

# Uszodamester Szakmai ismeretek



Vízimentők Magyarországi Szakszolgálat

## I. Történeti előzmények

A fürdés története szétválaszthatatlan az emberiség történelmétől. A víznek, mint életető elemnek tisztelete ősidők óta tudatunkban rögződött. Érthető, hogy a források már régóta a szent helynek kijáró tisztelettel öveztek. Már az ókor bölcselői is a négy őselem közé sorolták a vizet. A fürdés – hasonlóan sok más szokáshoz – igen régen vallási tartalmat kapott. Buddha, Brahma hívői a folyók szent vizében megmerülve – hitük szerint – lelkük megtisztulását, testük betegségének gyógyulását várják még ma is.

E megtisztulás gondolata évezredekken keresztül nyomom követhető. Az egyiptomi, zsidó, görög, mohamedán és ókeresztény rituális szokásokban jelentős szerepe van a vízben való fürdésnek.

Még a vallási értelmezés inkább csak keletre jellemző, az antik görögöknél, sőt talán elődeiknél is már a test kultúrájának, a tisztálkodásnak, a test edzésének a szolgáltatába állították a fürdözést. A fennmaradt falfestmények, ókori vázáképek is erről tanúskodnak.

A fürdőkultúra egyik legősibb leletét Indiában tárták fel az Indus folyó mentén. A legalább 5000 éves ősi város burkolt utcái alatt összefüggő csatornahálózat húzódott, a fürdőszobákat közműves vízhálózat látta el vízzel. A feltárások során egy 30x60 méteres fürdőcsarnokot találtak, amelyhez egy nagy méretű sportpálya is csatlakozott. Az itt feltárt fürdő alakja, formája a 3000 évvel későbbi római, pompeji fürdőkre emlékeztet.

### A legjelentősebb európai fürdőkultúrák, amelyek fürdőkultúránk kialakulását alapvetően befolyásolták

#### Görög fürdőkultúra

A görög fürdőkultúra – amely egyben az európai kontinens legősibb fürdőkultúrája – legrégebb nyomainak i.e. másfélezer év körüli időkből maradtak fenn. Az akkori felfogás szerint a fürdés a testet és a lelket egyaránt megtisztította.

A tengerben, folyókban történő úszás mellett nagy szerepet töltött be a házi melegfürdő. A görögök a magányos fürdözést kedvelték a kádfürdők kultuszát alakították ki.

#### Római fürdőkultúra

A római birodalom történelme során az építészeti alkotások között mindig jelentős szerep jutott a fürdőknek. Az egykori hatalmas birodalom területén ma is mindenhol megtalálhatók a fürdőemlékek.

A rómaiak a többmedencés, különböző hőfokú társas fürdőket kedvelték. Több római fürdőben tornacsarnok is volt. Fürdőkben a nők és a férfiak soha nem fürödtek együtt, ezek vagy külön női és férfirészlegekkel rendelkeztek, vagy a népfürdő jellegű kisebb fürdőket váltott időbeosztással üzemeltették nők, illetve férfiak részére.

A fürdők a római birodalomban a társadalmi érintkezés jelentős fórumai is voltak. A fürdőzés közkedvelt népszokássá a római birodalomban vált.

A birodalom fővárosát, Rómát egy hatalmas vízvezeték-hálózat látta el vízzel, amely biztosította a "Örök város" mindennapi vízigényének kielégítését. A vízfelhasználók sorában előkelő helyet foglaltak el a közfürdők.

Az egységes birodalom végnapjaiban, nagy Constantinus uralkodása idején (307-337) Rómának 856 népfürdője és 15 melegvízű termálja volt.

Méreteiben, jelentőségében kiemelkedett Caracalla fürdője. A fürdő 220x114 méter alapterületen épült, 66 helyiséget foglalt magába, amelyekben 1600 db márvány szék is található volt. A 4 nagy medence összesen 1300 m<sup>2</sup> vízfelülettel és 2000 m<sup>3</sup> térfogattal rendelkezett.

#### Török fürdőkultúra

A törökök kétfajta fürdőt építettek: gőz- és melegvízes fürdőket.

Az eredeti török fürdőkultúra jellemzői:

- a) a nagyfokú víztakarékosság (ezt a közel-keleti vízhiány indokolta),
- b) a meleg levegőben való izzadás (ez volt a fő szempont),
- c) célszerű berendezés,
- d) fényűző, nagy kényelmet biztosító, tágas kialakítás.

#### Északi népek fürdőkultúrája, szaunák

A szaunák a hidro-termoterápiás eljárások egyik típusa, amely szélsőséges hőingerek - meleg levegő, hideg levegő, hideg víz - váltakozó alkalmazásával a hőregulációra, a keringés szervrendszerére, de közvetve az egész szervezetre edző tényezőként hatva fokozza az egészséges ember ellenállóképességét, és javítja általános állapotát.

Az ún. izzasztó fürdők - ezek közé tartozik a szauna is - évezredek óta ismert eljárások. Számos kutató szerint közös eredetre vezethetők vissza. Feltételezik, hogy az izzasztó fürdők őse a görög-római és az orosz gőzfürdők, amelyet a finnek a népvándorlás során Észak-Európába kerülve az adott terület éghajlati és geológiai adottságaihoz adaptálva, száraz hőlégfürdőként honosítottak meg, illetve fejlesztették tovább. Jóllehet a középkorban a német államokban igen elterjedt volt a mai szaunákhoz hasonló hőlégfürdő, az évszázadok folyamán azonban a finnek ápolták legkitartóbban ezt a kiváló testedző eljárást, így jelenleg őket tekintik a szauna fürdő kifejlesztőinek, ezért e módszer finn neve vált általánosan használatossá.

Régebben az ún. "füstös szaunák" voltak ismertek, amelyeket a kivitelezéstől függően kívülről, vagy belülről fűtöttek. Az utóbbi időben a füstös szaunákat felváltották az elektromos fűtésűek.

#### Magyarországi, budapesti fürdőkultúra

A mai Budapest egykori területén az illir-pannon népelem volt az első település alapító, utánuk következtek a kelták, a római hódítás idején már lakott volt. Pannónia – hazánk mai területének jelentős része – közel 2000 esztendeje került római uralom alá. A rómaiak magukkal hozott magas civilizációja, a tisztaság kedvelése abban is megnyilvánult, hogy sűrűn építettek vízvezetékeket, csatornahálózatot, magán- és nyilvános fürdőket.

A római kort tekintjük a budai fürdők legelső virágkorának.

Az Óbudától északra, Aquincumban feltárt fürdőmaradványok e kor legjelentősebb emlékei. A feltárt polgárvárosi nagy közfürdő, az ún. kettős (férfi-női) fürdő, valamint a kis közfürdő is bizonyítéka a kor jelentős fürdőkultúrájának. Valószínű, hogy a mai Római strand területén feltörő forrás jelentős szerepet játszott abban,

hogy a rómaiak ezt a környéket választották lakó-, illetve táborhelyül, hiszen Aquincum és Táborváros vízvezetékibe innen került a víz.

A római birodalom bukása után, a középkorban a fürdőket Magyarországon, de Európa-szerte is hanyatlásnak indult. Ebben valószínűleg nagy szerepe volt annak, hogy a kereszténység, a katolikus egyház a meztelen emberi test látványát elutasította, fürdőellenes álláspontra helyezkedett. Kezdetben a szerzetesrendek is tiltották a nyilvános fürdőzést.

Az Árpád-házi királyok korában a budai gyógyforrások már ismertek voltak, és hogy azoknak mekkora jelentőséget tulajdonítottak, az kitűnik abból is, hogy a város felső és alsó végein elterülő városrészeket Felsőhévíznek és Alsóhévíznek nevezték. II. Endre (1205 – 1235) leányának, Erzsébetnek kórházat építtetett a Gellért-hegy lábánál – a mai Gellért fürdő helyén – ami “Szent Erzsébet ispotája” néven vált ismeretessé. A korabeli leírások szerint a hegy lábánál ömlő melegvízben fürdették a betegeket, felismerve annak gyógyító hatását.

Zsigmond király idejében a budai fürdők ismét virágzásnak indultak. Zsigmond uralkodása idején Buda városa lett a királyi székhely. A város virágzásával együtt a fürdőélet is felporzó. Az ebben az időben kiadott Budai törvénykönyv külön fejezete említi a fürdőket, megállapítva, hogy a nyilvános fürdőházak a társadalmi érintkezés jelentős színhelyei. A ma is üzemelő gyógyfürdők közül a Ráczfürdő az, ami minden valószínűség szerint a XV. században, Zsigmond király idejében épült. Később, Mátyás király uralkodása idejében királyi fürdőnek is emlegették, mert állítólag ő a fürdőt a palotával fedett folyosóval köttette össze, hogy a várból könnyen, kényelmesen elérhető legyen. Ekkor érte el Buda igazi felvirágzását és ez a fürdőket sem kerülte el. A korabeli írók is dicsőítették a fürdők gyógyító erejét.

A budai fürdők újabb fénykora, az egyébként szomorú emléké a török hódoltság idejére esik. A törökök Budán a számos bővízű, melegvízes forrás vizének felhasználásával főként melegvízű fürdőket építettek.

A magyarországi török fürdők jelentősen eltértek a tulajdonképpeni török fürdőtől. Ennek okai:

- a) az itt fakadó hőforrások bő vízhozamai nem indokolták a víztakarékosságot;
- b) itt keveredett a római és az eredeti török fürdőkultúra (megjelentek a társas, többmedencés fürdők, amelyeknek a római kori fürdőkhez hasonlóan jelentős szerepük volt a társadalmi életben is);
- c) a fürdőket már gyógyfürdőzés céljaira is használták.

Meg kell jegyeznünk, hogy a törökök a medencés fürdőket csak források fölé építették, mert vallásuk szerint az állóvíz alkalmatlan a testi tisztálkodásra, ilyen célra kizárólag folyó, vagy csurgó víz az alkalmas.

A törökök tehát a budai fürdőket gyógyfürdőknek tekintették, de ezek használatánál is szigorúan vették, hogy a fürdőzők leöntéssel tisztítsák meg testüket, mielőtt belépnek a fürdőmedencébe.

Ebben az időben Buda legnevezetesebb középületei között tartoztak a fürdők.

Ekkor épült a ma is működő Rudas fürdő, ami a köztudatban úgy szerepel, hogy 1556-ban Szokoli Musztafa pasa építette. A valóság valószínűleg az, hogy Ali budai pasa kezdte meg az építést és Szokoli Musztafa pedig a

rosszállapotban lévő fürdőt nagy gonddal helyreállította. A törökök Zöldoszlopos fürdőnek nevezték.

A Király fürdő építéséhez Arslám budai basa kezdett hozzá, de mivel közben a szultántól megkapta a selyemzsinórt, így Szokoli Musztafa fejezte be. A fürdő érdekessége, hogy eredetileg sem volt önálló vízbázisa. A várfalon belül épült fürdő melegvíz-ellátása a lőpormalom melletti fürdőből (mai Lukács fürdőből) vörösfenyő vezetéken keresztül történt. Valószínű, hogy építésének idejében a törökök már tartottak a vár ostromától és biztosítani akarták az ostrom alatt is a fürdőzés lehetőségét.

A XVI. században Szolimán szultán és Szokoli Musztafa bővítette, szénítette a római kori eredetű Császár fürdőt, amit az épület falába beépített, kőbe vésett török felirat versbe foglalva mond el. A ma is meglévő kupolás fürdőt Veli bég fürdőjének hívták.

A másfélszázados török uralom után a budai fürdők fejlődése megkezdte. Nagyrésztük tönkrement, és ha helyre is állították őket, további fejlesztésükre tulajdonosaik nem fordítottak gondot.

A fürdőkultúra újabb fejlődésének lehetőségét a tudományok eredményei teremtették meg. A XIX. században a balneológia, az orvostudományok, de nem utolsósorban a mélyfúrás technika nagyfokú előrelépése megteremtette a fürdők fejlődésének újabb lehetőségét. Ez a fürdőélet olyan föllendülést eredményezett, amely lényegében egészen a II. világháborúig tartott.

A korábbi intuitív vonzás lassan a fürdőtől távolabbi vidékek lakosait is gyógyító, üdítő vizekhez csalogatta, majd mind terebélyesedőn a belföldi s a külföldi idegenforgalom is bekapcsolódott ezek használatába.

Ebben az időben lett ismert hazánkban az északi fürdőkultúra, a “finn-orosz” fürdő, melynek jellegzetessége a szauna. A főleg hőhatásokon alapuló fürdőlétesítmények különböző formái ennek nyomán szintén beépültek a fürdőinkbe. Ezek a hőlég- és gőzkamrák, valamint a hidegvízű medencék.

1891-ben megalakult az Országos Balneológiai Egyesület, mely tagjai sorában a legjobb szakembereket egyesítette. Célja a Balneológiát és annak segédtudományait gyarapítani, széles körben ismertetni a hazai fürdőket és ásványvizeket.

Erre a korszakra esik a Zsigmond Vilmos által 1867-ben fűrt margitszigeti I. kút létesítése. Ez volt Budapest első melegvízes artézi kútja. (Mélyisége 118,5 méter, hőfoka 43,8 °C.)

Ezt követően került sor a mai Hősök terén az ún. I. sz. kút létesítésére, amelyet ugyancsak Zsigmond Vilmos hozott létre. A kút furása 1868. november 15-én kezdődött és 10 év múltán, 1878-ban készült el. (Mélyisége 970,48 méter, eredeti vízhozama 528 liter/perc, hőmérséklete 73,9 °C.) Ez a kút tette lehetővé az első pesti gyógyfürdő-kombinát létrehozását.

A XIX. század közepétől lényegében a II. világháború megkezdéséig sor került a régi fürdők felújítására, korszerűsítésére és lehetővé vált korszerű fürdőkombinátok létrehozása. Ezek közül a legjelentősebbek:

- 1860-ban nyílt meg a Hild József tervei alapján klasszicista stílusban újjáépített Császár fürdő
- 1893-ban alakult Részvénytársaság valósította meg a Lukács fürdő teljes átépítését, melynek eredményeként a fürdőkombinát a Széchenyi gyógyfürdő felépítéséig

Budapest legmodernebb és leglátogatottabb gyógyfürdője.

- 1869. május 14-én adták át a Margitszigeten épült díszes, háromszárnyú Ybl Miklós által tervezett Szent Margitszigeti (máshol Szent Margit-, illetve Ybl) gyógyfürdőt.
- A főváros által a városligeti Nádorszigeten épített ideiglenes Artézi fürdő 1881. július 30-án nyílt meg, majd 1909. május 7-én megkezdődött a városligeti Széchenyi gyógyfürdő építése, mely 1913. június 16-án került eladásra.

A fürdő 1927. augusztus 19-én stranddal, uszodával egészült ki, és ekkor az épület két oldalán lévő női és férfi fürdők is kibővítésre kerültek.

A jelenlegi Szabadság-híd építése során lebontott Sárosfürdő helyén – melynek török kori medencéje ma is megtalálható a Gellért tér alatt – 1918. szeptember 26-án nyílt meg a főváros által Stark Izidor, Sebestyén Artúr és Hegedűs Ármin építőművészek tervei alapján épített Szent Gellért gyógyfürdő-szálló, mely 1927-ben hullámfürdővel, majd 1934-ben a téli kert helyén pezsgőfürdő uszodával bővült.

A fürdők felszabadulás előtti, közel 100 évig tartó utolsó aranykorára tehető az uszodák, fürdőházak létesítése, és a századforduló idején a hagyományos fürdők mellett az ún. szabad fürdők kialakulásának kultusza is, melynek keretében bécsi mintára a Duna partján szabad uszodák létesültek.

1860-ban nyílt meg a Császár fürdő fedett 25x10 méteres női, és nyitott 50x25 méteres férfi medencéje. Egészesen 1930-ig, a Nemzeti Sportuszoda megnyitásáig ez volt a főváros egyetlen, nemzetközi szabványméreteknél megfelelő sportuszodája. A fedett medence, mint “női ásványvíz úszófürdő” volt ismert, a férfi uszoda pedig, mint “243 vetkőző fülkével és árnyékos fákkal körükerített óriásuszoda, a kontinens legnagyobb ásványvíz uszodája”. A “női ásványvíz úszófürdő” Budapest legelső fedett uszodája volt.

1896-ban épült fel a Rudas fürdő fedett uszodája, 1885-ben pedig megnyitott a Lukács uszoda.

A Csillaghegyi Árpádfürdő RT 1919-ben kezdte kifejleszteni a Csillaghegyi strandot.

1921-ben került sor a Palatinus strandfürdő megépítésére, majd 1937-ben megtörtént bővítése, korszerűsítése. Ekkor épült a modern bejárati épület az öltözőkkel, valamint az étterem és a hullámmedence. Majd sorra épültek a strandok (Albertfalvai, Cinkotai, Lőrinci, Kispesti, Püskösdürdői, Rákócshalmi).

A fürdők fejlesztésében, népszerűsítésében elért eredményeink és fővárosunk páratlan adottságai alapján került sor 1937-ben a Nemzetközi Fürdőügyi Kongresszus megrendezésére Budapesten.

A II. világháború alatt, Budapest ostroma során a fürdőépületek és berendezések nagy része 40-60 %-os károsodást szenvedett. A Margitszigeten lévő Ybl fürdő oly mértékben, hogy később teljesen le kellett bontani. A Rudas és Rácz fürdőknek csak a sérült részei kerültek lebontásra, és ezek eredeti állapotukban mind a mai napig nem lettek helyreállítva.

A felszabadulást követően egyetlen cél lehetett, a súlyosan sérült fürdők rohammunkával történő helyreállítása. Ezt indokolta az is, hogy nemcsak a fürdők, de a buda-

pesti lakások, fürdőszobák döntő többsége is romokban hevert, és így a fürdők irányában egy nagyfokú “tisztasági fürdői” igény is jelentkezett.

