

KORDOS SZABOLCS

LUXUSHOTEL,
HUNGARY 2.



ÚJABB MAGYAR
SZÁLLODASZTORIK



21. SZÁZAD
KIADÓ

Budapest, 2019

ELŐSZÓ

– ÚJABB KÖR A FORGÓAJTÓN



Éjjel tizenegy óra van, és egy hatalmas konferenciaszálloda legfelső emeletén írom ezeket a sorokat. A véletlen hozta így, hogy pont egy hotelszoba íróasztallámpájának fényénél vetem papírra, azaz képernyőre az előszót. Ha már így esett, legalább stílusos a háttér. Izgalmas belegondolni, hogy hat emelettel alattam kezd elcsendesedni a lobbó, már csak néhány kaptos vendéget perdít befelé a forgóajtó, a helyi Péter pedig lassan, de biztosan belecsúszik az éjszakába. Ennek a napszaknak fontos szerepe lesz a könyvben, majd meglátják! A kötetben leírt esetek nagy része lagymatagnak tűnő hajnali órákon meteoritként csapódott be a luxusszálloda személyzetének

életébe. Ezekben a történetekben a tartós éjszakázástól ébren alvó recepciósok veszik fel a harcot a sokszor szintén módosult tudatállapotban lévő vendégekkel. A helyi Péter talán azért fohászkodik, hogy ezen a szép, hűvös májusi éjszakán nyugodt, eseménytelen műszakja legyen. Míg én a billentyűzeten klimpírozom, egy másik szobában valódi vagy csak erre az éjszakára szóló, fizetős, gépies szerelmek köttetnek, üzletek dőlnek el, kapcsolatok és függőségek csapdájában vergődnek vendégek, vagy egyszerűen csak boldogan hajtják álomra a fejüket. Sorsok, kultúrák, életutak váltakoznak ajtóról ajtóra.

Amikor hónapokkal ezelőtt elkezdtem az interjúalanyok felkutatását, eredetileg arra készültem, hogy felfrissítsem a nyolc utánnyomást megélt *Luxushotel, Hungary* című könyvemet pár történettel. Hét év telt el az első kötet megjelenése óta, én pedig alig vártam, hogy újra kedvenceim, a luxusszállodaipari dolgozók közelében lehessenek. Nem véletlenül volt ez a témája a *Hungary*-sorozat első kötetének: máig a szállodák vonzanak

a leginkább a bemutatott világok közül. Gyűltek a sztorik, egy nap pedig jeleztem a kiadónak, hogy írok inkább egy teljesen új könyvet, bőven van még muníció. Jó volt újra ebben a közegben mozogni, átélni, leírni történeteiket. A luxusszállodák dolgozóiban különös módon keveredik az elegancia, a romlottság, a lazaság, a komolyság, a vásottság és a szolgálatkészség. Izgalmas elegy.

Hét év alatt alapjaiban változott meg a hazai szállodaiipari helyzet, beindult a biznisz, sorra nőnek ki a semmiből a kacsalábon forgó hotelek. Egyre nagyobb tömegek igénylik a magas színvonalú szállodákat, ám egyre kevesebben tudják megfizetni az igazi luxust. Ettől aztán az ötcillagosok elnégycsillagosodnak, a négycsillagosok pedig próbálnak feltörni az ötcillagosok szintjére. Vidéken megjelentek a hazai gazdagokra és szupergazdagokra (tényleg létezik ilyen szó, azokra utal, akiknek a személyes vagyona ország-részek GDP-jével vetekszik) és külföldi turistákra szakosodott elit kastélyszállodák, wellnesshotelek, amelyeknek a belső világa össze

sem hasonlítható a pestiekével. A *Luxushotel, Hungary* első részének írásakor kizárólag a néhány nagy, fővárosi luxusszállodára koncentráltam, ezúttal azonban kiterjesztettem az érdeklődésemet a vidéki felső kategóriás házakra is.

