezében van a hatalom, ezáltal pedig a felelősség is, hogy kik léphetnek be az országba, illetve ő dönti el, hogy hogyan és miként korlátozza a belépést. Turizmusbiztonság szempontjából szükséges azokat a kockázati tényezőket felismerni, amiket az államnak lehetősége van megelőznie. Az egészségbiztonság, a közbiztonság, a fogyasztóbiztonság, a műszaki biztonság, illetve az eligazodásbiztonság tekinthető olyan faktornak, aminek mentén ezek az előre nem látott eseményeket minősíteni lehet (Michalkó, 2020).

Keller és Tóth-Kaszás (2021) kutatása alapján a 2010-es évektől kezdve a biztonság kérdése is jelentős szerephez jut az utazási döntések meghozatalakor. Tanulmányukban az Európai Unió 22 tagországának turizmusstratégiai és turizmustervezési dokumentumait elemezték kvantitatív és kvalitatív módon, és megállapították, hogy a turizmusbiztonság fő dimenziói megjelennek ezekben a dokumentumokban, így az egészségbiztonság is. Többnyire az élelmiszerekkel kapcsolatban merült fel az egészségbiztonság kérdése, hiszen a turisták alapvetően szeretik az általuk meglátogatott desztináció jellegzetes, helyi élelmiszereit kipróbálni. Így lényegessé válik a helyi termékek, ezáltal pedig a színvonalat garantáló címkék, a védjegyek támogatása is.

Farkas és Petykó (2019) tanulmányukban a fenntarthatóság és akadálymentesség közötti kapcsolatot vizsgálták. Amennyiben a turisztikai szereplők együttműködnek, létrejöhet a két

fogalom között a korreláció, hiszen a fenntartható fejlődés egyik nélkülözhetetlen eleme az akadálymentesítés is.

II.1.1. Az élelmiszerbiztonság

Az élelmiszerbiztonság garantálása egyaránt kihívást jelent az élelmiszergyártók, illetve a közétkeztetők számára, hiszen a különböző ételallergiában, ételintoleranciában szenvedők komoly veszélyeknek lehetnek kitéve. Ezzel kapcsolatosan az élelmiszergyártóknak ki kell dolgozniuk és fejleszteniük kell olyan programokat, amik kezelik az allergéneket, hogy a fogyasztók számára is biztonságos legyen. Ehhez megfelelő feltételek, intézkedések szükségesek, aminek kialakításához megoldás lehet a kötelező szabványok, mint például a HACCP követése (Pacholek et al., 2018).

A Nébih (2022) értelmezése szerint a *hazard analysis and critical control point*, azaz a HACCP felismeri, felülvizsgálja és kontrollálja az élelmiszerbiztonságban felmerülő kockázatait.

A HACCP 7 alapelvét az Európai Parlament és a Tanács a 852/2004/EC számú rendeletében (2004) írja elő, melyek a következők:

- kockázati faktorok csökkentése
- kritikus kontrollpontok
- kritikus szélsőértékek meghatározása
- hatékony ellenőrzési eljárás alkalmazása
- pontosító rendelkezések létesítése
- intézkedések hatékonyságának ellenőrzése
- dokumentáció

II.1.2. Ételallergia, ételintolerancia

Az élelmiszerbiztonságban való tájékozottság kiszélesítésével mérsékelhetőek, illetve megakadályozhatóak a szennyeződések, környezeti befolyások (Simonné Sarkadi, 2019). Az Európai Parlament és a Tanács az 1169/2011/EU számú rendeletében 14 anyagot és az ezekből készült termékeket jelölte meg, amik allergiát vagy intoleranciát okozhatnak, az erről készült 1. táblázat a mellékletben található.

Eren (2020) tanulmányában a cöliákiás betegek, illetve a vegán vagy vegetáriánus étkezést folytatók utazási szokásait vizsgálta, hiszen a vendéglátóhelyeken, a turisztikai szolgáltatóegységekben problémát okoz, hogy az ételallergiában szenvedők, illetve a különböző étkezési szokásokat követők száma nő. A kutatás eredményei azt mutatják, hogy az ilyen típusú helyek igénybevétele során számos különböző problémával szembesülnek az utazók. Ezáltal a vendéglátóegységeknek, illetve a turisztikai szolgáltatóhelyeknek szükséges a turisták igényeinek megfelelően az etikai, illetve a környezeti szempontok figyelembevétele. A turisztikai ágazatok fejlesztése kívánatos, hiszen az utazási szokások megváltoznak, mivel a gazdaság egyre integráltabbá válik, illetve a technológiai fejlődés révén az életstílusok és az egészségügyi feltételek is paradigmákat alakíthatnak át.

A vendéglátóipar számára elengedhetetlen a folyamatos tanulás, hiszen a kutatások szerint rengeteg kétség felmerül azzal kapcsolatban, hogy az ételallergiával kapcsolatos képzettségük nem megfelelő. A keresztszennyezések kezelése, a választék, illetve a vendéglátóegység személyzetének a szaktudása végett is aggályok merülhetnek fel a vendégekben (Fuentes-Moraleda et al., 2021).

Bordelon (2016) szerint az ételallergia több millió embert érint, ez pedig korlátozhatja őket a rendszeres utazásban. Ez a szám az Amerikai Egyesült Államokban 15 millióra tehető, azonban az utazási szokásaikat még senki sem vizsgálta, így mindenképpen szükséges egy adatbázis felállítása és azon kérdések kutatása, mint az, hogy őket ez hogyan korlátozza, illetve milyen előnyökkel járhat egyes desztinációk számára, ha az ételallergiával küzdő betegek étkezési szokásait is figyelembe veszik.

Az ételallergia diagnosztizálása után annak optimális kezelése összetett. A megfelelő diagnózis felállítását követően szükséges a változást is nyomon követni, továbbá elengedhetetlen a táplálkozási, illetve pszichoszociális problémák szűrése is. Emellett meg kell tanulni a problémával együtt élni, amiben egy megfelelő szakember, egy allergológus segíthet. A betegnek, illetve a családjának szükséges elsajátítani a tudást, hogy hogyan kerüljön el bizonyos élelmiszereket, ismerje fel az allergiás reakciókat, illetve hogyan lehet felkészülni a speciális élethelyzetekre, mint gyermekek esetében a napközi, az iskola utáni tevékenységek vagy akár az utazás. Mindezek mellett a menedzsmenthez hozzátartozik az is, hogy a betegeket általuk használható forrásokkal, étrenddel kell ellátni (Schauberger – Singh, 2020).

Fontos tudni, hogy az ételallergia, illetve az ételintolerancia között van különbség. Sokan úgy gondolják egy-egy kellemetlen reakció miatt, hogy az előbbiben szenvednek, azonban lehetséges, hogy ételintolerancia áll a háttérben. Ebben az esetben az étel megemésztése okozhat problémát, míg ételallergia során az immunrendszer reagál szükségtelenül. A leggyakoribb ételtípusok, amik allergiás reakciókat okozhatnak a következők: földimogyoró, csonthéjasok, mint a dió, illetve a hal- és rákfélék. Ezen felül gyerekkorban a tej, illetve a tojás is okozhat problémát (Ratini, 2022).

Az ételintolerancia olyan folyamatok együttese, amik az ételek fogyasztása után jelentkeznek, továbbá rontják az életminőséget is. Mivel a panaszok nem azonnal, akár napokkal később is előjöhetnek, így az ételintolerancia diagnosztizálása nem egyszerű annak ellenére, hogy rendszeres probléma (Németh, 2016).

II.1.3. Vegán, vegetáriánus életmód

Az életmód megváltozásával az egészséges élelmiszerek előtérbe kerülnek, ezáltal pedig nagyobb igény lett minél kevésbé feldolgozott tápanyagokra (Simonné Sarkadi, 2019). A veganizmus nem csupán egy étrend, hanem egy olyan fenntartható és egészséges életmód, aminek háttérében erkölcsi okok is állhatnak. Követésével egy erőszakmentes életformát lehet kialakítani, ami a környezetre is pozitív hatással lehet (Kaivalya – Maheshbabu, 2020).

Scholtes (2016) kutatásában a RAC-típusú teszt segítségével megállapította, hogy habár a növényi alapú ételek valóban kedvezőbbek a szervezet számára, az állati eredetű élelmiszereket sem szükséges teljes mértékben elhagyni. Egy egészséges alapanyagokra épülő vegyes étrend követése kedvezőbb lehet, hiszen egy teljesen vegán étrend nagymértékű tudatosságot igényel, többek között a B12-vitamin pótlására nagy mértékben oda kell figyelni a növényi étrendet folytatók esetében.

A RAC-típusú teszt egy olyan akupunktúrás kezelés, aminek segítségével az allergia, az egészséget károsító terhelés, illetve a megfelelő gyógyszeres kezelés is diagnosztizálható. 1966-ban egy francia orvos, Paul Nogier fedezte fel az auriculo-cardialis reflexet, ami a pulzusban történő változásokat jelzi. A vizsgálat során a pulzushullám hosszirányú elmozdulását vizsgálják (Taramax). Ez jelentős előrelépést jelentett az ételallergia kimutatásában is.

A vegán életmód társadalmilag elfogadott, és annak ellenére, hogy lemondásokkal jár, az életstílust a követők – különösen a nők – pozitívan élik meg (Dörr, 2021). Szakértők szerint

ennek következtében a vegán fogyasztók számára a termékeken jelzés gyanánt szükséges lenne egy egységes szabvány, egy harmadik féltől származó hiteles jelzés annak érdekében, hogy teljes mértékben meg tudjanak bizonyosodni a termék eredetéről. Ehhez indokolt lenne, hogy az Európai Bizottság kezdeményezze az erre való törekvést (Gerke – Janssen, 2016).

A vegán élelmiszergyártó és -forgalmazó vállalatoknak bele kellene építeniük a marketingstratégiájukba, hogy a gyártás során nem bántottak állatokat, hogy az adott élelmiszer erőszakmentesen lett előállítva. Ezen felül a környezeti hatások redukálását is érdemes azok számára hangsúlyozni, akik egészséges életmódra törekcszenek (Janssen et al., 2016).

II.2. Luxus, csúcsgasztronómia

II.2.1. Luxus értelmezése, definíciója

A luxus a meritokrácia eredményeként van jelent a mindennapi életünkben. Míg korábban a jelenség a magasabb társadalmi rétegek számára volt elérhető, manapság már nem a származás határozza meg, hogy ki részesülhet luxusban. Ez most már sokkal inkább egy elismerés, amihez azonban a márkának törekednie kell arra, hogy uralkodjon a fogyasztók felett. A jelenség egyfajta szülő-gyerek kapcsolathoz hasonlítható, hiszen a kölcsönös tisztelet mellett mégsem tekinthetők egyenragú partnereknek (Kapferer et al., 2017).

Cristini et al. (2016) szerint a luxus jelentése a szöveggörnyezettől függ. Annak ellenére, hogy a luxus állandóan változik, a megfogható és a megfoghatatlan luxus olyan vitatott jelenség, ami paradoxonon alapszik a benne rejlő jelentések és feltételek végett.

A luxushoz való viszonyulásra a pszichológiai, valamint a demográfiai jellemzők is hatással vannak. Az eredmények alapján a materializmusra, illetve a hedonizmusra vágyók körében van igény a luxuséttermekre, azonban az egyediségre törekvők kevésbé kedvező attitűddel rendelkeznek. Emellett a jövedelem szerepe is meghatározó, a közepes, illetve magas jövedelemmel rendelkezők sokkal kedvezőbbben viszonyulnak az ilyen típusú éttermekhez, mint azok, akiknek a jövedelme alacsonyabb. (Chen – Peng, 2018).

A luxus átalakulásával előtérbe került az élményszerzés, az élményalapú luxus, ezáltal bemutatva, hogy ez már nem csak az anyagi javakról szól, hanem a luxus ennél már jóval több (Iloranta, 2019).

A luxus, az új formáiból fakadóan, a hagyományos, illetve sikerorientált luxusmárkáknak új lehetőségeket kínál, míg ez a nagy múlttal rendelkező márkákra nézve veszélyes lehet. Szükséges a fogyasztók felé közvetíteniük az általuk képviselt értékeket, azt, hogy ezek hosszabb távú befektetések, mivel a fogyasztók szívesebben preferálják az olyan élményeket, amiknek az újdonságereje nagyobb. (Christodoulides et al., 2020)

A luxus sokat veszített varázsából. A kihívások, amelyeket ez a fogalmi változás okoz, sokkal mélyebbek és tovább is tartanak, mint a krízis által generált kihívások. A megfelelő egyensúly megteremtése szempontjából kritikus a stratégiai nézőpont. Ahhoz, hogy sikeresen pozicionálni tudják magukat az új luxus világában, a vállalatoknak az üzleti élet minden vonatkozásában konfliktusokat kell kezelnie (Bellaiche et al., 2010).

A mai világban minden vállalkozás a fenntarthatóságon alapszik (Su – Chen, 2020). Athwal és szerzőtársai (2019) tanulmányukban rávilágítanak arra, hogy a fenntartható luxust, mint fogalmat fejleszteni szükséges. Ahhoz, hogy ez egy nyereséges stratégiává váljon, a luxus elengedhetetlen ismertetőjegyeit meg kell tartani. Ide tartozik az örökség, a minőség, az időtállóság, illetve az élettartam is.

II.2.2 Luxusturizmus értelmezése

A luxusturizmushoz kötődő kutatások a státuszalapú feltevéseken alapulnak, ami azt jelenti, hogy egy olyan környezetben vizsgálják, ahol az anyagi sajátosságok és maga a márka alapján állapítható meg a luxus fokozata. Ez a típusú fogyasztás erősíti a hagyományos luxus által vizsgált képet, azonban ezen felül szükséges azt is elismerni, hogy a fogyasztó által támasztott elvárások a luxus megtapasztalása során megváltozhatnak, így az érintetteknek teljesen más véleményük lehet a luxusról (Iloranta, 2021).

II.2.3. Csúcsgasztronómia értelmezése, Michelin Guide

A haute cuisine magas konyhaművészetet jelent, amikor a csúcsgasztronómiai élményt nyújtó, fine dining éttermekben ilyen típusú alkotóelemek is megtalálhatóak a tányéron. Ez a típusú alkotás nem csupán a legkiválóbb minőségű alapanyagokat használja fel, hanem a séfek is a legszínvonalasabb technikákkal dolgoznak, ilyen például a késhasználata is (Culinary Arts, 2021).

„Az ízlésalkotás folyamatának elemzése felvilágosított, hogy egy sajátos, kulturális összefüggés hogyan vezetett be egy egyéni elfogultságot az ízlés megítélésébe, név szerint a francia haute cuisine általi elfogultságot” (Lane, 2013, p. 361).

A Herczeg (2019) értelmezése szerint a fine dining nem csupán az ételkészítés stílusát jelenti, hanem a teljes vendéglátóhely stílusára utal, ami magába foglalja a szemléletmódot, a elképzelést, továbbá a rangsorban elfoglalt helyét is. A gourmet restaurant szókapcsolat azonos ezzel, egymás szinonimái. A megszokott éttermi elvárásokon felül megfelel azok számára is, akik esztétikusabb, gourmet ételekre vágnak.

Habár egy utazás során nem ugyanaz a turista, illetve a gasztroturista motivációja, a gasztronómia mégis kulturálisan hozzákapcsolódik már az utazáshoz. Emellett a Michelin-csillagos éttermek a desztináció gazdasági, társadalmi, illetve környezeti hatásait is pozitívan befolyásolhatja (Meneguel et al., 2019).

Lane (2013) tanulmányában a gasztronómiai útmutatók, kalauzok megítélését, befolyását vizsgálta az ízlés folyamatában. Ezek közül a Michelin Guide különösen nagy jelentőséggel bír, hiszen hierarchiát állít fel az éttermek, illetve a szakácsok között, ezeken belül pedig az értékkategóriák, azaz az egy, a két, illetve három Michelin-csillag között erős, szimbolikus határokat húz. Ez könnyen tolmácsolható hírnévként, gazdasági értéként. Ezen felül ez hatással van a gazdasági stratégiára is. Habár az éttermi kalauzok besorolási folyamatban betöltött szerepét eddig számos területen elismerték, a kulturális gazdaságtanban nem volt megfelelően alátámasztva. Ez a szemlélet azonban az intézményi és kulturális környezet, illetve a rangsorolásból eredő hatások helyett olyan szociológiai szakirodalomra támaszkodik, amik a kulturális termékek esztétikai megítélésével foglalkoznak. A szakértelem és a szaktudás mellett szükség van anyagi erőforrások biztosítására is ahhoz, hogy a legitimitás eléréséhez ezt a tudást és szakértelmet megfelelően alkalmazzák. Ezen felül ezek a szabályrendszerek egy kulturális és politikai területen épültek fel.

A Michelin Guide számára történő tesztelés komplikált procedúra, hiszen nem egy körben választják ki azokat az éttermeket, amik belekerülnek a kalauzba. Először csupán egy vendéglátóhely által felszolgált ételek színvonalát véleményezik. Ha a minősége megfelelő, akkor a következő alkalommal újabb megfigyeléseket végeznek, ha pedig ez alkalommal is megfelelnek a feltételeknek, egy regionális igazgató határozza meg, hogy valóban megérdemli-e az étterem ezt a típusú dicsőséget (Magyar Turisztikai Ügynökség).

Miklós (2019) szerint mivel a turisták gasztronómiai elvárásainak megfelel, a Michelin-csillag megszerzése alapja lehet egy innovatív vagy fenntartható üzleti stratégiának. Emellett Johnson, és szerzőtársai (2005) tanulmányukban az általuk megkérdezett séfek válaszai alapján arra a következtetésre jutottak, hogy egy étterem sikerességét meghatározza a

befektetés, a befektetés típusa, a pénzügyi források, a kiválóságra való törekvés, illetve a kulináris kézművesség.

Egy Michelin-csillagos étterem sikerességét, nyereségességét nemcsak a séfek tehetsége, hanem a stratégiája is befolyásolja. Az alkotás művészete mellett nekik kell a vállalkozást is vezetni, azonban lényeges, hogy ezt hogyan és miként teszik meg. A média szerepe ebben a folyamatban jelentős, hiszen jelentősen meg tudja könnyíteni a kommunikációt (Daries et al., 2021).

A fine dining éttermek között rendkívül nagy a verseny, hiszen sorra nyílnak az új éttermek, így a vendéglátóhelyeknek alkalmazkodnia kell a versenyhelyzethez. A rövid, illetve a hosszútávú siker kulcsa az innováció, a megújulás, illetve a séfeknek is folyamatosan tanulniuk kell (Ottenbacher – Harrington, 2007).

II.3. Szolgáltatásmenedzsment, benchmarking

II.3.1. Szolgáltatás elméleti háttere, definíciója

Kenesei és Kolos (2007) szerint a szolgáltatásnak a megszokott tulajdonságai mellett létezik egy újszerű megközelítése is, így definíciójuk szerint a szolgáltatás egy nehezen megfogható folyamat, amelynek használata, igénybevétele során a birtokló személye nem módosul.

A szolgáltatásmarketing stratégiájában a materiális javak helyett a kézzel nem megfogható élményekre helyezi a hangsúlyt. Ahhoz, hogy ez megfelelően működjön, szükséges a vállalat számára egy széleskörű kapcsolatrendszer a potenciális vásárlókkal, amelynek segítségével a szolgáltatás minősége is javulni tud azáltal, hogy jelzik a hibákat, fennakadásokat (Zeithaml et al., 2010).

Habár a szolgáltatóipar számára nehéz a kommunikációs stratégia felépítése, végrehajtása, hiszen maga a szolgáltatás kézzel nem megfogható (Kenesei – Kolos, 2007), a benchmarking, azaz a teljesítményértékelés egy olyan módszer, amely megkönnyítheti a minőség javulását (Dattakumar – Jagadeesh, 2003).

A sikert nem csak a pénzügyi helyzet határozza meg. A sikeres kommunikációs rendszer, a beszerzési stratégia, az innováció, a minőség, illetve a kapcsolatok megfelelő kezelése is hozzájárul ahhoz, hogy egy vállalat eredményesnek vallja a munkáját (Fantazy et al., 2010). Az internethasználat elterjedésével a vendéglátóipar, valamint a szálláshely-szolgáltatások

számára is szükségessé vált, hogy a marketingkommunikációjukat megváltoztassák (Semerádová et al., 2016).

