

# Gyakorlati beszámoló

## *Gasthof Eckinger-Wirt*



Készítette: Sánta Fanni

A7KV69, Nappali tagozat

Neumann János Egyetem, Gazdálkodási Kar, Turizmus-Vendéglátás szak

Vendéglátás szervezése és Egészségturizmus specializáció

Sánta Fanni vagyok végzős vendéglátás szervezés és egészszturizmust tanuló hallgató. Első specializációmnak megfelelően féléves, 600 órás kötelező gyakorlatomat egy vendéglátó egységben töltöttem el. Gyakorlati helyemet saját magam választottam, melyet befolyásolt a partnervárosi kapcsolat lakóhelyem és a bajor kisváros Ering között.

A Gasthof családi vállalkozás, melyet a mostani tulajdonos (jun. Georg Eckinger) édesapja hozott létre 1991-ben. Tavaly ünnepelték fennállásuk 25. évfordulóját. Tevékenységi körük a vendéglátás mellett szállásadással egészül ki, melyet a vendéglő feletti 6 szobás panziójukkal látnak el. Céljuk egy színvonalas bajor vendéglő megalapítása volt, mely méltó arra, hogy kielégítse a helyi lakosok, turisták és átutazók bajor konyha iránti igényeit és szálláslehetőséget tudjanak biztosítani a megfáradt utazóknak. Fontos számukra, hogy az emberek ne feledjék el a régi ízeket, hogy a regionális alapanyagokból, családi és hagyományokhoz hű vendéglátásban részesítsék a vendégeket.

Az egység, mint vendéglátó üzlet működik. Megnevezése Gasthof Eckinger-Wirt, mely a magyar vendéglő német megfelelője. A vendéglők fontos jellemzője, hogy kínálatukban túlnyomó többségben az adott ország, terület vagy régió étel specialitásait lehet megkóstolni és kínálata szűkösebb, mint egy étteremé. Áltanosságban az alapterülete is kisebb, mint egy melegkonyhás étteremé viszont, családi hangulat várja az oda betérő vendégeket.



A vendéglátó tevékenységek mind az 5 fő körét végezték. A beszerzés egy részét a tulajdonos a céges autóval oldotta meg. Az ilyen beszerzések alkalmával a kis értékű árukat, dekorációs tárgyakat vásároltak vagy az éppen kifogyó készlet gyors feltöltése volt a cél. Ilyenkor a helyi kisboltból vagy a 10 km-re lévő városban található szupermarketekből történt a beszerzés.

A nyersanyagok nagyobb hányadát azonban szállítókkal hozatták a helyszínre. Számukra többet ért a minőség és a megbízhatóság, mint az egyes nagykereskedők akcióinak folyamatos szemmel tartása. A fizetések mindig utalással történtek. Nagy gondossággal választják ki a nyersanyagokat melyekből, ha tehetik, a regionálist részesítik előnyben. Azonban főleg a húsfélékből a külföldi beszállítókat választják, mivel a hús minősége jobb, mint a Németországban kaphatóaké. Minden második szerdán eljött a hús beszállításával foglalkozó cég képviselője és közös egyeztetés alapján ott írták össze a megrendeléseket

A sörök esetében, azonban csakis regionális sörfajtákat rendeltek. Itt is már kiépített beszállítói hálózattal rendelkeztek melyek, ha nem is mindig a legolcsóbbak voltak, viszont személyre szabott kínálattal, ajándéktárgyakkal és egyedi feltételekkel kedveskednek a törzsvásárlóknak.

A kifogyó készleteket a kijelölt dokumentumban folyamatosan vezetni kellett, melyet a vezető hetente kétszer összesített. Ebbe mindenki a részlegének megfelelő hiány cikket írt fel, tehát például a konyhai kisegítőnek figyelnie kellett a megfelelő zöldség mennyiségre is, ha az utolsó darabokat használta fel, akkor az ő felelőssége volt, hogy írásban rögzítse a szükségletet. Az italrendelések lebonyolítása az én feladatkörömbe tartozott, a további készletek rendelésért a tulajdonos felelt.

