

# Szobaellenőr voltam...

Kiderült: a fizetővendég sem mind „angyal”,  
de a Budapest Touristnál is van még mit javítani

„*Audiat et altera pars*” — szól a latin intelem, azaz: hallgattassék meg a másik fél is. Mélyebb értelmé, hogy meghallgatás nélkül senkit sem szabad elítélni. Igen üdvös lenne e bölcs mondásra nálunk is gyakran emlékezni.

Nekem például abból az alkalomból jutott eszembe, hogy — több kritikai megjegyzést hallván a fizetővendéglátásról, — elhatároztam: *felcsapok ellenőrnek*, ebben a minőségben szerzek gyakorlati tapasztalatokat az említett témakörben, meghallgatva nemcsak két, hanem több felet is.

Működésem helye a *Budapest Tourist* volt, ahol *Egerváry Istvánnénak*, a fizetővendégszolgálat ellenőrzési csoportvezetőjének „munkatársaként” készítetem riportomat. Mint kezdő ellenőr, megtudtam, hogy a Hivatalnak 2800 szállásadója van. Az ellenőrzési csoport munkatársai — jelenleg hatan — déli 12-től este 1/2 7-ig járják a várost, hogy feladatukat teljesítsék: szerződéseket hosszabbítsanak és *meggyőződjenek a vendégszobák állapotáról*.

— Elsődleges szempont a szobák, mellékhelyiségek tisztasága, a bútorok, a festés, a mázolás állapota, — mondja *Egerváryné*, — de egyéb észrevételt is teszünk, ha úgy látjuk, hogy a vendég nyugalma, kényelme valamely okból nincs biztosítva. Mércénk elég magas, s ha azt tapasztaljuk, hogy a szállásadó kifogásainkat többszöri figyelmeztetésre se orvosolja, — *felmondjuk a szerződést*. Persze igyekszünk mindent türellemmel, tapintattal intézni, talán ennek is köszönhető, hogy közülük sokan már 5—10 éve vannak velünk szerződésben. Mert türelmet, megértést kell tanúsítanunk nemcsak a vendég, hanem a szállásadó iránt is, ez természetes. Tennünk kell ezt azért is, mert — bár a fizetővendéglátás jogszabályai egy sereg kérdést tisztáznak —, *arról nincs rendelet, hogy milyen legyen az idegenforgalmi szervek, hivatalok és a szállásadók közötti jog-kötelesség viszony*.

— Úgy érzem, — folytatja az ellenőrzési csoport vezetője, — hogy a Hivatal nem tudja megvédeni a szállásadókat, csupán kötelességüket rögzíti. Pedig sokszor védelemre szorulnak. Azt hiszem, nem mondom újdonságot, amikor azt állítom, hogy a vendég se mindig „angyal”. Hogy egészen durva példával kezdjem, — mert ilyen is megesik, — egyik külföldi megverte szállásadónkat, egy öreg nénit, mert az — jogosan — nem engedte be lakásába a vendég partnernőjét. Vagy: volt, aki egy személyre szóló ötnapos beutalóval kettesben állított be a megadott címre. A szállásadó kérte: fizesse meg a differenciát, vagy az összeg „lelakása” után — tehát két nappal előbb — hagyja el a lakást. A külföldi, közölte, hogy pénze nincs, de el se költözik. Mit tehet ilyenkor a szállásadó? Ha jó szomszédai vannak, hozzájuk fordul segítségért esetleges nézeteltéréseknél, vagy belenyugszik a veszteségbe.

— Ismeretes az is, hogy a vendég néha súlyos anyagi károkat okoz és vagy nem ismeri el, vagy egyszerűen odébb áll. Szeretnék néhány példát erről is megemlíteni. Szállásadóink közül sokan nyugdíjasok, de nagyrészüket dolgozik. Utóbbi esetben a vendég egyedül marad a lakásban. Ha van telefon, természetesen használja és nem egy ízben fordult elő, hogy a vendég távozása után derült ki: *interurbán telefonbeszélgetésekkel óriási számlát hagyott maga után*, amit „elfelejtett” kifizetni. Egyik szállásadónk nemrég sírva jött be egy ilyen ügyből származó 2700 forintos telefonszámlával...