A régi, hűséges olvasóknak talán nem kell elmagyaráznom a munkamódszeremet, ám remélem, sokan lesznek, akik most először vesznek a kezükbe *Hungary*-könyvet. Ez a sorozat a kíváncsi embereknek íródott, azoknak, akik szeretnék tudni, mi történik a zárt ajtók mögött, érdeklődnek a világ dolgai, valamint azok háttere iránt, és egyáltalán nem bánják, ha az új információk megszerzése közben jól is szórakoznak. Újságíróként rájöttem, hogy ha a hagyományos úton próbálkozom, engedélyt kérek a sajtóosztálytól az interjúra, majd névvel, címmel kérdezem a riportalanyokat, akkor gyakorlatilag semmit sem tudok meg arról, hogy milyen egy szállodában dolgozni. Azt hallom majd, amit hallanom kell, mert a nyilatkozó nem en-

gedheti meg magának, hogy őszinte legyen. Más megoldást választottam hát, a luxusszállodák dolgozóit külön utakon kerestem meg. Kávézókban, bárókban, irodákban, lakásokban találkoztam velük, és teljes anonimitást ígérve arra kértem őket, hogy meséljenek magukról, az életükről, mindennapjaikról, tapasztalataikról. A történetek, a folyamatok, a hangulat mind valódiak, legfeljebb annyit tettem az interjúalanyok azonosíthatóságának elkerülése érdekében, hogy egy-egy sztorit picit, a lényegét nem érintve megváltoztattam, bizonyos információkat pedig az ő érdekükben nem osztottam meg. Csilla, Lili, Kristóf és a többiek nem fiktív szereplők, karakterüket hús-vér emberekről mintáztam, azonban átestek némi változáson. Elképzelhető, hogy amit a valóságban egy fiatal nő mesélt, az egy idősebb férfi szájából hangzik el, és fordítva? Hogyne! Lehetséges, hogy valaki a kollégája történetét a sajátjaként adja elő? Simán. Egyes beszélgetőtársaim mindenképpen ragaszkodtak az anonimitáshoz,

hiszen zárt világban élnek és dolgoznak, titkokkal körbevéve egy olyan környezetben, ahol a diszkréció mindennél többet ér. Mások, akik már kiszálltak a mókuserékből, kevésbé félnek a következményektől. A cél az, hogy ez a könyv hiteles és valós képet adjon a hazai luxusszállodák életéről, miközben megvédi azokat is, akik megbíztak bennem, és leültek velem beszélgetni. Bizalmat kérek az olvasótól is: higgye el nekem, hogy az információkat valóban hozzáértő emberektől, biztos forrásoktól szereztem be.

Az első könyv megjelenése után rengeteg e-mailt, kommentet és megjegyzést kaptam, részben az alkalmazottak, részben pedig a vendégek viselkedése kapcsán, amelyekben „borzalmasnak” és „gyomorforogatónak” nevezik a szállodai sztorikat. Sokan úgy érezték, hogy az iparág mocskos titkairól rántottam le a leplet, és a könyvből azt a tanulságot szűrték le maguknak, hogy többé egyetlen hotelbe se teszik be a lábukat. Ezen őszintén meglepődtem. Mi több, a riportalanyaim is.

Teljesen másként éltem meg az interjúkat. Megbotránkozás helyett mélységes tiszteletet érzek a profi szállodások iránt, akik az emberi természet mindenféle megnyilvánulásával találkoznak, és képesek azokat a helyükön kezelni. Ehhez a szakmához humor kell, mint ahogyan a könyv feldolgozásához is: az itt olvasható történetek nagy része természetesen extrém eset, a szállodások olyan pillanatokat osztottak meg velem, amelyek őket is mélyen megérintették, netán megrázták. A kedvesen köszönő, illően viselkedő vendégek vannak túlsúlyban, mégis, nekik ezeken a lapokon kevesebb figyelem jut. Elnézést, ilyen ez a szakma.