A beszerzett áruk raktározására megfelelően kiépített, tiszta higiénikus raktárhelyiségek valósultak meg. Azonban a raktárak nem egy épületben voltak. A főépületben, a földszinten található: az értékesítőtér, a konyha, kézi raktár, a vendég mosdó, a személyzeti mosdó, dekorációs raktár. Az alagsorban van a személyzeti öltöző, a szárazáru raktár, eszköz raktár és a kazánház. Az első emeleten volt a pelenkázó helyiség és a textilraktár, illetve az emelet bal oldali részében a 6 szobás panzió. Itt fent található még a tisztítószert raktár is. A személyzet ugyanazon az ajtón közlekedett, mint a vendég, mivel a gazdasági bejárat közvetlen a konyhába nyílt. A hűtőraktárt, a nagyobb italraktárt, a földes áru raktárt és a göngyöleg raktárt az udvaron keresztül lehet elérni egy másik épületben. Itt található továbbá a mosoda rész is. Az értékesítőtér mögött egy kisebb italraktár van beüzemelve. A sörkert egyes berendezései és kellékei a sörkertben erre kijelölt szekrényben voltak tárolva. A raktárakat, rendszeresen takarítottuk és korszerű energiatakarékos világítással voltak felszerelve. A hűtőraktár „hűtő volt a hűtőben”. Az első részben bal oldalt, elkülönítve tárolták a hűtést igénylő zöldségeket. jobb oldalt külön szekrény volt a tejtermékeknek. Az előhelyiségből egy ajtón keresztül lehetett a nagy hűtőbe bejutni, ahol szintén szakosítva történt a csirke, pulyka, kacska, hal, sertés és marhahús tárolása. Az áruk egy része a saját göngyölegében lett tárolva (burgonya),

az italok többsége rekeszbe vagy polcrendszerben tárolták, ez alól kivételt képezett a házi készítésű „Most” nevű szeszesital, melyet tartályba töltöttek.

A szelektív hulladékgyűjtés már nem újdonság Németországban. A hulladéktárolóban külön kell választani a színes üveget a fehértől, a fémeket, a műanyagot, a papírt. Van egy hulladéktároló edény a mosléknak, és külön egy a használt olajnak. A kerti hulladékot szintén egy újabb kukába kell önteni.

Az áru mozgatásnál megvalósult a tisztaút elve, így a nyersanyagok nem keresztezték a készételeket. A gazdasági bejáraton keresztül érkezett a zöldség, gyümölcs, tejtermékek és a húsfélék. Az előkészítőknél további kis hűtők is az előkészített ételek, és nyersanyagok tárolás miatt. A zöldség előkészítő az épület hátsó részében található, mellett a húselőkészítő melyet tovább osztottak sertés-marha hús előkészítőre és szárnyas húselőkészítőre. Halból csak fagyasztott árut vettek, így nem volt szükséges külön halelőkészítő kialakítása. A konyhában található elektromos eszközök nagyon energiatakarékosak a magyar viszonyokhoz képest. A vezető elmondása szerint az ellenőrzés alkalmával egy túl jeges hűtő vagy nem energiatakarékos elektromos berendezések használatáért hatalmas mértékű bírságot lehet kapni. A szigetes elrendezésű konyhában a falmentén található a saláta készítő részleg, a középső sziget hátsó oldalán a sütő és a grillsütő az elülső részén a gáztűzhelyek és az olajsütő. Az előtt helyezkedett el a tálaló pult. Innen szervíroztuk az ételeket. A vendégek által használt evőeszközök, tányérokat a fehérmosogató előtti asztalra kellett letenni. A fekete mosogató a zöldség előkészítő mellett balról áll.

A vendégek a főbejáraton át az előtérbe érkeznek, innen 2 ajtó nyílik. Ez egyik a „Gaststube”, tehát a vendéglő részbe vezet, a másik a mellékszobába. A „Gaststube” közel 50 fő befogadására alkalmas. 9 különböző méretű asztal áll itt, melyek közül a pulthoz legközelebbi a törzsasztal. Ezt az asztalt nem volt szabad asztalterítővel lefedni és csak teltház esetén ültethettünk le oda nem törzsvendégeket. A többi asztalt terítővel, asztal leltárral, virággal és poháralátéttel kellett megteríteni. Az értékesítőtér, kellemes otthonos hangulatot áraszt, autentikus tárgyak és régi képek mesélnek a vendéglő múltjáról. A végén található az italpult, mely előtt a szervizasztalon álló számítógép elektronikus rendszerén keresztül történik a rendelésvétel. A másik szervizasztalon van a kávéfőzőgép, a csészék, csészealjok, cukor, teák, só-bors tartó, szalvéták és az egyéb kellékek. A pultnál található egy többágú csapoló torony, melyből 4 különböző fajta sör, az azokból készült kevert italok, a „Most” és az üdítőket tudtam kitölteni.