A felszabadulás után lényegében a 70-es évekig nem volt pénzügyi lehetőség átfogó fürdőrekonstrukcióra, ekkor is csak a Gellért fürdő egyes osztályainak felújítása kezdődhetett meg.

A felszabadulás után lényegében a 70-es évekig nem volt pénzügyi lehetőség átfogó fürdőrekonstrukcióra, ekkor is csak a Gellért fürdő egyes osztályainak felújítása kezdődhetett meg.

Súlyosbítja a helyzetet, hogy 1938-hoz viszonyítva a fürdők forgalma megháromszorozódott, és Budapesten új közfürdő csupán egy épült az 1974. november 6-án átadott Újpesti gyógyfürdő és uszoda.

1948-tól fokozatosan épült ki a Dagály utcai Szabadság strand, melynek a vízellátását biztosító “Béke kút” fúrása 1944-ben fejeződött be. Az újabb strand- és úszómedencék vízigényét a saját vízbázis nem fedezte, ezért a Széchenyi fürdő kútjaiból vezettünk magas, 74 Co hőfokú vizet a Szabadság strandra.

A Csepeli strandot a Csepel Művek üzemi strandnak építették a felszabadulás után. Mivel üzemeltetése költségesnek bizonyult a vállalat számára, 1963-ban közüzemi kezelésbe adták.

## II. A masszáz

A fővárosi gyógyfürdők gyógyszolgáltatásai között kiemelkedő helyet foglalnak el a masszázások. Kialakulnak a messzi múltba nyúlik vissza.

A masszáz az emberiség gyógyító eljárásának egyik legősibb módja. A test felületén kézzel végzik és segítségével az alkalmazás helyén és azon kívül az egész szervezetben bonyolult hatásokat lehet kiváltani.

A masszáz mechanikai tevékenység és része az ún. mechanoterápiáknak. A mechanoterápiának két ága van:

- aktív, ide soroljuk a gyógytornát,
- passzív, a masszáz.

A masszáz igen sokrétű. Alkalmazhatják egészséges embereknél frissítő célzattal, a testmozgás pótlására, sportolóknál a sporttevékenység előkészítésére és fokozására, valamint betegek gyógyítására.

Az emberiség valószínűleg már az ősidőkben ismerte, alkalmazta. A masszáz eljárások a primitív, kezdetleges kultúrszínvonalon élő népeknél is elterjedtek.

Cokk leírása (XVIII. század) szerint Ausztráliában és Tahiti szigetén a bennszülöttek végtagjaik fáradtságát dörzsöléssel csillapították. Jáva szigetén a primitív törzsek a gyúrást fogamzásgátlásra használták.

Európában a masszázst az ókori görögök alkalmazták először. Hozzájuk az ismeretek Egyiptomból és a Közép-Keletről jutottak el.

A masszázsról az első írásos emlék i.e. 2698-ból, Kínából származik. Ebben a masszáz hatása és a kezelés menete is megtalálható. A kínaiak a masszáz távolhatásait is ismerték. Az ókorban a masszázst Japánban piaci mesterségként vakok végezték. Adatok vannak arra, hogy Indiában egészségügyi jellegű kezelésként alkalmazták és rituális eljárásokkal kötötték össze.

A Közép-Keletről és Egyiptomból terjedő masszáz módszerek fokozatosan formálódtak és hatottak a görögöknél használatos masszázra, ahol az már jelentősen elterjedt, és beletartozott a görögök általános testkultúrájába. A híres görög orvos Hippokrates (i.e. 460 –377) szerint jó eredményei tapasztalhatók az izomrándulások és helyretett ficamok esetében. Felhívja a figyelmet, hogy lázas beteget masszázni nem szabad.

Miután a római birodalom uralmát a görögökre is kiterjesztette, ezek az orvosi ismeretek Rómába is elkerültek.

Aszklepiosz (i.e. 128 – 56) a mechanoterápiát a rómaiakhoz örököltette át. Pontos leírásokat adott a masszázsról. Előírta, hogy hol kell erősen vagy gyengén, erős vagy lágy kézzel, olajjal vagy szárazon masszázni.

Galenus számos masszázsfogást írt le. Szerinte a testi tevékenység után végzett masszáz elősegíti a felhalmozódott káros anyagoknak szervezetből való kiürülését.

A rómaiak a masszázst széles körben használták frissítő jelleggel is.

A római birodalom bukása után a középkorban a korai materialista természettudományok hanyatlásnak indultak. Visszaesés következett be az orvostudományban és a testkultúrában is. Európában a masszáz feledésbe merült. Ebben az időben az arab orvosi iskolák messze haladottabb szelleműek voltak az európaiaknál.

Európában az 1500-as évektől kezdődően kezdték a masszázst ismét gyógyító célzattal használni.

A XIX. század elején Henrich Ling (svéd) vívómester a masszázst egy tornarendszerbe építette be, és ezzel megvetette az alapját a svéd-torának és –masszázsnek. Amit ma svéd-masszázsnek nevezünk, azt Mezger amszterdami orvos könyvéből tudjuk, aki Ling tanítványa volt. 1867-ben jelent meg műve, ami a masszázsról az első komoly összefoglaló munka. Mezgernek a német egyetemeken tartott előadásai jelentős hatást gyakoroltak a kor híres német orvosaira, akik a masszázst fokozatosan elterjesztették a gyógyításban.

### III. Budapest vízföldalatti felépítéséről

A főváros környékén a földtörténet középkorának elejétől kezdve hol tenger hullámozott, hol szárazföld volt.

A tízmillió évekig itt hullámozott tenger üledékeként maradt meg a mészkő és dolomit több ezer méter vastag rétegsora, amely a földtörténeti középkor elején, mintegy 200 millió évvel ezelőtt rakódott le. A földtörténet középkorának további, mintegy 120 millió évnyi időtartama alatt szárazföldként emelkedett ki ez a terület a környező tengerből. A szárazföldi időszaknak gyér nyomai maradtak csupán, ritkán előbukkanó vörös agyag és bauxitos agyag alakjában. Az előző időszak tengerében lerakódott mészkő és dolomit most összetöredezett, összehasadozott a kiemelkedés során, és szárazra kerülve lassú, de folyamatos lepusztulásnak volt kitéve.

A földtörténet újkorának első felében a középkori mészkő és dolomit lepusztult felszínére agyag-, márga-, homok-, homokkőrétegek települnek. Mészkő csak keskeny rétegben vagy egyáltalán nem fordul elő. E rétegek között foglal helyet az a szénteleg, ami itt vékony széncsík, ám folytatását a Dunántúl más területein bányásszák. Budapest mai területe a földtörténet újkorának mintegy 65 éve alatt többször kiemelkedett s így szárazföld volt, többször pedig a tenger szintje alá süllyedt, s a tengerfenéken halmozódott egymásra a lerakódott üledék sok-sok rétege. A földkéreg mozgása következtében törések, törésrendszerek keletkeztek, ezek tették lehetővé, hogy a víz beszivárogjon és mozoghasson.

Ha főváros térképe fölé hajolunk, szembeötlik a Duna csíkjával kettéosztott város két felének eltérő földrajzi arculata. Míg a folyó jobb partján, Budán hegység emelkedik a magasba, a bal parton, Pesten a messzeségbe nyúló Alföld szélén állunk, és a kettő határán folyik a Duna, ott, ahol a földkéreg szerkezetét is megszabó nagy, észak-déli irányú törés a folyó számára a legalkalmasabb helyet kínálja.

A földtörténet középkorában az itt hullámozott tengerben lerakódott mészkő és dolomit a Budai-hegységben több mint 400 méterrel emelkedik a Duna szintje fölé. Ugyanezek a kőzetek két-három kilométer távolságra a legkeletibb hegytetőktől, a Pesti oldalon 1000 méter mélységben vannak a Duna szintje alatt. Tehát míg Budán e kőzetek hegységet építenek fel, amelynek fő tömegét adják, pedig Pesten ugyanezek a kőzetek a medencének csak az aljzatát, fenekét képezik, s rajtuk a fiatalabb üledékek rétegei tetemes vastagságban töltik ki magát a medencét.

Mind a mészkő, mind a dolomit önmagában vízzáró kőzet. Azonban e kőzetek ridegek, így a szerkezeti mozgások hatására törnek, morzsolódnak. Az így fellazult kőzet repedéseibe a víz behatol, a szénsavat tartalmazó víz a szénsavtól mentes vízeknél sokkal erősebben oldja ezeket a kőzeteket. Hosszú idő alatt a kőzet hasadékaiban mozgó víz egész hasadékrendszereket tágíthat nagyobb üregek-ké, összefüggő járatokká. A mészkő és dolomit kőzetek tömegeiben végbemenő, a hasadékokat oldással tágító és üregeket alakító folyamatot karsztosodásnak nevezzük. Eredménye többnyire barlangok kialakulása.

A karsztosodott mészkő és dolomit ily módon nagy mennyiségű vizet tárol az összefüggő repedésekben és

repedésrendszerekben. E víz a föld felszíne alatti lefolyás végén bővízű forrásokban, ún. karsztforrásokban jut ismét felszínre.

A több ezer méter vastag karsztosodott mészkő és dolomit Budapesten olyan mélységig nyúlik a felszín alá, hogy az ott uralkodó hőmérséklet hatására a hasadékokban tárolt víz is felmelegszik, s ekkor a karsztosodott kőzettömegben tárolt víz, az ún. karsztvíz, annak egy része meleg forrásokban tör elő.

Eddig a város legjelentősebb kőzeteiről volt szó, amelyek a hegység fő tömegét és a medence aljzatát építik fel. Vegyük most sorra a fiatalabb kőzetképződményeket is, amelyek az idős alapkőzetekre rá a későbbi korban.

A földtörténet újkorának, a harmadidőszaknak az első felében (eocén) trópusi sekély tengervize borította azt a területet, ahol most Budapest terül el. A jól átvilágított, melegvízű tengerben a fenéken mészalagok tenyésztek és egyéb élőlények mellett a különösen sok apró, mézsvázat építő egysejtű állat élt. A számtalan egysejtű állat vázából és a mészalagok megkövült maradványából álló mészkő nagy területen található, az idős mészkőre és dolomitra közvetlenül rátelepülnek. Vastagságánál és karsztosodottságánál fogva jó vízvezető-víztároló kőzet. Minthogy az alapkőzetre települ, azzal tehát közvetlen összefüggésben van a benne kialakult karsztos hasadékrendszer és az abban tárolt víz is. A két nagyon eltérő korú képződmény hasadékaiknak rendszere egymással összefüggő, egységes karsztvíztároló.

Ugyanezekhez az óharmad időszeri képződményekhez tartoznak még jelentős vastagságú és elterjedésű márgarétegek. A márga főként agyagból áll és jelentős százalékban tartalmaz meszet. Az idősebb márgát a benne előforduló mohaállatokról nevezték el. A fiatalabb márga szinte kizárólag a Budai-helységben fordul elő, ezért budai márgának nevezték el. Mindkét kőzet vízzáró. Szerkezeti mozgások következtében összetört, széthasadozott rétegek ezek, amelyeknek hasadékaiban és oldással tágított járataiban éppúgy víz tárolódik, mint a mészkőben és a dolomitban. E két márgacsoportnak jelentősége a budai oldalon van, ahol a törések és járatrendszerek mentén mintegy közvetítik a mélybeli karsztos kőzetek vizét a felszínre.

Az óharmad időszeri fiatalabb szakaszában (oligocén) rakódott le – az akkor itt hullámozott tengerből – az a szürke agyag, amely több rétegben egymásra halmozódott. Az agyagrétegek közötti homok – és homokkő rétegek vezetik a vizet; mivel azonban vékonyak, a bennük tárolt víz nem számottevő.

A mintegy másfél-kétfélmillió évvel ezelőtt kezdődött jégkorszak idején az Ős-Duna vastag kavicsstelepet terített szét a mai Budapesttől délre eső területen.

A Duna szétteretett és a teraszokban elhagyott egykori kavicsgyáiban, a szemcsék hézagaiban tárolt víz jellegét tekintve talajvíz. Rendszerint összefüggésben áll az élővízfolyásokkal és a csapadékkal.

A karsztosodó kőzetek hézagaiban, járataiban, üregeiben található karsztvíz, amely lehet hideg, langyos és meleg. A felszíntől számított első vízzáró rétegen nyugszik a talajvíz, rendszerint szemcsés kőzetek hézagait tölti ki. A két vízzáró kőzet között elhelyezkedő vízvezető réteg tartalmazza a rétegvizet a szemcséi közti hézagokban.

Az egyes vízzáró kőzetek vize egymástól általában független. Az egymásra települő vagy szerkezeti síkok mentén egymással érintkező képződmények vize keveredhet, az érintkezés mértékének megfelelően kisebb vagy nagyobb mértékben.

A különböző vízfajták keveredése ott történhet, ahol a tároló kőzetek a felszín közelében vagy közvetlenül a felszínen vannak, vagy a mélyben egymással érintkeznek. A hegység és a medence találkozásánál sok a két igen eltérő szerkezetű részt egymástól elválasztó törés, és a rétegek közvetlen rátelepüléssel is érintkeznek egymással. A Duna vonalában, főként a budai parton áll fenn ez az állapot, a különböző típusú vizek tehát itt keverednek.

A Budapesti hévizek eredetüket tekintve karsztvizek.

A csapadékvíz a felszínről a mély felé tart, s eközben oldja azt a kőzetet, amelyben szivárog. A termálvíz a mélyből tör a felszínre, és felfelé haladtában, a felszállást előidéző nyomás és a magas hőmérséklet következtében fejt ki oldó hatását. A termálvizek által létrehozott igen gazdag és változatos jelenségeket a hévizek által kialakított, kitágított barlangokban egyedülálló látványosságként csodálhatja meg a látogató a Pálvölgyi-cseppkőbarlangban és a Szemlőhegyi barlangban.

A Budai-hegység karsztosodott mészkő és dolomit tömege nem áll magában. Része a Dunántúli-középhegység Keszthely mellett kezdődő és a Budai-hegységben végződő vonulatának.

A Budapest környékén a felszínen lévő karsztos kőzet együttes felülete mintegy 300 km<sup>2</sup>. Ha ehhez hozzáadjuk a Vác környéki rögöket is, közel 350 km<sup>2</sup> a karsztosodott, hasadékokkal át- meg átjárt kőzetek szabadon álló felszíne. Az ide lehulló eső egy része beszivárog, a felszínen nyúló hasadékokon és a járatokat követve egyre mélyebbre jut.

A Budapesti hévizek csapadék eredetűek. A Budai-hegységre és környékére lehulló csapadék beszivárgó része évszázadok vagy évezredek múlva termális vízként felszínre bukkanva képezik a budapesti ásvány- és gyógyvizeket.

A vízben oldott ásványi anyagok mennyisége és a víz hőmérséklete alapján területileg is jól lehatárolható három típus különböztethető meg a budapesti hévizek között.

Az első csoport vizei az egyszerű karsztvíz típushoz tartoznak. Ez a víz a főváros északi részén a pilisvörösvári völgy és a Rákos-patakot összekötő és az attól északra eső forrásokban és fúrásokban fordul elő. Ebbe a csoportba tartozik a Római fürdő és Csillaghegy, Lukács és Császárfürdő melletti József-hegy langyos forrásain kívül a Margitsziget északi végén lévő két kút a Szabadság strand Béke-kútja, Zugló Paskal-kútjának vize. Ezeknél a vizeknél a hőmérséklet arányában szabályosan változik az összes oldott alkotórész. A jellemző alkotórészek ebben a víztípusban a legkisebb mennyiségűek.

A második csoport vizei keskeny kelet-nyugati irányú sávban találhatók a város középső részén. A három nagy hőmérsékletű hévíz a margitszigeti II. sz. kút, továbbá a Városliget I. és II. sz. kútjának vize tartozik ide. Ez típusos termális mélykarszt víz.

A harmadik csoportba az Őrdög-árok vonalától délre fekvő források és fúrások vize tartozik. E területen a hévíz hőmérséklete és hozama csak szűk határok között változik. A Gellért-hegy környéki források a Csepeli és a Pesterzsébeti kutak vize tartozik ide.

A budapesti langyos és meleg források vize – vegyi jellegük alapján – a hidrogén-karbonátos vizek csoportjába tartozik. Ez a karsztvizek típusa, hiszen a mészkőből és dolomitból kioldott mésztalaj található meg főként az oldott anyagok között. Az első csoport vízének vegyi karaktere az egyszerű karsztvízzel azonos, tehát langyos karsztvíz. A többi budapesti forrás a hidrogén-karbonátos hévizek az országban egyedülálló két alapsorozatját alkotják. Az egyik a hidrogén-karbonátos szulfidos, a másik a hidrogén-karbonátos kloridos-szulfátos vizek csoportja.

A mészkő és a márga hasadékokból feltörő budapesti hévizek forrásaira általában jellemző a nagy hozam. Egyes budapesti forrásokból és kutakból percnként 5 – 10 m<sup>3</sup> víz is felszínre kerül. A dolomitból fakadó források hozama 1 m<sup>3</sup> körül van percnként.

Amint az már az előzőekben ismertettük a budapesti termálvizek csapadék beszivárgásból származnak. Ebből következik, hogy az utánpótlás mértékét a kitermeléssel túllépni sohasem szabad, mert akkor a források elapadása következik be. Ezért a termálvízzel, ezzel a pótolhatatlan kincsrel nagy gonddal kell gazdálkodni.