II.3.2 Benchmarking szerepe a turizmusiparban

Benchmarking esetében alternatív opció lehet, ha a vállalat azonos iparágban vizsgál olyan jó gyakorlatokat, amelyek hasonló vagy majdnem megegyező termékeket árúsítanak. Ez hasznos lehet a vállalkozások számára, hiszen ezáltal, hogy a feltételezett versenytársakat elemzik, a saját termékeiket is folyamatosan újítani tudják (Kozak – Nield, 2004).

A turizmusmarketing keretein belül a benchmarking egy olyan elemzés, amelynek során az adott vállalatot más turisztikai szereplőkkel hasonlítják össze. Ennek keretein belül általában a lehetséges fogyasztók vonhatnak párhuzamot és tehetnek különbséget például a szolgáltatások között, de a szolgáltatás teljesítményének mérésére is alkalmas lehet. Benchmarking esetében a másik szereplő általában a versenytárs (Lőrincz – Sulyok, 2017).

A fenntarthatóság hosszú távon hozzájárulhat egy-egy szolgáltatás minőségének a javításához, emellett pedig az ár redukáláshoz is. Ehhez azonban elengedhetetlen, hogy a fogyasztók is úgy tekintsenek a fenntarthatóságra, mint ami valóban garantálhatja a biztonságot, illetve a minőség ahhoz, hogy ez valóban megtörténjen, ezzel pedig a fogyasztók általi elvárásokat biztosítani tudja a szolgáltatás (Tasci, 2017).

II.3.3 Benchmarking szerepe a vendéglátásban

A szolgáltatóiparban fontos a megfelelő belső kommunikáció, illetve a szervezeti kultúrán belül a bizalom. Ahhoz, hogy ez funkcionálni tudjon, fontos a vállalaton belül egy szolgáltatás-központú értékrend kialakítása és annak betartása (Heidrich – Somogyi, 2003).

A vendéglátóipar a speciális tulajdonságai miatt potenciálisan nem vállal szerepet a hagyományos benchmarking folyamatban, hiszen nem lehet párhuzamot vonni a más iparágakban, illetve a vendéglátóiparban zajló folyamatok között. Azonban a benchmarking kedvezően hathat a desztinációra, a turisták számára, illetve a vállalatokra is. Előbbi stratégiai tervek segítségével növelheti az innovációt is azáltal, hogy mért adatok állnak a rendelkezésükre. (Kozak – Rimmington, 1998).

II.4. Szakirodalom összegzése

Dolgozatom témáját, a luxuséttermek speciális étlendi kínálatának a vizsgálatát három főbb fogalom alapján közelítettem meg a szakirodalmi áttekintés alkalmával. A turizmusbiztonság

esetében azonosítani kell a kockázati tényezőket annak érdekében, hogy a biztonság hiányának érzetét csökkenteni lehessen (Michalkó, 2020). Az utazás melletti elköteleződés során a turizmusbiztonság is közrejátszik a 2010-es évektől kezdve (Keller – Tóth-Kaszás, 2021).

Az ételallergia az Amerikai Egyesült Államokban 15 millió embert érint, így szükséges az ő magatartásukat is megfigyelni egy-egy utazás alkalmával annak érdekében, hogy felkutassák azokat a tényezőket, amik veszélyesek rájuk nézve (Bordelon, 2016). Emellett pedig a veganizmus is egyre elterjedtebbé válik. Kaivalya és Maheshbabu (2020) szerint ez egy életmód, ami számos ember esetében etikai döntés miatt alakult ki.

Kapferer és társai (2017) szerint a luxus napjainkban már egyfajta jutalom, nem pedig a családi háttér határozza meg, hogy tehet szert luxusra. Chen és Peng (2018) kutatása alapján van kereslet a luxusgasztronómiára, a luxuséttermekre. Ehhez kapcsolódóan Lane (2013) vizsgálta tanulmányában a gasztronómiai kalauzokról alkotott közvéleményt, amihez kapcsolódóan megállapította, hogy a Michelin Guide szerepe jelentős a csúcsgasztronómiában.

Egy vállalat számára elengedhetetlen az, hogy a szolgáltatás színvonalát növelje azáltal, hogy egy kapcsolatot alakít ki a fogyasztókkal (Zeithaml et al., 2010). Heidrich és Somogyi (2003) szerint a szolgáltatóipar számára elengedhetetlen a hatékony információáramlás és a lojalitás, amihez szükséges a megfelelően kialakított értékeket képviselni.

III. A kutatás módszere

III.1. A kutatás célja

Bécs több szemponttól is az európai turizmus élmezőnyéhez tartozik, így kutatásom során elsősorban arra a kérdésre keresem a választ, hogy az osztrák főváros csúcsgasztronómiai élményt nyújtó, Michelin Guide honlapján feltüntetett éttermei szolgálhatnak-e *benchmarkként* a felzárkózóknak, ezáltal Budapest vendéglátó-ipari egységeinek is. Dolgozatomban különös hangsúlyt helyezek arra, hogy feltárjam azt is, milyen lehetőségeket kínálnak az osztrák főváros Michelin-csillagos éttermei azon vendégek számára, akik bizonyos okokból valamilyen speciális étrendet követnek.

Az elemzéshez további alkérdések megválaszolását is szükségesnek tartom, melyek a következők:

K1: Milyen a polarizáció a vizsgálatba vont szegmensben? Kritikusabbak vagy elégedettebbek-e a csúcsgasztronómiai élményt nyújtó éttermek kínálatával a fogyasztók? Milyen a „nem hagyományos” ételek megítélése?

K2: Befolyásolja-e az értékelést a Michelin-csillag megléte? Ha igen, akkor pozitív-e az összefüggés a Michelin-csillagok száma, illetve a fogyasztói vélemények között?

K3: Versenyelőny vagy csupán egy kedves gesztus kiszolgálni a speciális étrendet követő fogyasztók igényeit?

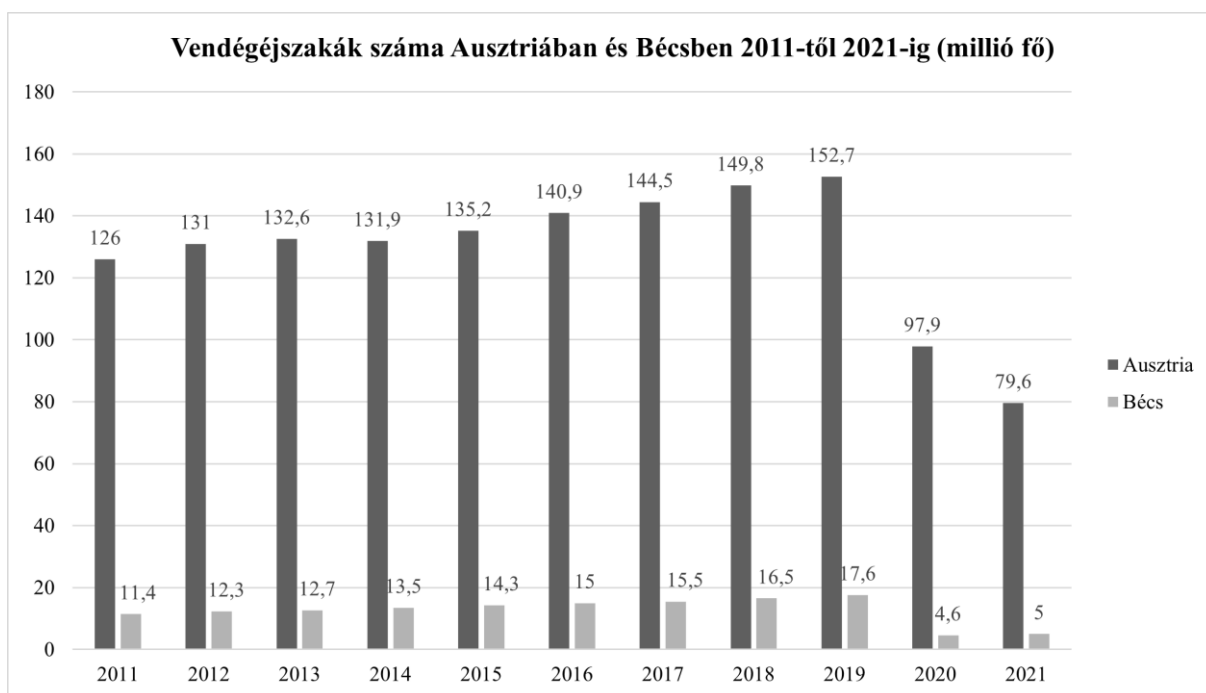
III.2. A vizsgálati terület: Bécs mint turisztikai desztináció

Bécs 2019-ben tizedik alkalommal nyerte el a világ legélhetőbb városának címét. A Mercer közvéleménykutató cég vizsgálata 213 város életszínvonalát hasonlította össze annak érdekében, hogy eldöntsék, melyik város kerüljön az élre. Figyelembe vették a politikai, illetve a gazdasági helyzetet, az egészségügyi ellátás színvonalát, az oktatást, továbbá az infrastrukturális szolgáltatásokat is (Wien Info).

2019-ben a Mercer egy speciális, a biztonság szempontjából felállított listát is közzétett. Ez alapján Bécs a 6. helyet szerezte meg Luxemburg, Helsinki, Basel, Bern és Zürich mögött (Stadt Wien). Az osztrák főváros tehát a turizmusbiztonság területén is jól teljesít, ami összefüggésbe hozható a vendéglátó-ipari kínálat egészségbiztonsági kérdéseivel, kitüntetetten az ételérzékenyek, ételallergiások igényeinek kielégítésével.

A Statistik Austria (2022) adatai szerint 2021-ben Ausztriában 79,6 millió vendégéjszakát regisztráltak, ebből 5 milliót Bécsben (1. ábra). Viszonyításképpen, a koronavírus-járvány előtti időszakban, 2019-ben a 152,7 millió ausztriai vendégéjszakából 17,6 milliót töltöttek el a turisták az osztrák fővárosban. Bizakodásra ad okot, hogy a 2021-es bécsi adatok a 2020-ban bejegyzett vendégéjszakák számához képest körülbelül 400 ezer fővel magasabb volt, azonban a mutató 2011 óta nem volt ilyen alacsony, mint a pandémia két évében, amely jelentős kihívások elé állította a bécsi vendéglátósokat.

1. ábra: Vendégéjszakák száma Ausztriában és Bécsben 2011-től 2021-ig



Forrás: saját szerkesztés Statistik Austria (2022) alapján

A Tripadvisor adatai szerint (2. táblázat) Bécsben 4304 vendéglátóhely található, ebből 1774 étterem hirdeti magáról azt, hogy vegetáriánus, 657 azt, hogy vegán és 424 azt, hogy gluténmentes opcióval is rendelkeznek. Ehhez viszonyítottam több más, európai nagyváros információit is. Berlinben 6390 étterem található, a német főváros vegetáriánus, vegán, valamint gluténmentes lehetőségeket kínáló vendéglátóhelyek számában is megelőzi Bécset. Habár Prágában 5523 étterem közül lehet választani, csupán 1076 vendéglátóhely kínál vegetáriánus, 467 vegán, 358 pedig gluténmentes opciókat is. Budapesten, valamint Münchenben is több mint 1000 vendéglátóhellyel kevesebb található, mint Bécsben, tehát az osztrák főváros elsődleges turisztikai szuprastruktúrája volumenében is Közép-Európa egyik gasztronómiai fellegetvárának tekinthető.

2. táblázat: A különböző típusú éttermek száma egyes európai városokban

város neve	éttermek száma	éttermek száma vegetáriánus opcióval	éttermek száma vegán opcióval	éttermek száma gluténmentes opcióval
Bécs	4304	1774	657	424
Berlin	6390	2764	1168	496
Budapest	3156	896	497	373
München	3247	1527	523	249
Prága	5523	1076	467	358

Forrás: saját szerkesztés Tripadvisor alapján¹

III.3. Módszertan

Kutatásom során elsősorban a tartalomelemzést, mint kvalitatív technikát alkalmaztam. Ez az eszköz segít abban, hogy bizonyos információkból konklúziót lehessen levonni. Fontos, hogy ezt a kutatási technikát is el lehet végezni eltérő időpontban, személy által és más szituációban, azonban kutatás konzekvenciájának meg kell egyeznie (Krippendorff, 1995).

Ahhoz, hogy a témát a vendéglátó-ipari egységek szemszögéből is részletesebben megismerjem, szakértői interjúkat készítettem három Michelin-csillagos étterem munkatársaival. A szakértői interjú során olyan interjúalanyokat szükséges választani, akik a kutatási témában kellően tájékozottak. Hozzájuk általában egyénileg szükséges a kéréssel fordulni, hogy segítsék a kutatást (Gyulavári et al., 2017).

III.3.1. A tartalomelemzés módszertana

A közösségi média turizmusban elfoglalt szerepét már hosszabb ideje kutatják a különböző szakmai-tudományos problémák feltárására vállalkozó szakemberek (Zeng – Gerritsen, 2014). Ezeken a platformokon megtalálható mérhetetlen információ a turizmuskutatók aranybányájának tekinthető (Volo – Irimiás, 2021). A Tripadvisor egy olyan felület, ahol egyszerre vannak jelen a szolgáltatók által közölni kívánt információk, és az azokat igénybe vevők értékelései, a legkülönbözőbb témákhoz kapcsolódóan oszthatják meg véleményüket (Tripadvisor Forum). A Tripadvisor felhasználását már többen a kutatási módszerük középpontjába állították, így Miguéns és szerzőtársai (2008) a fogyasztók által létrehozott tartalmakat vizsgálták a platformon Lisszabon városra kivetítve.

¹ Tripadvisor_a, Tripadvisor_b, Tripadvisor_c, Tripadvisor_d, Tripadvisor_e

Kutatásom során elsősorban a bécsi, Michelin Guide honlapján feltüntetett éttermek Tripadvisoron megjelenő értékeléseit elemeztem. Az osztrák főváros vendéglátóhelyei közül 12 rendelkezik Michelin-csillagos címmel, amik a következőképpen oszlanak meg: egyedül az Amador nevű éttermet tartják három Michelin-csillagos helyként számon, míg a két Michelin-csillagosok közé további négyet soroltak be: a *Steiereck im Stadtpark*, a *Konstantin Filippou*, a *Silvio Nickol Gourmet Restaurant* és a *Mraz & Sohn* rendelkezik ezzel az elismeréssel. A 2021-es évben 1 Michelin-csillagot 7 étterem kapott: [aend], APRON, Edvard, Pramerl & the Wolf, SHIKI, TIAN és a Walter Bauer. Ezen felül további 42, azaz összesen 54 bécsi étterem szerepel a Michelin Guide legújabb kiadványában.²

A vizsgálatom alapját képező adatbázisomat a Tripadvisor felületén megjelenő vélemények, értékelések segítségével készítettem el a 2022. március 12-én letöltött információkat figyelembe véve. Mivel a tartalomelemzés segítségével elsősorban arra a kérdésre keresem a választ, hogy milyen a csúcsgasztronómiai élményt nyújtó bécsi éttermek kínálata azok számára, akik „másképp étkeznek”, így a következő keresőszavakat alkalmaztam az angol nyelvű kommentekre: „gluten”, „vegan”, „vegetarian”. Azért választottam az angol keresőszavakat, mert így tágabb, nemzetközibb kitekintéshez jutottam. Ezt a három kulcsszót alkalmaztam, mivel az éttermek bemutatásakor fel van tüntetve, hogy az adott étterem milyen speciális étrendi igényeket tud kielégíteni, és az általam vizsgált éttermek a fentebb említett kifejezéseket használták. Ezáltal alapvető információkat kaphatunk arról, hogy egyes éttermek kínálatában milyen ételek fognak megjelenni. A vendégértékeléseket három szempont szerint elemzem, (1) először megvizsgálom, hogy milyen általánosságban a vendégek véleménye az ételekről, majd (2) a speciális étrendi igényeket kielégítő menüsorról, végül pedig, hogy (3) milyen élménnyel gazdagodtak a látogatásuk során. Ezen felül, ha a honlapon szereplő étlapon fel vannak előre tüntetve az allergének, a speciális étrendi igények szerint étkező vendég előre tud tájékozódni, így a Tripadvisor mellett az egyes éttermek weboldalainak tartalmát is figyelembe vettem. Az éttermeket a speciális étrendre vonatkozó értékelések száma alapján, illetve a Michelin-csillag megléte révén csoportosítottam, a csoportosítás által pedig könnyebben megvizsgálható, hogy mind a polarizáció, mind pedig az a kutatási

² A Michelin Guide honlapján szereplő éttermek név szerint: ARTNER auf der Wieden, at eight, Buxbaum, Das Loft, Das Spittelberg, DEVAL, DiningRuhm, Do & Co Restaurant am Stephansplatz, Eckel, Fabios, Freyenstein, Fuhrmann, Gasthaus Seidl, grace, Grüne Bar, Heunisch und Erben, Kussmaul, Kutschker 44, LABSTELLE, La Salzgrües Paris, Léontine, Ludwig van, MAST Weinbistro, Meierei im Stadtpark, Mochi, O boufés, OPUS, Pastamara -Bar con Cucina, Pilchmaiers zum Herkner, Plachutta, Rote Bar, Servitenwirt, SHIKI Brasserie & Bar, Skopik & Lohn, Umar Fisch, Umar Fisch Bar, Unkai, Veranda, Vestibül, Weibel's Wirtshaus, Woracziczky, Zum weissen Rauchfangkehrer. (Michelin Guide₁, Michelin Guide₂, Michelin Guide₃)

alkérdés, hogy hogyan viszonyulnak az emberek a Michelin-csillagos éttermekhez, kritikusabbak vagy elégedettebbek-e a vendégek azokkal az éttermekkel, amelyek ilyen típusú kitüntetéssel rendelkeznek.

III.3.2. A szakértői interjúk módszertana

Az osztrák és a magyar interjúalanyokat is bizonyos, általam választott szempontok alapján kerestem fel. Mindhárom étterem esetében lényeges elvárás volt, hogy a Tripadvisor felületén alig vagy egyáltalán nem érkezett értékelés az általam vizsgált keresőszavakra. Továbbá szerettem volna Michelin-csillagos éttermek közül választani, amelyek egy bizonyos színvonalat képviselnek. Így esett a választásom a bécsi [*aend*] étteremre. Az interjúra 2022. március 14-én, online került sor német nyelven. Az eredmények alapján választottam ki a magyar éttermeket. Mivel a kutatásom egyik célja, hogy megállapítsam, mit tanulhatnak a felzárkózók a bécsi, csúcsgasztronómiai élményt nyújtó éttermektől, szolgálhatnak-e *benchmarkként* az osztrák Michelin-csillagos éttermek, így a budapesti éttermek közül a két, 2021-ben-ben csillagot kapott étteremre esett a választásom, a *Salt Budapest* és az *Essência Restaurant Tiago & Éva*-ra (röviden *essência*). A magyar szakértői interjúkra személyesen került sor, 2022. március 19-én beszélgettem Boldizsár Mátéval, a *Salt Budapest* egyik tulajdonosával, 2022. április 15-én pedig Jenei Évával, aki az *essência* társtulajdonosa.

IV. Elemzés

IV.1. Bécsi, Michelin Guide honlapján szereplő éttermek

IV.1.1. Éttermek, amelyekben nincs értékelés

A kutatásomat azzal kezdtem, hogy az 54 étterem közül kiszűrtem azokat, amelyeknél a Tripadvisor keresőmezőjét használva a „gluten free”, a „vegan”, illetve a „vegetarian” keresőszavak nem hoztak ki semmiféle találatot. Ahogy a 3. táblázat is szemlélteti, 11 ilyen bécsi, Michelin Guide-ban szereplő éttermet találtam, ezek név szerint: *Amador*, *DEVAL*, *DiningRuhm*, *Eckel*, *Fuhrmann*, *Léontine*, *O boufés*, *Pastamara – Bar con cucina*, *Pilchmaiers zum Herkner*, *SHIKI Brasserie & Bar*, *Umar Fisch Bar*, *Unkai*. Ezek közül az *Amador* az egyetlen, amely Michelin-csillaggal rendelkezik, az étterem jelenleg három csillagot birtokol (Michelin Guide₅). A továbbiakban ezeket a vendéglátóhelyeket figyelmen kívül hagytam a vizsgálatom során.