— De van a károkozásnak sok egyéb módja is, hogy csak a legegyszerűbbet említsem, a *bútorrongálás*. Nem egyszer hívnak ki bennünket a szállásadók, nézzük meg mit művelt a vendég. Az említett esetekben semmit nem tehetünk, — legfeljebb tanácsokat adhatunk, — a szállásadónak mindezt a vendéggel kell elintéznie. Volt egy próbálkozásunk, tárgyaltunk az Állami Biztosítóval. Kértük: dolgozzanak ki egy speciális, a fizetővendégszolgáltatásra vonatkozó biztosítási rendszert, azonban az *Állami Biztosító ezt nem vállalta*. Ez is a probléma bonyolultságára utal.

Az ellenőrzési csoport vezetőjével folytatott beszélgetésünk meg-megszakad. Jönnek a szállásadók kérdéseikkel, panaszaikkal. Idős, fejkendős néni lép be — sírva.

— *Egész augusztusban nem volt lakóm*, — zokogja, legalább havonta tíz napra adjanak vendéget kedveském!

Elképesztően hangzik, hogy ilyen eset előfordulhat a főszézonban, amikor a szobakiadók pultjainál hosszú sor kígyózik és *szobahiány miatt elküldik a vendégeket*. S hogy tényszerű legyek, közlöm is a néni neve és címe: Muzsi Jánosné, a XI. Fehérvári út 35. IV. 17. számú szövetkezeti lakás tulajdonosa.

*Egerváryné* megnyugtatja a szállásadót: menjen haza, még aznap kap vendéget és előkeríti *Muzsiné* kartonját a szobakiadók pultja mögül. Az előkerítés nem könnyű feladat, a nagy forgalomban úgy látszik nincs idő rá, hogy a *kartotékokat helyükre tegyék*. *Muzsiné* kartonja se volt besorolva, ám némi keresés után előkerült. (Ez is másolat volt, az előző elvesztett). Magam is meggyőződtem róla: bejelölték, hogy a szoba egész augusztusra ki van adva. Ki jegyezte be? Szígnő sehol. További nyomozómunka a számfeltes-nél is kiderül, hogy a bejegyzés téves, *Muzsinénak* igaz a volt.

Az eset kíváncsivá tett, sejtette, hogy az adminisztráció és annak szervezeti felépítése többrendbeli *hibalehetőségre, félreértésre ad alkalmat*. Márpedig ez azt eredményezi, hogy a vendéget elküldik, — a szoba pedig üresen marad.

*Egerváry Istvánné* — kérésemre — ismertette a munka folyamatát. Elmondta, hogy a vendéggel a szobakiadók érintkeznek, ők töltik ki a szobákat, a vendég reklamációi is itt hangzanak el. Viszont a szállásadók az ellenőrzési csoportnál panaszkoznak, ha nincs vendégük, vagy egyéb sérelem éri őket. Következésképpen: mivel a kiadók a vendéggel, az ellenőrzés a szállásadóval van szoros kapcsolatban, — *mindkét csoport a maga véleményét hajtogatja*. Ezek a vélemények azonban ritkán egyeznek, mert a két csoport egymástól függetlenül dolgozik. Az ellentétek pedig hátráltatják a munkát, sértik mind a vendég, mind a szállásadó érdekeit.