## IV. Ásványvizek

Az ásványvizeket 10 csoportba soroljuk dr. Pap Szilárd szerint:

1. Egyszerű langyos vizeknél az összes oldott szilárd alkotórész nem éri el 1000 mg-ot (1 grammot) literenként, de a víz évi középhőmérséklete forrásoknál a 20 °C-ot, a fűrt kutaknál pedig 25 °C-ot meghaladja (Akratotermák).

2. Egyszerű szénsavas (savanyú) vizekre jellemző, hogy oldott szilárd alkotó részekben szegények, de literenként több mint 1000 mg szabad szénsavat tartalmaznak.

3. Alkálihidrogén-karbonátos (alkalikus) vizek több mint 1000 mg szilárd alkotó részt tartalmaznak oldva, a kationok közül a nátrium-, az anionok közül pedig a hidrogénkarbonát-ioné a vezető szerep.

4. Kalcium-magnézium-hidrogénkarbonátos (földesmeszes) vizek. Ide tartoznak mindazok a vizek, amelyek literenként 1000 mg-nál több oldott szilárd alkotórészt tartalmaznak, és a kationok közül a kalcium, magnézium az anionok közül pedig a hidrogénkarbonát van többségben.

5. Kloridos (konyhasós) vizek közé azokat a vizeket soroljuk, amelyek literenként legalább 1000 mg oldott szilárd alkotórészt tartalmaznak. Ezeknél a kationok közül a kalcium-, magnézium, az anionok közül pedig a hidrogénkarbonát ionok vannak többségben.

6. Szulfátos (keserűsós) vizek. Literenként 1000 mg-nál több oldott szilárd alkotórészt tartalmaznak. Ezeknél az anionok közül a szulfát- ion van túlsúlyban, a kationok közül a magnézium- és nátrium -ion. A keserű vizek jellemző sója a magnéziumsulfát, ha nátrium szulfátot tartalmaznak, akkor glaubersós víz a nevük.

7. Vasas vizek. Ebbe a csoportba tartoznak azok a vizek, amelyeknek litere legalább 10 vagy 20 mg két vegyértékű vas-iont tartalmaz aszerint, hogy a víz szabad szénsavtartalma meghaladja-e az 1000 mg/l-t, vagy pedig nem.

8. Kénes vizek. Kémiai jellegük alapján más csoportba tartozó vizeket ebbe a csoportba is lehet sorolni akkor, ha a meghatározható összes kén tartalom legalább 1 mg/l.

9. Jódos, brómos vizek. E csoport vizei kémiai jellegüket tekintve általában a kloridos vizek közé tartoznának, gyógyászati szempontból mégis külön csoportba sorolhatók, ha a jód mennyisége literenként legalább 1, a brómé pedig 5 mg.

10. Radioaktív vizek. Hatását a bennük oldott rádium-sók, vagy bomlási termékek az ún. rádium-rádiumemanáció (radon) okozza. Rádiumos vizeknél legalább 10-9 gr rádium-ion, a rádium-emanáció (radon) tartalmú vizeknél legalább egy millimikrocurie rádium-emanáció (radon) jelenléte szükséges 1 liter vízben.

A felsorolt ásványvíz típusok összetett változatai is előfordulnak (pl. szénsavas-alkáli-hidrogénkarbonátos víz), és ezen kívül még – hőmérséklettől függően – a hévizek csoportjába is sorolhatók.

## V. Vízkémiailapismeretek, gyógyjavallatok

A víz (H<sub>2</sub>O) kémiailag tiszta állapotban színtelen, vas-tagabb rétegben halványkék, szagtalan és íztelen folyadék. Kémiailag tiszta vizet (desztillált vizet) lepárlással lehet készíteni. A földön a víz a leggyakoribb vegyület, a föld felszínének kb. 2/3 részét borítja.

A természetes vizek kémiailag soha sem tiszták, többkevesebb oldott anyag, lebegő szennyeződés és elnyelt gáz található bennük. Legtisztább az esővíz, amely a talajrétegeken keresztül szivároghatva a legnagyobb mennyiségben kalcium és magnézium sókat old, a benne elnyelt széndioxid segítségével.

A víz fizikai jellegét a hőmérséklete és a benne lévő, vízben oldhatatlan alkotórészek szabják meg.

A víz kémiai jellegét a benne oldott anyagok, vegyületek adják meg.

A természetesen előforduló vizeket eredetük szerint: csapadékvízre, felszínvízre, talajvízre és mélységi vízre osztályozhatjuk.

Felhasználás szerint megkülönböztetünk: ivásra, ipari célra, öntözési célra alkalmas stb. vizeket. A fürdők szempontjából az ivó víz minőségű víz jöhet számításba.

### Az ásványvizek összetétel szerinti csoportosítása

Az ásványvíz általában a Föld mélyebb rétegeiből származik és a közönséges víznél jóval koncentráltabb, töményebb. Ásványvíznek nevezük az olyan vizeket, amelyek literenként egy gr. (1000 mg) vagy ennél több oldott ásványi anyagot tartalmaznak. Kivételesen ásványvíznek neveznek el olyan vizeket is, amelyek az említettől kevesebb oldott anyagot tartalmaznak természetes állapotban, azonban alkotórészeik gyógyászatiilag igen aktívak, hatékonyak (pl. a lítium, metaborsav, mangán, stroncium, néhány mg-nyi mennyisége is már hatékony).

Azokat az ásványvizeket, melyek természetes állapotban melegebbek 20 °C-nál, termálvíznek nevezük. Egyszerű termálvizek azok a vizek, amelyek nem tartalmaznak az ásványvíznek megfelelő mennyiségben (1 gr/liter) oldott, szilárd alkotórészt.

### Gyógyvíz

A „Gyógyvíz” elnevezés jogi fogalom az az ásványvíz, amelyet az előzetes vizsgálatok gyógyászati tapasztalatok alapján az Egészségügyi Minisztérium annak nyilvánít.

A minősítés két feltétel alapján történik. Az egyik az ásványvíz kémiai elemzése, amely bizonyítja, hogy 1 liter vízben az oldott ásványi anyag meghaladja az 1 grammot. A másikkeltétel, hogy orvosilag igazolt gyógyítási eredmények legyenek.

A gyógyvizes kezelésekkel a balneológia tudománya foglalkozik. A balneológia szó a latin balneum (fürdő) szóból ered.

### Hidrogén-ion koncentráció (pH-érték)

A vízben előforduló hidrogén-ionok koncentrációját a víz pH-értékének megméréssel állapítjuk meg. Az ásvány- és gyógyvizek pH-értéke főleg azok szabad a szénsav és hidrogénkarbonát tartalmától függ. Befolyásolja még a víz pH-értéket kénes vizeknél a jelenlevő sza-

bad kénhidrogén is. Ha az ásvány- és gyógyvíz szabad szénsavának nagy részét elveszíti, és pH-értéke 8-ra vagy ennél is magasabbra felmegy. Ilyenkor a víz már lúgos kémhatásúvá változik. A gyengén lúgos kémhatás túlnyomórészt a hidrogénkarbonát és karbonát-ionok mennyiségétől függ.

A kémiai tisztaság víz pH-értéke 7. Ha ennél alacsonyabb, akkor a víz savanyú (savas) kémhatású, ha magasabb, lúgos kémhatás mértéke.

A pH-érték meghatározása gyakran szükséges, nálunk elsősorban a vízszűrő-forgatóval üzemelő medencék-nél. A vizek kezelése, vegyszerezése a pH-értéknek megfelelően történik.

### Gyógyjavallatok

Általában reumának nevezik azokat a betegségeket, amelyek gyógyfürdőkezelésre kerülnek, bár egy sereg olyan kórkép is tartozik ide, amelynek nincs köze a valódi reumához. Tüneteik: jellemző húzó-, szaggató fájdalmak, mozgáskorlátoltság, súlyos esetben megnyomorodás.

Röviden összefoglalva az idült mozgásszervi betegségek, az ízületek korral járó degeneratív bántalmi, a krónikus ízületi gyulladások, a köszvény inaktív állapotban, a gerinc degeneratív és idült gyulladásos, ferdüléssel és merevedéssel járó bántalmi, izomreuma, derékfájdalmak, ideggyulladások, ülőidegszába (ischias), karidegszába, idegbénulások.

Fürdőkezelést igénybe vehetnek ezen kívül a következő bajokra: ortopédiai betegségek, gerincferdülés, végtagrövidülések, veleszületett csípőficam, balesetektől származó mozgásszervi bántalmak, törések, ficamok; idegkimerülés, ideges nyugtalanság, álmatlanság; a szív és az erek betegségei; a légzőszervek hurutos betegségei, asztma, végül a foghús betegségei.

### Ivókúra javallatok

A gyomor-bélrendszer és az epevezeték idült, hurutos bántalmi, gyomorsav túltengés, gyomorfekély esetén ajánlják őket; továbbá a légzőszervek hurutja, légcsőhurut, hörghurut, a vesemedencék és -vezetékek, a húgyhólyag hurutos betegségei és vesekő-képződés ellen hatnak jól.

Alkalmazhatók köszvény, valamint az ivarmirigyek működésének gyengülése (Juventus forrás, Rudas fürdő) esetén is.

## Budapesti ásványvíz és gyógyvíz-források, valamint termelő kutak

Fürdők	Víznyerőhelyek	Vízhozam (l/min)	Mélység (m)	Hőfok (°C)
Csepel	termálkút	1550	1135,5	45
Csillaghegy	Árpád-forrás	1800	10,8	23,5
	József-kút	500	109,9	22
	Északi kút	2000	137,0	22
	Déli kút	2000	500,0	22
Gellért	I. termálkút	970	19,0	41
	II. termálkút	1500	17,0	43
Lukács	Római-forrás	1100	2,7	22 - 23
	Király-forrás	80	24,8	42
	Török-forrás	1000	4,0	24 - 26
	Boltív-forrás	1000	bizonytalan	22 - 23
	III. kút	1000	73,0	33
	IV. kút	1200	135,1	45
	V. kút	1200	156,0	41
Antal-kút	350	41,5	46 - 50	
Margitsziget	Magda-kút	1500	310,7	68,5
	III. kút	3000	236,5	38
	IV. kút	3250	105,0	37
Zugló	Pascal-kút	700	1735,0	70
Pesterzsébet	termálkút	600	664,5	43
	sós-jódos kút	110	112,1	15,1
Pünkösöd	Pünkösöd-kút	814	556,0	24,5
Ráczfürdő	Nagy forrás	300	7,0	41
Római	I.-II.-III.-IV. kút	3000 - 3500	5 - 10	21 - 22
Rudas	Juventus-kút	300	43,5	43
	Attila II. kút	160	36,8	43
	Hungária I. forrás	200	7,0	37
	Hungária II. forrás	15 - 40	40,0	42
	Diana-H-forrás	2 - 5	2,0	30
	(Mátyás, Kinizsi, Gülbaba, Török, Kossuth, Attila) forráscsoportok	20 - 1000	változó	33 - 40
Szabadság	Béke-kút	3000	123,0	36
Széchenyi	I. termálkút	275	970,5	69
	II. termálkút	3570	1256,1	76

## VI. Szolgáltatási etika

Feladatunk röviden összefoglalva: a fürdők üzemeltetése és fürdőszolgáltatások biztosítása. Ez a meghatározás érvényes minden olyan munkaterületre, ahol összefoglaló elnevezéssel fürdőszolgáltatást nyújtanak, legyen az masszírozás, lábápolás, iszap-, súly- vagy egyéb fürdőkezelés, valamint az ezekhez közvetlenül kapcsolódó szolgáltatások.

A következőkben szeretnénk röviden áttekinteni a „Szolgáltatási etika” értelmezését.

Az *Új Magyar Lexikon* „Szolgáltatás” címszó alatt a következőket írja:

„Szolgáltatás: a fogyasztók (személyek, vagy intézmények) részére többnyire ellenértékért végzett minden olyan tevékenység, amely nem eredményez új terméket.”

Ez önmagában még túl általános meghatározás, mert pl. nagyon sok tevékenységben, ami nem hoz létre új terméket, de nem hasonlítható a mi tevékenységünket is magában foglaló szolgáltatásokhoz. Közelebb jutunk meghatározásunk értelmezéséhez, ha a lexikonból a felsorolt példákat nézzük, amelyek a következők:

- „a) A meglévő termékek tárolása, megóvása, szállítása, karbantartása, stb., továbbá új termékek előállításához való hozzájárulás, pl. energiaszolgáltatás (ipari termelő szolgáltatások).
- b) Közületek és társadalmi szervezetek közhasznú tevékenysége, hírközlő szolgálat, egészségügyi, közoktatásügyi szolgáltatás, jogszolgáltatás, személyszállítás, stb.
- c) Egyes szabadfoglalkozásúak: orvosok, stb. tevékenysége.
- d) Személyes szolgáltatások végzése (borbélyüzemek, háztartásokat kiszolgáló javító vállalkozások, lakáskarító vállalkozások, mosodák, szállodák, szórakoztató egységek, stb. tevékenysége).

Az ipari termelő szolgáltatásoktól, a szállításoktól, stb. eltekintve a szolgáltatásaink zöme nem alkot új értéket, nem járul hozzá a nemzeti jövedelem gyarapításához, de társadalmilag szükségesek és hasznosak.”

A részletes definíciókból és a példákból megállapíthatjuk, hogy a fürdőszolgáltatás közhasznú tevékenység, egészségügyi jellegű szolgáltatás és a legtöbb esetben személyes szolgáltatás. Új értéket ugyan nem hoz létre, de gyógyító, betegség-megelőző, regeneráló, edző és erősítő hatásával a legnagyobb érték, az ember érdekét szolgálja.

### Az „etika” értelmezése, vizsgálata

Az „Etika” (görög szó) a filozófiának az az ága, amely a társadalomerkölcsi törvényeit, a történelmileg kialakult erkölcsi szokásokat és normákat, összefoglalóan az erkölcs keletkezését és fejlődését vizsgálja.

Az adott társadalom, illetve osztály erkölcsi arculatának, jellemző vonásainak és problémáinak elemzésével hozzájárul az emberek erkölcsi magatartásának formálásához. Elméletei többnyire nem önállóan, hanem különféle filozófiai és teológiai rendszerek részeként alakultak ki, magukban hordva e rendszerek idealista, vagy materialista jellegének hatásait.

Az etikai idealizmus az erkölcs normáit természetfeletti, isteni vagy szubjektív elvekből vezeti le.

Az ezzel szemben álló materialista tendenciájú etikai álláspont már az ókorban is az ember természetes szükségleteiből indult ki.

A „Szolgáltatás” és az „Etika” elemzését, értelmezését követően a „Szolgáltatási etika” rövid, tömör, közérthető meghatározása: a szolgáltatási etika nálunk a fürdőszolgáltatási tevékenység erkölcsi törvényeinek, szokásainak, magatartási normáinak összessége.

A szakmai tevékenység, az egyes fürdőkezelésekkel, fürdőszolgáltatásokkal kapcsolatos írott és íratlan jogszabályok, szokások és normák két nagy csoportban sorolhatók:

- A szorosan vett szakmai követelmények, előírások, ismeretek;
- Azok a magatartási normák, amelyek a szakmai követelményeknek elválaszthatatlan részei, tartozékai. Ezek jelentősége nem szabad, hogy háttérbe szoruljon!

A magatartási normák a szorosan vett szakmai követelmények, konkrétan a masszírozások, lábápolások, iszap-, súly- vagy egyéb fürdőkezelések meghatározott mozdulatelemeinek szoros kísérői, kiegészítői. Magukba foglalják a szolgáltatásokat, kezeléseket nyújtók és az azokat igénybevevők kontaktusát alkotó elemeket, annak felvételétől, a szolgáltatások bonyolításán át a kontaktus befejezéséig, legyen az beszéd, cselekedet, tevékenységi vagy magatartási kapcsolat.

Ezek a követelmények együtt teremtik meg feltételeit azoknak a minden igényt kielégítő szolgáltatásoknak, melyek kultúrált biztosítása alapvető feladatunk a fürdő dolgozóinak, akik a szolgáltatásnak e speciális területén kívánnak dolgozni.

A fürdőkezeléseket, szolgáltatásokat magukban foglaló erkölcsi törvények, szokások, magatartási normák érvényesülése, létrejötte, megvalósulása a fürdő dolgozóinak általános és munkahelyi magatartásában öltenek testet.

Feltételezzük, hogy a fürdőüzemek, osztályok dolgozói vállalják a követelmények érvényesítésének felelős, humánus tartalma mellett azokat a nehézségeket is, amelyek néha fokozott higgadtságot, önuralmat, de minden esetben fegyelmezett, udvarias magatartást igényelnek.

Az elvárásokat, erkölcsi magatartási normákat, összefoglalóan a ránk vonatkozó szolgáltatási etikát, két nagy csoportra oszthatjuk:

- általános magatartásra, és
- munkahelyi magatartásra.

Az általános magatartás követelményeinek meghatározásához egy köznapi, eléggé eluralkodott helyzetből indulunk ki.

Gyakran találkozunk már kora reggel munkába menet olyan esetekkel, amelyek enyhén szólva idegesítőek. Kezdjük példánkat a közlekedéssel. Különösen a reggeli csúcsforgalmak idején gyakori a zsúfoltságból, a tolkodásból eredő vélt, vagy valós sérelmekből adódó vita, veszekedés, amely nemcsak a vitázó, veszekedő, de a környezetükben lévő emberek magatartását is meghatározza. Ezzel az élménnyel, idegfeszültséggel térnek be az emberek valamelyik más üzletbe vásárolni. Az ott megütött, a szokástól eltérő hang, különösen, ha az elárúsító is hasonló idegfeszült állapotban van, nem kétsége, újabb ellentéte, nem kívánatos vitát, veszekedést szül. De ugyanez előfordulhat a fodrásznál, az utazási irodában, bármelyik hivatalban, munkahelyen is.