A mellékszobában 30 ember fért el kényelmesen, melyet egy elhúzható válaszfalal választottak el a szalontól, amelybe 100-120 ember fér el. A szalon egy másik irányból is megközelíthető. Az értékesítőtér nyáron kibővül a sörkerttel, ahol további 100-120 fő tud helyet foglalni. A kert kialakítása, a növények és dísz tárgyak igen hangulatossá teszik a helyet, a hatalmas gesztenyefák árnyékában pedig nyáron is kellemesen tud étkezni a betérő vendég.



A vendéglő 5 állandó munkaeörével rendelkezik és további embereket is foglalkoztatnak szezonról függően. A nyár folyamán összesen 20 ember dolgozott náluk. A tulajdonos Georg Eckinger, aki egy személyben a konyhafőnök is. Élettársa felelősségi körébe tartozik a köretek elkészítése. A konyhán még kettő személy dolgozik konyhai kiségitőként. Az egyik konyha kiségitő a takarító feladatok is állatja. Eckinger Úr édesapja végzi a vendéglő könyvelésével kapcsolatos feladatokat. A főnököm volt felelős az egyes beszerzésekért, az ételek megfelelő elkészítésért és tálalásáért.

Sajnos jelentős munkaeörhiánnyal küzdenek a kiszolgálásban mivel tavasszal az állandó alkalmazottjuk szülesi szabadságra ment. Szerencsére a nyár folyamán találtak megfelelő személyt a hely betöltésére. Az új alkalmazott és én láttuk el a főpincéri tevékenységet: felelősek voltunk a rendért, a bevételért, a tisztaságáért és a vendégek elégedettségért. Kiosztottuk az aznapi feladatokat, miközben felvettük a rendeléseket, kiszolgáltuk a vendégeket, de ha szükség volt rá kitöltöttük az italokat és segítettünk a fehérmosogatóban. Szálló vendégek esetén szobalányi teendőket is elláttuk.

A beosztásokat mindig egy hónapra előre, egy csapat megbeszélés keretei között határoztuk meg, melyet írásban rögzítettünk. A vezetőnk úgy tekintett a dolgozókra, mint csapattagokra, mindenki elmondhatta őszintén véleményét meglátásait, melyet végig hallgatott. Fontos kérdésekben szavaztunk és a többség döntött. Azonban tapasztalotom alapján úgy gondolom, hogy volt probléma az információ áramlással. Többször előfordult, hogy egy-egy pincér elfelejtette felírni az asztalrendelést. Későn tudtuk meg az aktuális információkat, illetve a

döntéshozatal a szavazás miatt nagyon lassú volt, ami hosszútávon az elégedetlen vendégek miatt profit kiesést is eredményezhet.

Ösztönzési rendszerük több tényezőből épül fel. Elsődleges motiváció tényező a pénz. Kiváltképpen a kiszolgálók esetében, mivel többségük, diákmunka vagy alkalmi munkavállaló volt, tehát nem hivatásszerűen csinálja, hanem csupán a pénz keresés céljából. A borraivalók a munkában töltött órák határozták meg. Ebből következik, hogy aki többet dolgozott nagyobb arányban részesült a borraivalóból. A másik motivációs tényezőként mindenévben elmennek csapatépítésre, ez az elmúlt két évben a müncheni Oktoberfestet jelentette, melyen az egyes dolgozóknak, akik a legtöbbet dolgoztak, térítik minden költségét.

Akárcsak Magyarországon itt is erős szezonálitás figyelhető meg a keresletben. Az iskolai szünet ideje alatt, ami a magyar viszonyokkal ellentétben csak 6 hét, jelentősen megnő a forgalom. A nyári szezon általában júniustól szeptember végéig tart, de ebben az évben már májusban elég sok vendéget fogadtak azonban a hűvös ősz miatt szeptember elejétől kezdve szignifikáns csökkenés tapasztalható a látogatók számát tekintve. Tavalyi évről éppen ellenkezőleg nyilatkozott: egy későn kezdődő szezon volt (június közepe) de a sörkert egészen október közepéig működött a szép meleg ősz miatt. Általánosságban október és november „nyugodt hónapok”, milyenkor a bevétel jelentős része a törzsvendégekéből és a vasárnapi bevételből realizálódik. A nyári szezonnal szemben ahol a bevétel majdnem 100% az a'la carte eladások származik a téli időszakban, kiváltképpen decemberben, a különböző szövetségek, egyesületek és cégek karácsonyi rendezvényei miatt a bevétel nagyobb része ezekből származik. A január szintén nyugodt majd februárban bezárnak, mivel a farsangi rendezvények bálók miatt, nagy veszteséggel tudna csak működni az üzlet. Márciusban és áprilisban szintén ritkán tapasztalható hektikusság és a májussal pedig újra indul a főszezon.