Erre is van példa: az egyik szállásadó kiutasított egy külföldi párt, mert azok éjnek idején olyan hangos mulatozást vittek véghez, hogy *fellármázták az egész házat*. Másnap aztán a vendégek bementek a *Budapest Tourist*hoz és a szobakiadótól új címet kértek, mondván: „az eddigi olyan piszkos volt, hogy ők ott nem maradnak”. A szobakiadó — anélkül, hogy az ellenőrzési csoport véleményét kikérte volna, hiszen ott ismerik a szobák minőségét — felhívta a szállásadót és felelősségre vonta. Kérdés: vajon szerencsés-e a jelenlegi szervezeti forma olyan nagyforgalmú helyen, mint a *Budapest Tourist* fizetővendégszolgálat?

## IDEGENFORGALOM

1973 OKT

910.2

Másnap aztán magam is elindultam, hogy ellenőrként több szobát megtekintsek. Sajnos nem volt szerencsém: nyolc címből mindössze hárman tartózkodtak otthon. Felvetődött a kérdés: *helyes-e az ellenőrzést déli 12 és este 1/2 7 között végezni?* Hiszen a szállásadók közül sokan dolgoznak és a rendelkezések szerint is csak 17 óra után kötelesek otthon tartózkodni. Sok így az „üres járat”.

Otthonában találtam viszont az V. Arany János u. 9. II. 5-ben a szállásadót, *Jaksitsné*t, aki elmondta, hogy állandóan otthon tartózkodik. Valószínűleg ennek is köszönhető, hogy a lakás ragyogó tiszta, a szállásadó érkezésemkor takarított. Szép, tágas, különbejáratú, gázfűtéses a vendégszobája, s a mellékhelyiségek is minden szempontból kielégítőek. Kérdéseimre, hogy van-e panasz, csupán azt kifogásolta: *augusztusban egy hétig nem volt vendége.*

A második otthon talált szállásadó, *Matyasovszky Gézá*né, az I. Fenyő u. 7. számú kertés házban ad ki lakosztályt. A körülmények itt is kifogástalannak bizonyultak, a vendéglátó viszont ugyancsak arról panaszkodott, hogy *ritkán kap vendéget.* Megnéztem a vendégkönyvet, eszerint az *idén* április 27—28-án, május 27-én és június 25-én — tehát négy napig — volt *lakója.* Július 10-én a szállásadó maga szerzett egy brazil vendéget, aki hosszabb — körülbelül egy évig tartó, — gyógykezelésre érkezett Magyarországra. Így *Matyasovszky*né problémája egy időre megoldódott.

Végül *Bárdos Dezsóné*t látogattam meg, az I. Tigris u. 48. számú szép, új modern házban levő öröklakásban. Erre a címre egyebek között azért mentem el, mert a szállásadó panaszt tett a *Budapest Tourist*nál vendégére, mondván azt, hogy az terror alatt tartja őt: *előírja*, mikor használja saját mellékhelyiségeit, kirakja fridzsideréből élelmiszereit, meghatározza, mikor fekdjön le aludni, mikor keljen fel — és rongálja a lakást.

*Bárdosné* nem tartózkodott otthon, a lakásba azonban bejutottam. Vendége fogadott, aki nem mutatkozott félelmetesnek, — dehát lakva ismerik meg egymást az emberek. Viszont láttam, hogy a vendég el-sötétítópapírt szögezett az ablakra és ezzel valóban rongálta az ablakon a mázolóást.



Két napig voltam a *Budapest Tourist* fizetővendégszolgálatának ellenőre, s bár ez nem nagy idő, mégis sikerült néhány tapasztalatot szereznem. Az elmondottakhoz még annyit szeretnék hozzáfűzni: *a Hivatal érdeke, hogy ne csak vendégei, hanem szállásadói is elégedettek legyenek.* Ezért utóbbiak problémáival is többet kell foglalkozni. Főleg — mint ahogy riportom során kiderült, — a leggyakoribb panasszal: a szobák megfelelő töltésével. Mert *ez már nemcsak a Budapest Touristnak, hanem összidegenforgalmunknak is érdeke.*

(bánki)