Ha nemcsak a vezető és a beosztott, hanem a közvetlenül egymás mellett dolgozó kollégák is ilyen idegfeszült állapotban kezdik meg a munkát, elég a legkisebb „provo-

kációs” esemény, hogy az idegek nemhogy megnyugodnának, hanem tovább borzolódnak.

Feltehető, hogy a munka befejezését követően ugyanaz az elárúsító, hivatali beosztott és fürdő dolgozója találkozik a fürdőben, akik a reggeli, majd a továbbiakban a napközbeni konfliktusokat átérték. Ezzel az „Ördögi kör” bezárult.

### **Felvetődik a kérdés: mi a megoldás?**

A kialakult viták, veszekedések megszüntetésére mi az orvosság?

Az egyik félnek mindig belátóbbnak, megértőbbnek kell lennie a másiknál. A kérdésre, hogy kinek kell kötelezően ilyennek kennie, a válasz egyértelmű. Annak a személynek kell gondoskodni a viták, veszekedések, az ebből eredő konfliktusok megelőzéséről, megszüntetéséről, aki a hivatali öltözéket viseli. A fürdőben tehát a fürdőszolgáltatást végző dolgozóknak. Valószínű, hogy már mindenki átélt a villamoson, autóbuszon vagy netán valamilyen fürdőben olyan eseteket, amikor egy jó utazást, vagy jó reggel kívánó udvarias, kedves hang, feloldott egy-egy feszült légkört. Ilyenkor nem egy zsörtölődő, nagyhangú ember arcára megdöbbenés, zavartság, majdhogynem szégyenérzet ült ki. Az ilyen viselkedés nem jelent alázatot, megalázkodást, hanem éppenhogy felemelkedést, bizonyítékot a kultúrált együttélés érvényesülésének elősegítésére. Aki erre képes, méltán tarthat jogot embertársai elismerésére, köszönetére.

A fürdőben – uszodákban –, a szolgáltató-helyeken a fürdő dolgozók is a vállalkozásra jellemző hivatali ruha van. Nekik kell mindenkor udvarias, segítőkész, a helyzethez illő, a szolgáltató tevékenységből adódó megfelelő hangnem alkalmazásával a fürdőszolgáltatások nyugodt légköréről gondoskodni.

Az emberi kapcsolatok szabályival ötvöződő szolgáltatási tevékenység alkotóelemei a következők:

- az udvariasság, a tapintat,
- a segítőkészség,
- az alkalmazkodás,
- a szakmai követelmények következetes alkalmazása,
- a megfelelő megjelenés, modor, magatartás és beszédkészség,
- a megfelelő kontaktus felvétele és tartása, - kommunikáció.

Ezek egyben a fürdőszolgáltatásokat nyújtó és igénybevevő személyek kapcsolatát meghatározó alapelvek is. Mielőtt az alapelvek egyenkénti részletes taglalásába foglalnánk, általános jelleggel foglalkozni szeretnénk azokkal a nézetekkel, véleményekkel, amelyek kétségbe vonják e témának, a szolgáltatási etikának szükségességét, fontosságát. Ezeknek a nézeteknek szélsőséges hirdetői - érveik igazolására - leggyakrabban azt hangoztatják, hogy „Elmúlt már az az idő, amikor a dolgozókat piszkálni lehetett”, ha azután adott esetben vizsgálatra, eljárásra, intézkedésre és főleg ha elmarasztalásra kerül sor, felháborodva hangoztatják, hogy „Én kithettem a lelkemet, itt csak a vendégnek lehet igazam!”.

Gondoljuk csak meg, hivatásának érezheti e valaki ilyen nézetek hangoztatása mellett a fürdőszakmunkási, gyógymasszőri, uszodamesteri, vagy bármely más szolgáltatói tevékenységet?! Úgy hisszük, a részletes indoklásokat megelőzően is határozott NEM-mel válaszolhatunk a

kérdésre. Az ilyen nézeteket vallók legfeljebb kereseti forrásnak tekinthetik tevékenységüket, nem pedig hivatásnak.

### **Mit foglalhat magában a „Hivatás” meghatározás?**

Minden tevékenységnek, minden szakmának megvan a sajátos, nehéz oldala. Ez az olvasztárokknál lehet a meleg, a bányászoknál a nehéz fizikai munka, az ápolónőknél a súlyos beteg ellátása, stb.

A fürdőszolgáltatói tevékenységénél - a szakmai követelmények maradéktalan érvényesítése mellett - az az egyik legnehezebb feladat, hogy különböző állapotú és korú beteg és egészsége, különböző, eltérő beállítottságú és idegállapotú, más-más hangulatban lévő és az eseményekre különbözően reagáló személyek fürdőellátását kell úgy biztosítani, hogy azzal kapcsolatban jogos panasz, kifogás nem merülhessen fel.

Azt el kell ismerni, hogy ez néha nehezebb, mint követ törni vagy forró kazán mellett dolgozni. Hiszen a fürdő-dolgozó is közösségben élő ember, előfordulhat - mint arra a bevezetőben már utaltunk -, hogy nem a legjobb hangulatban érkezik a munkahelyére, ott egy súlyosan beteg, esetleg idegbeteg személy részére kell szolgáltatást nyújtania, amikor is a legnagyobb önfegyelemre, önuralomra van szüksége, hogy a szolgáltatás - mindezek ellenére - a kívánalmaknak minden tekintetben megfelelő legyen.

Ezek a próbakövei a fürdőszolgáltatási tevékenységnek. Ki, milyen mértékben tudja kiállni a próbát, annak megfelelően ismerhető el, hogy tevékenységét hivatásának tekintheti-e. Aki ezt a tevékenységet választja, vizsgálja meg saját magát! Állapítsa meg, meg tud-e felelni az igényeknek, uralkodni tud-e indulatain, felül tud-e emelkedni a helytelenül értelmezett „önérzetén”, magatartásával úrrá tud-e lenni az adódó konfliktusokon. Mivel rajta van a szolgálati ruha, tudja-e vállalni a vele járó kötelezettségeket. Tudni kell, hogy néha egy-két csendes, elismerő szó nagyobb hatású, mint egy szélesebb körű hatósági intézkedés.

Aki ezt vállalni tudja és természetesen a gyakorlatban alkalmazni is képes, csak az tekintheti tevékenységét hivatásnak, példát mutatva egész környezetének is.

A különböző gyógyfürdők kezelésekre szoruló, fürdőszolgáltatásokat igénylők kérelmét, javaslatát, vagy panaszát nem lehet és nem szabad zaklatásnak venni.

Tudomásul kell vennünk, hogy a fürdőket különböző nemű, korú, egészségi állapotú vendég keresi fel, akik személyiség-típusai is eltérők.

Az embereket lelki alkatuk szerint többféle típusba lehet sorolni. Erre vonatkozóan különböző csoportosítások ismeretesek.

A legerteljesebb, legismertebb az ókorból Hippokratéstól ered.

Hippokratés négy nagy csoportba sorolta az embereket tulajdonságjegyeik alapján. E szerint van:

#### **a) melankolikus**

Jellemzői: önfeláldozó, szelíd, a békesség kedvéért türelmes, aggódó, levert.

Emberi kapcsolatban: magányos, szórakozott, olykor gyanakvó, érzékeny, könnyen félreért és félremagyaráz dolgokat, rossz fellépésű, bizonytalan.

**b) kolerikus**

Jellemzői: önző, tekintélytartó, kritikát nem tűr, olykor igazságtalan.

Emberi kapcsolataiban: gyors gondolkodású, jól vitázik, olykor gúnyos, ellenvéleményt nem tűr.

**c) szangvinikus**

Jellemzői: hangulaterber, nem képes nagyobb áldozatra.

Emberi kapcsolataiban: hangulateltelő, felületesen, csapongóan társalgó, szabadszájú, véleményét kimondja, megjelenésére sokat ad.

Pavlov az idegrendszer tulajdonságai alapján állított fel négy csoportot. Ezek a következők:

a) erős, kiegyensúlyozott típus

Jellemzői: nagy munkaképesség, kitartás, magabiztosság, akaraterő, optimizmus.

b) Erős, kiegyensúlyozatlan, féktelen típus

Jellemzői: ideges viselkedés, szertelenség, agresszivitás, erős érzelmi reakciók.

c) Gyenge, kiegyensúlyozatlan típus

Jellemzői: fáradékony, pesszimista, álhatatlan, határozatlan, passzív, tele van félelemmel.

d) nyugodt típus

Jellemzői: józan, megfontolt, pontos, következetes.

A fürdőüzemekben, fürdőkön dolgozóknak tudomásul kell venniük, hogy munkájuk során mindig más és más emberekkel találkoznak. A „másság” elítélése, el nem ismerése örök konfliktusok forrása lehet.

G. B. Shaw ezt a következőképpen fogalmazta meg: „Én nem haragszom a mézspártra, mert másképp kristályosodik, mint a kalcium.”

Szükséges tisztázni egy kialakult téves nézete, a szolgáltatási etikával kapcsolatban. A különböző tanfolyamokon, továbbképzéseken a hallgatók részéről több ízben hangzott el az, hogy ez azonos az illetéktannel. Ez a nézet nem fedti a valóságot. Már csak azért sem, mert az illetéktan sokkal szélesebb kört ölel fel.

Az illetéktannal foglalkozó szakkönyvek jelentős része régi, elavult. Az azokban rögzített szabályok, ajánlások közül egy-kettő ma már kabarépódiumok témája is lehetne.

Sasku Károly (1806 - 1869) mérnök, ügyvéd, 1848-as tisztt, 1854-ben kiadott „Illendőségtan, vagyis a művelt és jó erkölcsű magaviselet szabályai” című könyvében többek között ezt írta:

„Ebéd végén vagyonosabb háznál vizet szoktak hordani findzsákban a száj kiöblítésére. Nagyon soká öblögetni a száját és nagy lármával nem illik. Nagy járatlanság lenne az efféle vizet együgyűségből meghinni.”

A mai nemzedék már nem ismeri az ebéd utáni nyilvános szájöblögetést, ami valamikor úri házaknál az előkelőség jele volt. Így változnak nemzedékről nemzedékre az illemszabályok. A nagypapa még nyilvánosan öblögette a száját, s ezt a jómodor meg is követelte, az unoka már utálkodik rajta.

Ki tudja, hátha manapság is divatozik egy sereg olyan szokás, ami mai szemmel nézve a női kellem és kecsesség elengedhetetlen kelléke, s a kései unoka változott véleményel fog álmélni rajta.

Igaz, hogy az emberek nem Robinson módjára, egymástól elszakítva élnek, hanem társadalomban. Tagjaik

kisebb-nagyobb közösségeknek. A családnak, a nemzetnek egy társadalmi osztálynak, a munkahely kollektívájának, társadalmi szervezeteknek, stb. Ez pedig azzal a követelménnyel jár, hogy tekintettel kell lenniük környezetükre. Úgy kell viselkedniük, hogy másokat meg ne botránkoztassanak.

A társas élet tehát alapját képezi a helyes magatartásnak, s a társadalom formája magához alakítja az illemet is.

Nem célunk, hogy ismertessük, milyen bonyolult illemszabályok érvényesültek a korábbi társadalmakban. A kor, amelyben élünk, forradalmi változásokat hozott az egész társadalomban. Megváltoztatta az erkölcsi normákat és természetesen a viselkedés szabályait is. Eltűntek e szabályok közül azok, amelyek az alárendelt osztályok viselkedését írták elő, és kifejlődtek a társadalom demokratizmusának megfelelő szabályok. Értelmet kapott maga az illem és a helyes magatartás, mert milliók egymás mellett élését kölcsönösen szabályozó előírásokat kell, hogy tartalmazzanak. Értelmet kapott e fogalmak meghatározásának szabályozása, összegyűjtése, mert ezek megtartása magát az életet tette, illetve teszi kellemesebbé.

Az emberi együttélés leglényesebb elemei közé tartozik a figyelmesség, a mások iránti tapintat megnyilvánulása, pl. az is, hogy bizonyos esetekben egyeseket udvariasságból előnyben részesítünk. Így előnyben részesítik a fiatalok az idősebbeket, a férfiak a nőket, a beosztottak a vezetőket, nálunk a különböző fürdőszolgáltatásokat nyújtó dolgozók a vendégeket, betegeket. A figyelem, a tapintat és az udvariasság tulajdonságává kell, hogy váljék a fürdők valamennyi dolgozójának, mert csak ezek birtokában tudnak megfelelni a velük szemben támasztott elvárásoknak.

A magunk részéről egyrészt azokat az általános magatartási követelményeket, másrészt azokat a részletes igényeket ismertetjük, amelyeknek érvényesülését szolgáltató helyeken a munka során maradéktalanul biztosítani kell.

Az is igaz, hogy ha ezeket a követelményeket teljesítjük, akkor a korunkra jellemző és munkaterületünkre vonatkozó illemszabályokat is betartjuk. A kettő feltételezi egymást. Nem lehet valaki jó fürdőszakmunkás megfelelő modor, illem nélkül, de a szolgáltatási etika követelményeinek érvényesítése nélkül sem. Egy nagyon egyszerű példával illusztrálva: hiába bánik valaki nagyon szépen, nagyon illedelmesen evés közben az evőeszközökkel, ha a betegekkel, vendégekkel szemben alkalmazott magatartása nem megfelelő. A legjobban végzett masszírozást, vagy egyéb szolgáltatást is lerontja, ha valaki udvariatlan, modortalan.

**Az udvariasság, a tapintat**

Az udvariasságot felfoghatnánk, mint a közösségi élet illemszabályát. Mégsem azonosítható valamely meghatározott jogszabállyal, mert tulajdonképpen egyéni adottság, illetve viselkedési forma. Goethe meghatározása szerint: „Az udvariasság minden külső megnyilvánulásának erkölcsi alapja van.” Ebből is természetszerűen adódik, hogy az adott társadalom erkölcsi normái meghatározóak az udvariasságot alkotó jelenségek, illetve viselkedési formák kialakulásában, általánossá válásában, de mint minden a világon, változik, fejlődik, átalakul.

Maga a tény, hogy társadalmunkban legfőbb érték az ember, és az hogy az emberek a törvény előtt is nemre és

fajra való tekintet nélkül egyenlőek, meghatározója annak az udvariasságnak, amelynek alapja az emberek, az embertársak megbecsülése. A szolgáltató tevékenységénél az udvariasság még további követelményekkel gazdagodik, bővül. Nem merülhet ki csupán egy-egy udvarias köszönéssel, hanem mindenkinek, aki igénybe veszi a szolgáltatásokat, éreznie kell közvetlenül, vagy közvetve, hogy mindenhol és mindenkor udvarias emberek és udvarias légkör várja. Ez nemcsak üzleti szempont, hanem szakmai követelmény is. Beidegzett tulajdonságává kell, hogy váljék valamennyi fürdő dolgozónak.

Az udvariasság, mint nélkülözhetetlen követelmény, még fokozottabb hangsúlyt kell, hogy kapjon, amikor beteg személy gyógykezelésére, kiszolgálására kerül sor. Ilyenkor az udvariasság nemcsak intelligencia, nemcsak kultúráltság kérdése, illetve bizonyítéka, hanem kötelező magatartás.

Az udvariasság magában foglalja a tapintatot is.

A tapintat - a szó maga mondja - rátapint arra, megsejti, felfogja és elkerüli azt, ami embertársainknak bántó lehet. A tapintatos ember olyan, mint a jó orvos, aki nem rémíti meg a betegét a kórkép nyers elmondásával, hanem finoman enyhíti a diagnózist, és elsősorban megnyugtató körülményekkel ismerteti a bajt.

Aki otthonában, az utcán, a munkahelyén mesterkéltesség és feltűnésre való törekvés nélkül így viselkedik másokkal, arra valóban illik a „tapintatos” jelző.

A tapintat nem féltékenység, vagy készszerű tartózkodás az emberektől. Nem az önérzet feladását, vagy gyávaságot jelenti, hanem mindennek éppen az ellenkezőjét.

A szolgáltatást végző dolgozók fellépésének és magatartásának a jó ízlés határán belül kell maradnia. Minden esetben meg van a lehetőség, a képesség erre, csak az a fontos, hogy tudatosan törekedjék rá, hogy igyekezzenek ezt minél jobban kifejleszteni magában. Ha a társas életben, az emberek egymás közötti érintkezésében a tapintat kölcsönösen érvényesül, akkor még a rendkívüli, vagy kényes helyzetekben is könnyebb, kellemesebb az együttlét, eredményesebb lesz a szolgáltatási tevékenység.

A tapintat jó modorral jár együtt. Ikertestvérek ők és együtt vezetnek az illendőség, a kölcsönös megbecsülés felé. A társadalom fejlődése és az egész művelődéstörténet azt bizonyítja, hogy a jó modor mind szélesebb rétegekben vált uralkodóvá. Miért ne lehetne ez napjainkban kivétel nélkül mindenki sajátja? Jogos elvárás, hogy minden fürdő dolgozó ilyen legyen, rendelkezzen ezen tulajdonságokkal.

### **A segítőkészség**

A fürdőszolgáltatásokat végző dolgozók segítőkészsége messze meg kell, hogy haladja azt a segítőkészséget, amelyet az előzőekben tárgyalt udvariasság elemi szabályai minden civilizált embertől megkívánnak. Míg az utóbbi esetben arra a segítőkészségre gondolunk, amely általában megnyilvánul az erősebb részéről a gyengébb felé, a fiatalabb részéről az idősebb felé, a férfiak részéről a nők felé, az előző esetben a fürdő dolgozójának segítőkészsége minden fürdővendég, mindenszolgáltatást igénylő felé ki kell, hogy terjedjen.