A főszezon időszakában, ezen belül is a nyári hónapokban, ciklikusság figyelhető meg a vendégek számát illetően, ha egy hetet elemzünk. Hétfő és kedd a szünnap, tehát a hét a vendéglő számára szerdával kezdődik. Ilyenkor ebédre a kínálat kibővül a fél grillcsirkével. Ha sok az előrendelés akkor természetesen növelik a grillezni kívánt csirkék számát, de általánosságban 10 darab csirkét sütnek meg a grillgépben. A grill csirkék jelentős részét elvitellel értékesítik, kisebb hányada helyben fogyasztással történik. A szerdai napokon a nyár folyamán kevés helyi lakossal találkozhatunk, megnövekszik a turisták száma, mivel az étterem egy kerékpár túraútvonal mellett található. A kerekpárosok mellett délelőttönként mindig találkoztam munkásokkal, akik általánosságban az „ABO-t” kérték. Ez az étel mindig

az aktuális maradéktól függően változik, így kedvező áron kínálják. A vendéglő számára is van előnye: az esetleg kimaradt ételek felhasználódnak és nem kell kidobniuk.

Mindennap délután 2 és 5 között szünetet tartanak, gazdaságossági szempontból. Ez az időtartamot nem tartják be szigorúan, ez alatt azt értem, hogy ha érkezett egy vendég háromnegyed 2-kor akkor még kiszolgáltuk és ha három óráig szeretett volna ülni a vendéglőben azt megvártuk. A délutáni időszakban 7 után jött a legtöbb vendég, ilyenkor általánosságban családok, kerékpárosok. Meleg konyhai ételeket az étterem fél kilencig kínált, utána már csak a hidegkonyha étel kínálatából választhattak.

A csütörtöki napi kínálat az Eckinger Burger. Ezt délelőtt és délután is kérhetik a vendégek. A pénteki napon szintén kérhetik a vendégek a hamburgert. Amint azt láthatjuk, az ételkínálatot mindig próbálják színesíteni. A vendégkör megtartása érdekében rákényszerülnek mai fogyasztók által is szívesen fogyasztott ételek készítésére. Az autentikus oldalon a vasárnap áll, amikor is az állandó étlap kibővül egy napi kártyával, melyen olyan ételek sorakoznak, amikről méltón elmondhatóak, hogy ízükben ott rejlik a hagyományőrzés. Ezen a napon a felszolgálóknak népviseletben kell felszolgálni a megrendelt ételt és a lefoglalt asztalokat bajor kék-fehér kockás szalvétával kell megteríteni. Azt is kifejtette, hogy teljes egészében megmaradni bajor vendéglőnek, ahol a vendégek csak bajor specialitásból választhatnak, az egyet jelentene a bezárással.

Az állandó kínálat harminchét különböző fogásból áll. Ezek mellett további három étellel találkozhatunk az étlapon: az Eckinger Burger, melyet csak csütörtökön és pénteken tud fogyasztani az ember, illetve oldalast és kacsát előrendelésre bármikor sütnék, de fogyasztásuk előrendeléshez van kötve.

Az a'la carte étlapon három darab leves közül választhat a vendég, mely vasárnaponként, a szezonális alapanyag kínálattól függően, kibővül még egy levessel. Ez az ősze beálltával azt jelenti, hogy vasárnaponként a vendég hokkaido tök krém leveset is ehet. A leveseket a saláták követik, ahol négy fajta saláta közül választhatunk.

Külön ételcsoportot alakítottak ki a gyermekek számára, mely 3 fogást tartalmaz: nokedli barnaszósszal, rántott hús hasábburgonyával és grill virslit hasábburgonyával.

A második oldal a „frissen a grillről” nevű csoporttal kezdődik. Idetartozó ételeket választják legtöbben. Így a hagyományos hagymás rostélyos és a „Bauern Schnitzel” mellett megjelent a grilltányér, Bécsi szelet, a rántott hús milánói bundában és pulykamedailonok. Ezek a fogások

mind tartalmazzák a köretetett és Bécsi szelet, a Bauern Schnitzel és a hagymás rostélyos mellé még salátát is szervíroznak.