Az előző részben sokat foglalkoztam a házban belüli kis maffiákkal, stiklikkel, lehúzókkal, lopásokkal. Ezt a témát akkor tiszteségesen körüljártam, nem is térek vissza rá. A mostani könyvben főleg a *front office*, vagyis a porta és a recepció életére koncentrálok, hiszen ők találkoznak a legtöbbit a vendégekkel, és értesülnek mindenről, ami a házban

történik A második rész megírásához több tucat szakmabelivel interjúztam az igazgatótól a szobalányig. Ismerkedjenek meg velük.

Kordos Szabolcs
2019. május 15.

MOSOLYKOMMANDÓ – NŐK A FRONTON



Az első rész írása közben igyekeztem a szálloda életének legkülönbözőbb területeiről kéríteni interjúalanyokat. *Sales manager*, bárpultos, pincér, londiner, igazgató, recepciós, portás, szobalány is a „hálómba” akadt. Ezúttal főként a *front deskre*, vagyis a vendégekkel a legszorosabb kapcsolatot ápoló portásokra, recepciószokra, menedzserekre koncentráltam. Közülük is kiemelkedik három hölgy, akik rengeteget segítettek nekem abban, hogy belélessak a 21. századi szállodaiipar felsőbb szegletébe. A hölgyeket összekovácsolja a hivatásuk, hiszen mindannyian elegáns hotelek recepciószai, azonban személyiségük és körülményeik is teljesen eltérőek. Beszédes talán,

hogy kivel hol találkoztam először. Lilivel egy sörözőben beszéltük meg a találkozót, a szabadnapján este tízre, Katát én látogattam meg vidéki otthona közelében, Noémi pedig egy főleg üzleti találkozókra szakosodott kávézóban „fogadott”, hibátlan sminkkel.

Lili egy ötcsillagos belvárosi szálloda apartmanházának állandó éjszakása. A harmincas, szingli lány élete a kultúra és a színház. Rengeteget olvas, jobban ismeri a pesti színházi kínálatot, mint bármelyik hivatásos kritikus, műveltsége és kétségbevonhatatlan intelligenciája ellenére azonban nem vádolható különösebb ambíciókkal. Ezt nem én állítom, hanem ő maga: tudja, hogy többre, másra is képes lenne, azonban a kényelem a szállodában tartja. Élvezi, hogy éjszaka él, sokat olvashat, nincs sem igénye, sem mersze, hogy ennél nagyobb felelősséget vállaljon. Ahogyan a bulinegyed egyik kocsmájában poharazgatva kibukott belőle, az emberekhez is furcsa viszony fűzi. Egyrészt élvezzi, ha olykor-olykor megszólalhat, másrészt sze-

ret falat is húzni maga köré. A recepciós pult remek terep erre, hiszen lehetőséget biztosít a párbeszédre, ugyanakkor arra is, hogy visszavonuljon a csigaházába, ha túl személyessé válna a kommunikáció. Maximálisan megfelel neki az apartmanhotel családi jellege is.

– Hozzánk azok a jó módú vendégek jönnek, akik hosszabb távon maradnak, emiatt jóval kisebb a fluktuáció, mint egy átlagos hotelben. Megismerjük egymást a vendégekkel, egy elegáns társasház ez, portaszolgálattal. Szeretnek bennünket az itt forgató filmes stábok is, részben azért, mert itt a sztárok nincsenek szem előtt. Az apartmanházak címe kevésbé ismert, mint a hagyományos szállodáké, itt el tudnak bújni – mondta Lili, aki a vendégei között tudhatta Jeremy Ironst – őt igazi angol úriemberként írta le –, sőt Meryl Streep színésznőt is, akivel amolyan anya-lánya típusú barátság is kialakult.