A betegnek nyújtott gyógyfürdő-szolgáltatások során ez a segítőkészség nem korlátozódhat csupán a szakszolgáltatás szakmai mozzanataira, hanem magába kell fog-

lania mindazokat a kontaktust képező mozzanatokot, eseményeket, amelyek a kezelt és a kezelő, a szolgáltatást igénybe vevő fürdővendég és a fürdő dolgozója között előfordulhatnak. Sőt ki kell, hogy terjedjen a munkatársakkal való kapcsolatra is.

A segítőkészség kötelezettsége a szolgáltatási tevékenységből ered. Mint ahogy társadalmunkban a vezetési tevékenység a közérdek szolgálata, a mi munkaterületünkön végzett tevékenység olyan szolgáltatás, amely a fürdőket, a fürdő kezeléseket különböző, de meghatározott céllal igénybevevők részére a cél elérése érdekében a lehető legnagyobb segítséget kell, hogy nyújtsa.

Ezt a segítőkészséget kell, hogy érezze minden fürdővendég, még akkor is, amikor ez a segítség, nem kíván közvetlen fizikai tevékenységet. A segítőkészség szemléleti tartozékává kell, hogy váljék a különböző fürdőszolgáltatásokat végző magatartásának.

### **Az alkalmazkodás**

A fürdőszolgáltatásokat különböző állapotú, eltérő idegrendszerű emberek veszik igénybe, akikkel szemben minden esetben meg kell találni a megfelelő udvarias hangnemet és bánásmódot. Mindez csak úgy valósítható meg, ha a szolgálati ruhát viselő dolgozó az adott esethez és az adott körülményekhez alkalmazkodva cselekszik, szól, beszél, vagy intézkedik. Ez az alkalmazkodás természetesen nem azt jelenti, hogy pl. „amilyen az adjon Isten, olyan a fogadj Isten”, vagy azt, hogy az udvarias emberrel szemben udvariasnak kell lenni, de az idegessel szemben megengedhető az idegeskedés, vagy a hangoskodóval szemben a hangoskodás. Ellenkezőleg! A fürdőszolgáltatásokat végzőknek adott esetben alkalmazkodó képességükkel, de minden esetben viselkedésükkel, magatartásukkal, cselekedetükkel és szavaikkal azt kell elérniük, hogy a szolgáltatóhelyek közhangulata a rendeltetészerű működéshez a lehető legkedvezőbben alakuljon. Ez azt sem jelenti, hogy a mindenáron való alkalmazkodás címén a határozott fellépésnek nincs meg a lehetősége. Amennyiben az adott esetben a határozott - de mindenkor megfelelő, udvarias - fellépésre van szükség, akkor annak érvényesítése jelenti az alkalmazkodást. Azt azonban, hogy ennek mikor van meg a lehetősége, helyesebben szükségessége, azt a józan ész, a szolgáltatási kötelezettség, a fürdővendég nyugalmanak biztosítása határozza meg.

### **A megfelelő megjelenés, modor, magatartás, beszédképesség**

A jó megjelenés fontos kelléke a szolgáltatásnak. Ez a szolgáltatást igénybevevő megbecsülése, de saját magunk megbecsülése is. A jó megjelenés fontos, de nem egyedüli kelléke a ruha. A szolgálati ruhának - mint az ún. civil ruhának is - mindig rendesnek, tisztának, ízlésesnek, ápoltnak kell lennie. A fürdő dolgozói tevékenységüket a fürdőn csak az előírt szolgálati ruhában végezhetik, és kötelességük viselni felső ruházatukon, jól látható helyen a nevüket a beosztásukat feltüntetető, vállalati emblémával ellátott névjegykarttyát. Ezzel a dolgozók azon túl, hogy az adott fürdőüzemegységhez való tartozásukat bizonyítják, mintegy nevüket is adják munkájukhoz.

Az ápoltság és izlés egyaránt vonatkozik a hajviseletre, borotválkozásra, fog- és körömápolásra, stb., de külön ki kell hangsúlyozni a személyes higiénéit, mint az egyik legfontosabb kellékét a kellemes és jó megjelenésnek, ami nélkül nem beszélhetünk kultúrált szolgáltatásról.

Kis fáradtsággal, minimális többletkiadással az ápoltság mindenki számára könnyen elérhető, biztosítható. Aki megszokja, akinek tulajdonságává válik, az jólesően tapasztalja a másokra tett jó hatáson túl a saját kellemes közérzetét és elítéli az ápolatlanságot.

A jó modor és magatartás képet ad az egyéniségről. Lehet, hogy valaki ösztönösen is tud illedelmesen viselkedni, legtöbbször mégis tudatosan kell irányítani magatartását. Különösen igaz ez a fürdőszolgáltatások végzése során.

Beszéltünk arról, hogy a fiataloknak előzékenynek kell lenni az idősekkel szemben, de senki nem tartja hibának, ha a fiatalabbak iránt is azok. Ez általánosan is igaz, de különösen igaz a szolgáltatási tevékenységnél, amikor a szolgáltatónak a vendégek irányában az előzékenység, a jó modor és a magatartás korra és nemre való tekintet nélkül kötelező.

Például: ha beszélünk valakivel, egyenesen álljunk, nézzünk rá, ne forgassuk fejünket, ne vágjuk zsebre kezünket, ne vonogassuk vállainkat. Ha álló személlyel beszélünk, mi is álljunk fel.

Ezek a viselkedési formák ugyanúgy tulajdonságaikká kell, hogy váljanak a fürdő dolgozóinak, mint ahogy a fiatalok az idősebbeket, vagy a férfiak a nőket a baloldalon kísérik, vagy hogy beteg, idős embernek ülőhelyet biztosítunk.

### **Beszédképesség**

„Beszélj, hogy lássalak!” Ezt állítólag Szókratész mondta, de ma is vannak szerény külsejű, szinte igénytelen megjelenésű emberek, akiket csak akkor veszünk jólesően észre, ha beszélni kezdenek. Vannak viszont mások, akiknek személyi varázsa abban a pillanatban szertefoszlik, amint szóra nyitják szájukat.

A szolgáltató-helyeken dolgozók kerüljék a túl hangos beszédet, vagy a feltűnést keltő hanghordozást, a fölösleges túlzásokat, nemcsak szavakban, de mozdulatokban, arcminimikában is.

Vannak a beszédnek rossz szokásból eredő hibái. Ne hadarjunk, ne beszéljünk vontatottan, ne kényeskedjünk, ne akarjunk „finoman” beszélni. Minderről némi önfeleggyellemmel le lehet szokni. Beszélgetés közben ne vágjunk más szavába. Ha ellentétes véleményünk van, uralkodjunk magunkon és várjuk be legalább a mondat végét.

Beszéljünk tisztán, érhetően. Ne használjunk sallangos, mesterkélt kifejezéseket és fordulatokat. Megszokás dolga, hogy elhagyjuk a „tehát”, „íze”, „szóval”, „nohát”, „azt mondja, hogy” cifraszavakat.

Sokkal nagyobb figyelmet kell fordítani a szolgáltató-helyek csendjére, nyugalmára, ahol egyébként feliratokon is olvasható a „Csendet kérünk!” felhívás. Sajnos gyakori eset, hogy ennek éppen a fürdő dolgozói nem tesznek eleget. Egymás között hangosan, sok esetben kiabálva társalognak. Gyakori az emeletről a földszintre való le-, az öltözőtárról a víztérre való kikiabálás. A pihenőhelyiségekben, ahol a vendégek 15-20 percig pihenni kívánnak, sok esetben a masszörök nagy hangon történő sorszám

szólítása teszi lehetetlenné a pihenést. Pedig jó példával a fürdő dolgozóinak kellene előljárniuk.

Meg kell említenünk néhány kedvezőtlen jelenséget is, melyek abból adódnak, hogy egyes dolgozók az udvariaság, a tapintat követelményeit felretéve beszédképességüket nem a kívánt szolgáltatási cél, hanem egyéni érdekeik érvényesítésére próbálják felhasználni. A szolgáltatások nyújtása közben magáncselekedetekkel traktálják, zavarják, molesztálják a vendégeket. Előfordult nem egy esetben, hogy egyes vendégek emiatt kényszerültek más szolgáltatóhelyet, fürdőt választani.

Ugyancsak elítélendő és megengedhetetlen az, amikor egyes vendégeket hátuk mögött, de esetleg más vendég előtt kigúnyolnak, rájuk megjegyzéseket tesznek.

Nem lehet kellőképpen elítélni azt a magatartást, amikor valaki saját szolgáltatásait, annak minőségét kollégája kárára, annak háta mögött reklámozza. Pl. lábápolásnál néha hallható „Nem tudom, kinél tetszett lenni előzőleg, de akárki csinálta jól, benne hagyta a benőtt köröm egy részét.”

### **A megfelelő kontaktus felvétele és tartása**

A kezelő és a kezelt, a szolgáltatást végző dolgozó és a fürdővendég között kontaktusban együttesen kell érvényesülni mindazoknak a már tárgyalt, vagy tárgyalásra kerülő követelményeknek, amelyek összességükben a szolgáltatási etikát alkotják. Már ebből is kitűnik, hogy a kontaktus a kultúrált szolgáltatás mellett gyűjtőhelye az udvarias, tapintatos, segítőkész, megfelelő magatartásnak, megjelenésnek, modornak, beszédképességnek. Az ilyen irányú tevékenység, magatartás eredményessége, megfelelősége ebben a kontaktusban ölt, illetve ölthet testet.

A kontaktus felvétele általában megszólítással kezdődik. a megszólítás gyakran már meghatározó a kapcsolat további alakulására is.

Ezért érdemes a megszólításról egy kicsit részletesebben foglalkozni. De előbb a köszönetről!

A fürdőben a szolgáltatást végző dolgozó van otthon, hozzá jönnek a vendégek, akiket minden esetben udvarias köszönettel kell fogadni.

A köszönettel nagyon sok mindent lehet kifejezni. Udvariasságot, tapintatot, örömet, tiszteletet, de fölényeskedést, önteltséget, tiszteletlenséget, közömbösséget is. A fürdődolgozó köszönését mindenképpen az előbbieket kell, hogy jellemezzék.

Előfordul, hogy a fürdővendég megelőzi köszönésével a fürdő dolgozóját. Ezzel kapcsolatban tudni kell, hogy minden köszönés és üdvözlés viszonzásra vár! A viszonzás sosem lehet felületes vagy fölényes. Köszönni udvariasság - a köszönést viszonzolni kötelesség!

A „Van szerencsém”, az „Alázatos szolgálója”, vagy a „Tiszteletem”, sőt a „Mély tiszteletem”, azelőtt itt-ott hallható és divatos köszönési formák voltak. Használatuk ma már semmiképpen sem illendő. Nem kevésbé idejétmúlt köszönés az „Ajánlom magam”.

A magyar nyelvben a napszakokkal való köszönésnek meg van a hagyomány, és ma is nagyon megfelel a kívánalmaknak.

A „Jónapot” a „Jóreggelt”, a „Jóestét” régi magyar köszöntés, a „Kívánok” ige hozzátevéssel nagyon megfelelő, udvarias üdvözlés.

### Hogyan szólítsuk meg a vendéget?

Változás korában élünk, országunkban most alakulnak azok az egyre általánosabbá váló szabályok, vélemények, melyek választ adnak arra, hogyan szólítsák egymást az emberek.

Az „Úr” megszólítás társadalmi értéke kialakulása óta állandóan változik. Valamikor csak az uralkodót, illetve a trónörökösöt, majd a királyi udvarhoz tartozó főnemességet, később a XVI. századtól kezdve már a kisebb rangú várkapitányokat és nemeseket is így szólították. A társadalmi élet fejlődése folytán, amikor a fokozatosan kibontakozó városi élet, a nemesség és a városi polgárság között szorosabb kapcsolatokat teremtett, ezt a megtisztelő elnevezést kezdték használni a polgári osztály számára is. A szó maga némelyek szerint finnugor eredetű, és elterjedéséhez talán az is hozzájárult, hogy a feleség, a házastárs iránti tiszteletből a rangos nemesek, de más körében is egyaránt „Uram”-nak nevezte a férjét.

A XIX. század óta a társadalmi illendőség mind szélesebb és szélesebb rétegekre terjesztette ki az „Úr” megszólítást.

A kontaktus felvétele a köszönéssel és a megszólítással megtörténik. A továbbiakban a kontaktus tartását egyrészt a szakmai teendők, a szolgáltatások nyújtása, másrészt szakszolgáltatások esetében a kezelést alkotó műveletek végzése közbeni magatartás, beszélgetés képezi.

A szolgáltatásnak minden esetben udvarias, tapintatos, segítőkésznek kell, hogy legyen, de nagyon fontos az is, hogy a beszélgetésben való részvétel is megfeleljen ezen követelményeknek.

Kerülni kell a sok, a fölösleges beszélgetést. A figyelmet a szolgáltatásra, a kiszolgálásra kell koncentrálni. A fürdő dolgozója beszélgetést csak abban az esetben kezdeményezzen, ha arra a szolgáltatás érdekében szükség van. Mondanivalóját ilyenkor is röviden, tömören, udvariasan, a lényegre összpontosítsa.

A mennyiben a fürdővendég a beszélgetés kezdeményezője, úgy természetesen reagálni kell rá, de az előbb, valamint a beszédképességnél említett követelmények figyelembevételével.

Az, hogy a szolgáltatás mellett a személyi kontaktus is kedvező, jó legyen, egyaránt anyagi és erkölcsi érdeke mind a szolgáltatást végző dolgozónak, mind a Fürdő fenntartójának.

Szeretnénk leszögezni, hogy a jó kontaktust nem a haverkodás, nem a bizalmaskodás, hanem az udvarias, szakszerű, egymás kölcsönös megbecsülését kifejező magatartás, bánásmód jelenti.

A kontaktus befejezését ismét köszönés, vagy a gyakran alkalmazott kívánság, hogy „Váljék egészségére”, vagy a „Kedves egészségére” képezheti.

### A szakmai követelmények következetes alkalmazása

E téma tárgyalásánál, ismertetésénél azokra az előírásokra koncentráltunk, amelyek a szakszolgáltatásokhoz, azok formáihoz szorosan kapcsolódnak, olyan követelményekről, amelyek feltételei és egyben szoros tartozékai is azoknak.

Először annak a rendelkezésnek kötelező érvényesítéséről kell szólnunk, amely azt írja elő, hogy a fürdőkben egyes szakszolgáltatások, kezelések kizárólag orvosi ren-

delvények alapján vehető igénye, ezek az alábbiak:

- súlyfürdő,
- iszapgöngyölés,
- iszapfürdő,
- nőgyógyászati iszapkezelés,
- szénsavgáz fürdő (CO<sub>2</sub> ködkamra),
- szénsavas kádfürdő,
- száraznyújtás (súlynyújtás ágykezelés),
- fiziko-, elektro- és mechanoterápiás kezelések.

Az orvosi rendelvény, kezelőlap előírásairól a fürdő szakmunkásnak meg kell győződnie, és az abban foglaltakat maradéktalanul be kell tartania.

Amennyiben a rendelvényben foglaltakkal kapcsolatban valamilyen észrevétele van, különösen, ha azt a beteg részére kedvezőtlennek tartja, úgy a fürdő orvosával tartozik közölni, és a rendelvény előírásait egyértelműen tisztázni kell (pl. túl meleg iszap).

További alapvető szakmai követelmények:

- Az orvosi rendelvény előírásait maradéktalanul be kell tartani, azoktól eltérni csak orvosi utasításra szabad.
- „Ne változtassuk meg a szakmai előírásokat!”. Első pillanatban ez a felhívás meglepően hathat, de szükségessége a következő példák is utalnak:
  - a) Masszírozásnál alkalmazott egyéni fogások, veregetések.
  - b) Iszappakolásnál különleges hőfok meghatározása.
  - c) Súlyfürdőnél az idő és terhelés megváltoztatása.
  - d) Lábápolásnál köröm, körömágy-műtétek, szemölcs-műtétek.

Vannak dolgozók, akik elhivatottságot éreznek tudásuk felhasználására, fokozására. Ennek is meg vannak a lehetőségei, hivatalos formái. Ez a továbbtanulás, továbbképzés, nem pedig a fürdővendégeken történő kísérletezés. Valamennyi fürdőkezelést a szakmai tanfolyamokon tanulnának, az orvosi előírásoknak megfelelően kell nyújtani.

## VII. A fürdők üzemeltetése és az igénybevétel rendje

A közfürdőket a pénztárnál váltott jegy ellenében bárki igénybe veheti, aki a fürdő jogszabályok keretei között megállapított és a felügyeleti szerv által jóváhagyott Házirendben foglalt előírásokat betartja.

A fürdők dolgozóinak lapvető kötelességük, hogy biztosítsák a vendégek kultúrált és szakszerű kiszolgálását, pihenését. Gondoskodjanak az egészségügyi, balesetvédelmi, személyi és társadalmi tulajdon védelmi és más vonatkozó rendelkezések, előírások érvényesítéséről.

Kötelesek biztosítani a medencék vizeinek előírt minőségét, a medencék, öltözők és egyéb kiszolgálóhelyek, valamint a vendégek által látogatott más területek tisztaságát.

Az egyes medencékben az előírt víz hőmérsékletek betartásáról folyamatosan gondoskodni kell. Ennek érdekében a gyógymedencéknél kétóránként, az uszodai és strandfürdő medencéknél három óránként kell a tényleges víz hőmérsékletről meggyőződni és a mért értékeket a hőfoknaplóban rögzíteni.

A szolgáltatásokat a vendégek részére érkezésük sorrendjében kell biztosítani. Ez alól kivételt csak a terhes anyák, a világtalanok és az egyedül járni nem tudók képeznek.