A harmadik oldalon az „egy kis dőzsölés” cím alatt, a kisebb fogások találjuk. Itt a kis étvággal rendelkező vendégek is találnak pár finomságot. Itt található két pirítós fajta is. Az első a hawaii pirítós, mely toast kenyér, sonka ananász és sajt egybe sütve. A második az ördög pirítós, melynek neve a húsrá öntött csípős szószból ered. Ezenkívül találunk két darab vegetáriánus étel is és további kettő húsos ételt.

Az permanens kínálat nem múlhat el halas étel nélkül. Az étlapon fogas és pisztráng közül választhat a fogyasztó. A napi kártyán alkalomról-alkalomra lehet még a hegyi pisztránggal is találkozni.

A hagyományokkal ellentétben az új vezető az étlapra rakott három darab steak fajtát is. Ezeket is elsősorban a fiatalabb vendégek és párok fogyasztják előszeretettel.

A steakeket a sorban az édes ételek követik, melyeket a vendégek túlnyomó többségben desszertnek rendelnek, nem pedig főfogásnak. Itt két fajta palacsintát találunk, ez egyik választhatjuk bármilyen a ház által készült lekvárból vagy fagyalattal.

Az étlap végén találhatóak a különböző hidegtálak és virsli félék, melyek közül a legtöbb tipikus bajor fogás. Az ételek átlag ára 8 és 14 euró között mozog, ami Németországi viszonylatban elég kedvezőnek számít. Ez alól a steakek kivételt képeznek, mivel ott a legolcsóbb is 15,50 euró.

Vendégköre alapvetően a helyi és környékbeli lakosok, akik kihasználva a hétvége vagy a szünidő adta lehetőségeket egy fürdőzés vagy egy bicikli túra után szeretnék valami finomat enni. Ezenkívül rendszeresen fogadnak turistákat szállító buszos csoportokat, ahol a vendégek száma 40-60 fő között mozog. Rendezvények a nyári időszakban csak szórványosan voltak. Egy-egy születésnap, üzleti vagy egyéb témájú megbeszéléssel egybe kötött étkezés, esetleg halotti tor. Számukra a rendezvényes időszak a karácsonyi időszak, melyben a legtöbb környékbeli vállalkozás és a különböző egyesületek, szervezetek szeretnék megtartani karácsonyi vagy évzáró partijukat. A vendég összetételt vizsgálva elmondható, hogy túlnyomó többségben idősebb emberek vagy családosok kis gyermekkel. Azonban fiatalok is rendszeresen ellátogattak a vendéglőbe, kiváltképpen a futballisták, mivel a helyi futball csapat mezein az Eckinger-Wirt logója szerepel.



A környéken kiterjedt kapcsolati rendszerrel rendelkeznek. Beszállítóit még édesapja választotta, melyek így a hosszú ideje tartó kapcsolat miatt, segítőkészek és egyedi kínálatok adnak a vendéglőnek. Több utazási irodával is tartják a kapcsolatot, ennek következtében a buszos utaztatások során ott állnak meg étkezni. Ez jelentős és gyors profitot termel a vendéglőnek. A szállásadási tevékenységek kapcsán több helyi kispánzióval is tartják a kapcsolatot: teltház esetén egymást ajánlják a vendégnek. A helyi üzletekkel, vállalkozásokkal, szövetségekkel és egyesületekkel szintén jó kapcsolatot ápolnak: egy-egy rendezvény kapcsán szívesen teljesítik az egyéni kérések, így azok következő alkalommal is ők választják.

Vélemény szerint fektethetnének nagyobb hangsúlyt a megfelelő és igényesebb marketingkommunikációra. Nem élnek a közösségi oldalak és az internet adta lehetőségekkel. Honlapjukon található képek nagyon régiek és nem tükrözik hűen a valóságot. Úgy gondolom, hogy elrendezésben és esztétikumban még nagyon sokat kellene rajta javítani. Nincs fent a honlapon étlap, amelyet én zavarónak találok.