3. táblázat: Azon bécsi éttermek értékeléseire vonatkozó adatok a Tripadvisor felületén, akik nem kaptak értékelést

Étterem neve	Kommentek száma (db)	Angol nyelvű kommentek száma (db)	Találatok száma keresőszavak alapján (db)		
			„gluten”	„vegan”	„vegetarian”
Amador	88	29	0	0	0
DEVAL	43	12	0	0	0
DiningRuhm	183	44	0	0	0
Eckel	105	16	0	0	0
Fuhrmann	65	5	0	0	0
Léontine	62	10	0	0	0
O boufés	132	40	0	0	0
Pastamara - Bar con cucina	48	20	0	0	0
Pichlmaiers zum Herkner	184	22	0	0	0
SHIKI Brasserie & Bar	-	-	-	-	-
Umar Fisch Bar	2	1	0	0	0
Unkai	69	29	0	0	0

Forrás: saját kutatás a Tripadvisor alapján³

IV.1.2. Egy véleményt kapott éttermek

Tíz étterem kapott egy-egy értékelést a „gluten”, a „vegan”, illetve a „vegetarian” keresőszavakra (4. táblázat). Ezek közül az [aend] az egyik egy Michelin-csillagos étterem, nemzetközi konyhával rendelkezik, továbbá a Tripadvisor felületén vegetáriánusbarát étteremként tünteti fel magát. Az [aend] étlapján sem az allergének, sem a konkrét vegetáriánus menüsor nem található meg ([aend]). A „vegetarian” szót egy 2018. október 4-én írt értékelésben említik meg. A vendég kiemeli az étterem modern és minimalista jellegét, abszolút elégedett volt az ételek minőségével, felszolgálásával, továbbá külön megjegyezte, hogy a vegetáriánus, peszketáriánus fogás is megfelelő volt.

Az *Artnet auf der Wieden* a Tripadvisor szerint a vegetáriánus, illetve a gluténmentes étrendi igényeket is ki tudja elégíteni. A 135 angol nyelvű értékelés közül egyben szerepel a

³ Tripadvisor₂, Tripadvisor₉, Tripadvisor₁₀, Tripadvisor₁₂, Tripadvisor₁₆, Tripadvisor₂₅, Tripadvisor₃₂, Tripadvisor₃₄, Tripadvisor₃₅, Tripadvisor₄₇, Tripadvisor₄₈

„vegetarian” kulcsszó, 2018 júniusában járt a vendég az étteremben. A steak és a hamburgerek mellett megjegyzi, hogy a vegetáriánus, illetve a peszketáriánus étrendet követők is megtalálhatják a megfelelő menüsört. Ezen felül az osztrák borlapot is dicséri, így az élményt 5/5 pontra értékelte. Ezen felül az étlapon fel vannak tüntetve az allergének is (Artnet auf dem Wieden).

A *Das Spittelberg* honlapján bárki megtekintheti a menüsört, illetve az ételekben található allergéneket is jelzik azok számára, akik érintettek ebben, azonban felhívják a figyelmet arra, hogy a keresztallergiákra nem tudnak felelősséget vállalni, nyomokban tartalmazhatja az étel az allergéneket. (Das Spittelberg). Az étterem a kutatásom napjáig 208 értékelést kapott Tripadvisor oldalán, ebből 63 angol nyelvűt. 2018. december 31-én adtak egy olyan értékelést, amiben szerepel a „gluten” kifejezés. A vendégek az ételekkel teljes mértékben elégedett voltak, azonban maga a felszolgálat hagyott némi kíváncsiságot. Emlékeztetniük kellett a pincéreket a már kikért gluténmentes kenyérre és vízre, továbbá a desszertet is későn vitték ki. Ennek ellenére nagyszerű élmény volt a számukra az étteremlátogatás, csupán a pincérek számának a növelését fogalmazták meg javaslatként. A kommentből nem derül ki, hogy milyen véleményt fogalmaztak meg a speciális étrendi igényeknek megfelelő ételekről.

Hasonlóan az előző étteremhez, a *grace* is a gluténmentes kínálatához kapcsolódóan kapott értékelést. 2018 júliusában írt megjegyzés alapján az éttermet vezető házaspár végig kivette a részét az aznapi munkából. Segítőkések voltak akkor is, amikor kiderült, hogy a társaság egyik tagja allergiás a gluténra, így neki külön menüsört szolgáltak fel. A kommentet hagyó vendég megjegyezte, hogy csupán nyolc fogás közül tudtak választani, de ők a négy fogást, illetve az ahhoz passzoló bort kiválóan értékelték. A honlapon nincsenek feltüntetve sem az allergének, sem pedig esetlegesen a húsmentes opció annak ellenére, hogy a Tripadvisor felületén ezt jelzik (*grace*).

A *Freyenstein* nevű étteremben ötfogásos menüsört szolgálnak fel, a vendégek pedig választhatnak a hagyományos, illetve a vegetáriánus menü sor között (Freyenstein). 172 értékelés közül 117 íródott angol nyelven, ezek közül pedig 2014 márciusában tett az egyik vendég egy olyan kommentet, amiben szerepel a „vegetarian” szó: „Az étteremben minden egy szokatlan étkezési élmény látszatát kelti.” A személyzet kedves volt és segítőkész, azonnal intézkedtek, amikor kiderült, hogy a társaság egyik fele vegetáriánus.

A gluténmentes ételválasztékhoz kapcsolódóan a *Pramerl & the Wolf* étterem kapta a legfrissebb értékelést, 2021. december 31-én. Ez a vendéglátóhely 1 Michelin-csillaggal

rendelkezik. A vendég szerint a személyzet kedves volt, továbbá feltűnt számára, hogy a gluténmentesen étkezők is találnak alternatívát. Emellett azonban kissé túlázottnak, illetve „múltban ragadt”-nak nevezte.

A *Kutschker 44* első, speciális étrendhez kapcsolódó véleményét szintén 2021-ben kapta meg. A vendég kiemeli a személyzet kedvességét, továbbá azt is, hogy az angol nyelvű kommunikáció során is minden rendben zajlott. Ezen felül a menüsorról is pozitívan nyilatkozott nagy általánosságban, 5 pontra értékelte a vendéglátóhelyet.

A *MAST Weinbistro* nem tünteti fel az allergéneket az étlapján, azonban az oldal alján jelzik, hogy a személyzet szívesen a vendégek rendelkezésére áll (*MAST Weinbistro*). A *Tripadvisor* szerint vegetáriánus, vegán, illetve gluténmentes fogásokat is kínálnak. Szintén 2021-ben kapta az értékelést, amiben a vegán és a vegetáriánus kifejezéseket is megemlíti. A vendég teljes mértékben elégedett volt az étteremmel, kedvesnek találta a személyzetet, az ételeket fantasztikusnak, ezen felül pedig a hely atmoszféráját is kellemesnek és modernnek vélte.

Az *Umar Fisch* *Tripadvisor* oldala nem volt teljesen egyértelmű, két olyan oldalt is találtam, ami véleményezi a helyet, így mindkét oldal véleményeit megvizsgáltam. Halas hely révén gluténmentes opcióra van lehetőség, azonban a speciális étrenddel kapcsolatos vélemény vegetáriánus menühoz érkezett. A vendég 2011-ben járt az étteremben, és nagyon dicséri a halas ételeket, a vegetáriánus étrendet pedig nem ilyen kontextusban említi. Az értékelő speciális étrenddel kapcsolatos véleménye az, hogy „*sajnálhatják a vegetáriánus kollégáink a helyzetet*”.

A *Woracziczky* honlapja és a *Tripadvisor* felülete sem túlságosan informatív (*Woracziczky*). Utóbbin a speciális étrendi igényeknél a vegetáriánusbarát jelzőt tüntetik fel, ehhez kapcsolódóan érkezett egy értékelés a *Tripadvisor* oldalán, azonban csupán annyit jelzett a vendég, hogy húsmentes fogásokat is kínál a hely.

4. táblázat: Azon bécsi éttermek értékeléseire vonatkozó adatok a Tripadvisor felületén, amelyek egy értékelést kaptak

Étterem neve	Kommentek száma (db)	Angol nyelvű kommentek száma (db)	Találatok száma keresőszavak alapján (db)		
			„gluten”	„vegan”	„vegetarian”
[aend]	123	14	0	0	1
Artner auf der Wieden	357	135	0	0	1
Das Spittelberg	208	63	1	0	0
Freyenstein	172	117	0	0	1
grace	121	33	1	0	0
Kutschker 44	53	13	0	0	1
MAST Weinbistro	129	36	0	1	0
Pramerl & the Wolf	71	17	1	0	0
Umar Fisch	491	190	0	0	1
Woracziczky	306	110	0	0	1

Forrás: saját kutatás a Tripadvisor alapján⁴

IV.1.3. Éttermek, amelyek 2-5 értékelést kaptak

Azokból az éttermekből, amelyek kettő és öt közötti értékelést kaptak képeztem egy csoportot, mert az értékelések között átfedés is megtalálható, sokan ugyanis a három keresőszó közül egynél többet is beleírtak az értékelésükbe, így ugyanaz a komment a számozásban kétszer szerepel (5. táblázat). A 4. táblázatban említett éttermek közül az *APRON*, az *Edvard* és a *Walter Bauer* 1 Michelin-csillaggal büszkélkedik, míg a *Konstantin Filippou*, a *Mraz & Sohn*, valamint a *Silvio Nickol Gourmet Restaurant* két Michelin-csillagot érdemelt ki (Michelin Guide⁵).

⁴ Tripadvisor₁, Tripadvisor₄, Tripadvisor₈, Tripadvisor₁₅, Tripadvisor₁₈, Tripadvisor₂₃, Tripadvisor₃₈, Tripadvisor₃₇, Tripadvisor₄₅, Tripadvisor₄₆, Tripadvisor₅₃

5. táblázat: Bécsi éttermek értékeléseire vonatkozó adatok a Tripadvisor felületén kettő és öt értékelés között

Étterem neve	Kommentek száma (db)	Angol nyelvű kommentek száma (db)	Találatok száma keresőszavak alapján (db)		
			„gluten”	„vegan”	„vegetarian”
Apron	232	77	1	1	2(1)
Edvard	375	169	1	0	2
Gasthaus Seidl	144	42	1	0	1
Grüne Bar	330	133	0	3	2(2)
Heunisch und Erben	99	27	2	1(1)	0
Konstantin Filippou	413	150	1	0	1
Kussmaul	444	149	2	0	3
Le Salzgies Paris	187	63	0	0	2
Ludwig van	97	25	1	0	1
Meierei im Stadtpark	934	387	1	0	4
Mochi	657	242	0	1	4
Mraz & Sohn	390	163	2	0	0
Rote Bar	701	302	3	1	1
Servitenwirt	224	61	1	0	3
Silvio Nickol Gourmet Restaurant	555	262	1	0	2
Walter Bauer	252	130	2	0	0

Forrás: saját kutatás a Tripadvisor alapján⁵

Az *Apron* a honlapon megtalálható menüsorában nem tünteti fel az allergéneket, azonban szívesen tájékoztatják a vendégeiket róla (*Apron*). Mindhárom általam vizsgált keresőszóra, a „gluten”, a „vegetarian”, illetve a „vegan” szavakra is egy-egy értékelés érkezett. A 2019. június 26-án érkezett vélemény alapján a hely többféle étrendi igénynek is képes eleget tenni, hiszen egy üzleti vacsorára érkezett a vendég, ahol indonéz, szingapúri, illetve dán üzletemberekkel étkezett. A vendég férje glutén-, illetve laktóztoleranciával küzd, az ő igényeire is odafigyeltek, annak ellenére, hogy nem kaptak előre tájékoztatást. Professzionális étteremnek tartja, ahol a felszolgálók is rendkívül kedvesek. Hasonlóan ehhez a véleményhez,

⁵ Tripadvisor₃, Tripadvisor₁₃, Tripadvisor₁₇, Tripadvisor₁₉, Tripadvisor₂₀, Tripadvisor₂₁, Tripadvisor₂₂, Tripadvisor₂₆, Tripadvisor₂₇, Tripadvisor₂₉, Tripadvisor₃₀, Tripadvisor₃₁, Tripadvisor₃₈, Tripadvisor₃₉, Tripadvisor₄₁, Tripadvisor₅₁

a 2018. december 16-án írt értékelésben is kiemelik az utóbbit. A vendég vegetáriánus, míg a férje hagyományos menüt fogyasztott, és teljes mértékben elégedettek voltak vele. Mindenkinek ajánlani tudja. Azt a hölgyet, aki kiemeli, hogy a vegán, illetve vegetáriánus vendégeket is szívesen várja az étterem, a találás gondossága, illetve a nyitott konyha nyugozta le a leginkább. 2018 július 26-án írta a kommentet, és teljes mértékben az étterem séfét, Stefan Speisert dicséri. Mindhárom értékelő 5 pontot adott a vendéglátóhelynek.

Az *Edvard* mindhárom ilyen típusú véleménye 2015-ben íródott, egy értékelést kapott a gluténmentes, két kommentet pedig a vegetáriánus kínálatra. Az egyik értékelő 2014 decemberében járt az étteremben, a karácsonyi vacsorán pedig egy hét fogásból álló menüsorot fogyasztottak. A csapat két tagja is gluténmentes étkezést követ, erről előre tájékoztatták az éttermet, így még gluténmentes kenyeret is kaptak. Kiemeli, hogy az ételek, továbbá az atmoszféra is kiváló volt, emellett pedig megjegyezte, hogy a tableten fellelhető borlista kitűnő alternatívája a papír alapú verziónak. A két, vegetáriánus fogásokat is említő vélemény pár hónap különbséggel íródott, hasonló véleményt fogalmaztak meg a menüsorral kapcsolatban. Míg az egyikük kifogásolja, hogy a séf nem igazán érti a vegetáriánus fogások lényegét, annak ellenére, hogy előre jelezték az igényüket, a másik értékelő is megjegyzi, hogy az éttermet a húsfogyasztóknak ajánlaná. Az étterem honlapján megtalálható étlap alapján nem egyértelmű, hogy a speciális étrendi igényekkel rendelkező vendégek számára milyen alternatív opciókat tudnak kínálni, emellett pedig a hely nem tünteti fel az étlapján az allergéneket, azonban ők is adnak róla tájékoztatást.

A *Walter Bauer* két értékelést kapott 2019-ben a gluténmentes menüsorukra a 130 angol nyelvű véleményből. Mindkét vendég kommentje elégedettséget tükröz, egyikük kiemeli, hogy kifejezetten ízletes gluténmentes kenyeret kapott, az egyik legfinomabbat, amit egy ideje evett, ő bátran ajánlaná az éttermet mindenki másnak. A másik vendég hangsúlyozza a pincérek kedvességét és segítőkészségét amellet, hogy az ételeket is jól készítik, jó a kompozíciója, szezonális alapanyagokkal dolgoznak. Véleménye szerint nem ez a legjobb Michelin-csillagos étterem, annak ellenére, hogy finom volt minden, nem hagyott bennük mély nyomot.

A 2 Michelin-csillagot birtokló *Konstantin Filippou* étterem 413 értékelésből 150 angol nyelvű kommentet kapott, amelyek közül egy-egy találatot kapott a „gluten”, illetve a „vegetarian” keresőszó. A két véleményt majdnem három év különbséggel írták, azonban mindkettőben kiemelik a személyzet profizmusát, kedvességét. Mindkét értékelésben megemlíti a borválogatást is az ételek mellett, azonban a 2019. május 10-én közzétett

kommentben nem teljes mértékben elégedettek vele. A vendég szerint a *Steiereckben* vagy a *Silvio Nickol Gourmet Restaurantban* sokkal színvonalasabb az italkínálat. Ennek ellenére mindkét vendég 5 pontra értékelte a helyet.

A *Silvio Nickol Gourmet Restaurant* szintén egy két Michelin-csillagos étterem, amely a Tripadvisor szerint gluténmentes, vegán, továbbá vegetáriánus ételsorral is készül igény szerint a vendégei számára. Ehhez kapcsolódó értékeléseket 2013-ban, illetve 2015-ben kapott az étterem. 2013. június 21-én egy osztrák hölgy a vegetáriánus menüsor változatosságát kifogásolta. A felszolgált spárgás étel nem az ő ízlésére lett szabva, egy omlettnak jobban örült volna. 2015 májusában azonban egy másik vendég teljes mértékben elégedett volt a vegetáriánus menüvel. Egy másik értékelő a családjával érkezett az étterembe, az egyik lánya gluténmentes étrendet követ. Annak ellenére, hogy alulöltözöttnek érezték magukat, illetve kevés időt szántak az étkezésre, azt rendkívüli élményként élték meg. Az ételek tálalását egy festményhez hasonlította, amit kár elfogyasztani.

A *Mraz & Sohn* 163 angol nyelvű komment közül kettő olyan értékelést kapott, amiben szerepel a „gluten” szó. Az egyik értékelést 2016-ban kapta az étterem. A vendég teljes mértékben elégedett volt az ételek, valamint a borok párosításával, továbbá kiemelte, hogy a társaságukban van egy gluténérzékeny és egy disznóhúst nem evő barátjuk, a *Mraz & Sohn* azonban az ő ételeiket is színvonalasan megoldotta. A másik értékelő 2014 áprilisában járt az étteremben, és kifejezetten hosszú kommentet hagyott a Tripadvisor felületén. Részletes leírást ad magáról az étteremről, hogy melyik ételt milyennek találta. Kiemeli a sajtos fogást, „*felülmúlhatatlan mesterműnek nevezi*” az ételt. Emiatt választja mindig a hatfogásos menüt, mivel a kilencfogásosat túlságosan soknak érzi, a négyfogásos viszont nem tartalmazza ezt az ételt. A kenyértartón található pékárukat házilag készítették, amely ezúttal tartalmazott többek között vargányás kenyeret, valamint gluténmentes, magokból készültet is. Ehhez a fogáshoz három különböző bort is felszolgáltak, hogy minden sajthoz a lehető legmegfelelőbbet párosítsák.

A Hotel Sacher épületén belül található a *Restaurant Grüne Bar*, valamint a *Restaurant Rote Bar* is. A *Rote Bar* étlapján feltüntetik az allergéneket is (Rote Bar), illetve a Tripadvisor szerint vegetáriánus, vegán, továbbá gluténmentes opciókat is kínálnak. A *Restaurant Grüne Bar* 133 angol nyelvű értékelést kapott, ezek közül három kommentben szerepelt a vegán és/vagy a vegetáriánus kifejezés. Az egyik vendég, aki 2020 márciusában járt az étteremben, egész életében vegetáriánus volt, ráadásul halallergiája is van, úgyhogy külön örült a vegán opcióknak is. A légkört is pompásnak találta, csodálatos, klasszikus bécsi fine diningként

emlegeti. Külön köszönetet mond a felszolgálójuknak, Jean Patricknek is, aki egész este a rendelkezésükre állt. Az a kommentelő, aki 2018-ban járt az étteremben, szintén vegetáriánus, így örült annak, amikor foglaláskor tájékoztatták, hogy vegetáriánus, illetve vegán menüsor is választhat, továbbá néhány plusz fogás közül is választhat, amelyeket a séfek el tudnak készíteni ezen felül a vendégeknek. Szerinte minden ételt gyönyörűen tálaltak, illetve jól elkészítették őket, egyedül az előétel hagyott némi kivetnivalót maga után. A tálalással nem tudott azonosulni, azonban az íze nagyon finom volt. A harmadik értékelő 2017-ben járt az étteremben. A helyet kifejezetten szépnek találta, az atmoszférát pedig szintén lenyűgözőnek. Az előre megrendelt menüsorok mellett helyben készítettek világklasszis vegán fogásokat is. A *Restaurant Rote Bar* Tripadvisor oldalára 302 angol nyelvű értékelés érkezett, ebből három vélemény vonatkozik a gluténmentes kínálatra, egy-egy pedig a vegetáriánus és a vegán menüsorra. Minden vendég elégedett volt a speciális választékkal, többen is kiemelik, hogy hoztak ki a számukra gluténmentes kenyeret, illetve olyan ételeket is, amelyek nem szerepeltek az étlapon. 2014 decemberében járt az étteremben az egyik vendég, akinek a fia cöliákiás, így gluténmentes étrendet folytat. Kiemeli, hogy nagy segítség az, hogy az étlapon feltüntetik az allergéneket.