A fürdőt, valamint a különböző fürdőszolgáltatásokat a vendégek csak saját felelősségükre és veszélyükre vehetik igénybe.

### Öltözőhelyek biztonsági rendszerei

A fürdővendégek értéktárgyainak, ruházatának biztonságos megőrzése érdekében gondoskodni kell az öltözőhelyek (kabinok, szekrények, fogasok) megfelelő biztonsági rendszeréről, annak a rendszer előírásainak betartásáról és a vendégekkel történő betartatásáról.

A vetkőzőhelyek kialakításáról függően általában három féle biztonsági rendszert alkalmazunk:

#### a) az ún. kettős kulcsrendszer

Itt a szekrényes, vagy kabinos öltözők két kulccsal zárhatók. Az egyik zár, sorozatzár, valamennyi érintett öltözőszekrényénél vagy kabinnál azonos és az ún. vezérkulccsal nyitható és zárható. Ezt az öltöző kezelője használja. A második zár minden egyes öltözőhelynél egyedi. Ezt a vendég zárja, majd a kulcsot magával viszi. E biztonsági rendszer lényege az, hogy a fürdővendég és az öltöző kezelője külön-külön, egymás nélkül a kabint vagy a szekrényt kinyitni nem tudja.

#### b) kabinos és szekrényes öltözők biztonsági biléta rendszere

E rendszerrel az öltözők kezelőjénél annyi biztonsági biléta van, ahány öltözőhely kezelését ellátja. A rendelkezésre álló biztonsági bilétákon feltüntetett számsorozat eltérő kell, hogy legyen az öltözőhelyek számozásától. Amikor a fürdővendég a kabint vagy szekrényt elfoglalja, az öltöző kezelője egy biztonsági bilétát bocsát rendelkezésére, amelynek számát a kabin, vagy szekrény belső oldalán felfestett, ún. jelszámtáblára saját kezűleg felírja. Egyben felhívja a vendég figyelmét, hogy a biztonsági biléta elvitelével egyidőben az öltözőhely számát is jegyezze meg.

Öltözéskor a fürdővendég bemondja öltözőjének számát és a biztonsági bilétát átadja a kezelőnek. A kabinos az öltözőhely nyitását követően meggyőződik arról, hogy a biztonsági biléta száma a belső jelszámtáblán feltüntetett számmal megegyezik-e. Csak ebben az esetben bocsáthatja ismét az öltözőhelyet a vendég rendelkezésére. Ha valaki biztonsági bilétáját elveszti, úgy az öltözőhely csak megfelelő igazoltatás, a személyazonossági tisztázását követően adható át a vendégnek. Ez minden esetben a fürdő csoportvezetőjének feladata.

Ha egy öltözőhelyet vetkőzés céljára egyszerre több személy vesz igénybe, akkor is a fentiek szerint kell eljárni (egy biztonsági bilétát kiadni!), de ragaszkodni kell ahhoz, hogy az egyszerre érkezők a felöltözést követően egymás nélkül az öltözőhelyről ne távozhassanak.

#### c) fogasos öltözők biléta rendszere

Ezen öltözőtípusnál a fogas és a hozzá tartozó biztonsági biléta száma megegyezik. A vendég megkapja a fogast, vetkőzés után a ruháit ráhelyezi, majd a kezelőnek átadja, akitől a fogas számával megegyező számú biztonsági bilétát kapja meg. Öltözéskor a biléta ellenében kapja meg a vendég a fogasát a rajta lévő ruhájával.

E rendszerrel különösen ügyelni kell arra, hogy elvesztett biléták pótlása esetében a felhasznált új biléta alakja különbözzön a régitől, és a táblán feltüntetésre kerüljön annak ténye, hogy az előző biléta elvesztett. Ellenkező esetben könnyen előfordulhat, hogy valaki az elvesztett bilétát megtalálja és az ennek megfelelő számú fogason elhelyezett ruhát kiváltja.

A fürdő területén, közhasználatú folyosóin, váróhelyeiben még az ott elhelyezett állófogason őrizetlenül hagyott tárgyak elvesztéséért sem terheli kártérítési kötelezettség a fürdőt.

Az öltözőhelyeken visszamaradt és a fürdő egyéb területein fellelt, talált tárgyakat a fürdő dolgozói kötelesek legkésőbb a műszak befejezésekor csoportvezetőiknek leadni, aki azokat továbbítja a szolgálatban lévő üzemvezetőnek. A talált tárgyakról nyilvántartást kell vezetni, feltüntetve a talált tárgy pontos megnevezését, a feltalálás helyét és időpontját, valamint a megtaláló nevét. Amennyiben a vendég elvesztett tárgyaért jelentkezik, úgy azt részére csak megfelelő igazoltatást követően, aláírása ellenében lehet kiadni.

### Fürdők üzemideje, jegykiadás

Az egyes fürdők nyitvatartási idejét a pénztárnál ki kell függeszteni. A pénzár zárására egy órával a fürdő zárása előtt kerül sor.

A fürdő pénztáránál váltott belép- vagy egyéb szakszolgáltatásra jogosító jegy csak a váltás helyén és napján használható fel. A jegyeket napi dátumbélyegzővel kell ellátni.

### Zárórak rendje

A fürdők nyitvatartása egy órával meghaladja a pénztárak zárását. A hivatalos fürdő-záróra alatt a pénztárzárást követő és azt egy órával meghaladó időpont érendő. Ezen időpontig a fürdővendégeknek el kell hagyni a fürdőt. A víztereken a hivatalos zárórát negyed órával megelőzően lehet felkérni a vendégeket, hogy fáradjanak a pihenőkbe, öltözőkbe. A medencék ürítését csak akkor szabad megkezdeni, ha azokból, illetve a vízterekről már mindenki eltávozott.

### **A fürdő dolgozói kötelesek gondoskodni arról, hogy:**

- ittas személyek a fürdőt ne vehessék igénybe,
- fertőző vagy bőrbetegségben szenvedők a fürdőket ne látogassák, az undort keltő betegségekben szenvedők csak a kádosztályokat használják.

### **A közfürdőkben nem szabad:**

- a fürdők öltözőiben, pihenőiben, medencéiben dohányozni, szeszes italt fogyasztani,
- a medencéket előfürdő, lábmósó és - ahol erre külön előírás van - fürdősapka nélkül igénybe venni,
- a medencékbe törékeny tárgyat, bűvár-felszerelést, labdát, gumimatracot, vagy bármely, balesetet, sérülést okozó tárgyat bevinni,
- a különmű fürdőkbe, azok öltözőibe és napozókba más nemű vendégeknek bemenni,
- a közterületet, közrendet sértő módon viselkedni.

## **A fürdők biztonságos üzemeltetése**

### **Társas fürdők**

A gőzfürdőkben üzemelő nedvez gőzkamrák előírt léghőmérséklete 45 - 50 °C-ig, a hőlégkamráé 45 - 72 °C-ig terjedhet. Ezt, valamint az arra vonatkozó figyelmeztető feliratot, hogy a kamrákat csak egészséges emberek használhatják saját felelősségükre, a kamrák bejárata mellett, jól látható helyen ki kell függeszteni. A kamrákban vészcsengőt kell felszerelni, amelynek üzemképes állapotáról az üzemkezdet előtt, majd az üzemeltetés alatt folyamatosan is meg kell győződni. Ha a vészcsengő elromlik, megjavításáig a nedvesgőz, illetve hőlégkamrákat üzemben kívül kell helyezni. Gondoskodni kell a kamrák üzem közbeni rendszeres ellenőrzéséről és a léghőmérsékletek kétóránként történő méréséről.

Ügyelni kell arra, hogy a vendégek a fürdőhelyiségekben, medencékben törékeny, vagy sérülést okozó tárgyat (pl. borotvát) ne vigyenek be.

A fürdő területén 50 °C-nál magasabb hőmérsékletű berendezéseket és csővezetéseket hőszigeteléssel, vagy védő burkolattal kell ellátni ott, ahol azokat a vendégek, vagy a dolgozók hozzáérhetnek.

Gondoskodni kell arról, hogy a fürdőzők által használt melegcsapok 45 °C-nál melegebb vizet ne adjanak.

A medencéket csak teljesen feltöltött állapotban szabad üzembehelyezni.

A megfelelő tájékozódás érdekében gondoskodni kell a medencetereken, hőlég- és nedvesgőzkamrákban kihelyezett órák folyamatos, üzemképes állapotáról.

### **Kádosztályok**

A kádoszobákat csak abban az esetben szabad üzembe helyezni, a vendégek rendelkezésére bocsátani, ha:

- a vészcsengők működnek,
- az óra üzemképes,
- a melegvízcsapból 45 °C-ot meghaladó víz nem nyerhető,
- a kád burkolata ép, sérülést nem okozhat.

A szénsavas kádfürdő-kezeléseknél biztosítani kell, hogy a beteg feje a kád peremének szintje felett helyezkedjen el, és a kezelés közben folyamatosan figyelemmel kell kísérni a beteget.

### **Iszaposztályok**

A kezelőlapon feltüntetett, orvosilag előírt iszap-hőmérsékletet szigorúan be kell tartani.

A pakolás időtartama alatt folyamatos felügyeletet kell biztosítani.

### **Súlyfürdők**

Súlyfürdő-kezeléseket csak vizsgázott súlyfürdő szakmunkás szolgáltathat. A beteget a kezelőlapon feltüntetett előírások figyelembevételével kell kezelni. A súlyfürdőmedence állandó fürdőszakmunkás által történő felügyeletéről folyamatosan gondoskodni kell.

### **Uszodák, strandfürdők**

A 100 cm-t meghaladó vízmélységű medencéket uszodamesteri felügyelet nélkül üzembe helyezni, üzemeltetni nem szabad.

Az uszodamester a medence mélyvízi részén kell, hogy tartózkodjon és szolgálati helyét csak akkor hagyhatja el, ha hasonló képesítéssel rendelkező helyetteséről gondoskodnak.

Az uszodamesteri felügyeletet a különböző bérleményi időszakok (pl. sportegyesületek edzései, rendezvények) alatt is biztosítani kell.

A 140 cm-t meghaladó vízmélységű medencéknél kötelező a mentőfelszerelések (mentőrúd, mentőöv, mentőkötél) alkalmazása, rendszeresítése. E vízmélységnél jól látható módon, lehetőleg a medence fülé befüggesztve ki kell helyezni a „MÉLYVÍZ, CSAK ÚSZÓKNAK!” feliratú táblát.

A 100 mm-t meghaladó átmérőjű ürítőnyílásokra védőrácsot kell felszerelni, amelyet úgy kell rögzíteni, hogy azt onnan eltávolítani ne lehessen. Erről a medencék üritése alkalmával minden esetben meg kell győződni.

### **Hullám-medencék**

A hullámot fejlesztő gép és a hullám-medence kapcsolatának biztonságosnak és folyamatosnak kell lenni, ezért a hullámot keltő teret és a medencét sűrű ráccsal el kell különíteni.

Az uszodamester részére biztosítani kell a hullámot keltő gép azonnali leállításának a lehetőségét.

A hullám-medence oldalfalán kiálló részt (korlátot, lépcsőt) alkalmazni nem szabad. A medence oldalfalán süllyesztett kapaszkodót kell létesíteni. A hullám-medencénél a hullámzás ideje alatt - a helyi körülményeknek megfelelően 1 vagy 2 uszodamestert kell beállítani.

Amennyiben a strandfürdő területén több, úszásra alkalmas medence is a vendégek rendelkezésére áll, és a vendégforgalom azt lehetővé teszi, az üzem vezetője engedélyt adhat arra, hogy a medence üritését, takarítását, fertőtlenítését üzemidő alatt is megkezdjék, elvégezzék. Ilyen esetben azonban az üritést csak akkor szabad megkezdni, ha a vendégek az adott medencét már elhagyták, és a biztonsági (uszodamesteri) felügyeletet a medence üritésének és takarításának teljes ideje alatt folyamatosan biztosítani kell.

Az úszó-, strand-, gyermek- és ülőmedencék burkolatát a medencék takarítását követően ismételt feltöltésüket megelőzően felül kell vizsgálni és gondoskodni kell az esetleges balesetet is előidézhető burkolati hibák kijavításáról.

Üzemidő alatt folyamatosan biztosítani kell az úszómedencék rendeltetésszerű használatát. Az összeütközések elkerülése érdekében be kell tartani az úszási irányokat, a balesetet előídezhető úszásnemek alkalmazását (hátúszás, pillangóúszás) a medencékben nem szabad megengedni. A medencékben labdázni, búvárfelszerelést, békauszonyt használni, a medence oldaláról vízbe ugrani nem szabad.

#### **A fürdőüzemeltetés műszaki feltételeinek folyamatos biztosítása**

A fürdőüzem műszaki vezetője, csoportvezetője megfelelő irányítással, munkaszervezéssel köteles biztosítani:

- A zuhanyzók rendeltetésszerű működését, azt, hogy a zuhanyrózsák minden zuhanykarra fel legyenek szerelve, a hideg- és melegcsapok megjelöltek és elzárhatók legyenek.
- A WC-k, mosdók rendeltetésszerűen működjenek.
- Zárhibák miatt öltözőhelyeket ne kelljen üzemén kívül helyezni.
- A fürdők fűtése az előírt léghőmérsékleteket folyamatosan biztosítsa.
- A világítótestek, vészcsengők üzemképesek legyenek.
- A fürdőmedencék reggeli üzemkezdés időpontjára teljesen feltöltött állapotban, a megadott vízhőmérsékleti értékeken álljanak rendelkezésre.

A fentieket a fürdő csoportvezető reggel üzemkezdés előtt, majd napközben folyamatosan, köteles ellenőrizni és a hibát soron kívül jelenteni. Amennyiben az észlelt hiányosság olyan jellegű, hogy az az üzemeltetés biztonságát, folyamatoságát zavarja, részleges üzemkorlátozásról kell gondoskodnia (pl. zuhanyzók, WC-k, gőzkamrák lezárása, stb.).

#### **Megfelelő vízminőség biztosítása**

##### **a) teljes vízcserék:**

- valamennyi gyógymedencét, a 200 m<sup>3</sup> alatti összes gyermek-gőzfürdő és melegvízes medencét, továbbá a 100 m<sup>3</sup> alatti hidegvízes (30 °C alatt) medencét naponta,
- a 100 - 800 m<sup>3</sup>-es hideg, továbbá a 200 - 800 m<sup>3</sup>-es medencét kétnaponta,
- a 801 - 1200 m<sup>3</sup>-es medencét háromnaponta,
- az 1201 - 2000 m<sup>3</sup>-es medencét hetente,
- a 2001 m<sup>3</sup>-nél nagyobb medencét kéthetente kell leereszteni és friss vízzel feltölteni, illetve a vendégforgalom függvényében.

A szűrő-forgató berendezéssel ellátott úszómedencék-nél - amennyiben a vízminőség már nem felel meg az előírásoknak - teljes vízcserét kell végrehajtani.

##### **b) folyamatos vízcserék:**

A medencékben üzemidő alatt folyamatosan tiszta víz bevezetésével és a megfelelő mennyiségű elhasznált víz elvezetésével kell biztosítani a víz állandó mozgását, frissítését.

A folyamatos vízcsera legkisebb mértéke üzemóránként a medence hasznos térfogatához viszonyítva:

- lubickoló medencékben 20 %
- gyermekmedencékben 5 %
- az összes gőzfürdő medencékben 4 %
- melegvízű medencékben 4 %
- fedett uszodák medencéiben 2,5 %
- strandfürdők, továbbá a nyitott uszodák éshullámfürdők medencéiben 2,5 %

kell, hogy legyen.

A csúcsgazdálkodási időszakokban, a műszaki lehetőségtől függően, a folyamatos vízcsera mértéke 2 - 3-szorosára kell emelni.

##### **c) vízforgatás**

A forgatás során a vizet úgy kell tisztítani és fertőtleníteni, hogy a medencékben visszatérő átlátszóság és baktérium csíraszám szempontjából ivóvíz minőségű legyen.

Klórozás esetében a medencébe visszavezetett vízben legalább 0,2; legfeljebb 0,5 mg/liter szabad klórnak kell kimutathatónak lenni.

Üzemóránként a medence hasznos térfogatának legalább 12%-át kell megforgatni, és naponta 10% friss vizet is adagolni kell.

##### **Medencék fertőtlenítése**

Az esti medencetakarításokat követően ötszörösen hígított hypos oldattal kell a fertőtlenítést végrehajtani úgy, hogy a medencék, zuhanyozók, a víztéren lévő közlekedő utak teljes felületére kiterjedjen. Ezt követően a medencét újra letömlőzni nem kell.

A heti nagytakarítás alkalmával minimálisan 30 %-os töménységű hypos fertőtlenítést kell alkalmazni, de ezt követően ismételt bő vízzel történő lemosás szükséges.

A sósavazást a medencékben, medenceterekben szükség szerint üzemidőn kívül kell végezni. A sósavoldat töménysége a 30 %-os koncentrációt nem haladhatja meg. Sósavazásnál különösen vigyázni kell arra, hogy egyszerre csak meghatározott 10 - 15 m<sup>2</sup> felületeket vegyünk munkába. A sósavoldat felvitele előtt a felületet bő vízzel le kell locsolni, majd a savazást követően ezt rögtön meg kell ismételni.

## VIII. A munkavégzés szabályai, munkaköri feladatok

A fürdőüzem vezetőjének, helyetteseinek, csoportvezetőinek és valamennyi beosztott dolgozójának munkaköri kötelessége, hogy legjobb szakmai tudásának megfelelően biztosítsa a fürdő rendeltetésszerű üzemeltetésének feltételeit, a vendégek kultúrált, udvarias, színvonalas kiszolgálását.