Az üzletben kihelyezett brosúra és névjegykártyákat, viszont igényesen megtervezték és reprezentálják azt az értéket, amit a vendéglő képviselni szeretne. Éring közelében a B12-es út mentén, ami az egyik legforgalmasabb út Dél-Bajorországban, több helyen is hatalmas plakátokat helyeztek. Az emberek érdeklődését a plakátok csak a méretükkel keltik fel, mivel vagy logó nem található rajtuk. Úgy gondolom egy igényesebb és az ételekről készült képekkel ellátott reklámeszköz megfelelőbb lenne. A másik probléma, amit észrevettem, hogy rajtuk szereplő egyes adatok már nem aktuálisak. A plakátokon még úgy jelenik meg az Eckinger-Wirt, mint az egész nap folyamán melegkonyhát biztosító vendéglő, azonban ez már nem valós információ, mivel évek óta takarékosági szempontokból kettő óra és öt óra között bezárnak. Ugyanez a probléma tapasztalható a kerékpárutak mentén elhelyezett hirdető táblákkal is. Ez sok kellemetlen szituációt idéz elő a vendégekkel, akik értetlenül álltak a zárt ajtó előtt. Pár éve szponzori tevékenységbe kezdett: a helyi futball csapat mezén hirdeti vendéglőt, mely egy nagyon jó ötlet, viszont a mezeken az étlap elején található logó látható és alatta a „Gasthof Eckinger-Wirt” felirat, amely nem kellően nagy ahhoz, hogy bárki is lássa a nézőtérrel. A legnagyobb szerepet a szájreklámnak tulajdonítanak, aminek még a mai világban is nagy szerep jut a szájreklámnak, de ha hosszútávra terveznek, akkor fontos lenne pozicionálni helyzetüket, piacutatást végezni, hogy milyen ételeket és milyen változtatásokat szeretnének a vendégek. Továbbá egy letisztult, könnyen kezelhető és szép honlap megszerkesztése

Gyakorlatomat 2017 június 28.-án kezdtem meg a Gasthof Eckinger-Wirtben. Körbevezettek a vendéglátó egységben, megmutatták mi- hol helyezkedik el és elmondták milyen kötőlegességeim lesznek, azzal a megjegyzéssel, hogy mindent nem tudnak és nem is akarnak most megmutatni, mert munkaközben gyorsabban meg lehet tanulni a dolgokat.

Volt egynapi rutin, ami rendezvénytől, buszos vendégek érkezésétől vagy az időjárástól függően természetesen változhatott. A felszolgálóknak a munkanap 10-kor kezdődött. Az átöltözés után, az első feladat a sörkert takarítása, elrendezése és megterítése volt. Az asztalokat és a székeket mindennap lekellett mosni, majd bajor kék-fehér kockás terítővel lefedni, kitenni az evőeszköztartó korsókat, a pohár alátéteket és a szervizasztalt előkészíteni. Ha ezt befejeztük, akkor történt a benti értékesítőtér takarítása, a reggeliző asztal elpakolása, a kávégép tisztítása és beüzemelése, a pult takarítása és a készletek ellenőrzése. Hiányos készlet esetén az italraktárból kellett feltölteni a hűtőt.

Az első vendégek 11 óra körül jöttek. A rendelés felvétel nem papír alapon történt, hanem az erre kialakított eszközzel, ami jelentősen megkönnyítette és felgyorsította a kiszolgálást. A pincérek feladatkörébe tartozott a fehérmosogatói feladatok elvégzése is: tehát a piszkos tányérok és evőeszközök bepakolása a mosogató gépbe, majd a tányérok, kelyhek helyrerakása és az evőeszközök polírozása. Ezután ebédelhettünk és pihenhettünk egészen délután 5 óráig. A második műszak szintén a sörkert felépítésével kezdődött, majd az érkező vendégeket kellett fogadni, rendeléseket felvenni, kiszolgálni őket és fizettetni. Záráskor a sörkertben nem szabadott semmit sem hagyni és rendet kellett tenni a benti értékesítő téren is. Az italpultot le kellett törölni a kávégépet és a pohár mosógépet kitisztítani, a készleteket feltölteni, illetve a szemetet kivinni és szelektíven szétválogatni. Ahogy teltek a napok egyre több mindent tudtam saját magam, segítség nélkül megcsinálni és a szeptemberre már én irányítottam a pincérek egy részét és betanítottam az új alkalmazottakat.

Az asztalfoglalások személyesen az üzletben vagy telefonon keresztül történtek és minden foglalást az erre kijelölt könyvben rögzíteni kellett. Ilyen alkalmakra a szokásostól eltérően kellett megteríteni az asztal. Először is fehér abrosz került az asztalra és az evőeszköztartó korsó levettük róla. A szalvétákat asztalcsúcs formájúra kellett hajtogatni és az alaptányérra tenni, melyet a vendégek érkezésekor elvettünk. Azonban, ha sült oldalásra történt előrendelés, az asztalra, csak kék- fehér kockás szalvéta kerülhetett és a tányér mellé citromos kéztörölköt biztosítottunk. A legtöbb asztal foglalás vasárnaponként volt. Ilyenkor előre ültetési rendet készítettünk és névre szólóan kártyát kellett írunk, amit a megfelelő asztalra kitettünk. Vasárnaponként mindig friss virág és gyertya került az asztalokra.