A *Gasthaus Seidl* szintén feltünteti az étlapján az allergéneket, ezzel is segítséget nyújtva azok számára, akik valamilyen okból kifolyólag speciális étrendi igényekkel rendelkeznek (Gasthaus Seidl). Habár a Tripadvisor szerint csak a vegetáriánusbarát az étterem, a gluténmentes kínálatra is érkezett vélemény. 2016 augusztusában járt a helyen az a vendég, aki gluténmentes Wiener Schnitzelt, azaz a bécsi szeletet rendelt burgonyasalátával. A vegetáriánus keresőszóra egy 2013-ban írt találatot dobott ki, amelyben kiemelik, hogy ez az étterem jó lehetőség lehet a húsmentesen étkezőknek.

A *Heunisch und Erben* a Tripadvisor szerint vegetáriánus, illetve gluténmentes alternatívákat is kínálnak. Összesen 99 értékelést kapott az étterem, ebből 27 angol nyelvű. Mindkét, általam vizsgált keresőszót tartalmazó kommentet az elmúlt másfél évben kapta az étterem. 2020 januárjában New Yorkból érkezett az egyik vendég Bécsbe, egy barátjukat látogatták meg, ekkor próbálták ki az éttermet. Külön megjegyzi, hogy a séf alkalmazkodni tudott a gluténmentes, illetve a vegán kérésekhez is. A másik véleményt 2021-ben kapta az étterem. Ő is az étterem rugalmasságát emeli ki a gluténmentes menüsorral kapcsolatban, továbbá a felszolgálószemélyzet is nagyon barátságos volt. Négy fogásból álló menüsor kóstoltak, a kedvencévé a rozmaringos fagylalt vált.

A *Kussmaul* étteremben a Tripadvisor szerint lehetőség van vegetáriánus, illetve gluténmentes fogásokat is kérni. A húsmentes ételekre eléggé megosztó véleményeket kapott az étterem. 2015-ben, félév eltéréssel érkezett két értékelés, azonban míg a korábbiiban „*a valaha evett legjobb fogás*” jelzővel illették a menüsört, addig a másik értékelésben a húsmentes fogások limitáltságát hangsúlyozzák, továbbá az étterem bútoraival sem volt megelégedve. A vendég szerint közép szintűek, nem fine dining étteremhez illőek. A 2019-es értékelésben már nagy választékról számolnak be amellet, hogy a pincérek is rendkívül kedvesek és türelmesek voltak, hiszen lassabban hozott döntést az étellel kapcsolatban. A gluténmentes ételekről mindkét esetben pozitív véleménnyel voltak. Hangsúlyozzák a személyzet segítőkészségét, segítettek megoldani a speciális étrendi igényeket 2016-ban és 2019-ben is egyaránt.

A *Le Salzgries Paris* esetében a vegetáriánus kínálatra érkezett két vélemény a 63 angol nyelvű értékelésből, azonban az egyikben csak említés szintjén van jelen. A másik kommentben azonban nem voltak teljes mértékben a húsmentes fogással, az értékelő lánya számára tésztát választott, ami szerinte túlárzott és kissé íztelen volt.

A *Ludwig van* étteremhez kapcsolódóan egy értékelés érkezett a gluténmentes, illetve a vegetáriánus kínálatra is, mindkét véleményt 2019-ben írták. Mind a „hagyományos”, mind a speciális étrendi igényeket kielégítő fogásokat kiválónak találták, emellet pedig egyikük kiemelte a személyzet kedvességét és vendégszeretét is.

A *Meierei im Stadtpark* honlapján található menüsorban fel vannak tüntetve az allergének is (Meierei im Stadtpark). Az étterem különlegessége, hogy reggelizni, ebédelni, illetve vacsorázni is lehet a vendéglátóegységben. Többen csupán jelzésszinten említik meg, hogy az étteremben van lehetőség speciális étrendi igényeknek megfelelő ételt fogyasztani. Megosztó véleményeket kapott az étterem, az egyik vendég nagyon lehúzta a helyszínt. 2018 szilveszter estéjén látogattak el ide, azonban sok mindent kifogásoltak. A felszolgálók nem volt túlságosan segítőkész, illetve a turnusváltás miatt elég korán el kellett hagyniuk az asztalukat. Egy másik esetben, 2012-ben is a személyzet hozzáállását nehezményezték. A konyha már 20 óra 30 perckor már zárva volt, továbbá a vegetáriánus fogás sem volt megfelelő, salátát és sajttalat szolgáltak fel. Mindemellet érkeztek pozitív vélemények is a hellyel kapcsolatban, sokan teljes mértékben megfelelőnek találták.

A *Mochi* egy olyan japán étterem, amely húsmentes fogásokat is kínál. Az értékelések közül 242 angol nyelvű komment érkezett, ebből egy a „vegan”, négy pedig a „vegetarian”

keresőszóra. Összességében mindegyik értékelésben kiemelik, hogy megfelelő a húsmentes kínálat, elégedettek a vegetáriánus, vegán lehetőségekkel.

A *Servitenwirt* a 224 értékelésből mindössze 61 angol nyelvű véleményt kapott. A Tripadvisor szerint az étterem vegetáriánusbarát, továbbá vegán és gluténmentes kínálattal is rendelkezik. Mindent összevetve mindhárom értékelés elégedettséget tükröz, mind a húsmentes, mind pedig a gluténmentes kínálatra, a 2014-ben írt értékelés azonban kifejezetten, külön kiemeli, hogy a vegetáriánus süttőtökös gulyás, illetve a rántott hús is annyira jó volt, hogy „meghalna értük”.

IV.1.4. Éttermek, amelyek 6-10 értékelést kaptak

Hat és tíz közötti értékelést az általam vizsgált keresőszavakra összesen nyolc étterem kapott (6. táblázat). Ezek közül a *SHIKI* az egyetlen, ami Michelin-csillaggal büszkélkedhet (Michelin Guide₂).

6. táblázat: Bécsi éttermek értékeléseire vonatkozó adatok a Tripadvisor felületén hat és tíz értékelés között

Étterem neve	Kommentek száma (db)	Angol nyelvű kommentek száma (db)	Találatok száma keresőszavak alapján (db)		
			„gluten”	„vegan”	„vegetarian”
Das Loft	1271	544	1	1	8
DO & CO Stephansplatz	1534	715	5	0	5
Fabios	1301	628	3	0	3
SHIKI	516	189	0	7	2
Skopik & Lohn	796	363	1	1	5
Veranda	616 ⁶	201	1	0	5
Vestibül	404	121	4	0	5
Weibel's Wirtshaus	548	251	1	0	5

Forrás: saját kutatás a Tripadvisor alapján⁷

A *SHIKI* egy olyan Michelin-csillagos, japán étterem, amely vegetáriánus, vegán, továbbá gluténmentes opciókat is kínál a vendégei részére, a 2022-es tavaszi étlapon pedig feltünteti az allergéneket (*SHIKI*). A „gluten” keresőszóra nem dobott ki találatot, azonban a 189 angol

⁶ Tripadvisor₄₉: Veranda https://www.tripadvisor.com/Restaurant_Review-g190454-d4112575-Reviews-Veranda-Vienna.html letöltve: 2022. 04.19.

⁷ Tripadvisor₇, Tripadvisor₁₁, Tripadvisor₁₄, Tripadvisor₄₀, Tripadvisor₄₂, Tripadvisor₄₉, Tripadvisor₅₀, Tripadvisor₅₂

nyelvű komment közül hat értékelésben is szerepelt a „vegan” kifejezés, egyben a „vegetarian”, egyben pedig mindkettő. Összességében teljes mértékben elégedettek voltak a választékkal, az ételek minőségével, mindegyik vendég 5 pontot adott az étteremnek. Külön kiemelték többen a színvonalas szervizt, felszolgálat. Emellett az egyik értékelő különleges élményben is részesült. 2015 márciusában írta a véleményét, amelyben megemlíti, hogy azon szerencsés emberek közé tartozik, akik már a megnyitó előtt járhattak az étteremben. Emellett pedig büszke arra, hogy Bécsben egy ennyire színvonalas japán vendéglátóhely is helyt tud állni.

A *Das Loft* vegetáriánusbarát étteremként jelenik meg a Tripadvisoron, az 544 angol nyelvű kommentből 8 találatot dobott fel „vegetarian” keresőszóra. Ezek közül azonban öt értékelést író vendég is inkább negatív kritikát fogalmazott meg kifejezetten a menüsorral kapcsolatban, mintsem pozitívat. Többnyire a választékot kifogásolták, sokkal több lehetőségre számítottak annál, mint amit kaptak. Emellett pedig a minőség sem volt legkiválóbb, az egyik vendég a szarvasgombás rizottó állagát a tejes kásához hasonlította.

A *DO & CO Stephansplatz* Tripadvisor oldalán 715 angol nyelvű értékelés található, ebből öt-öt találatban szerepel a „gluten”, illetve a „vegetarian” kulcsszó. Az értékelések elég megosztóak, azonban többen is jelezték a véleményükben, hogy az étlap alapján nem tudtak volna ételt fogyasztani, azonban a személyzet megoldotta számukra a „mentes” ételeket. Ez inkább a gluténmentes kínálatra igaz, azonban a vegetáriánus fogásokra sem érkezett egységes vélemény. Voltak, akik sokallták az árat az ételekért, valaki szerint azonban megérte kifizetni az összeget.

A *Fabios* étterem egy olasz, mediterrán stílusú étterem, a Tripadvisor alapján pedig gluténmentes, vegán, továbbá vegetáriánus fogásokat is kínálnak. A 628 angol nyelvű komment közül három-három értékelésben említik a „gluten” és a „vegetarian” kifejezést. A gluténmentes választékkal teljes mértékben elégedettek voltak a vendégek, külön kiemelte egyikük, hogy nem számított ilyen különleges élményre, három különböző gluténmentes pékárut szolgáltak fel neki és a feleségének, amikor 2013 júniusában ott jártak. A vegetáriánus kínálatot az egyik értékelésben csupán általánosságban érintették, egy vendég elégedett volt az elfogyasztott étellel, azonban egy 2012-ben ott járt vendég hiányosnak ítélte meg a kínálatot.

A *Skopik & Lohn* esetében a 793 értékelésből 363 angol nyelvű, ebből 1-1 vélemény érkezett a glutén, illetve a vegán kínálatra, 5 pedig a vegetáriánus ételekre. 2016-ban a gluténmentes

ételekkel a vendég nem volt elégedett, túlságosan korlátozott volt szerinte a választék, emellett pedig az általa választott fogással sem volt megelégedve. A vegán és a vegetáriánus kifejezést az egyik értékelésben más szövegkörnyezetben használta a vendég, ő pont arra utalt a kommentjében, hogy nem tudják, mit hagynak ki azok, akik ilyen típusú életmódot folytatnak. A vegetáriánus választéokra érkezett vélemények nem voltak túlságosan szélsőségesek, általánosságban elégedettek voltak a kínálattal.

A *Veranda* szintén megosztó értékeléseket kapott a speciális étrendi igényeknek megfelelő ételekkel kapcsolatban. A vendégek többnyire az elégedettségüket fejezték ki, azonban volt olyan vendég, aki a vegetáriánus menüsor szezonálisával kapcsolatban fogalmazott meg negatív véleményt.

A *Vestibül* az értékelések alapján figyel a „másképp étkezőkre”. A legtöbb értékelésből a levonható következtetésként, hogy az étterem ügyel azokra a vendégeire is, akik nem a hagyományos ételeket eszik. Ennek egyik példája, hogy többen is életük legjobb vegetáriánus fogásaként emlegetik az étteremben elfogyasztott ételeket. Természetesen adódhatnak kellemetlenségek, az egyik vendég például megjegyezte, hogy gluténmentes pékáru helyett rizs alapú tallérokat kapott, azonban nem telhetetlen, örült, hogy kapott valamilyen alternatívát a hagyományos pékáru helyett.

A *Weibel's Wirthaus* vegetáriánusbarát étteremként van jelen a Tripadvisor felületén. Ahogy az egyik vendég is jelzi, az étterem osztrák ételeket kínál, amik jellemzően húsos fogások, azonban megjelenik az étlapon egy-egy húsmentes étel is. A vélemények rendkívül megosztóak, a 251 komment közül hat értékelésben szerepel a „gluten” vagy a „vegetarian” keresőszó. Nehéz általános konklúziót levonni az étterem kínálatáról, mivel többféle álláspontot képviselnek azok a vendégek, akik megírták a véleményüket az étteremmel kapcsolatban a Tripadvisor felületén. Az ételek mellett ketten (2017-ben és 2018-ban) kifogásolták a személyzet hozzáállását is.

IV.1.5. Tíz értékelés feletti éttermek

Nyolc étterem kapott tizenegy értékelésnél többet a „gluten”, a „vegan”, továbbá a „vegetarian” keresőszavakra összességében, ezek közül a *TIAN Restaurant* kapta a legtöbb értékelést, ezzel az étteremmel a következő fejezetben fogok foglalkozni (7. táblázat). Zárójelben a keresőszavak alapján az átfedéseket jeleztem a kommentek száma esetében.

7. táblázat: Bécsi éttermek értékeléseire vonatkozó adatok tíz értékelés felett

Étterem neve	Kommentek száma (db)	Angol nyelvű kommentek száma (db)	Találatok száma keresőszavak alapján (db)		
			„gluten”	„vegan”	„vegetarian”
at eight	469	260	8	1	11(2)
Buxbaum	839	322	1	5	12
LABSTELLE	603	236	2	2	10(1)
OPUS	203	117	2	1	11
Plachutta Wollzeile	6303	2296	12	1	31
Steiereck im Stadtpark	1945	1043	5	2	14
TIAN Restaurant Wien	1086	486	7	48	-
Zum weissen Rauchfangkehrer	1668	804	3	2	10

Forrás: saját kutatás a Tripadvisor alapján⁸

A további nyolc étterem közül a *Steiereck im Stadtpark* az egyik, amely Michelin-csillagos kitüntetésben részesült. 1043 angol nyelvű komment érkezett a honlapra, ezek közül öt értékelésben szerepel a „gluten”, kettőben a „vegan”, tizennégyben pedig a „vegetarian” keresőszó. Ezek a vélemények mind 2012 és 2018 közöttiek, és többnyire, némi eltéréssel ugyan, de hasonló véleményt fogalmaztak meg. *„A Steiereck egy szintisza színház az elejétől a végéig.”* – fogalmazta meg egy vendég 2018-ban. Természetesen az évek során voltak, akik kifogásolták a választékot, azonban a vendégek jelentős része elégedetten távozott a speciális menüsorok elfogyasztása után.

Az *OPUS* étteremben választható öt, hét és tizenegy fogásos vegetáriánus menüsor is a hagyományos mellett (OPUS). A Tripadvisor szerint az étterem eleget tesz a vegetáriánus és gluténmentes étrendi igényeknek is. A véleményekben néhányan kiemelik a húsmentes menüt, mint pozitívumot. Egy 2016-ban ott járt vendégnek a felesége és a lánya fogyasztott ilyen típusú menüsört az est folyamán, és kiemeli, hogy a családtagjai *„néha nem a legmegfelelőbb élményekben részesülnek a legjobb éttermekben”*.

⁸ Tripadvisor₅, Tripadvisor₆, Tripadvisor₂₄, Tripadvisor₃₃, Tripadvisor₃₆, Tripadvisor₄₃, Tripadvisor₄₄, Tripadvisor₅₄

A LABSTELLE esetében 236 angol nyelvű értékelés érkezett a Tripadvisor felületére. Az étterem az oldal szerint vegetáriánus, vegán és gluténmentes fogásokat is készít azok számára, akik valamilyen speciális étrendi igénnyel rendelkeznek, ennek megfelelően pedig a „gluten”, a „vegan” és a „vegetarian” keresőszavakra is érkeztek vélemények. Az egyik vendég, aki 2016-ban és 2017-ben is hagyott értékelést kiemelte, hogy az étterem minden fogást el tud készíteni gluténmentesen.

A *Buxbaum* étteremben lehetősége van a vendégeknek ebédelni, illetve vacsorázni is (*Buxbaum*). 322 angol nyelvű értékelés közül 18 értékelést kapott, amiben szerepel a három keresőszó egyike. Az értékelők közül hét ember nem adta meg a maximális 5 pontot az étteremnek, a többi vendég szinte teljes mértékben elégedett volt az étteremmel. 12 vélemény érkezett a húsmentes, öt pedig a vegán menüsorhoz kapcsolódóan. Az egyik, 2017-ben kommentelő vendégnek a felesége fogyasztott növényi alapú ételeket, az élménnyel pedig annyira elégedettek voltak, hogy a következő bécsi látogatásuk alkalmával is szívesen ennének újra ebben az étteremben.

Az *at eight* étterem 2022 őszéig a honlap tájékoztatása szerint zárva tart, azonban a Tripadvisor felületén feltüntetett értékelések továbbra is elérhetőek (*at eight*). A 260 angol nyelvű értékelés közül 18 véleményben szerepelt a három keresőszó valamelyike. Összességében elégedettek voltak a vendégek az étteremben tett látogatással, illetve a speciális étrendi igényeknek megfelelő választékkal, rugalmassággal egy-két kivételtől eltekintve. Ilyen például egy házaspár, akik 2018 decemberében egy különleges, karácsonyi reggelin vettek részt. A kiszolgálás sajnos ekkor kicsit kaotikus volt, így a feleségének kért gluténmentes kenyér miatt többször kellett szólni, a végén pedig felszámoltak extra költséget érte. 2017-ben egy másik vendég hasonló problémával szembesült, akkor 45 perccel később szóltak, hogy mégsem tudnak vinni. Ezen felül azonban inkább a pozitív vélemények hangsúlyosak, a vendégek jelentős része elégedett volt mindennel.

A *Zum weissen Rauchfangkehrer* étlapja megtalálható a honlapján, és ez az egyik legtöbb információt tartalmazó menüsor a vizsgált éttermek között (*Zum weissen Rauchfangkehrer*). Minden fogásnál számok jelzik az allergéneket, amiket feltüntetnek az étlap alján is, így azok a vendégek is tudnak az allergének között tájékozódni, akik nincsenek teljesen tisztában a számok jelentésével, hogy melyik mit jelent. Ezen felül kis szimbólum található a vegetáriánus és a vegán ételek mellett is, ezáltal megspórolhatnak a személyzetnek némi időt, mivel nem kell rákérdezni az ételek pontos összetevőire, elkerülhetők a félreértések is. 2016-ban valaki meg is jegyezte, hogy habár vannak vegetáriánus ételek, nem biztos abban, hogy

ezek teljesen növényi alapúak. A jelenlegi étlap ebben is segítséget nyújt. Az ételek mellett a véleményt írók közül többen is kiemelik az ételek mellett az italok választékát is, legfőképpen a borokét.

A *Plachutta Wollzeile* étterem kapta a második legtöbb értékelést a kulcsszavas keresés alapján. Az étterem, vélhetően a kommentek száma miatt, vegyes véleményeket kapott a gluténmentes és a vegetáriánusbarát fogásokra egyaránt. A Tripadvisor szerint erre a két speciális étrendi igényre valóban van lehetőség az étteremben, emellett pedig az étterem feltünteti a honlapon található étlapon az allergéneket is, ami alapján tájékozódni tudnak a vendégek.

IV.1.6. Bécs Michelin-csillagos, vegetáriánus étterme, a TIAN Restaurant

A *TIAN Restaurant* egy különleges étterem, hiszen a teljes menüsoruk vegetáriánus, amit vegán formában is elkészítenek azok számára, akik teljes mértékben növényi alapú táplálkozást folytatnak. Az étterem szerint egy húsmentes, egészséges fogás is teljesértékű. Mivel az étterem profilja a vegetáriánus étkezés, így a „vegetarian” keresőszót nem alkalmaztam a tartalomelemzés során, csupán a „gluten” és a „vegan” kulcsszavakat alkalmaztam. Az étterem összesen 486 angol nyelvű értékelést kapott, ebből hétben szerepel gluténnal kapcsolatos gondolat, 48 értékelést pedig kidobott a kereső a „vegan” kifejezésre. 2018-ban egy házaspár járt az étteremben, egyikük sem étkezik húsmentesen, csupán az értékelő felesége étkezik gluténmentesen. *„Olyan emberként, aki normális esetben mindig a húst választaná, teljes mértékben élveztem a fogásokat.”* - egy férfi vendég a TIAN-ban 2018-ban.