### A fürdő üzemvezetőjének feladatai

Szervezi, irányítja és ellenőrzi a fürdő dolgozóinak munkáját. Figyelemmel kíséri a szolgáltatóhelyek rendjének, tisztaságának, a különböző szolgáltatások szakszerűségének maradéktalan biztosítását, az üzemeltetés műszaki feltételeinek folyamatosságát.

Az írásban vagy szóban kapott, illetve a fürdővezető értekezleteken megadott központi előírások, feladatok végrehajtása érdekében gondoskodik arról, hogy azokról a dolgozók tudomást szerezzenek és azokat végrehajtsák.

Elvégzi, illetve elvégezteti az általa vezetett üzemre vonatkozó és a hatáskörébe tartozó pénzügyi-, munkaügyi-, személyzeti-, bér-, munkaerő és anyaggazdálkodási feladatokat. A munkaerő-ellátás terén rendszeresen figyelemmel kíséri a fürdők forgalomarányos munkaerő-szükségletét, és gondoskodik arról, hogy a szükséges létszám mindenkor a rendelkezésre álljon. Ennek megfelelően a fürdők, esetlegesen a fürdők közötti munkaerő-átcsoportosítást hajt végre, vagy kezdeményez. Biztosítja, hogy a szakszolgáltató helyeken a szolgáltatásokat kizárólag a megfelelő képzéssel rendelkező szakmunkások végezzék.

Személyesen, valamint helyettesein keresztül és biztosítja a hatékony és folyamatos helyi ellenőrzést. Ennek ki kell terjednie elsősorban:

- a fürdők reggeli nyitására, esti zárására,
- a kiadott jegykezelési utasítások maradéktalan betartására, arra, hogy a vendégek a szolgáltatásokat csak érvényes jegy ellenében vehessék igénybe,
- a különböző szolgáltatások szakmai feltételeinek biztosítására,
- a mindenkori kultúrált, udvarias szolgáltatói magatartásra,
- a vendégészrevételek, javaslatok előírás szerinti ügyintézésére,
- a dolgozók kultúrált megjelenésére, az előírt munkaruhák és névtábla viselésére,
- a különböző szolgáltatások alakulására, gazdaságosságára,
- az üzemeltetés műszaki feltételeinek meglétére (pl. zuhanyrózsák, megfelelő léghőmérséklet, vízhőmérséklet, stb.),
- jelenléti ívek, órákonyvek, munkaidő-jelentések és más nyilvántartások előírás-szerinti, pontos vezetésére,
- idényfürdők esetében a megfelelő, gondos munkaerő-szervezésre (ún. beugró-szolgálat, stb.).

### Fürdőüzemvezető-helyettes

Elsődleges feladatuk a fürdők, a szolgáltatóhelyek rendszeres ellenőrzése. Kötelesek figyelemmel kíséreni, hogy a központi, valamint a fürdőüzem vezetője által kiadott

utasítások, rendelkezések maradéktalanul végrehajtásra, betartásra kerüljenek.

Reggel, üzemnyitás előtt személyesen meggyőződnek arról, hogy a nyitás műszaki és egyéb feltételei (tisztaság, megfelelő munkaerő-létszám) biztosítottak legyenek. Amennyiben e téren hiányosságot tapasztal, megszüntetéséről intézkedik.

Napközben, szükség szerint többször is ellenőrzi:

- Hogy a vendégek a szolgáltatásokat, öltözőhelyeket az érkezés sorrendjében vegyék igénybe.
- Az öltözők biztonságos kezelése megfelel-e a vonatkozó igazgatói utasításban foglaltaknak (pl. biztonsági biléták).
- A kölcsönzésekre, megőrzésekre vonatkozó előírások betartását.
- Figyelemmel kíséri, hogy a fürdő dolgozói kipihenjen, megfelelő, előírt ruházatban álljanak munkába és végezzék feladataikat. Munkaidőben szesziesített ne fogyasszanak, dohányozniuk csak a részükre kijelölt helyen lehet.
- Amennyiben azt tapasztaljuk, hogy egyes osztályok, szolgáltatóhelyek vendégforgalma átmenetileg megnövekszik, és a szolgáltatás hosszabb-rövidebb ideig tartó várakozással vehető csak igénybe, úgy gondoskodik más osztályról történő munkaerő-átcsoportosításról.
- Üzemzáráskor ellenőrzi, hogy a víztereken csak a zárórát megelőzően 1/4 órával kérjék fel a vendégeket a távozásra és ezt megelőzően a medencevizek leeresztésére ne kerüljön sor. A fürdőn a takarítási és fertőtlenítési munkák megkezdése a vendégek jelenlétében ne történjen meg. Figyelemmel kíséri a takarítási, fertőtlenítési munkák, megfelelő hatékony, előírás szerinti elvégzését.
- Ellenőrzi a munkaidő-jelentések kitöltését, a különböző szakszolgáltatások elszámolását, az órákonyvek, jelenléti ívek pontos vezetését és aláírását.
- A fürdőn elhelyezett „Vásárlók könyve”-t naponta ellenőrzi, az abban tett észrevételeket kivizsgálja, és gondoskodik arról, hogy az ügyintézésre vonatkozó előírások maradéktalanul érvényesüljenek.
- Gondoskodik a vendégekáresetek, balesetek körülményeinek azonnali, helyszíni kivizsgálásáról és a jegyzőkönyv-előírás szerinti felvételéről.
- Felülvizsgálja, engedélyezi a fürdők anyagigénylését, szervezi és ellenőrzi a különböző anyagok és eszközök célszerű, takarékos felhasználását.
- Gondoskodik arról, hogy a szolgáltatóhelyeken az elengedhetetlenül szükséges karbantartási, javítási munkák elvégzésére a lehető legrövidebb időn belül sor kerüljön, elkerülve az esetleges teljes vagy részleges üzemkorlátozásokat.
- Az üzemvezető távollétében annak feladatait is elvégzi!

## Uszodamester

E munkakört csak képesítéssel rendelkező dolgozók tölthetik be. Munkájukat az uszodamester-csoportvezető közvetlen irányításával végzik.

### Feladataik általában:

- A medencék biztonsági felügyeletének ellátása.  
A 100 cm vízmélységet meghaladó medencéket képesített úszó-, vagy uszodamester felügyelete nélkül üzemeltetni nem szabad.
- A medencék karbantartása, takarítása.
- Vízből mentés.
- Elsősegélynyújtás.
- Úszásoktatás.  
Úszásoktatást csak képesített úszómester végezhet, vagy az az uszodamester, aki külön – legalább alapfokú – úszásoktatási képesítéssel rendelkezik.

### Feladataik, köteleességeik:

#### a) Reggel, üzemkezdés előtt:

Meggyőződnek arról, hogy a medencék teljesen feltöltött állapotban legyenek. Csak ebben az esetben szabad az adott medencét üzembe helyezni.

Gondoskodnak arról, hogy a mentőfelszerelések (mentőrúd, mentőöv, mentőkötél) megfelelő állapotban rendelkezésre álljanak.

Meggyőződnek arról, hogy a 140 cm-es vízmélységnél, jól látható helyen - lehetőleg a medence fölé befüggesztve - kint legyen a „MÉLYVÍZ, CSAK ÚSZÓKNAK!” figyelmeztető felirat.

Gondoskodnak a lábmosók feltöltéséről, meggyőződnek a zuhanyok üzemképes állapotáról, valamint arról, hogy az előírt mértékű folyamatos vízcsere (utánfolyás) biztosítva legyen.

Méréssel megállapítják, hogy a medence vízhőmérséklete megfelel-e az előírt és kifüggesztett értéknek, és ennek megfelelően, illetve ettől függően állítják be az utánfolyás vízhőmérsékletét.

Ellenőrzik, hogy az előző esti takarítást követően valamilyen balesetet előidéző hiányosság (pl. vissza nem helyezett aknafedő, csatornaszem) nem maradt-e vissza.

Ellenőrzik, hogy a mentő-, illetve elsősegélynyújtó láda az előírásoknak megfelelően fel legyen töltve.

#### b) Üzem közben:

A kijelölt helyükön, általában a medence mélyvízű szakaszán tartózkodnak. Helyüket csak abban az esetben hagyhatják el, ha megfelelő képzettséggel rendelkező személy helyettesíti őket.

Az úszó-, vagy uszodamester köteles az előírt formahűben szolgálatot teljesíteni (uszodákban fehér trikó, fehér hosszúnadrág, vagy sort, strandokon úszónadrág és megfelelő felirattal ellátott fehér sapka, hűvösebb időben melegítő).

Munka közben szeszital fogyasztása számukra is tilos!

Folyamatosan biztosítják a medencék rendeltetésszerű használatát. Figyelemmel kísérik, hogy a medencébe csak a kijelölt helyről ugorjanak be, ha ilyen nincs, a vízbeugrást nem engedélyezik. Figyelnek arra, hogy az öszeütkezések elkerülése érdekében a vendégek a kijelölt úszásirányokat betartsák, balesetveszélyes úszásnemek

(pillangóúszás, víz alatti úszás, hátúszás) alkalmazását nem engedélyezik.

A víz felszínéről a darabos szennyeződések merítőhálával eltávolítják. Csúcsforgalmi időszakokban gondoskodnak a folyamatos vízcsere mértékének lehetőség szerinti növeléséről.

A vízminőség védelme érdekében figyelemmel kísérik, hogy a vendégek a medencéket csak előfürdőt követően, a lábmosón keresztül, fürdősapkában (strandon ez csak hosszú hajú nők és férfiak részére kötelező) vegyék igénybe.

Amennyiben a strandon, vagy uszodában több úszásra alkalmas medence van, úgy a fürdő vezetője alacsonyabb vendégforgalom esetében engedélyt adhat arra, hogy az egyik medence ürítését, takarítását korábban, már üzemidőben megkezdjék. Ilyen esetekben az ürítést csak akkor szabad megkezdeni, ha előzőleg a vendégek az udvarias felkérésre már elhagyták a medencét. A biztonsági felügyeletet az ürítés és a takarítás teljes időtartama alatt biztosítani kell.

Szükség esetén vízből mentést, elsősegélynyújtást alkalmaznak.

Intézkedési során vele szemben kötelező elvárás, hogy a vendégekkel mindenkor udvariasan, kultúráltan, de ugyanakkor határozottan járjon el.

#### c) Üzemidő befejezését követően:

A medence ürítését csak a hivatalos zárórát 1/4 órával megelőzően, a vendégeknek a medencéből történő távozását követően szabad megkezdeni. A biztonsági felügyeletet mindaddig gyakorolni kell, amíg fennáll a veszélye annak, hogy oda levetkőzve, vagy felöltözve bárki illetéktelen személy visszatérhet.

A medence és környékének takarítása az úszómester, vagy uszodamester irányításával, aktív részvételével történik. Különös figyelemmel kell eljárni a különböző vegyszerek alkalmazásánál.

### A fürdőmedencéknél a következő vegyszereket alkalmazzuk a víz tisztítása, a medence fertőtlenítése érdekében:

#### 1. Rézsulfát (rézgálic)

Jellemzői: szilárd állapotban kék színű, kristályos anyag, vízben jól oldódik. Vizes oldata savas kémhatású.

Felhasználása:

- a) Töltő-ürítő rendszerű medencéknél a víz algásodásának megakadályozására a töltővízhez adagoljuk. Az adagolás vizes oldat formájában történik, kizárólag üzemidőn kívül.
- b) Szűrő-forgatóval üzemelő medencéknél a szabadtéri algaképződés ellen m<sup>2</sup>-ként 2 gr-ot adagolunk.
- c) Meszelésnél 100 liter meszes oldathoz 5 kg előzőleg feloldott rézsulfátot teszünk.  
Tárolása: száraz helyen!

#### 2. Alumínium-sulfát

Jellemzői: fehér színű, gyengén sárgás vagy szürkés árnyalatú. Kristályvíz tartalmú, vízben jól oldódó, kristályos vegyület.

Felhasználása: vizes oldat formájában, a vízszűrő-forgató berendezéseknél a lebegő szennyeződések kicsapására (általában 2 g/m<sup>3</sup>) a szűrő elé adagoljuk.

Tárolása: fedett, száraz helyen.

### 3. Nátrium-karbonát (szóda)

Jellemzői: fehér színű por, vízben jól oldódik. Lúgos kémhatású.

Felhasználása:

- a) medencék mechanikus tisztításához.
- b) A vízforgató-szűrő berendezéseknél a víz pH-értékének a beállítására, ha a savas tartományba (7-nél kisebb) tolódik el.

Tárolása: zsákokban, száraz, zárt, fedett helyen!

### 4. Sósav

Jellemzői: szúrós szagú, sárgás-zöldes színű folyadék.

Felhasználása:

- a) medencék sósavas takarításánál maximum 30 %-os töménységű oldat formájában.
- b) Vízsűrítő-forgató berendezéseknél a víz pH-értékének a beállítására, ha a lúgos tartományba (7-nél kisebb) tolódik el.

Tárolása: külön zárt, szellős helyen, hypotól teljesen elkülönítve! A helyiség ajtájára ki kell függeszteni a „SÓ-SAV-RAKTÁR” feliratot. A raktárban vízvételi lehetőséget biztosítani kell!

### 5. Nátrium-hypoklorit (hypo)

Jellemzői: víztiszta, sárgás árnyalatú, lúgos kémhatású, erősen klószagú folyadék. Tapintása síkos jellegű.

Felhasználása:

- a) A napi takarítást követő fertőtlenítéskor, a medencék vonatkozásában 20 %-os, az egyéb víztermek, zuhanyozók vonatkozásában 10 %-os töménységben.
- b) Medencék nagytakarítását követő fertőtlenítések 30 %-os töménységben.

Tárolása: szellős, zárt helyen, sósavtól teljesen elkülönítve! Az ajtóra ki kell függeszteni a „HYPORAKTÁR” feliratot.

### 6. Kalcium-hypoklorit (klórmész)

Jellemzői: fehér, nedvszívó por. Lúgos kémhatású. Vízben oldódik. Aktív klórtartalma kb. 30 %.

Felhasználása: elsősorban a cement-habarcs simítású (beton) medencék fertőtlenítésére, vizes oldat formájában.

Tárolása: száraz, sötét (!) helyen, mert fény és nedvesség hatására aktív klórtartalma felbomlik, erősen csökken.

### 7. Kalciumhidroxid (oltott mész)

Készítése: égetett fehér mészhez óvatosan vizet adagolva (hőfejlődés közben erősen maró, lúgos anyag keletkezik), 1 m<sup>3</sup> égetett mészhez 3 - 3,5 m<sup>3</sup> vizet adagolva 1,8 - 2,3 m<sup>3</sup> oltott mész keletkezik. Az oltott meszet vagy azonnal fel kell használni, vagy felhasználási levegőtől gondosan elzárva kell tárolni.

Jellemzői: erősen maró, lúgos anyag.

Felhasználása: a cementhabarcs simítású (beton) medencék meszelésére.

Tárolása: -

A fenti vegyszerek ismerete, a felhasználásukra, tárolásukra vonatkozó tudnivalók elsajátítása az úszó-, uszodamesterek számára elengedhetetlenül szükséges.

A medencék esti takarítását, fertőtlenítését követően meg kell győződni arról, hogy a 10 cm-nél nagyobb átmérőjű ürítőnyílásoknál kötelezően előírt védőrács a helyén van-e, az esetleges takarítás idejére történő eltávolítást követően vissza lett-e helyezve, megfelelően rögzítve van-e!

Ugyancsak meg kell győződni arról, hogy a medence oldalfalain, lépcsőin, ülőkén, padozatán olyan burkolati sérülés, törés, csorbulás nincs-e, amely üzemközben balesetet okozhat. Ha ilyen előfordul, annak kijavítására, de minimálisan a közvetlen balesetveszély elhárítására azonnal intézkedni kell, és csak ezt követően kerülhet sor a medence friss vízzel való feltöltésére.

### Strand-, uszodaöltöző kezelése

Előforduló munkakörök: kabinkezelő, szekrénykezelő, vállfásöltöző-kezelő.

Mindhárom munkakörben reggel, üzemnyitást megelőzően biztosítaniuk kell a rájuk bízott öltözők, öltözőhelyek rendjét, tisztaságát. A kabinos és szekrényes öltözők esetében meg kell győződniük a záruk működőképes állapotáról. Kötelesek meggyőződni arról, hogy az öltözőhelyek biztonságos kezeléséhez szükséges mennyiségű kulcs, biztonsági biléta rendelkezésre álljon. Vállfás öltözőknél arról, hogy valamennyi biléta a sorszámtáblán fel van-e függesztve. Ha valamelyik hiányzik, úgy annak megfelelő számú vállfát üzemén kívül kell helyezni.

Az öltözőhelyek rendbetételét megelőzően, vagy azt követően a csoportvezető utasításának megfelelően kötelesek résztvenni a medencék, medenceterek, a medencét körülvevő járdák, előfürdők, zuhanyzók, WC-csoportok reggeli takarításában, üzemeltetésre történő előkészítésében.

Kötelező számukra a strandok és uszodák „Házirend”-jének ismerete, az abban foglaltak betartása és betartatása.

Munkájukat udvariasan, előzékenyen kell végezniük. Az öltözőhelyeket, vállfákat csak érvényes jegy ellenében, az érkezés sorrendjében, megkülönböztetés nélkül kell a vendégek rendelkezésére bocsájtani.

Az öltözőhelyek kezelését munkakor a vonatkozó biztonsági előírások (biztonsági biléta használata) betartásával kell ellátniuk.

Kabint csak kabinjegy ellenében adhatnak ki. Amennyiben a kabinos öltözőt több személy veszi igénybe, figyelemmel kell kísérniük, hogy az együtt érkezők együtt is távozzanak. Esetlegesen egy személy korábbi távozására csak akkor kerülhet sor, ha a többi vendég ehhez hozzájárul, együtt megvárják míg felöltözik és távozik.