A rendezvények előkészülete akár több napot is igénybe vett. Ez függött a rendezvény jellegétől és az ott megjelenő vendégek számától. Általában a mellékszobában vagy a szalonban kerültek megrendezésre, külön kérésre természetesen volt lehetőség a sörkertben vagy a vendéglő részben is. Ilyenkor egy alapos takarítással kezdünk, majd fehér abrosszal, asztalcúcsra hajtott szalvétával és az evőeszközök kihelyezésével megterítettük az asztal. Felkerültek az asztalleltárok, a poháralátétek és a dekoráció. Feladatkörömbe tartozott a dekorációs elemek megalkotása. A rendezvények alkalmával különösen fontos volt az alkalomhoz illő díszítés tervezése és a megrendelő igényének kielégítése. Ebben nagyon sokat segített egyetemi éveim alatt az évközi gyakorlatokon szerzett tapasztalatom. Többször előfordult, hogy a megrendelő külön alkalmi vagy ünnepi étlap összeállítását kérte. Bajorországban nem divat a svédasztalos fogadás, egy rendezvény kivételével mindig tányér szervizt alkalmaztunk. Azonban a magyar szokásoktól eltérően a kávé és a süteményt együtt a főétkezés után, egy kis idő elteltével fogyasztják csak. Erre azonban mindig büfé asztalt kellett felépíteni, melyre előre feltettük a megfelelő mennyiségű csésze és csészealj, a kávéskanalat, süteményes villákat, a kávé, cukrot és a tejet. A kávé nekünk kellett kiönteni a vendégeknek, míg a sütemény fogyasztás önkiszolgálással történt. A rendezvény lebonyolítása után pedig össze kellett takarítani.

Rossz időjárás esetén a forgalom is jelentős mértékben csökkent. Ilyenkor került sor az értékesítőtér alapos takarítására: ablakok tisztítása, portörlés és az ülögarnitúrák porszívózására. Ilyenkor többször segítettem a takarítónak a raktárhelyiségek kitakarításában és a mosásban is. Alkalmanként elláttam a szobalányi teendőket. Ilyenkor két fajta takarítást kellett csinálnom: érkező vendég esetén a szobát kellett előkészítem, mely magába foglalta a teljes körű takarítást és az ágyazást. A szálló vendégek szobájában, pedig az ágyat be kellett vetni és a fürdőszobát kitakarítani és a szemetes kiüríteni.



Úgy érzem nagyon sokat fejlődtem azon a téren, hogy hogyan is kell a vendégekkel helyesen és kedvesen bánni. Volt szerencsém megtapasztalni a vendégek több típusát: a kedves és

udvarias típust, de az öntelt és lenéző fogyasztó sem volt ritka. Megtanultam az emberekkel bánni és felismerni az egyes vendégfajtákat. A rövid kis beszélgetések kapcsán nagyon sok pozitív véleményt kaptam munkámról és kedvességemről. Megköszönték, hogy méltatom őket pár szóra, mivel ez manapság igen ritka, pedig ezért jönnek vendéglőbe, hogy valami jót egyenek egy kellemes családi környezetben, de ehhez kell a pincérek odaadása és odafigyelése is. Először nehézséget jelentett megértenem mit is mondanak, mivel a bajor német nagyon sokban eltér az iskolában tanult szépirodalmi némettől. Így a gyakorlatom kezdetén inkább az italok kitöltésében és az ételek szervírozásában segítettem, hogy elkerüljem a kellemetlen szituációkat. Nagyon sokat segítettek a törzsvendégek e félelmem leküzdésében akik, ha nem érttem valamit körülírással vagy beszédtempó lassításával próbáltak rávezetni mondandójuk tartalmára. Így kint tartózkodásom végére már egy keveset én is tudtam bajorul beszélni. A nyelvi problémák leküzdése után már rendeléseket is vettem fel, illetve fizettem. Meglepő tény volt számomra azt tapasztalni, hogy egy németül nem beszélő vendég esetén az ottani felszolgálók nem tudtak velük angolul kommunikálni.