IV.1.7. Összegzés

Az 54 étteremre összesen 327 olyan értékelés érkezett, amiben szerepel a „gluten”, a „vegan” és/vagy pedig a „vegetarian” keresőszó. Nehéz a vélemények alapján egy általános konklúziót megfogalmazni, hiszen éttermenként eltérő a speciális étrendi igények kezelése, továbbá elég széles skálán mozog az éttermekhez tartozó értékelések száma is. Ez alapján csoportosítottam a tartalomelemzés során a Michelin Guide honlapján feltüntetett éttermeket. A Michelin-csillagos éttermek nem feltétlen kaptak több ilyen típusú értékelést, mint a csillaggal nem rendelkező társaik. Az Amador például egyáltalán nem kapott ilyen típusú véleményt annak ellenére, hogy a Michelin-skála alapján Bécs legnívósabb étterme. A kutatásom alapján megállapítható, hogy alapvetően a legtöbb bécsi étterem jól kezeli az újfajta étkezési szokások

megjelenését. Az éttermek jelentős része feltünteti a Tripadvisor felületén, hogy milyen típusú speciális kéréseket tudnak kezelni, ezek között pedig a legtöbbször szerepel a vegetáriánusbarát, a vegán és a gluténmentes kínálati lehetőség is. Igyekeznek ezeknek a kéréseknek eleget tenni, azonban a választék nagysága több helyen is problémát okozott. Az értékelések időintervallumban egy viszonylag széles skálán mozognak, 2011-től egészen napjainkig tettek ilyen típusú megjegyzéseket az oldalon. Megállapítható, hogy az elmúlt években kevesebb értékelés érkezett. A koronavírus-járvány korlátozásai végett a 2020-as és 2021-es évből kevesebb véleményt vizsgáltam, mint a korábbi évekből.

A szegmens polarizációjának értékelése többféle módon is megközelíthető. Nem mondható ki tényként, hogy kritikusabbak a Michelin-csillagos éttermekkel szemben a vendégek, hiszen „hagyományos” vendéglátó-ipari egységek ételéseit nem vizsgáltam. Azonban a hosszabb, több mondatos véleményekben a vendégek alaposabban kifejtik az étteremben átélt élményüket, mind pozitív, mind negatív irányban. Ilyen például a személyzet hozzáállása, hogy segítőkészek és kedvesek voltak-e, akár a speciális étrendi igény esetén is. Ez étteremtől, a látogatás időpontjától, továbbá a vendég hozzáállásától is függ, de alapvetően inkább pozitív, mintsem negatív véleménnyel voltak ezzel kapcsolatban.

IV.2. Mélyinterjú a bécsi [aend]-del

A terepkutatási eredmények interpretálása, elmélyítése, árnyalása érdekében a TDK kutatásom keretében mélyinterjú készítésére is sor került. A Michelin Guide honlapján feltüntetett 54 bécsi étterem közül az [aend] Restaurantra esett a választásom. Az interjúalany kiválasztása során a következő szempontokat vettem figyelembe: elsősorban olyan étteremmel szerettem volna interjút készíteni, amely 150 darab értékelésnél kevesebbet kapott a Tripadvisor felületén, illetve ezen belül is olyan éttermet választottam, amelyhez egyáltalán nem vagy pedig 1 értékelés érkezett a speciális étrenddel kapcsolatban. A választási szempontjaim meghatározásánál az játszott elsősorban szerepet, hogy a vizsgált problémám kevésbé involvált, így a jövőbeli fejlesztés szempontjából nyitott étterem vezetőjének a véleményét kérhessem ki.

IV.2.1. Az interjúalany, az étterem bemutatása

Stephan Martinnal, az [aend] étterem vezetőjével és sommelier-ével beszélgettem, az interjúra 2022. március 14-én került sor online, német nyelven. Stephan korábban turizmus szakon végzett, közel tíz éve dolgozik a vendéglátásban. Korábban Salzburgban dolgozott, majd

felvették Bécsbe egy két Michelin-csillaggal rendelkező étterembe, a *Konstantin Filippou*-be. Az itt szerzett tapasztalatok után került át az *[aend]*-be, és vált étteremvezetővé.

IV.2.2. Az étterem egyedisége

Az *[aend]* nemzetközi konyhával várja a vendégeket, akik tíz vagy tizenhárom fogásból álló menü közül választhatnak. Az étlapon szerepelnek különleges alapanyagok is, ilyen például a tenger gyümölcse vagy nem mindennapi húsok. Az étlap az ételekhez hasonlóan minimalista, csupán a főbb alapanyagok szerepelnek rajta. Stephan az általuk képviselt koncepciót egy színházi darabhoz hasonlítja, hiszen ott is meglepetést kapnak az emberek, csak nagyvonalakban tudják előre, hogy mire számíthatnak majd.

Az étterem legfőbb célcsoportjába nem a külföldi turisták tartoznak, az *[aend]* sokkal inkább a helyiekre építette a koncepcióját. Stephan szerint ez a széles kínálatnak köszönhető, hiszen a turisták más Michelin-csillagos éttermet is választhatnak helyettük, így hozzájuk sokkal nagyobb arányban járnak bécsi lakosok.

IV.2.3. Inspiráció, versenytárs-példakép

Konkrét példaképe nincs az étteremnek, azonban a nemzetközi konyha miatt természetesen külföldről inspirálódik a vendéglátóhely. Többnyire a nyugati országokból, nagyvárosokból merítenek ihletet, ilyen például Berlin, amit akár példaképnek is tekinthet az *[aend]*, ha valamit feltétlenül meg kellene említenie Stephannak. Hozzáteszi, hogy az étteremnek időről időre meg kell újulnia ahhoz, hogy fenntartsa a vendégkörének az érdeklődését. Folyamatosan szükséges új ételeket, új technológiákat, új irányzatokat bevezetni ahhoz, hogy a vendéglátóhely továbbra is figyelemre méltó legyen. Az étterem vendégkörét többnyire helyiek alkotják, sokkal több bécsi vendég fordul meg náluk, mint külföldi. Ez főként a koronavírus-járvány miatt könnyítette meg a helyzetüket, hiszen Ausztriában, azon belül is Bécsben több szigorú korlátozást is bevezettek.

IV.2.4. Speciális étrendi igények

Stephan Martin állítása szerint az elmúlt tíz évben egyre több ember hagyta el a húst vagy az összes állati eredetű terméket az étrendjéből, továbbá az ételérzékenységekben szenvedő emberek száma is jelentősen megnövekedett ebben az időszakban. Pontosan emiatt nem hagyhatja az étterem sem figyelmen kívül a menüsor tervezésekor a különböző speciális étrendi igényeket. Ehhez azonban szükséges a személyzetnek előre tudnia, hogy egy-egy

estére milyen speciális étrendi igényeknek megfelelő menüsorral készüljön, illetve az is fontos az étterem számára, hogy hány olyan fő fog aznap este érkezni, akik valamilyen ételtípust mellőznek az étrendjükből. Igyekszik a spontán helyzeteket elkerülni annak érdekében, hogy a lehető legmagasabb színvonalat tudja képviselni. Habár Stephan azt az álláspontot képviseli, hogy a vegetarianizmus manapság inkább egy trend, mégis szükséges az ő igényeiknek is megfelelni. Szerinte sokkal nehezebb egy húsmentes fogást valóban magas színvonalon elkészíteni, mint „*egy húst meggrillezni*”. Vegetáriánus, illetve különböző „mentes” ételeket készítenek, azonban teljesen vegán ételt nem szolgáltatnak fel. Fokozottan ügyelnek étteremszinten arra, hogy ne legyen túlságosan sok húsos fogás az étlapon, inkább hallal, tenger gyümölcseivel készült ételek szerepelnek rajta. Emellett a keresztallergiára sem vállalnak felelősséget, nem tudják vállalni azt, hogy ne kerüljön az ételbe semmilyen allergén alapanyag.

A honlapon nincsenek az allergének feltüntetve, azonban foglaláskor előre lehet jelezni az egyes speciális étrendi igényeket. Ez a korábban már említett okok miatt fontos, azért, hogy a lehető legnívósabb élményben részesüljenek a vendégek. Ahhoz, hogy valaki betérhessen az [aend]-be, mindenképpen szükséges asztalt foglalnia, „*habár néhányan időről időre spontán besétálnak az étterembe*”. Mivel az étterem speciálisan az aznapi vendégek igényei szerint készül, így a spontánul ott vacsorázó vendégek, illetve az este folyamán újonnan bejelentett speciális étrendi igények kellemetlenségeket okozhatnak mind a vendégek, mind az étterem számára.

IV.2.5. Kommunikáció

Stephan úgy véli, hogy nem szükséges egy-egy vendég összes igényét kielégíteni, állítása szerint ezzel kapcsolatosan soha nem érte őket negatív kritika. Túlnyomórészt osztrák vendégkört alakítottak ki, turisták közül kevesebben térnek be hozzájuk. Szerinte a külföldi turisták a sok Michelin-csillagos étterem közül nem őket találják meg a leghamarabban. A menüsor kialakításánál mindig törekszenek az egyszerűsége és a letisztultságra, az étlapon is egy-egy fogás főbb alapanyagait jelenítik meg. A honlapon nincsenek feltüntetve az allergének, azonban a menüsor alján jelöli az étterem, hogy a különböző speciális étrendi igényeknek igyekeznek egyedileg eleget tenni.

IV.2.6. Összegzés

Az [aend] étterem a bécsi csúcsgasztronómiának egy olyan színfoltja, akik nemzetközi konyhával várják a hazai vendégeiket. Vendégkörük inkább az osztrák, azon belül is a bécsi lakosságra épül, külföldi turista ritkábban fordul meg náluk. Ők az étlapról tíz vagy tizenhárom fogásos menüt választhatnak, igény esetén pedig az étterem személyzete odafigyel az egyes speciális étlendi igényekre is. A keresztszenyeződést nem lehet elkerülni, azonban az ételkészítés során a konyhai személyzet tud egy-egy alapanyagon változtatni, kicserélni, annak érdekében, hogy minden vendég elégedetten távozzon, ésszerű és megvalósítható kereteken belül. Az étlap rendkívül letisztult és egyszerű, emellett pedig a mai trendek alapján igyekeznek minél kevesebb húsos fogást feltenni az étlapra.

IV.3. Magyar, Michelin-csillagos éttermek

A Magyar Turisztikai Ügynökség NTS2030-Turizmus 2.0 (2021) stratégiája szerint Magyarországon az életszínvonal növekedésével a nívós éttermek forgalma is jelentősen megugrott. Ez többek között köszönhető annak is, hogy a hazai termelők, illetve a szezonális is egyre nagyobb figyelmet kap az egész ország területén, így Budapesten is. Ez a fellendülés 2000 és 2010 között kezdődött meg, ezt követően pedig a 2010-es években rengeteg új vendéglátóhely nyílt meg országszerte: borbárok, street food helyek és éttermek.

A budapesti éttermek közül jelenleg húsz vendéglátóhely van feltüntetve a Michelin Guide honlapján. Ezek közül 2021-ben hét étterem nyerte el a Michelin-csillagot: *Babel Budapest*, *Borkonyha Winekitchen*, *Costes*, *Costes Downtown*, *Essência Restaurant Tiago & Éva*, *Salt Budapest*, *Stand* és *St. Andrea*.⁹

IV.3.1. Budapesti Michelin-csillagos éttermek a Tripadvisor felületén

Hasonlóan a bécsi éttermekhez, a budapesti hét Michelin-csillagos étterem angol nyelvű értékeléseit is megvizsgáltam a „gluten”, a „vegan”, továbbá a „vegetarian” keresőszavakra. A kutatásomat 2022. április 13-ai adatok alapján készítettem el (8. táblázat). Ahogy a táblázat is mutatja a *Salt Budapest* egy, míg az *Essência Restaurant Tiago & Éva* nem kapott olyan véleményt, amelyben ezeket a speciális étlendi igényeket megemlíti. Ez a két étterem a Tripadvisor felületén nem említi meg, hogy milyen speciális étlendi igényeket tudnak

⁹ Az éttermek név szerint: Arany Kaviár, Babel Budapest, Baltazár, Borkonyha Winekitchen, Costes, Costes Downtown, Essência Restaurant Tiago & Éva, FELIX Kitchen&Bar, Hoppá! Bistro, Laurel Budapest, Mák, Nobu Budapest, Pasztell, Rumour, Salt Budapest, Spago by Wolfgang Puck, Stand, Stand 25 Bisztró, St. Andrea, Textúra letöltés helye (Michelin Guide₄)

kiszolgálni, így tartalomelemzés szempontjából ezt a két vendéglátóhelyet figyelmen kívül hagyom, azonban a mélyinterjú alanyaiként az említett okok miatt őket választottam.

8. táblázat: Budapesti Michelin-csillagos éttermek a kutatásra vonatkozó adatai a Tripadvisor felületén

Étterem neve	Kommentek száma (db)	Angol nyelvű kommentek száma (db)	Találatok száma keresőszavak alapján (db)		
			„gluten”	„vegan”	„vegetarian”
Babel Budapest	524	340	0	25	6 (3)
Costes	1063	727	5	2	13 (1)
Costes Downtown	1116	703	4	2	28 (1)
Essência Restaurant Tiago & Éva	26	13	0	0	0
Salt	31	22	0	0	1
Stand	267	160	4	0	2
St. Andrea	867	475	1	3	7

Forrás: saját kutatás a Tripadvisor alapján¹⁰

Habár a Stand a honlapon nem tünteti fel az allergéneket, azonban jelzik, hogy a lehetőségekhez mérten igyekeznek minden speciális kérésnek eleget tenni (Stand). A Tripadvisor szerint a vegetáriánus, vegán, illetve gluténmentes igényeknek megfelelő menüsört is össze tudnak állítani, a vendégek a hatfogásos, illetve a chef kóstoló menüsor mellett vegetáriánus menüt is választhatnak. Az étterem összesen 160 angol nyelvű értékelést kapott, ebből négy véleményben szerepel a „gluten”, kettőben pedig a „vegetarian” keresőszó. Mind a hat vendég 5 pontra értékelte az étteremben eltöltött időt, külön kiemelték a személyzet kedvességét és figyelmességét, azt, hogy tekintettel voltak a „másképp étkezőkre”, és ők is hasonló élményben részesülhettek, mint a mindenevő társaik.

A St. Andrea étteremben szintén lehet vegetáriánus menüsört választani a hagyományos fogások mellett (St. Andrea). A Tripadvisor felületén 475 angol nyelvű értékelés érkezett az étteremmel kapcsolatban, ebből hét vélemény érkezett a húsmentes ételekkel kapcsolatban, azonban elég megosztó vélemény született róla. Amellett, hogy voltak, akik teljes mértékben elégedettek voltak a vegetáriánus menüsorral, többen kritikával illeték, mint például, hogy a

¹⁰ Tripadvisor₅₅, Tripadvisor₅₆, Tripadvisor₅₇, Tripadvisor₅₈, Tripadvisor₅₉, Tripadvisor₆₀, Tripadvisor₆₁

választék „egészen szűkös volt”. A vegán ételekkel szemben azonban sokkal pozitívabb véleményeket fogalmaztak meg, mind a három „vegan” keresőszóra kapott találat elégedettséget sugall. Az egyik vendég meglepődött: *„sok étterem nem helyez kellő fókuszát általában az ilyen típusú, nem túl népszerű kérésekre”*. A St. Andrea azonban számára is más volt, az utazását még emlékezetesebbé tette ez az élmény 2016-ban.

A Costes-csoporthoz tartozik Costes, amely Magyarország és Közép-Európa első Michelin-csillagos étterme, továbbá a Costes Downtown is (Haranghy, 2022). Egyik étterem sem tünteti fel a honlapján az étlapot (Costes, Costes Downtown), azonban a Tripadvisor szerint mindkét vendéglátóhely vegetáriánusbarát, továbbá vegán és gluténmentes étrendi igényeknek megfelelő menüsört is tud biztosítani. Ez a két, Michelin-csillagos étterem kapta a Babel Budapest mellett a legtöbb értékelést a „gluten”, „vegan” és a „vegetarian” keresőszavakra. A Costes és a Costes Downtown esetében is a „vegetarian” szó szerepelt a három közül a legtöbbet a véleményekben. A Costes esetében többnyire elégedett voltak a vendégek a speciális menüsorokkal, néhányan fogalmaztak meg csupán az étteremmel kapcsolatban. Volt olyan, aki szerint a személyzet nem volt elég figyelmes az ételallergiával kapcsolatban, egy másik vendég pedig pont azt fogalmazta meg, hogy mennyire segítőkészek voltak ezzel kapcsolatban. Hasonló értékelésekkel illették a vendégek a Costes Downtown éttermet is. Túlnyomórészt 4-5 pontot kapott tőlük az étterem a Tripadvisor pontozása szerint, egy vendég értékelte 3 pontra a vendéglátóhelyet 2016-ban, akinek a vegán barátnője elégedetlen volt a menüvel, főételként csupán a köretet kapta meg, illetve a desszert is egyszerű volt. Ezen kívül azonban szinte teljes mértékben csupán pozitív véleményeket kaptak, egy-két építő jellegű kritikát fogalmaztak meg.

A Babel Budapest szintén nem tünteti fel a honlapján a menüsört, azonban regisztrációkor lehet vegán menüsört is igény szerint választani (Babel Budapest). Ehhez kapcsolódóan érkezett a legtöbb vélemény, a 340 angol nyelvű komment közül 25 véleményben szerepel a „vegan” keresőszó. 2014 óta a vélemények jelentős része pozitív hangvételű, azonban akadt két ellentétes vélemény 2019-ből és 2020-ból, akik nem voltak elégedett a vegán menüsorral az étteremben tett látogatásuk során.

IV.3.2. Összegzés

Összességében megállapítható, hogy a budapesti Michelin-csillagos éttermek is figyelnek a speciális étrendi igények kielégítésére a hagyományos ételek magas szintű kivitelezése mellett. A Babel Budapest, a Salt Budapest, a Stand és a St. Andrea is feltünteti a honlapján,

hogy van lehetősége a vendégeknek valamilyen speciális menüsort is kérni a hagyományos mellett. A hét étterem eltérő mennyiségű értékelést kapott a Tripadvisor felületén és az általam vizsgált keresőszavakra egyaránt, aminek többféle oka is lehet. Az egyik legfőbb indok, hogy az éttermek más-más időpontban nyitottak, így az évek során a régóta üzemelő vendéglátóhelyeknek több lehetősége volt arra, hogy ilyen típusú véleményeket is kapjanak.

IV.4. Mélyinterjú a *Salt Budapest*tel és az *essência*-val

A magyar Michelin-csillagos éttermek közül a *Salt Budapest*re és az *essência* -ra esett a választásom. Mivel a kutatásom során Budapestet felzárkózó városként vizsgálom, így olyan csúcsgasztronómiai élményt nyújtó éttermet választottam, amely újonnan került be a kalauzba. 2021. szeptember 2-án jelent meg a budapesti Michelin Guide, amelyből kiderült, hogy két étterem, a *Salt Budapest* és az *essência* is megkapta az első Michelin-csillagát (Michelin, 2021). Továbbá ez a két hely szinte egyáltalán nem kapott értékelést az általam vizsgált keresőszavakra Tripadvisoron, így a bécsi étteremhez hasonlóan, a budapesti Michelin-csillagos éttermek közül is olyanokat szerettem volna választani, akik a jövőben nyitottak lehetnek a folyamatosan változó étkezésben megjelenő trendekre, speciális igényekre.

IV.4.1. Az interjúalany, az étterem bemutatása

Boldizsár Máté a *Salt Budapest* résztulajdonosa, üzletvezetője, illetve vezető sommeliere is. Máté a gimnázium mellett kezdett el a vendéglátásban dolgozni Budapesten, és mivel érettségi után nem tudta eldönteni, hogy mi érdekli pontosan, hol szeretne továbbtanulni, így végül a turizmus-vendéglátás mellett döntött. Tanulmányai mellett is a vendéglátásban dolgozott, az egységek közül az Innio volt rá a legnagyobb hatással. Az étterem bezárása előtt hat éven keresztül dolgozott ott, a jelenlegi csapatának egy jelentős részét is onnan ismeri, köztük Tóth Szilárdot, a *Salt Budapest* séfét is. Már az Innio bezárása előtt megálmodták az étterem koncepcióját, szerettek volna egy fine dining irányt képviselő vendéglátóhelyet nyitni. 2019 októberében megnyitottak, majd utána mozgalmas időszak következett az étterem életében a koronavírus-járvány okozta korlátozások miatt, 2021 szeptemberében pedig megkapták az első Michelin-csillagukat.