– Megismerhettem ezeknek az embereknek a hétköznapi arcát, ami a munkám egyik legnagyobb áldása. Nálunk senki sem akart

naponta más matracot vagy friss orchidea-csokrot, beérték azzal, hogy kaptak egy kellemes otthont meg egy kis odafigyelést. Ha az ember nem rajong, nem nyomul, viszont mindig ott van, ahol kell, és számíthatnak rá, akkor a sztárok is befogadják. Itt vagyok én, az egyszeri, alulfizetett lány a Ferencvárosból, és Meryl Streep behív magához, hogy kóstoljam meg a főztjét, mert pihenésképpen kotyvasztott valamit, de szerinte elég ízletes lett. Pár napra rá anyám pogácsáját ette a hollywoodi díva. Máskor ott ültem Jeremy Irons mellett, és együtt néztük a laptopját, hogy hol található jó biciklis útvonalat a Balaton mellett. Imádott motorozni és biciklizni is. Egy harmadik sztárnak meg babakocsit néztem, mert jött utána a felesége, hozta a porontyokat. Sienna Millerrel pacsival köszöntöttük egymást. Lehet, hogy az életem nem egy nagy szám, ezek a pillanatok azonban menővé teszik – mondta Lili.

Kata a legfiatalabb a három hölgy közül, és az egyetlen vidéki, egy kastélyszálló állandó bútordarabja. Csendes, törekeny lány-

nak tűnhet, de bőven van benne spiritusz és erő. Kimondottan szereti a munkáját, bírja a pörgést. Kipróbált már néhány szakmát, most úgy látja, hogy a vendéglátásnál akár egy életre is lehorgonyozhat. Egy kis faluból származik, ahol nap mint nap ugyanazok az emberek vették körül, most gyorsabban változnak az arcok, zajlanak körülötte az események.

– Hullámvasút az életem, egyik nap a kedvességgel találkozom, másik nap a gonossággal, de legalább vannak érzelmeim, tudom, hogy élek. A barátom nehezen szokta meg az életformámat, a hétvégék és az ünnepnapok a munkában a legkeményebb időszakok, ha kell, éjszakázom, amikor pedig reggeles vagyok, már ötkor kibújok mellőle az ágyból. Közhely, de nehéz ezt megemészténie egy civilnek, még akkor is, ha megérti, hogy a mi szakmánkban nincs választási lehetőség. Nyilván hazaviszek mindent a szállodából, amit aznap kaptam, jót is, rosszat is. Ez egy ilyen világ, ha szeret eléggé, akkor megmarad mellettem. A szállodából viszont

nem választok, a kastély a munkahelyem, nem keverem a műfajokat – mondta.

Kata rögtön az első héten megmártózott a mély vízben, fontos ember fogadására készült fel a kastélyszálló, egy miniszter érkezett családi víkendre a felesége és a gyermekei kíséretében, a vezetőség tagjai pedig olyan feszültek voltak a vizit miatt, hogy a puszta érintésükkel is feltöltöttek volna egy mobiltelefont. Katát meglepte a készültség mértéke, hiszen „csak” egy kormánytagot vártak, nem az állam- vagy kormányfőt, a hatóságok mégis olyan számban lepték el az épületet, mintha legalábbis az angol királynő bálozna az amerikai elnökkel. Kutyaák szagolták végig az összes sarkot robbanószer után kutatva, technikusok kerestek esetleges lehallgatókészülékeket, a nyilvántartásban pedig álnéven szerepelt a VIP, és a beavatottak lelkére kötötték, hogy senkinek se beszéljenek az érkezéséről. Az érintett lakosztályokra plomba került, senki sem léphette át a küszöböt a miniszter érkezéséig.

– Megijedtem, hogy mindig ilyen feszült és merev lesz a hangulat. A több száz ágyas kastélyszálló teljes kapacitással működött, de valójában mindenki azon remegett, hogy csak a VIP-vendégünkkel ne történjen semmi. A miniszter és családja számára lefoglalták a báltermet, ők ott költözték el a vacsorájukat, azt azonban kikötötték, hogy a pincér csak az előtérig tolhatja a kocsit, mert nyugodtan, külsősök jelenléte nélkül szeretnének beszélgetni. Elképzelttem magam előtt, ahogyan a háromszáz fős bálteremben a nehéz csillárok alatt néhányan falatozzák a vacsorát, a hatalmas térben visszhangzik a poharak csilingelése és a villák koppanása. A konyha is úgy készült, hogy nekik külön, à la carte készítik el az ételt, erre a feladatra maga a főszakács állt be a sorba, pedig neki általában az irányítás a feladata, nem a főzés. Nem bírtam a kíváncsiságommal, és a család távozása után megkérdeztem a konyhán, hogy mi volt a menü. Rántott hús krumplival és uborkasalátával. Ennyi. Egy komplett konyha állt vigyázzban négy napon keresztül, ők pedig