Lehetőségem nyílt megismerni egy új kultúrát ezáltal szélesíteni látókörömet és tudásomat. Az új helyen sikerült olyan kapcsolatokat kötnöm, melyek nagy segítségemre lehetnek majd a későbbiekben saját üzletem megnyitásakor. Véleményem szerint nagy tapasztalatot szereztem a felszolgálásban és a kötetlen baráti beszélgetések kapcsán bepillantást nyerhettem az üzleti vezetés szépségébe és nehézségeibe. Együttműködőbb lettem és a kritikát nem élem meg rögtön tragédiaként. Az Eckinger- Wirt csapata már az első pillanattól fogva nagyon kedves és segítőkész volt velem. Láttam és része is voltam a pénteki és vasárnapi törzsasztalos beszélgetéseknek, ahol megfigyeltem miként viselkedik egy igazi vendéglős. A mai világban sokszor megfeledkezünk a barátság értékéről, a mesélés és a meghallgatás örömről. Nem lehet az ember jó vendéglős, ha nem képes az emberekkel beszélgetni és igazán érdeklődni mi is történt velük. A vendégszeretett és a vendéggel való törődés majdnem annyira fontos, mint az étel minősége és kinézete. Empatikusabb és nyitottabb lettem embertársaim felé továbbá határozottabb is. Tudásom nemcsak a vendégekkel való bánásmód elsajátításában fejlődött.

A rendezvényszervezések alkalmával, ha csak a dekorációért is, de felelős voltam a döntés én rám volt bízva. Eleinte nehezen ment majd idővel egyre hamarabb voltam képes a döntéshozatalra, ami úgy gondolom nagyon fontos tényező egy jó üzletember életében. Tapasztalatot szereztem más emberek irányításában és rá kellett ébrednem arra, hogy ez valójában milyen nehéz és felelősség teljes feladat.



Nyelvtudásom sokat fejlődött kint tartózkodásom alatt, mely szintén nélkülözhetetlen tudás a vendéglátásban dolgozóknak. A bajor szokások egy része eltér, a magyar gasztronómiában követelt elvárásoktól. Míg Magyarországon nem illik leültetni egy éppen étkező vendég mellé egy újonnan érkezettet, addig a gyakorlati helyemen ez nem jelentet problémát. A pohár alátétek használata szintén tradíció náluk, ha véletlen nem volt az asztalon, akkor a vendég akár ezt sértésnek is vehette. Magyarországon szintén nem gyakori a házi kedvencek jelenléte az értékesítőtérben, melyre Németországban külön íratlan szabály vonatkozik. A rendezvények esetében többször találkoztam olyan ételsorral ahol a süteményt és a kávékat hamarabb szolgálták fel, mint a főételt. A vörösbor nem igényel hűtést, azonban a fogyasztói szokások miatt nem tárolhattuk szobahőmérsékleten. Számomra megdöbbentő volt az is, hogy ha a vendég csak 125 ml vörös bort kért, akkor már nem vörösboros pohárban kellett kiszolgálni, hanem a kisebb méretű fehérboros pohárban. Mikor rákérdeztem ennek okára, egyszerűen a szokásokkal indokolták.

Az ERASMUS adta lehetőségekkel élve körülbelül három és fél hónapot töltöttem kint Németországban. Ez az időszak jelentősen befolyásolta világnézetemet és jövőképeimet. A gyakorlat során nagyon sok tapasztalatot és ismerőst sikerült szerezni. Több munkatársammal és a főnököm családjával még azóta is tartjuk a kapcsolatot. Nagy hatással volt rám vendégszeretetük és figyelmességük, melyeket szeretnék a saját életembe is belecsempészni. Elsődleges célom az, volt, hogy nyelvtudásom fejlesztésével egy időben gyakorlati ismereteim tárháza kiszélesedjen. Másodlagosan pedig élményekkel is szerettem volna gazdagodni, melyeket majd büszkén mesélhetek el családomnak. A helyi rendezvényeken és a müncheni Oktoberfesten való részvétel, a városnézések, melyek közül kiemelkedik Salzburg és Burghausen örök emlék maradnak.



De nem feledkezek el a munka utáni jó hangulatú beszélgetésekről Elenával, az erdei sétákról Berta nénivel és Nickivel, baráti vacsorákról és a Sylviával és Patival közös sütésekről sem. Nagyon hálás vagyok Vroninak, Sophienak a jó tanácsokért és a törzsvendégeknek a biztatásért és kedvességükért.

Remélem az évek során még sok diáknak, egyetemistának megadatik ez a lehetőség, mellyel külföldön tölthet el rövidebb-hosszabb időt. Az ERASMUS nemcsak a nyelvtudás elmélyítésére adott lehetőséget. Az új kultúra és az új közeg olyan létfontosságú tudást adott át nekem, melyet az iskolapadban ülve még a legjobb tanár se képes, mert vannak olyan dolgok, melyeket át kell élni ahhoz, hogy megértsünk.