Máté hisz abban, hogy „a vendéglátás a vendégekért van”, így szerinte az ilyen típusú szakmai elismerés is ennek a bizonyítéka, hiszen a Michelin Guide-ba történő bekerülés során

is „hagyományos vendégek” bőrébe bújt szakmai zsűri értékeli az éttermeket. Természetesen ők is sejtették, hogy mikor járt náluk a kritikus, azonban semmit sem csináltak másképp.

Jenei Évával, az *Essência Restaurant Tiago & Éva* 19 évesen kezdett el a szállodaiparban, vendéglátásban tevékenykedni, ekkor kezdte meg szakmai gyakorlatát a Ramada Resort Budapestben reggeliztető felszolgálóként. Ezután a Nyugati téri Hilton Hotelben szintén reggeliztetőként, majd a Prestige Hotel Budapestben guest relations officerként is tevékenykedett, később managerként, végül pedig a Corinthia Hotel Budapestben dolgozott recepciósként. Az egyetemen a szállodaiparra specializálódott, azonban kiskora óta szenvedélye a vendéglátás. Tiagoval, a férjével a Prestige Hotel Budapestben ismerték meg egymást, az *essência* éttermet pedig 2020 júliusában nyitották meg a koronavírus-járvány első nagyobb hulláma után. Míg Tiago a séf, addig Éva kezeli a vendégekkel kapcsolatos feladatokat, fizikálisan és a közösségi médiában is egyaránt, illetve a rendezvényekhez kötődő feladatokat is ő intézi. Tisztelik egymás munkáját, ismerik egymás erősségeit, így Éva például a konyhai folyamatokba egyáltalán nem szól bele. A szigorú korlátozások után 2021 szeptemberében kapta meg az étterem az első Michelin-csillagot, Évák célja pedig, hogy ezt a színvonalat, folyamatosan megújulva fenn tudják tartani. *„Egyelőre ezt szeretnénk még erősíteni, ugye még egy nagyon fiatal étterem vagyunk, két éve sem nyitottunk, úgyhogy magát az essênciat, mint márkát szeretnénk erősíteni. Ezt, amit elértünk, ezt napról napra ugyanazon a szinten megtartani, úgyhogy egyelőre nincs tervben. Illetve nem is tudom, hogy lehet-e ez egyébként, hogy most kitűzöm, hogy két csillag, és akkor azért dolgozom. Azért dolgozunk, hogy a vendégek nap, mint nap elégedettek legyenek.”*

IV.4.2. Az étterem egyedisége

A *Salt Budapest* egyedisége a „*jól behatárolt, következetes*” koncepcióban rejlik. A fenntarthatóság, a lokalitás, illetve a természetközelség is ennek a része. A séf, Tóth Szilárd Szabolcs-Szatmár-Bereg megyéből származik, így az ételekben visszatükröződnek a vidéki konyha stílusjegyei. Mindemellett letisztult menüvel és itallappal rendelkeznek, például nem készítenek kevert italokat, koktélok. A nemzetközi, illetve a magyar borválogatás mellett házi készítésű italokat szolgálnak fel a vendégeknek. Törekcszenek a fenntarthatóságra is, ami több mindenben megnyilvánul. A csapat alapelve, hogy nem szeretnék kihasználni a természetet, hanem igyekszenek a saját környezetükben a lehető legtöbb mindent megtenni annak érdekében, hogy ne szennyezzék azt. Máté példaként a gyűjtögetést hozza elő, hiszen korábban a szegénység volt az egyik oka, hogy az akkori emberek begyűjtötték a szükséges

élelmiszereket. Nem kihasználták a természetet, csupán megtanultak vele együtt élni. Csapatszinten is gyakran járnak a Budapesti közeli erdőkbe növényeket szedni, amiket később felhasználnak az ételek készítésekor. Emellett fenntartható tisztítószeret, lebomló papírtöröltőt használnak, továbbá arra is törekszenek, hogy organikus, biodinamikus borokat szolgáljanak fel. Ennek során „*a biodiverzitást megőrizve, minél kevesebb külső beavatkozással készítenek borokat*”.

Ezzel szemben az *essência* tulajdonosa abban látja a hely egyediségét, hogy tudomása szerint nincs Magyarországon még egy autentikus portugál étterem, méghozzá ilyen színvonalon nem található az országban. Éva férje, Tiago portugál, így az étlapon megtalálható a portugál és a magyar nemzet konyhája is. Három degusztációs menü közül választhat a vendég: az „Otthon” menüsor képviseli a portugál vonalat, az „Itthon” a magyart, a „Május 17.” pedig a kettőnek az egyvelege. Az étteremben a degusztációs menüsorokon túl ebédidőben lehetőség van a la carte étlapról is választani. Éva és Tiago célja, hogy az ételekkel a gyerekkori, illetve a közös családi emlényeiket is átadják az ételeken keresztül. Az nem képviseli a klasszikus eleganciát, sokkal inkább egy családias, közvetlen hangulatú hely megteremtése volt a cél. Éva szerint sokat változott a világ, úgy gondolja, hogy a klasszikus fehér kesztyűs helyek már nem igazán népszerűek, sokkal jobban szeretik a vendégek a személyes történeteket, így Éva és Tiago is szívesen meséli ezt el az ételeiken keresztül.

IV.4.3. Inspiráció, versenytárs-példakép

A *Salt Budapest* esetében vendéglátás stílusában egyértelműen az északi, skandináv vendéglátás a példakép. Az általuk képviselt tüpontos, azonban laza és közvetlen stílust követi a *Salt Budapest* is, hiszen náluk nem látni fehér kesztyűs felszolgálókat, a vendégek szinte otthon érezhetik magukat az étterembe lépve. Sőt, az igazi vendéglátás elveit követve, azok, akik az ételt készítik, „*szem előtt vannak*”, tőlük is nyugodtan lehet kérdezni az este során. A nemzetközi piacról inspirálódnak, főként a konyhai technikák terén. Mivel a *Salt Budapest* menüsorának alapját többnyire a magyar, vidéki konyha képezi, illetve a lokalitáshoz is ragaszkodnak, így az újszerű technológiák azok, amiket külföldről esetlegesen át tudnak venni. Máté úgy gondolja, hogy a hazai piac túlságosan kicsi és telített, így nem érdemes egymásról másolni.

1. kép: Az *essência* étlapja



Forrás: saját kép

Az *essência* tulajdonosa teljesen másféle választ adott a kérdésre. Szerinte az étterem különlegessége, hogy saját életükből, utazásaikból inspirálódnak, így Tiagot az általa megélt élmények ihletik meg. A konyhában azonban azokat tekinti példaképének, akinél korábban már dolgozott, akitől sokat tudott technológiailag tanulni, ahol sokat tudott fejlődni. Ilyen például Gordon Ramsay, akinek egy londoni éttermében dolgozott Tiago. „*Ő például konyhai munkamorálban nagy példakép előtte.*” - meséli Éva. Ezen kívül a skandináv konyha is példakép előtte, az a letisztultság, amit Tiago is képviselni szeretne. Az étlap szezonálisan megújul, azonban néhány népszerű fogás mindig fennmarad az étlapon, ezekben csak apró változtatásokat hajtanak végre. Ezeket az ételeket a vendégek nagyon kedvelik, így nem szívesen szednék le az étlapról.

IV.4.4. Speciális étrendi igények

Máté szerint nem lehet manapság elkerülni a speciális étrendi igény kérdéskörét. Habár ő fogyaszt húst, elfogadja azoknak az álláspontját is, akik valamilyen okból kifolyólag nem esznek húst vagy semmilyen állati eredetű terméket. Szerinte ez valamilyen szinten trend, aminek rengeteg oka lehet, mint például a klímaszorongás, ami napjainkban kezd kicsúcsosodni. Emellett pedig figyelembe kell venni azt is, hogy az ételintolerancia,

ételallergia manapság már társadalmi betegség, így őket sem szabad kizárni az sorból. Ahogy korábban is említette, „*a vendéglátás a vendégekért van*”, továbbá mivel a fenntarthatóság, illetve a természetközelség is az étterem koncepciójának a része, így foglalkozniuk is kell ezzel a kérdéssel, szükséges ezeknek az étrendi igényeknek is eleget tenni.

Éva szerint több minden közrejátszik abban, hogy manapság ennyire sokan foglalkoznak azzal, hogy mit esznek meg és milyen allergéneket kerülnek el. „*Ez szerintem annak is köszönhető, hogy sokkal nagyobb tudásunk van most, mint mondjuk 30 éve arról, hogy laktózzintolerancia vagy gluténérzékenység, hogy mi mit okozhat a testben, és erre ugye tudatosan figyelünk.*” Ezen felül pedig ez egy trend is, sokan hagynak el egy-egy élelmiszert divatból.

Ezeket az igényeket azonban mindkét étteremben szükséges előre jelezni, annak érdekében, hogy megfelelően fel tudjanak készülni a vendégek fogadására. Ebben az esetben mindenki személyre szabott menüt kaphat.

A *Salt Budapest* különösen ügyel arra, hogy a vendégek teljes értékű ételleket, élményt kapjanak, nem „*csak elhagyják a húst*”, és köretet kapnak a vegetáriánus vendégek. Ehhez azonban tényleg elengedhetetlen az, hogy tisztában legyenek azzal, hogy az aznapi vendégek közül ki mit (nem) fogyaszt. Mindenféle kombinációra igyekeznek megoldást találni, a keresztszennyeződésekre azonban nem vállalnak felelősséget, hiszen egy konyhában készül minden. Így maga az étel valóban nem tartalmaz bizonyos típusú allergéneket, azonban a keresztszennyeződés nem kiszűrhető.

Az *essência* is igyekszik mindenkinek megfelelni, azonban Éva szerint a vendégek részéről is szükséges egyfajta megértés, hiszen egy ilyen típusú menüsor a séf személyiségét mutatja be, ami a változtatásokkal elhalványodhat. A keresztszennyeződésre nem tudnak odafigyelni, azonban nem is szeretnék felelősséget vállalni, ha súlyos reakciók léphetnek fel. Vegetáriánus alternatívát igény esetén tudnak biztosítani, azonban nem ez az erősségük, Éva szerint az étterem egyedisége valamennyire elveszik azáltal, ha lekerül a hús a menüsorról. Teljesítik az ilyen típusú kéréseket is, azonban Tiago profilja sokkal inkább az autentikus portugál és magyar konyha, ami húsos fogásokra épül. Nagyon szereti például a fűrt és a polipot. Az étterem maximális befogadóképessége 50 fő, teltház esetén általában 3-4 fő mindig van, aki valamilyen speciális étrendi igényekkel rendelkezik. Nagyon ritka az, hogy egyáltalán nincs olyan vendég, akinek ne kellene külön menüsorral készülni.

IV.4.5. Kommunikáció

A *Salt Budapest* esetében foglalási felületen lehet jelezni, hogy kinek milyen menüre lesz igénye, ennek ellenére a vendégek erről sajnos gyakran megfeledkeznek. Mivel az étterem valóban az aznapi vendégek számára készíti az ételeit, és így minimális ráhagyással dolgoznak, sokszor a helyszínen kellett újragondolni egy-egy vendég menüsorát. Ezt elkerülve változtattak a koncepción, és minden délelőtt felhívják telefonon az aznapi vendégeket, hogy biztosan megérkeznek-e aznap este, illetve, hogy milyen típusú menüt igényelnek. Ezzel biztosítják azt, hogy a vendégek igényeit teljes mértékben kielégítsék, ők pedig a menü elfogyasztása, az élmény átélése után elégedetten távozzanak.

A speciális étrendi igényeket az *essência* esetében is a foglalás során lehet jelezni, ezt pedig háromféleképpen is meg lehet tenni. A honlapon a foglalás során a megjegyzés rovatba kell feltüntetni az esetleges egyedi kéréseket, míg telefonon a személyzet kérdez rá arra, hogy van-e esetlegesen valakinek az asztaltársaságból különleges kérése. Ezen felül e-mail-ben is lehet asztalt foglalni, ebben az esetben is jelezni szükséges ezt. Az étlapon tudatosan nem tüntetik fel az allergéneket, hiszen többek között az étterem koncepciójába tartozik a személyesség, így szóban tájékoztatják a vendégeket. Éva szerint „megvan ebben az önzőség is”, de úgy tudják fenntartani a színvonalat, fennakadások nélkül, ha nem megy át ennyire egyéni kérésekbe egy-egy este. Ezen felül azonban tényleg rugalmasak, igyekeznek minden vendég igényeinek eleget tenni. Éva foglalkozik a kommunikációs feladatokkal, ő olvassa a véleményeket is, szerinte azonban ebben is sokat változott a világ. Tanulnak az építőjellelű kritikákból, azonban figyelmen kívül hagyják azokat, amik nem relevánsak.

Ezen felül a *Salt Budapest* igyekszik nem túlkommunikálni magát, hiszen sokakban ellenérzéseket válthat ki az, hogy készítenek „mentes” ételeket is, azonban időről időre feltüntetik a Facebookon, illetve a honlapon is tájékozódni tudnak a vendégek. A menüsor nincs nyilvánosan feltüntetve sehol sem, hiszen egy családi vacsora során a nagymama sem árulja el előre, hogy mi a leves, a főétel és a desszert. A helyszínen mindenki kap egy lepecsételt menüsort, azonban Máté óva int mindenkit a megnézésétől. Az étlapon ugyanis csupán egy-egy étel főbb összetevői jelennek meg, az élmény azonban teljesen más. Ez a koncepció egyébként némileg kettős érzéseket válthat ki a vendégekből, hiszen míg sokan elfogadják, és valóban egyfajta élményként tekintenek erre, sokan nem értik, hogy miért nem tudhatják előre, hogy mit kapnak a pénzükért. „*Tehát, hogy azért a fejekben nyilván van egy kis zavar, azzal kapcsolatban, hogy miről szól ilyen értelemben. Általában azok fejében, akik*

soha nem mentek el ilyen étterembe, de akik jönnek, azok esetleg nagyon szépen megijedtek, vagy értik, vagy a helyszínen megértik.”

A telefonos egyeztetés is már a kommunikáció részét képezi a *Salt Budapest* esetében. Ez egyfelől az étterem számára is egy visszajelzés, hogy kire számíthatnak biztosan az este folyamán, a vendégeknek pedig egyfajta emlékeztetőként is szolgálhat. Emellett pedig már a vacsora előtt pozitív visszacsatolás lehet az étteremről, hogy ilyen mértékben foglalkoznak a vendégeikkel.

IV.5.6. Összegzés

Az interjú alapján megállapítható, hogy a *Salt Budapest* és az *essência* is valóban törekszik arra, hogy a vendégeik elégedetten távozzanak, és átéljék azt az élményt, amit ők át szeretnének adni nekik. Mindkét étterem egyedisége másban rejlik, hiszen míg a *Salt Budapest* a lokalitásra, a fenntarthatóságra és a természetközelségre törekszik, addig az *essência* két nemzet ételeit ötvözi. Így, habár különböző módon, de valóban egy rendkívül különleges 3-4 órás étkezésben részesülhetnek a vendégek az éttermek esetében. A személyzet minden esetben igyekszik rugalmasan kezelni az egyes ételérzékenységeket, egyedi kívánságokat, így megpróbálnak minden olyan speciális étrendi kérésnek eleget tenni, ami általuk megvalósítható, és beleillik még abba a koncepcióba, amit az éttermek képviselni szeretnének.

V. Öszefoglalás

Kutatásom során a bécsi Michelin Guide honlapján feltüntetett éttermeket vizsgáltam, a Tripadvisor felületén megjelent értékelések közül tartalomelemzés segítségével elemeztem azokat a véleményeket, amiben megjelent a „gluten”, a „vegan” vagy pedig a „vegetarian” keresőszó. Az értékelések alapján megállapítható, hogy Bécs vendéglátás szempontjából is a nyugati élmezőnyhöz tartozik, így valóban kiváló benchmarkként szolgálhat más városok számára is. Habár általános következtetést nehéz levonni, hiszen minden vendég egyéni véleménye eltérhet, így az értékelések nem feltétlen a valódi állapotot tükrözik, azonban megállapítható, hogy többnyire elégedett voltak a kommentelők a speciális étrendi igények kiszolgálásával azokban az éttermekben, ahol kifejezte valaki a véleményét a témával kapcsolatban. A speciális étrenden túl maga az éttermi látogatás, mint élmény is sok vendégnél megjelenik az értékelésekben, hiszen egy átlagember számára azért nem mindennapi esemény, hogy egy ilyen típusú, csúcsgasztronómiai élmény nyújtó étteremben étkezhessen. Ezek az éttermek pedig valóban törekszenek arra, hogy a vendég igényeire megtalálják a megoldásokat. Jó példa erre az [aend] étterem, ahol az osztrák szakértői interjút készítettem. Habár a Tripadvisor felületén nem jelenik meg csupán egy angol nyelvű vélemény a témával kapcsolatban, az interjú során mégis fény derült arra, hogy bennük is megvan a törekvés a speciális étrendi igények kielégítésére, csupán az online felületen nem jelenik meg vélemény formájában. Ezen felül Bécsben megtalálható egy vegetáriánus, egy Michelin-csillagos étterem, a TIAN Restaurant, ami mindenképpen egyfajta iránymutató példa lehet a jövőben a felzárkózók számára, de akár Bécsben is más, csúcsgasztronómiára törekvő étterem számára. A gasztronómiai kínálat rendkívül változatos Bécsben, azonban a legtöbb csúcsgasztronómiai étterem igyekszik a speciális étrend szerint étkező vendégek igényeit is kielégíteni, ami *benchmarkként* szolgálhat más városok számára.

Azt gondolom, hogy a speciális étrendi igények kielégítése manapság már nem versenyelőny, sokkal inkább egyfajta elvárás, ami a Tripadvisor felületén feltüntetett értékelésekből is kiderül. Többen kifejezték például azzal kapcsolatban a véleményüket, ha nem voltak tisztában az egyes speciális étrendi igények jellemzőivel, komolyságával vagy pedig kifogásolták, ha szűkös volt a kínálat. Így ez napjainkban sokkal inkább egy egyfajta „kötelező” szempont, amit a vendéglátásban figyelembe kell venni.

Habár Budapesten kevesebb csúcsgasztronómiát nyújtó étterem található, mint Bécsben, a jelenlegi állapot egyáltalán nem kritikus. A két szakértői interjú megerősített abban, hogy a

budapesti piac is nyitott a speciális étrendi igényekkel rendelkező vendégekre, és nem kell elkerülniük a Michelin-csillagos éttermeket azoknak az embereknek, akik például húsmentesen táplálkoznak. Természetesen a nagyon súlyos allergiás állapot már egy másik helyzet, hiszen az éttermek általában nem vállalnak felelősséget a keresztszennyeződésekre, továbbá több allergén elhagyását sem biztos, hogy meg tudja egy étterem oldani, azonban ez nem függ a Michelin-csillagok számától.

V.1. Következtetések, javaslatok

A tartalomelemzés és a szakértői interjúk is alátámasztják, hogy a csúcsgasztronómiában is van igény arra, hogy a speciális étrenddel rendelkező vendégek is megtalálják a számukra megfelelő fogásokat, esetlegesen külön, az ő igényeik szerint készüljön el egy adott étel. Véleményem szerint vannak a kissé, manapság már általánosnak mondható problémák, amikre a legtöbb étterem előre felkészül. Ilyen például az általam vizsgált három keresőszó is, hiszen a húsmentes és a növényi alapú étkezés, továbbá a gluténmentes táplálkozás is egyre elterjedtebb. A világ a trendeknek köszönhetően olyan irányba halad, hogy ezekre egyre nagyobb igény lesz, így mindenképpen szükséges az ilyen típusú ételkínálatot is erősíteni annak érdekében, hogy ne veszítsenek az éttermek a versenyhelyzetükből. Fontos lenne minden étteremnek megtalálnia az egyensúlyt a vendégek igényei, illetve az étterem egyediségének megtartása között. Ha valamelyik étterem – az *essència* -hoz hasonlóan – inkább húsos profilú, abban az esetben nehéz a húsmentes fogásokban is az étterem milyenségét megmutatni. Ehhez szükséges az éttermek rugalmassága mellett a vendégek elfogadása is.