rántott húst rendeltek. Amikor a hivatali fekete autók kigördültek a kastély udvarából, hirtelen jókedve lett mindenkinek, és a befeszült főnököm is leengedett, mint egy lyukas gumimatrac. Megnyugodtam, hogy nem lesz itt rossz dolgom, csak a minisztertől félték úgy, mint a tűztől.

A kislányos külsejű, de éretten gondolkodó fiatal nőnek a szállodaiparban a vendégek kicsinyessége volt a leginkább meglepő, nem ezt várta, amikor először büszkén magára öltötte az ötcsillagos egyenruháját.

– A reggeliztetés hosszú műfaj egy turista-hotelben. A családok egy része ott ül hét-től tízig, gurulnak már a sok evéstől, de fel akarják tölteni magukat, hogy ebédre ne kelljen költeni. Szegény gyerekeket valósággal tömik: dzsemes croissant, tojásrántotta, bacon, palacsinta, sonkás szendvics, mindent beléjük akarnak nyomni, és idegesek lesznek, ha a kicsi két falat után már nem kér többet. Felhúzzák magukat, hogy otthon bezzeg eszel, most, hogy ingyen lehetne, meg nem kell semmi. Szeretnék néhány év múlva anyá-

vá válni, ám amit gyereknevelés terén látok másoktól, az rémisztő. Az anyukák pánikba esnek, amikor rájönnek, hogy nincs net az étkezőben, mivel foglalják így le a gyereket? Ez az általános megoldás, beraknak egy mesét, nézze a gyerek, addig is csend van – mondta Kata. A kicsinyesség természetesen a törülközők fogyásában is jól megmutatkozik, volt olyan nyári hónap, amikor ötszáz – nem tévedés, ötszáz – törülközőt írtak le mínuszba, a harminc-negyven darab ellopása már-már extrém jó havi eredménynek számít.

– Mesélték az öregek, hogy annak idején igazi, minőségi, márkás törülközőket gyártattak, amelyek méltóak voltak a ház renoméjához. Ma a kínai piacról szerezzük az utánpótlást, olyan picik ezek a törülközők, hogy zsebkendőnek is beillenének. A fürdőköpenyekből ellenben kizárólag XXL-es méretet veszünk, a vendégek talán kevésbé lopják el, ha nem áll jól rajtuk. Ilyen mérvű lopás mellett nem tudom hibáztatni a tulajdonosokat, hogy az olcsóbb megoldást választják, igényesek akartak lenni, a piac viszont nem hagyta,

hogy azok is maradjanak. Főleg a magyarok lopnak, de nem azért, mert a külföldiek talpig becsületesek lennének. A fapados járatok felhígították ugyan a vendégekört, de mivel a csomagok után fizetni kell, mindenki egy szál kézipoggyással érkezik, abban pedig még egy törülközőnek sincs hely visszafelé – sorolta Kata. A fiatal lány a maga csendes módján, finom humorérzékével próbálja kezelni a mindennapok megpróbáltatásait, szeretné, ha a *housekeeping* nem vele üvöltözne, amiért a vendég a vártnál korábban érkezik, és örülne, ha a vendég se tépné le a fejét, amiért a *housekeeping* képtelen az időutazásra. Amúgy az élet szép.