Ezen felül a honlapon ajánlott lenne minden esetben feltüntetni az allergéneket, hogy azok, akik valamilyen ételcsoportot kerülnek, előre tudjanak tájékozódni a lehetőségekről. Emellett pedig érdemes lenne külön füleken összegyűjteni azokat az ételeket, amelyeket a leggyakoribb speciális étrendi igényeknek megfelelően fogyasztani tudnak a vendégek. Ilyen például a vegetáriánus, a vegán és a gluténmentes étkezés is, amit a kutatásom során vizsgáltam. Személyesen pedig az étlapon felül a személyzetnek, azon belül is a felszolgálóknak kellene minden esetben tájékoztatni a vendégeket arról, hogy pontosan milyen összetevőket tartalmaz az adott étel. Hosszabb távon pedig megoldás lenne a helyi TDM szervezeteket is bevonni a problémába, esetlegesen a segítségükkel minden információt elérhetővé tenni az érdeklődők számára.

V.2. További kutatási javaslatok, a kutatás korlátai

A jövőben a speciális étrendi igények kínálatának az elemzése egyre szélesebb körben vizsgálható lesz. A mai trendek és az étkezési szokások megváltozásának hatására sokan döntenek egy-egy élelmiszertípus elhagyása mellett, illetve az ételérzékenyek és ételallergiások száma is folyamatosan nő. A csúcsgasztronómiát nyújtó éttermeknek is fel kell készülniük egy ilyen típusú „hullámra”, így megoldás lehet a bécsi példához hasonlóan akár Budapesten is egy „mentes”, fine dining étterem létrehozása, amennyiben a kereslet tovább nő. Ezen felül a Tripadvisor mellett manapság már számos más online felületen is véleményt lehet nyilvánítani, így ahhoz, hogy komplexebb, átfogóbb képet kapjunk, érdemes lehet a más platformokon megjelenő értékeléseket is bevonni a kutatásba. Ezen felül a további kutatások során a válaszadók személye is érdekes lehet, célszerű lehet hólabda módszerrel olyan alanyokkal felvenni a kapcsolatot, akik megfordulnak a csúcsgasztronómiát nyújtó éttermekben és emellett valamilyen speciális étrendi igényük is van.

A kutatásom alakulását több tényező is befolyásolta. A Tripadvisor felülete nem volt számomra mindig egyértelmű, így néhány étterem esetében is problémába ütköztem. Ilyen volt például az *Umar Fisch*, amelynek több oldalát is megtaláltam vagy a *SHIKI Brasserie & Bar*, amelyhez pedig egyáltalán nem találtam felületet. Ezen felül problémát okozott az is, hogy az éttermek honlapjain nincs mindig egyértelműen feltüntetve minden. További korlát volt, hogy a megkeresett bécsi éttermek közül sokan válaszra sem méltattak, ha pedig válaszoltak, az az [aend] kivételével nemleges volt. A magyar éttermekhez pedig már célirányosan fordultam, a személyes megbeszélés nem okozott különösebb problémát.

1. Athwal, N., Wells, V. K., Carrigan, M., & Henninger, C. E. (2019). Sustainable Luxury Marketing: A Synthesis and Research Agenda. *International Journal of Management Reviews*, 21(4), 405–426. <https://doi.org/10.1111/ijmr.12195>
2. Bellaiche, J. M., Mei-Pochtler, A., & Hanisch, D. (2010). The new world of luxury. Report, Boston Consulting Group, Boston.
3. Bordelon, B. M. (2016). To travel or not to travel: exploring food allergy policy in the tourism and hospitality industry.
4. Chen, A., & Peng, N. (2018). Examining consumers' intentions to dine at luxury restaurants while traveling. *International Journal of Hospitality Management*, 71, 59–67. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2017.11.009>
5. Cristini, H., Kauppinen-Räsänen, H., Barthod-Prothade, M., & Woodside, A. (2017). Toward a general theory of luxury: Advancing from workbench definitions and theoretical transformations. *Journal of Business Research*, 70, 101–107. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2016.07.001>
6. Christodoulides, G., Athwal, N., Boukis, A., & Semaan, R. W. (2021). New forms of luxury consumption in the sharing economy. *Journal of Business Research*, 137, 89–99. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2021.08.022>
7. Daries, N., Moreno-Gené, J., & Cristobal-Fransi, E. (2021). Michelin stars shine brightly, but are they profitable? *International Journal of Gastronomy and Food Science*, 24, 100352. <https://doi.org/10.1016/j.ijgfs.2021.100352>
8. Dattakumar, R., & Jagadeesh, R. (2003). A review of literature on benchmarking. *Benchmarking: An International Journal*, 10(3), 176–209. <https://doi.org/10.1108/14635770310477744>
9. De Martinis, M., Sirufo, M. M., Suppa, M., & Ginaldi, L. (2020). New Perspectives in Food Allergy. *International Journal of Molecular Sciences*, 21(4), 1474. <https://doi.org/10.3390/ijms21041474>
10. Dörr, B. (2021). Vegetarische/vegane Ernährungstrends bei jungen Mädchen – was sind die Risiken? *Der Gynäkologe*, 54(9), 658–664. <https://doi.org/10.1007/s00129-021-04837-x>
11. Eren, S. (2020). Food-Related Barriers to Gastronomy and Tourism: The Role of Food Allergies and Diet. *MANAS Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 1117–1129. <https://doi.org/10.33206/mjss.560570>
12. Európai Parlament és a Tanács a 852/2004/EC számú rendelete (2004). <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HU/TXT/PDF/?uri=CELEX:02004R0852-20090420&from=DE> letöltve: 2022.03.17.
13. Európai Parlament és a Tanács az 1169/2011/EU számú rendelete (2011). <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HU/TXT/PDF/?uri=CELEX:32011R1169&from=HU> letöltve: 2022.03.17.
14. Fantazy, K. A., Kumar, V., & Kumar, U. (2010). Supply management practices and performance in the Canadian hospitality industry. *International Journal of Hospitality Management*, 29(4), 685–693. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2010.02.001>
15. Farkas, J., & Petykó, C. (2019). Utazás az akadálymentesség, a fogyatékoság és a fenntarthatóság multidiszciplináris és bölcséleti dimenzióiba. *Turizmus Bulletin*, 13–22. <https://doi.org/10.14267/TURBULL.2019v19n4.2>
16. Fuentes-Moraleda, L., Muñoz-Mazón, A., Santiago-Rincón, C., & Orea-Giner, A. (2022). Defining risk reduction strategies for tourists with specific food needs: A qualitative

- approach. *British Food Journal*, 124(2), 590–612. <https://doi.org/10.1108/BFJ-04-2021-0398>
17. Gáborné, S. (2006). Élelmiszer-biztonsági irányítási rendszerek szabványai: az ISO 22000-es szabványcsalád. *Magyar Minőség*, 40(4), 206-209.
 18. Gerke, M., & Janssen, M. (2017). Insects as food: Perception and acceptance Findings from current research. *Ernährungs Umschau*, 64(3), 51–57. <https://doi.org/10.4455/eu.2017.011>
 19. Gyulavári T., Mitev Ariel Z., Neulinger Á., Neumann-Bódi E., Simon J., & Szűcs K. (2017). *A marketingkutató alapjai*. Akadémiai Kiadó. <https://doi.org/10.1556/9789630598880>
 20. Haranghy, O. (2022). Óriási változás az ország első Michelin-csillagos étterme életében! Rácz Jenő az executive séf a Costes élén. *Dining Guide*. <https://diningguide.hu/oriasi-valtozas-az-orszag-első-michelin-csillagos-etterme-eleteben-racz-jeno-az-executive-sef-a-costes-elen/> letöltve: 2022.04.06.
 21. Heidrich, B., & Somogyi, A. (2003). A szolgáltatás-vezetés értékalapú modellje a „közmenedzsmentben”. *Marketing & Menedzsment*, 37(5), 14-25. elérés: <https://journals.lib.pte.hu/index.php/mm/article/view/1457>
 22. Herczeg, Z. (2019). Az étel nem műalkotás! Az ismeretlen fine dining... *Dining Guide*. <https://diningguide.hu/az-etel-nem-mualkotas-az-ismeretlen-fine-dining/> letöltve: 2022.03.17.
 23. Iloranta, R. (2019). Luxury tourism service provision—Lessons from the industry. *Tourism Management Perspectives*, 32, 100568. <https://doi.org/10.1016/j.tmp.2019.100568>
 24. Iloranta, R. (2021). Luxury tourism – a review of the literature. *European Journal of Tourism Research*, 30, 3007. <https://doi.org/10.54055/ejtr.v30i.1925>
 25. Janssen, M., Busch, C., Rödiger, M., & Hamm, U. (2016). Motives of consumers following a vegan diet and their attitudes towards animal agriculture. *Appetite*, 105, 643–651. <https://doi.org/10.1016/j.appet.2016.06.039>
 26. Johnson, C., Surlemont, B., Nicod, P., & Revaz, F. (2005). Behind the Stars: A Concise Typology of Michelin Restaurants in Europe. *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, 46(2), 170–187. <https://doi.org/10.1177/0010880405275115>
 27. Kaivalya, B. P., & Maheshbabu, N. (2020). Lifestyle and empathetical values among vegans. *Indian Journal of Positive Psychology*, 11(2), 141-145.
 28. Kapferer, J.-N., & Bastien, V. (2017). The Specificity of Luxury Management: Turning Marketing Upside Down. In J.-N. Kapferer, J. Kernstock, T. O. Brexendorf, & S. M. Powell (Szerk.), *Advances in Luxury Brand Management* (o. 65–84). Springer International Publishing. https://doi.org/10.1007/978-3-319-51127-6_5
 29. Keller, K., & Tóth-Kaszás, N. (2021). A turizmusbiztonság megjelenése az EU tagállamainak turisztikai stratégiáiban. *Vezetéstudomány - Budapest Management Review*, 52(6), 32–43. <https://doi.org/10.14267/VEZTUD.2021.06.03>
 30. Kenesei, Zs. & Kolos, K. (2007). Szolgáltatásmarketing és menedzsment. Alinea Kiadó, Budapest.
 31. Kozak, M., & Nield, K. (2004). The Role of Quality and Eco-Labeling Systems in Destination Benchmarking. *Journal of Sustainable Tourism*, 12(2), 138–148. <https://doi.org/10.1080/09669580408667229>
 32. Kozak, M., & Rimmington, M. (1998). Benchmarking: Destination attractiveness and small hospitality business performance. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 10(5), 184–188. <https://doi.org/10.1108/09596119810227767>
 33. Krippendorff, K. (1995). A tartalomelemzés módszertanának alapjai. Balassi Kiadó, Budapest.

34. Lane, C. (2013). Taste makers in the “fine-dining” restaurant industry: The attribution of aesthetic and economic value by gastronomic guides. *Poetics*, 41(4), 342–365.
<https://doi.org/10.1016/j.poetic.2013.05.003>
35. Lőrincz K., & Sulyok J. (Szerk.). (2017). *Turizmusmarketing*. Akadémiai Kiadó.
<https://doi.org/10.1556/9789634540601>
36. Magyar Turisztikai Ügynökség (2021). Nemzeti Turizmusfejlesztési Stratégia 2030 – Turizmus 2.0. https://mtu.gov.hu/documents/prod/NTS2030_Turizmus2.0-Strategia.pdf letöltve: 2022. 04. 06.
37. Michalkó G. (2012). *Turizmológia*. Akadémiai Kiadó, Budapest.
<https://doi.org/10.1556/9789630597173> 82-83.
38. Michalkó, G. (2020). A biztonság szerepe a turizmus rendszerében. In Michalkó, G., Németh, J. & Ritecz, Gy. (szerk.), *Turizmusbiztonság*. Budapest: Dialóg Campus.
39. Meneguel, C. R. de A., Mundet, L., & Aulet, S. (2019). The role of a high-quality restaurant in stimulating the creation and development of gastronomy tourism. *International Journal of Hospitality Management*, 83, 220–228.
<https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2018.10.018>
40. Miguéns, J., Baggio, R., & Costa, C. (2008). Social media and tourism destinations: TripAdvisor case study. *Advances in tourism research*, 26(28), 1-6.
41. Miklós, I. (2019). A Fault in Our Stars: Competitiveness among Michelin-star Restaurants. *Marketing & Menedzsment*, 53(1), 31–41.
<https://doi.org/10.15170/MM.2019.53.01.03>
42. Németh, J. (2016). Laboratóriumi tesztek a táplálékintolerancia vizsgálatában. *Új Diéta*. 24-29.
43. Ottenbacher, M., & Harrington, R. J. (2007). The innovation development process of Michelin-starred chefs. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 19(6), 444–460. <https://doi.org/10.1108/09596110710775110>
44. Pacholek, B., Sady, S., & Kupińska-Adamczyk, E. (2018). MANAGEMENT OF FOOD ALLERGENS IN THE FOOD INDUSTRY. *Journal of Agribusiness and Rural Development*, 47(1), 73–80. <https://doi.org/10.17306/J.JARD.2018.00388>
45. Ratini, M. (2022). Food Allergy and Food Intolerance. *WebMD*.
<https://www.webmd.com/allergies/food-allergy-intolerances#091e9c5e80007101-2-3> letöltve: 2022. 03. 13.
46. Tasci, D. A. (2017). Consumer demand for sustainability benchmarks in tourism and hospitality. *Tourism Review*, 72(4), 375–391. <https://doi.org/10.1108/TR-05-2017-0087>
47. Schauburger, E. M., & Singh, A. M. (2020). Food allergy management. *Journal of Food Allergy*, 2(1), 59–63. <https://doi.org/10.2500/jfa.2020.2.200021>
48. Scholtes, C. (2016). Fleisch oder vegetarisch – Was sagt der RAC? *Akupunktur & Aurikulomedizin*, 42(2), 30–35. <https://doi.org/10.1007/s15009-016-5393-9>
49. Semerádová, T., & Vávrová, J. N. (2016). Using a systemic approach to assess Internet marketing communication within hospitality industry. *Tourism Management Perspectives*, 20, 276–289. <https://doi.org/10.1016/j.tmp.2016.09.007>
50. Simonné Sarkadi, L. (2019). Élelmiszer előállítás, élelmiszerbiztonság és a fenntartható környezet kapcsolata. *Magyar Kémiai Folyóirat*, 125(2), 59–63.
<https://doi.org/10.24100/MKF.2019.02.59>
51. Su, C.-H. (Joan), & Chen, C.-D. (2020). Does sustainability index matter to the hospitality industry? *Tourism Management*, 81, 104158.
<https://doi.org/10.1016/j.tourman.2020.104158>
52. Volo, S., & Irimiás, A. (2021). Instagram: Visual methods in tourism research. *Annals of Tourism Research*, 91, 103098. <https://doi.org/10.1016/j.annals.2020.103098>

53. Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2010). Services Marketing Strategy. In J. Sheth & N. Malhotra (Szerk.), *Wiley International Encyclopedia of Marketing* (o. wiem01055). John Wiley & Sons, Ltd.
<https://doi.org/10.1002/9781444316568.wiem01055>
54. Zeng, B., & Gerritsen, R. (2014). What do we know about social media in tourism? A review. *Tourism Management Perspectives*, 10, 27–36.
<https://doi.org/10.1016/j.tmp.2014.01.001>

Internetes források:

1. Culinary Arts (2021): <https://www.escoffieronline.com/what-is-haute-cuisine/> letöltve: 2022.03.18.
2. Magyar Turisztikai Ügynökség (2021): Hogyan dolgozik a Michelin-guide. <https://mtu.gov.hu/cikkek/hogyan-dolgozik-a-michelin-guide-417> letöltve: 2022.03.14.
3. Michelin (2021): Két új Michelin-csillagos étterem. <https://www.michelin.hu/auto/ket-uj-michelin-csillagos-etterem-a-fovarosban> letöltve: 2022.04.15.
4. Michelin Guide₁ (2022): <https://guide.michelin.com/en/at/vienna/wien/restaurants> letöltve: 2022.03.13.
5. Michelin Guide₂ (2022): <https://guide.michelin.com/en/at/vienna/wien/restaurants/page/2> letöltve: 2022.03.13.
6. Michelin Guide₃ (2022): <https://guide.michelin.com/en/at/vienna/wien/restaurants/page/3> letöltve: 2022.03.13.
7. Michelin Guide₄ (2022): <https://guide.michelin.com/en/hu/restaurants> letöltve: 2022.04.06.
8. Michelin Guide₅ (2022): <https://guide.michelin.com/en/at/vienna/wien/restaurants/3-stars-michelin/2-stars-michelin/1-star-michelin> letöltve: 2022.04.06.
9. Michelin Guide₆ (2022): <https://guide.michelin.com/en/about-us> letöltve: 2022.02.05.
10. Tamarax (2022): Tamarax <https://www.taramax.de/gesund-werden/diagnostikmethoden-von-a-z/r/rac-testung/definition/> letöltve: 2022.03.13.
11. Nébih (2022): https://portal.nebih.gov.hu/-/elelmiszer-biztonsagi-fogalomhatarozo-h-j?p_l=back_url=https%3A%2F%2Fportal.nebih.gov.hu%2Fnyitoldal%3Fp_p_id%3Dcom.liferay.portal.search.web.portlet.SearchPortlet%26p_p_lifecycle%3D0%26p_p_state%3Dmaximized%26p_p_mode%3Dview%26com.liferay.portal.search.web.portlet.SearchPortlet.redirect%3Dhttps%253A%252F%252Fportal.nebih.gov.hu%252Fnyitoldal%253Fp_p_id%253Dcom.liferay.portal.search.web.portlet.SearchPortlet%2526p_p_lifecycle%253D0%2526p_p_state%253Dnormal%2526p_p_mode%253Dview%26com.liferay.portal.search.web.portlet.SearchPortlet.mvcPath%3D%252Fsearch.jsp%26com.liferay.portal.search.web.portlet.SearchPortlet.entryClassName%3Dcom.liferay.journal.model.JournalArticle%26com.liferay.portal.search.web.portlet.SearchPortlet.keywords%3Dhaccp%26com.liferay.portal.search.web.portlet.SearchPortlet.formData%3D1647557411216%26com.liferay.portal.search.web.portlet.SearchPortlet.scope%3Dthis-site letöltve: 2022.03.13.
12. Stadt Wien (2022): Lebensqualität – Wien ist und bleibt Nummer eins. <https://www.wien.gv.at/politik/international/vergleich/mercerstudie.html> letöltve: 2022.04.06.
13. Statistik Austria (2022): https://www.statistik.at/web_en/statistics/Economy/tourism/accommodation/arrivals_overnight_stays/index.html letöltve: 2022.04.04.

14. Wien Info (2022): Vienna named most liveable city for the tenth time.
<https://www.wien.info/en/lifestyle-scene/most-livable-city-352322> letöltve:
2022.04.06.

Tripadvisor-oldalak:

1. Tripadvisor_a (2022): Bécs éttermei <https://www.tripadvisor.com/Restaurants-g190454-Vienna.html> letöltve: 2022.04.06.
2. Tripadvisor_b (2022): Berlin éttermei <https://www.tripadvisor.com/Restaurants-g187323-Berlin.html> letöltve: 2022.04.06.
3. Tripadvisor_c (2022): Budapest éttermei https://www.tripadvisor.com/Restaurants-g274887-Budapest_Central_Hungary.html letöltve: 2022.04.06.
4. Tripadvisor_d (2022): München éttermei https://www.tripadvisor.com/Restaurants-g187309-Munich_Upper_Bavaria_Bavaria.html letöltve: 2022.04.06.
5. Tripadvisor_e (2022): Prága éttermei https://www.tripadvisor.com/Restaurants-g274707-Prague_Bohemia.html letöltve: 2022.04.06.
6. Tripadvisor₁ (2022): [aend] https://www.tripadvisor.com/Restaurant_Review-g190454-d13835791-Reviews-Aend-Vienna.html letöltve: 2022.03.12.
7. Tripadvisor₂ (2022): Amador https://www.tripadvisor.com/Restaurant_Review-g190454-d10147252-Reviews-Amador-Vienna.html letöltve: 2022.03.12.
8. Tripadvisor₃ (2022): Apron https://www.tripadvisor.com/Restaurant_Review-g190454-d14125747-Reviews-Apron-Vienna.html letöltve: 2022.03.12.
9. Tripadvisor₄ (2022): Artner auf der Wieden https://www.tripadvisor.com/Restaurant_Review-g190454-d3730507-Reviews-Restaurant_Artner_auf_der_Wieden-Vienna.html letöltve: 2022.03.12.
10. Tripadvisor₅ (2022): at eight https://www.tripadvisor.com/Restaurant_Review-g190454-d1117926-Reviews-At_Eight_Restaurant-Vienna.html letöltve: 2022.03.12.
11. Tripadvisor₆ (2022): Buxbaum https://www.tripadvisor.com/Restaurant_Review-g190454-d9728842-Reviews-Buxbaum_Restaurant-Vienna.html letöltve: 2022.03.12.
12. Tripadvisor₇ (2022): Das Loft https://www.tripadvisor.com/Restaurant_Review-g190454-d1986369-Reviews-Das_Loft-Vienna.html letöltve: 2022.03.12.
13. Tripadvisor₈ (2022): Das Spittelberg https://www.tripadvisor.com/Restaurant_Review-g190454-d1459185-Reviews-Das_Spittelberg-Vienna.html letöltve: 2022.03.12.
14. Tripadvisor₉ (2022): DEVAL https://www.tripadvisor.com/Restaurant_Review-g190454-d15571447-Reviews-DEVAL-Vienna.html letöltve: 2022.03.12.
15. Tripadvisor₁₀ (2022): DiningRuhm https://www.tripadvisor.com/Restaurant_Review-g190454-d10395526-Reviews-DiningRuhm-Vienna.html letöltve: 2022.03.12.
16. Tripadvisor₁₁ (2022): DO & CO Stephansplatz https://www.tripadvisor.com/Restaurant_Review-g190454-d694369-Reviews-DO_CO_Stephansplatz-Vienna.html letöltve: 2022.03.12.
17. Tripadvisor₁₂ (2022): Eckel https://www.tripadvisor.com/Restaurant_Review-g190454-d1104483-Reviews-Restaurant_Eckel-Vienna.html letöltve: 2022.03.12.
18. Tripadvisor₁₃ (2022): Edvard https://www.tripadvisor.com/Restaurant_Review-g190454-d4206572-Reviews-Edvard-Vienna.html letöltve: 2022.03.12.
19. Tripadvisor₁₄ (2022): Fabios https://www.tripadvisor.com/Restaurant_Review-g190454-d691842-Reviews-Fabios-Vienna.html letöltve: 2022.03.12.
20. Tripadvisor₁₅ (2022): Freyenstein https://www.tripadvisor.com/Restaurant_Review-g190454-d1222085-Reviews-Gourmet_Gasthaus_Freyenstein-Vienna.html letöltve: 2022.03.12.

21. Tripadvisor₁₆ (2022): Fuhrmann https://www.tripadvisor.com/Restaurant_Review-g190454-d10212359-Reviews-Restaurant_Fuhrmann-Vienna.html letöltve: 2022.03.12.
22. Tripadvisor₁₇ (2022): Gasthaus Seidl https://www.tripadvisor.com/Restaurant_Review-g190454-d1866207-Reviews-Gasthaus_Seidl-Vienna.html letöltve: 2022.03.12.
23. Tripadvisor₁₈ (2022): grace https://www.tripadvisor.com/Restaurant_Review-g190454-d10485773-Reviews-Grace-Vienna.html letöltve: 2022.03.12.
24. Tripadvisor₁₉ (2022): Grüne Bar https://www.tripadvisor.com/Restaurant_Review-g190454-d1103369-Reviews-Restaurant_Grune_Bar-Vienna.html letöltve: 2022.03.12.
25. Tripadvisor₂₀ (2022): Heunisch und Erben https://www.tripadvisor.com/Restaurant_Review-g190454-d12310658-Reviews-Heunisch_Erben-Vienna.html letöltve: 2022.03.12.
26. Tripadvisor₂₁ (2022): Konstantin Filippou https://www.tripadvisor.com/Restaurant_Review-g190454-d4060297-Reviews-Konstantin_Filippou-Vienna.html letöltve: 2022.03.12.
27. Tripadvisor₂₂ (2022): Kussmaul https://www.tripadvisor.com/Restaurant_Review-g190454-d6878636-Reviews-Kussmaul-Vienna.html letöltve: 2022.03.12.
28. Tripadvisor₂₃ (2022): Kutschker 44 https://www.tripadvisor.com/Restaurant_Review-g190454-d2172506-Reviews-Kutschker_44-Vienna.html letöltve: 2022.03.12.
29. Tripadvisor₂₄ (2022): LABSTELLE https://www.tripadvisor.com/Restaurant_Review-g190454-d4473542-Reviews-Labstelle-Vienna.html letöltve: 2022. 03. 12.
30. Tripadvisor₂₅ (2022): Léontine https://www.tripadvisor.com/Restaurant_Review-g190454-d10734508-Reviews-Leontine-Vienna.html letöltve: 2022.03.12.
31. Tripadvisor₂₆ (2022): Le Salzgries Paris https://www.tripadvisor.com/Restaurant_Review-g190454-d813627-Reviews-Le_Salzgries_Paris-Vienna.html letöltve: 2022.03.12.
32. Tripadvisor₂₇ (2022): Ludwig van https://www.tripadvisor.com/Restaurant_Review-g190454-d4276460-Reviews-Restaurant_Ludwig_van-Vienna.html letöltve: 2022.03.12.
33. Tripadvisor₂₈ (2022): MAST Weinbistro https://www.tripadvisor.com/Restaurant_Review-g190454-d12578680-Reviews-MAST_Weinbistro-Vienna.html letöltve: 2022.03.12.
34. Tripadvisor₂₉ (2022): Meierei am Stadtpark https://www.tripadvisor.com/Restaurant_Review-g190454-d1866206-Reviews-Meierei_am_Stadtpark-Vienna.html letöltve: 2022.03.12.
35. Tripadvisor₃₀ (2022): Mochi https://www.tripadvisor.com/Restaurant_Review-g190454-d2734259-Reviews-Mochi-Vienna.html letöltve: 2022.03.12.
36. Tripadvisor₃₁ (2022): Mraz & Sohn https://www.tripadvisor.com/Restaurant_Review-g190454-d929162-Reviews-Mraz_Sohn-Vienna.html letöltve: 2022.03.12.
37. Tripadvisor₃₂ (2022): O boufés https://www.tripadvisor.com/Restaurant_Review-g190454-d8430380-Reviews-O_Boufes-Vienna.html letöltve: 2022. 03. 12.
38. Tripadvisor₃₃ (2022): OPUS https://www.tripadvisor.com/Restaurant_Review-g190454-d694433-Reviews-OPUS_Restaurant-Vienna.html letöltve: 2022.03.12.
39. Tripadvisor₃₄ (2022): Pastamara - Bar con cucina https://www.tripadvisor.com/Restaurant_Review-g190454-d15584304-Reviews-Pastamara-Vienna.html letöltve: 2022.03.12.

40. Tripadvisor₃₅ (2022): Pilchmaiers zum Herkner
https://www.tripadvisor.com/Restaurant_Review-g190454-d3670895-Reviews-Pilchmaiers_zum_Herkner-Vienna.html letöltve: 2022.03.12.
41. Tripadvisor₃₆ (2022): Plachutta Wollzeile
https://www.tripadvisor.com/Restaurant_Review-g190454-d694560-Reviews-Plachutta_Wollzeile-Vienna.html letöltve: 2022.03.12.
42. Tripadvisor₃₇ (2022): Pramerl & the Wolf
https://www.tripadvisor.com/Restaurant_Review-g190454-d9721678-Reviews-Pramerl_the_Wolf-Vienna.html letöltve: 2022.03.12.
43. Tripadvisor₃₈ (2022): Rote Bar https://www.tripadvisor.com/Restaurant_Review-g190454-d2153854-Reviews-Restaurant_Rote_Bar-Vienna.html letöltve: 2022.03.12.
44. Tripadvisor₃₉ (2022): Servitenwirt https://www.tripadvisor.com/Restaurant_Review-g190454-d4310328-Reviews-Servitenwirt-Vienna.html letöltve: 2022. 03. 12.
45. Tripadvisor₄₀ (2022): SHIKI https://www.tripadvisor.com/Restaurant_Review-g190454-d7714676-Reviews-Shiki-Vienna.html letöltve: 2022.03.12.
46. Tripadvisor₄₁ (2022): Silvio Nickol Gourmet Restaurant
https://www.tripadvisor.com/Restaurant_Review-g190454-d2183787-Reviews-Silvio_Nickol_Gourmet_Restaurant-Vienna.html letöltve: 2022.03.12.
47. Tripadvisor₄₂ (2022): Skopik & Lohn
https://www.tripadvisor.com/Restaurant_Review-g190454-d798456-Reviews-Skopik_Lohn-Vienna.html letöltve: 2022.03.12.
48. Tripadvisor₄₃ (2022): Steiereck im Stadtpark
https://www.tripadvisor.com/Restaurant_Review-g190454-d714226-Reviews-Steiereck-Vienna.html letöltve: 2022.03.12.
49. Tripadvisor₄₄ (2022): TIAN Restaurant
https://www.tripadvisor.com/Restaurant_Review-g190454-d2524649-Reviews-or30-TIAN_Restaurant_Wien-Vienna.html letöltve: 2022.03.12.
50. Tripadvisor₄₅ (2022): Umar Fisch₁ https://www.tripadvisor.com/Restaurant_Review-g190454-d18935795-Reviews-Umar_Fisch-Vienna.html letöltve: 2022.03.12.
51. Tripadvisor₄₆ (2022): Umar Fisch₂ https://www.tripadvisor.com/Restaurant_Review-g190454-d1319426-Reviews-Umar_Fisch-Vienna.html letöltve: 2022.03.12.
52. Tripadvisor₄₇ (2022): Umar Fisch Bar
https://www.tripadvisor.com/Restaurant_Review-g190454-d23545579-Reviews-Umar_Fisch_Bar-Vienna.html letöltve: 2022.03.12.
53. Tripadvisor₄₈ (2022): Unkai https://www.tripadvisor.com/Restaurant_Review-g190454-d7322234-Reviews-Unkai_Sushi_Bar-Vienna.html letöltve: 2022.03.12.
54. Tripadvisor₄₉ (2022): Veranda https://www.tripadvisor.com/Restaurant_Review-g190454-d4112575-Reviews-Veranda-Vienna.html letöltve: 2022.04.19.
55. Tripadvisor₅₀ (2022): Vestibül https://www.tripadvisor.com/Restaurant_Review-g190454-d714241-Reviews-Restaurant_Vestibul-Vienna.html letöltve: 2022.03.12.
56. Tripadvisor₅₁ (2022): Walter Bauer https://www.tripadvisor.com/Restaurant_Review-g190454-d714245-Reviews-Walter_Bauer-Vienna.html letöltve: 2022.03.12.
57. Tripadvisor₅₂ (2022): Weibel's Wirtshaus
https://www.tripadvisor.com/Restaurant_Review-g190454-d1126843-Reviews-Weibel_s_Wirtshaus-Vienna.html letöltve: 2022.03.12.
58. Tripadvisor₅₃ (2022): Woracziczky https://www.tripadvisor.com/Restaurant_Review-g190454-d1986351-Reviews-Gasthaus_Woracziczky-Vienna.html letöltve: 2022.03.12.
59. Tripadvisor₅₄ (2022): Zum weissen Rauchfangkehrer
https://www.tripadvisor.com/Restaurant_Review-g190454-d8537317-Reviews-

- [Zum Weissen Rauchfangkehrer The White Chimneysweep-Vienna.html](#) letöltve: 2022.03.12.
60. Tripadvisor₅₅ (2022): Babel Budapest https://www.tripadvisor.com/Restaurant_Review-g274887-d6849188-Reviews-Babel_Budapest-Budapest_Central_Hungary.html letöltve: 2022.04.13.
 61. Tripadvisor₅₆ (2022): Costes https://www.tripadvisor.com/Restaurant_Review-g274887-d1828955-Reviews-Costes_Restaurant-Budapest_Central_Hungary.html letöltve: 2022.04.13.
 62. Tripadvisor₅₇ (2022): Costes Downtown https://www.tripadvisor.com/Restaurant_Review-g274887-d8093607-Reviews-Costes_Downtown-Budapest_Central_Hungary.html letöltve: 2022.04.13.
 63. Tripadvisor₅₈ (2022): Essência Restaurant Tiago & Éva https://www.tripadvisor.com/Restaurant_Review-g274887-d21184344-Reviews-Essencia_Restaurant_Tiago_Eva-Budapest_Central_Hungary.html letöltve: 2022.04.13.
 64. Tripadvisor₅₉ (2022): Salt Budapest https://www.tripadvisor.com/Restaurant_Review-g274887-d19095453-Reviews-Salt-Budapest_Central_Hungary.html letöltve: 2022.04.13.
 65. Tripadvisor₆₀ (2022): Stand https://www.tripadvisor.com/Restaurant_Review-g274887-d14788844-Reviews-Stand_Restaurant-Budapest_Central_Hungary.html letöltve: 2022.04.13.
 66. Tripadvisor₆₁ (2022): St. Andrea https://www.tripadvisor.com/Restaurant_Review-g274887-d7986703-Reviews-St_Andrea_Restaurant-Budapest_Central_Hungary.html letöltve: 2022.04.13.
 67. Tripadvisor Forum (2022): Tripadvisor Forum <https://www.tripadvisor.com/ForumHome> letöltve: 2022.04.19.

Éttermek honlapjai:

1. [aend] (2022): [aend] <https://aend.at/menue/> letöltve: 2022.03.13.
2. Apron (2022): Apron https://www.restaurant-apron.at/wp-content/uploads/2022/02/Apron_DE_0222.pdf letöltve: 2022.03.13.
3. Artner auf dem Wieden (2022): Artner auf dem Wieden http://web01.artner.co.at/dl/pnrmJmoJLOJqx4KJl/22-04-13_Karte_Wieden_pdf letöltve: 2022.03.13.
4. at eight (2022): at eight <https://www.ateight-restaurant.com/> letöltve: 2022.04.19.
5. Babel Budapest (2022): Babel Budapest <https://babel-budapest.hu/> letöltve: 2022.04.06.
6. Buxbaum (2022): Buxbaum <https://www.buxbaumrestaurant.at/speisekarten/> letöltve: 2022.03.13.
7. Costes (2022): Costes <https://www.costesrestaurant.hu/> letöltve: 2022.04.06.
8. Costes Downtown (2022): (Costes Downtown) <https://costesdowntown.hu/kostolo-menu/> letöltve: 2022.04.06.
9. Das Spittelberg (2022): Das Spittelberg https://www.das-spittelberg.at/wp-content/uploads/speisekarten/de_menu.pdf letöltve: 2022.03.13.
10. Freyenstein (2022): Freyenstein <https://www.freyenstein.at/en/menu/> letöltve: 2022.03.13.
11. Gasthaus Seidl (2022): Gasthaus Seidl <https://gasthaus-seidl.at/hunger/> letöltve: 2022.03.13.
12. grace (2022): grace <https://www.grace-restaurant.at/de/karte/> letöltve: 2022.03.13.

13. MAST Weinbistro (2022): MAST Weinbistro <https://www.mast.wine/menue.html>
letöltve: 2022.03.13.
14. Meierei im Stadtpark (2022): Meierei im Stadtpark
<https://www.steirereck.at/meierei/speisekarte/pdf/Meierei18%E2%80%939323.pdf>
letöltve: 2022.04.19.
15. OPUS (2022): OPUS <https://www.restaurant-opus.at/our-menus> letöltve: 2022.03.13.
16. Rote Bar (2022): Rote Bar <https://www.sacher.com/de/wp-content/uploads/sites/2/2022/03/rote-bar-16-03-.pdf> letöltve 2022.04.19.
17. SHIKI (2022): SHIKI <https://www.shiki.at/wp-content/uploads/2022/04/FINE-DINING-15-April.pdf> letöltve 2022.04.19.
18. Stand (2022): Stand <https://standrestaurant.hu/hu/vacsora-menu> letöltve: 2022.04.06.
19. St. Andrea (2022): St. Andrea <https://standrearestaurant.hu/etlap-2/> letöltve:
2022.04.06.
20. Woracziczky (2022): Woracziczky <http://www.woracziczky.at/> letöltve: 2022.03.13.
21. Zum weissen Rauchfangkehrer (2022): Zum weissen Rauchfangkehrer
https://www.weisser-rauchfangkehrer.at/downloads/speisekarte_en.pdf / letöltve:
2022.04.17.

Mellékletek

1. számú melléklet: 1. táblázat: Az allergének megnevezése

	anyag, termék megnevezése	amilyen formájában nem okoz allergiát, intoleranciát
1.	glutént tartalmazó gabonafélék: búza, rozs, árpa, zab, tönkölybúza, kamut, ezek hidralizált fajtái	búzából készült glükózsirup (detróx is), illetve maltodextrin, árpából készült glükózsirup, alkoholpárlatok
2.	rákfélék	-
3.	tojás	-
4.	hal	halenyv (vitaminok, karotinkészítmény, sör, bor), illetve vizahólyag (sör, bor)
5.	földimogyoró	-
6.	szójabab	- a teljes mértékben finomított szójababolaj - a szójabab olajából nyert fitoszterolok, fitoszterol-észterek, szterolokból előállított fitosztanol-észter - természetes vegyes tokoferolok (E306), természetes D-alfa tokoferol, illetve tokoferol-acetát, tokoferol-szukcinát
7.	tej	alkoholpárlatok (például tejsavó), laktit
8.	diófélék: mandula, mogyoró, dió, pekándió, brazil dió, pisztácia, makadámia vagy queenslandi dió	alkoholpárlatok (etil-alkohol)
9.	zeller	-
10.	mustár	-
11.	szezámmag	-
12.	kén-dioxid, SO ₂ -ben kifejezett szulfitek 10 mg/kg és 10 mg/liter összkoncentrációt meghaladó mennyiségben	-
13.	csillagfűrt	-
14.	puhatestűek	-

Forrás: saját szerkesztés az Európai Parlament és a Tanács az 1169/2011/EU számú rendelete alapján (2011)

2. számú melléklet: Mélyinterjú vezérfonal

- Kérem, mutakozzon be pár mondatban! Mióta dolgozik a vendéglátóiparban, hogyan került ebbe az étterembe? Részesen volt-e a Michelin-csillag megszerzésének? Törekszik-e arra, hogy az étterem újabb csillagot szerezzen?
- Kérem, röviden mutassa be az étterem egyediségét! Mitől másabb, különlegesebb versenytársaihoz képest? Mikor, melyik évben került be az étterem a Michelin Guide-ba beválogatott vendéglátóhelyek közé?
- Honnan inspirálódik az étterem, van-e előttük példa?
- Hogyan érzékelik, milyen ma a piac igénye a speciális étrendre? Mit gondol, mitől lett erre (hirtelen ekkora) igény? Ön szerint ez divat vagy tényleg ennyire megváltozott a világ?
- Van-e igény olyan ételekre, amik valamilyen speciális étrendi igényeknek megfelelnek (például vegetáriánus, vegán, gluténmentes...)?
- Ha igen, akkor Önök milyen típusú ételekkel készülnek, milyen igényeknek tudnak eleget tenni? Mióta készülnek ilyen típusú ételekkel? Mikre van igény?
- Milyen gyakran fordulnak ezek elő?
- Hogyan és mikor lehet a speciális étrendi igényt jelezni?
- Milyen fokú kommunikációt lát helyesnek? Milyen legyen a kommunikáció és a transzparencia? Fel vannak-e tüntetve az allergének az étlapon? Ha nincsenek, akkor ki tudja tájékoztatni a vendégeket róla?
- Tudnak-e arra figyelni, hogy ezek az ételek keresztszennyeződéstől mentesek legyenek?
- Az ilyen típusú ételek esetében szeretik-e Önök a visszajelzéseket, kritikákat?
- E tekintetben milyen fejlesztéseket tart szükségesnek? Hol állnak a versenytársakhoz képest? Van-e olyan, akikről példát vesznek?