Noémi a társaival ellentétben karrierszállodás. Ezt tanulta, erre a szakmára készült egész életében, a négy csillagot elfogadta mint érdekes tapasztalatot, azonban álmaiban soha nem adta alább öt csillagnál. Céltudatos, kemény nő, aki tudja, hogy mit akar. Legalábbis korábban tudta. Ma már azonban sodródik az életben, mint Lili, csakhogy míg kolléganője csendesen élvezte a nihilt, addig ő

nagyon is akar haladni, dolgozni. A szállodásból azonban kezd kiszerezni, új szenvedély pedig egyelőre nincs láthatáron. Szerinte olyan lehet ez, mint egy rossz házasságban haldokolni, nem mintha bármikor próbálta volna ezt az élményt.

– A kiváló tanulmányi eredményemmel és a külföldön szerzett gyakorlatommal azt hittem, hogy sétagalopp lesz jó állást találnom. Azzal azonban nem számoltam, hogy kívülálló vagyok, nincs szállodás a családban. Így azért nehéz. Ez egy zárt kör, amikor végre felvettek valahova, és elindultam a felfelé a ranglétrán, mindenki azt találgatta, hogy kinek a kije vagyok. Egyre vadabb elképzelések kaptak szárnyra, az a kézenfekvő megoldás, hogy senkinek senkije, egyszerűen csak ezt tanultam, és jó vagyok abban, amit csinálok, nem jutott a kollégák eszébe. Telefonkezelőként kezdtem, az igazán kemény iskola volt, hozzánk futott be minden hívás házon belül és kívül egyaránt. Bokszsák voltam fülessel a fejemen egy ablak nélküli szobában. A vendégekkel egyáltalán nem

érintkezhattunk, még egy levegőt sem szívhattunk velük, egy hátsó ajtón keresztül közlekedtünk ki-be az épületből, ám ránk is ugyanaz a smink- és dresszkód vonatkozott, mint a vendégtérben dolgozókra. Ötletem sincs, hogy miért. A vendég engem szúrt le, ha baja volt, a *housekeeping* megkért, adjam át a recepciónak, hogy nyasgem, a recepció velem osztatta ki a *housekeepinget*, a leendő vendég pedig érdeklődött, neki miért drágább a négy hónapja lefoglalt szobája, mint a barátnőjének, aki tíz perce *bookolt*. Ömlesztve kaptam az ipar minden problémáját, ám arcok nem társultak a hangokhoz. Amikor *concierge*-é váltam, büszkén viseltem a címet. Nőként különösen nehéz bekerülni ebbe a férfiak dominálta szakmába, de összehoztam. Ott ért az újabb arculcsapás. A portások élete korántsem olyan már, mint amilyennek a tanárainm lefestették, ők még abban a korban szocializálódtak, amikor a vendégnek le kellett adnia a kulcsát, és voltak kérdései. A kulcs azóta kártya lett, és senki nem adja le, a kérdéseire pedig a Google-tól várja

a választ – mondta Noémi, és egykori hírlapíróként rögtön a saját szakmám, a papíralapú sajtó haldoklására asszociáltam. Ugyan létezik még az ipar, ám koránt sincs már olyan jelentősége, mint amilyen egykor volt. A portás szakma a végórát éli: a legmagasabb színvonalú hotelekben még kérnek ezt-azt a vendégek, ám a legtöbb esetben a *concierge* már biodíszlet csupán. Noémi azonban kemény nő, helyettes *front office manager*ként most a vezetésben éli ki magát, közben pedig küzd a kiégés ellen. Őt aligha kell félteni, ha zsákutcába tévedt is, előbb-utóbb megtalálja az útját. Ha nem, csinál egyet. Ő az a típus.

Lilivel, Katával és Noémivel beszélgetve nem kerülhettük el a szexista témákat sem, az ajánlatok ugyanis úgy záporoznak felénk, mint a levélre a nyári eső. Nem mintha férfiak nem kerülnének hasonló helyzetbe, Péter és Kristóf is beszámolt hasonló élményekről, de a fiatal nők többszörösen ki vannak téve a vegzálásnak. A történeteik kísértetiesen hasonlítanak.