Üres öltözőhelyet félretenni, azt lezárni a legszigorúbban tilos. A megüresedett öltözőhelyeket csak abban az esetben szabad a következő vendégnek kiadni, ha meggyőződtek arról, hogy abban visszamaradt személyi tárgy, esetlegesen szemét nincs. A visszamaradt személyi tárgyakat talált tárgyként kell kezelni és azokat a fürdő csoportvezetőjének leadni, szemét esetén a szekrényeket kitakarítani kötelesek.

Üzemzárást követően tartoznak kitakarítani, fertőtleníteni a rájuk bízott öltözőket, folyosókat. Az öltözőkulcsokat, biztonsági bilétákat le kell adniuk csoportvezetőjüknek. Az öltözők takarításán túl a csoportvezető utasítására részt vesznek a különböző medencék és környező területek esti takarításában, fertőtlenítésében.

### Értékmegőrzők

Az üzem kezdete előtt kötelesek meggyőződni az értéktörző fiókok üzemképes állapotáról. Amennyiben hibát észlelnek, azt jelentik a csoportvezetőnek. A vendégek részére az érkezés sorrendjében, csak biztonságosan zárható fiókokat bocsáthatnak rendelkezésre, érvényes jegy ellenébe. Az értékek átvétele után bilétát, vagy kétkulcsos rekesz esetén az egyik kulcsot átadják a vendégnek. Az utóbbi esetben a vendég jegyének hátlapjára jelszót ír, és ezt értékével együtt a fiókba helyezi. Amennyiben az értéktörző fiókok megteltek, további értékeket nem vehetnek át megőrzésre.

Az értékek kiváltásánál a kulcsot vagy bilétát elkéri a vendégtől, majd a jelszó bemondását követő ellenőrzés után adhatják ki azt a vendég részére. Amennyiben a vendég a kulcsot, vagy a bilétát nem tudja átadni, illetve a jelszót bemondani, az értéket nem lehet kiadniuk. Ilyen esetben azt csak a csoportvezető vagy az üzemvezető adhatja ki, kellőigazolás után.

Amíg az értéktörző fiókban értékek vannak, munkahelyüket csak megfelelő helyettes biztosítása esetén hagyhatják el.

Amennyiben a megőrzésre átadott értékek közül valamelyikért az üzemidő végéig nem jelentkeznek, ezt kötelesek az üzem vezetőjének jelenteni.

Üzemzárás után az értéktörző helyiséget a másnapi üzemeltetésre előkészítik, meggyőződnék a szükséges biztonsági kulcsok, biléták hiánytalan állapotáról, majd lezárják a helyiséget és a kulcsot az előírt helyen elhelyezik.

### Hangosbemondók

A berendezések működtetését naponta - rendkívüli esetek és a szolgálati közlemények kivételével - 8.00 órától szabad megkezdeni.

A hangosbemondó berendezések az alábbi célokra alkalmazhatók:

- a) közérdekű, illetve szolgálati bejelentések (üzemeltetéssel, egészségügyi előírásokkal, balesettel, stb. kapcsolatos közlemények) amelyek bármikor bemondhatók;
- b) fürdővendégek által megrendelt közlemények (találkozási pont közlése, stb.), amelyeket csoportosítani kell és óránként legfeljebb 10 percig közvetíthetők;
- c) kereskedelmi, reklám jellegű közlemények, amelyeket csoportosítani kell, és óránként legfeljebb 10 percig közvetíthetők.

A szolgálati közlemények előtt be kell jelenteni, „szolgálati közlemény”.

Fokozott figyelmet kell fordítani arra, hogy a hirdetések, bejelentések a vendégek nyugalmát ne zavarják, és a berendezéseken keresztül közvetített hang ne legyen túl erős vagy torz. Ennek folyamatos biztosításáért az üzemvezető, vagy a szolgálatban lévő helyettes felelős.

A vendégek által kért közlemények sugárzására csak a szövegek ellenőrzése után kerülhet sor. Bemondani csak közízlést, közrendet nem sértő szöveget szabad. Amennyiben a szöveg közlésével kapcsolatban kétség vagy vita merül fel, úgy a fürdővezető(-helyettes) döntését kell kérni.

## IX. Vendégészrevételek, balesetek, káresek intézése, talált tárgyak kezelése

A fürdők Házirendje is egyértelműen leszögezi, hogy a vendég jogosult a szolgáltatások módjára, annak minőségére, a szolgáltatást végzők magatartására szóban vagy írásban észrevételt tenni.

### Közérdekű bejelentés

A közérdekű bejelentés általában valamely visszas, vagy jogellenes jelenségre, magatartásra mutat rá. Olyan körülményekre, hibákra hívja fel a figyelmet, amelynek orvoslásához, illetőleg megszüntetéséhez kisebb vagy nagyobb közösségeknek, adott esetben az egész társadalomnak érdeke fűződik. Ilyenek pl. a fürdők állapotával, a dolgozók, illetőleg vendégek általános magatartásával, a szolgálattási rendszerről kialakított észrevételek. A közérdekű bejelentés az adott hiányosság felvetésén túl, annak megszüntetésére, megoldására javaslatot is tartalmazhat.

### Közérdekű javaslat

A közérdekű javaslat valamely társadalmilag hasznos gazdasági, igazgatási cél elérésére irányuló kezdeményezést foglal magában. Ilyenek pl. a fürdőüzemek nyitvatartására, új szolgáltatások bevezetésére, egyes szolgáltatások bővítésére, a várakozási idő csökkentésére vonatkozó javaslatok.

### Panasz

A panasz olyan kérelem, amely egyéni jogsérelem, vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul, és amelynek intézése kizárólag vállalatunk hatáskörébe tartozik (pl. udvariatlan hangnem vagy magatartás, nem megfelelő szolgáltatás, soronkívülség, stb.).

A bejelentést akár írásban, akár szóban meg lehet tenni.

A fürdődolgozó, akinél a bejelentést tették, köteles azt azonnal a közvetlen vezetőjének - végső soron az üzemvezetőnek - jelenteni.

A fürdőüzem vezetője saját hatáskörében dönt azon bejelentések, javaslatok ügyintézéséről, amelyek csak az adott üzemegységre vonatkoznak, kisebb jelentőségűek, a döntés részletesebb vizsgálatot nem igényel.

A vendég közérdekű bejelentését, javaslatát írásban megteheti a fürdőn elhelyezett „Vásárlók könyve”-ben, levélben közvetlen a fürdőüzem vezetőjéhez, a Fővárosi Fürdőigazgatóság igazgatójához, a felettes szervünkhöz, a sajtóhoz, stb. Az utóbbi esetekben áttétel útján kerülnek vállalatunkhoz ügyintézésre, válaszadásra.

Minden közérdekű bejelentő, javaslatot úgy kell kivizsgálni, hogy a bejelentő legkésőbb 15 napon belül választ kapjon.

A közérdekű bejelentő, javaslattevő kérheti, hogy az eljárás során személyét ne fedjék fel. Ilyen irányú kérelemnek eleget kell tenni.

Amennyiben a közérdekű bejelentés olyan hiányosságra utal, amelynek megszüntetése különösen indokolt, akkor soron kívül kell intézkedni. A feltárt hibák okait azonnal meg kell szüntetni, indokolt esetben felelősségrevonást kezdeményezni.

A panaszt haladéktalanul ki kell vizsgálni. Megtételének sem alaki, sem formai feltétele nincs, megtehető a közérdekű bejelentésekhez, javaslatokhoz hasonlóan szóban és írásban egyaránt.

A szóbeli panasz esetén a panaszost meg kell hallgatni, bejelentését a helyszínen azonnal ki kell vizsgálni, és azt még a panaszos jelenlétében orvosolni kell.

Az írásbeli panasz kivizsgálását is azonnal, de legkésőbb három napon belül el kell végezni, és a vizsgálat eredményéről, a megtett intézkedésekről a bejelentőt 15 napon belül tájékoztatni kell.

Ha a vizsgálatot nem az illetékes fürdőüzemegység vezetője végzi, akkor a vizsgálat eredményéről a bejelentésre adott válaszról a fürdőüzemek osztály minden esetben a fürdőüzem vezetőjét is értesíti. A fürdőüzem dolgozó, de mindenek előtt a csoportvezető felelős azért, hogy a „Vásárlók könyve”-ben történt bejegyzésről legkésőbb 24 órán belül az üzem vezetője tudomást szerezzen, és egyben tájékoztatnia kell arról is, hogy a panasz tárgyát képező eseményben a fürdő dolgozói részéről történt-e mulasztás, azért ki és milyen mértékben felelős, vagy a panasz nem megalapozott.

Ha a panasztevő a hozott intézkedést, a részére adott választ nem tartja kielégítőnek, kérheti ügyének felülvizsgálatát. Ilyen esetekben azonban az ismételt vizsgálatok, válaszadást az a vezető nem végezheti, akinek előző intézkedésével a panasztevő nem volt megelégedve.

A panaszok kivizsgálását elsődlegesen a fürdőüzem vezetője, vagy megbízott helyettese végzi, így a jogos bejelentéseket követő elmarasztalás, felelősségrevonás is elsősorban az ő feladatukat képezi, illetve súlyosabb esetben fegyelmi eljárást kezdeményeznek. Ha a panasz bejelentő a fürdő dolgozóinak munkájára tesz észrevételt, és annak jogossága a vizsgálat során bebizonyosodik, úgy az illető dolgozó részére a tárgyhavi kiszolgálási díj nem fizethető ki, esetlegesen csökkenthető. Jelentősebb mulasztás esetén a dolgozót vagy dolgozókat ki lehet zárni a negyedéves jutalomból, és azt az esetleges béremelésnél is figyelembe lehet venni.

A közvetlenül a fürdőben megtett írásbeli panaszbejelentéseket a kivizsgálásról szóló jelentéssel együtt a fürdőüzemek osztályára kell továbbítani. A fürdőüzemek osztálya szükség szerint ismételt vizsgálatot tart, majd ezt követően a panaszokat minősíti (jogos; jogos, de a fürdőüzemet nem terheli; megalapozatlan). A jogos panaszokat a fürdőüzem éves tevékenységének megítélésakor (pl. a munkaverseny-mozgalom értékelése során) figyelembe veszik.

A fürdőüzemben a pénztáraknál és minden egyes fürdőn gondoskodni kell arról, hogy a „Vásárlók könyve” hozzáférhető helyen, a vendégek rendelkezésére álljon. azon a helyen, ahol el van helyezve a „Vásárlók könyve” feliratot ki kell tenni.

### Vendég káresetek

Amennyiben a fokozottabb biztonság érdekében megtett intézkedések ellenére is káreset fordul elő, amiről a

vendég bejelentést tesz, arról minden esetben ún. Káreseti Jegyzőkönyvet kell felvenni.

#### A jegyzőkönyvnek tartalmaznia kell:

- a jegyzőkönyv felvételének időpontját, helyét,
- az eseménynél, illetve a jegyzőkönyv felvételénél jelenlévő személyek felsorolását,
- a károsult vendég személyi adatait,
- a káreset helyének tüzetes megjelölését,
- a káreset bekövetkezésének, körülményeinek részletes és pontos leírását,
- a károsult vendég nyilatkozatát, a káreset bekövetkezésének általa észlelt okairól és a vállalattal szemben támasztott kárigényét, annak összegezését,
- az eseménynél, illetve a jegyzőkönyv felvételénél jelenlévő személyek beleértve a károsult aláírását,
- a károsult nyilatkozatát, a káreset bekövetkezéséért való felelősség kérdésében.

Külön jegyzőkönyvi lapon kerül rögzítésre a fürdőüzem vezetőjének a káreset körülményeiről lefolytatott vizsgálatának eredménye, kitérve az üzem dolgozóinak felelősségére és a hasonló esetek elkerülésére tett intézkedéseire is.

A káresettel kapcsolatos üzemvezetői kivizsgálásnak minden esetben körültekintőnek, minden részletre kiterjedőnek kell lennie, és a fürdőüzem dolgozóit terhelő esetleges mulasztásokat is fel kell tárni.

A fürdő dolgozóinak nagy szerepe van abban, hogy az előfordult jogos káresek száma minimális legyen. Különös figyelmet kell fordítani az öltözők biztonságos kezelését előíró utasítások szigorú betartására.

A kétkulcsos rendszerű öltözőhelyek esetében érvényt kell szerezni azon előírásnak, hogy az öltözőhelyet mindkét kulccsal zárják, és a „vendégkulcsot” a fürdővendég magával is vigye.

Figyelemmel kell lenni a biztonsági bilétrendszer előírás szerű használatára, arra, hogy a dolgozó a biztonsági biléta számát a vendég jelenlétében írja be az öltözőhely ajtajának belső oldalára, és zárás után a bilétát a vendég magával vigye. Az öltözőhelyek nyitása csak a biztonsági biléta ellenében, a számának a beírt számmal történő egyeztetését követően történjen.

Ha az öltözőhelyet egyszerre kettő vagy több személy veszi igénybe, úgy az érkezés és a távozás együtt történjen. Folyamatosan figyelemmel kell kísérni, hogy az öltözőhelyek zárrai biztonságosan, rendeltetésszerűen működjenek, az öltözőhelyek ajtajai résmentesen záródjanak, oldalfalai, tetőrácsai (hálói) épek legyenek. Erőszak nélküli külső behatolást eleve lehetetlenné tegyék.

Az öltöző kezelőinek időnként ellenőrizniük kell, hogy a reájuk bízott öltözőhelyek a vendég vetkőzését és a fürdőbe való távozását követően be lettek-e zárva, nem fordult-e elő az az eset, hogy a vendég távozott mielőtt szekrényének lezárását kérte volna. Ugyancsak ellenőrizni kell a környékkel, hogy az öltözőszekrények előtti padokon, folyosókon lévő fogásokon nem maradt-e kinn valamely ruhadarab vagy tárgy, amelyet a vendég a zárás előtt elfelejtett öltözőhelyében elhelyezni. Ha ilyen találna, úgy azokat még átmenetileg is talált tárgyként kell kezelni.

A fogasos öltözők esetében a kinthagyott, az öltözőkezelő által megtalált, vagy a fogasoló belső terében, a fogasról leesett ruhadarabokat, tárgyakat csak kellő igazolást követően szabad kiadni.

### **Balesetek, sérülések, rosszullétek**

A fürdőüzemek, uszodák, strandfürdők, a „fokozott fenyegetettségű üzemek” kategóriába tartoznak. Ez azt jelenti, hogy az üzemeltetőnek kell biztosítani azt, hogy baleset, sérülés, rosszullet lehetőség szerint ne forduljon elő.

Baleseti lehetőségek rejtnek magukban különösen:

- a zuhanyok, a közlekedőfolyósok, utak, medencék csúszós volta,
- az előírtat meghaladó víz hőmérséklet,
- hőlég-, gőzkamrák, szaunák magas lég hőmérséklete,
- úszómedencék biztonsági felügyeletének hiánya,
- gondatlanul végzett lábápolás,
- szolgáltatásoknál az orvosi utasítások be nem tartása,
- törött, elmozdult vagy rosszul záródó aknatetők,
- kopott vagy törött székek, napozópadok,
- kiálló szögek, éles szögletek, törött vagy hiányos csempek,
- száraz, korhadt faágak,
- elszórt üvegserepek,
- hiányzó vagy hiányos úritőnyílás-rácsok.

A balesetek, sérülések rosszulletek esetében is - a káreseteknél megadott szempontok alapján - fürdőüzemi jegyzőkönyvet kell felvenni, de ezekben az esetekben tartalmaznia kell a kapcsolatos fürdőorvosi, orvosi megállapításokat is.

A balesetek körülményeinek, előidéző okainak kivizsgálását soron kívül azonnal kell elvégezni, amikor még a helyszín nem változott meg és az előidéző okok maradéktalanul rekonstruálhatók. A vizsgálat befejezését követően azonnal intézkedni kell a baleseti veszélyforrás megszüntetésére annak érdekében, hogy hasonló baleset, sérülés, rosszullet ne következhesse be.

A körültekintő vizsgálatra azért is szükség van, mert a fürdőüzem hibájából bekövetkezett balesetek esetenként igen komoly kártérítési igényeket is maguk után vonhatnak, úgy a vendég, mint az egészségügyi ellátás (kórházi ellátás, táppénz, stb.) részéről.

A fürdő dolgozóinak feladata, hogy reggel üzemkedet előtt, majd napközben folyamatosan feltárják a baleseti veszélyforrásokat, és soron kívül intézkedjenek azok megszüntetésére vonatkozóan. Ha ez utóbbira nincs mód, úgy balesetveszélyes fürdő-, vagy öltözőrészt le kell keríteni, üzemen kívül kell helyezni. Amennyiben a baleset, sérülés, rosszullet mégis bekövetkezik, úgy a sérültet elsősegélyben kell részesíteni, szükség esetén hozzá orvost hívtatni, mentővel elszállítani.

### **Talált tárgyak kezelése**

Talált tárgy mindazon ruhanemű, biszu, ékszer, irat, igazolvány, útlevél, pénz, stb., amik feltehetően más tulajdonában voltak, és az ott dolgozók, illetve a vendégek felleltek.

### **Talált tárgyak nyilvántartásba vétele**

A vállalat területén fellelt dolgokat az érintett üzem veszi nyilvántartásba. A dolgozók a tárgyak megtalálását követően haladéktalanul kötelesek az ékszereket, igazolványokat, útlevelet, pénzeszközöket az üzem vezetésének átadni, míg az egyéb tárgyakat, ruhaneműket csak a zárást követően kell leadni.

A vendégek részéről leadott tárgyakat az üzemvezető-ség részéről azonnal át kell venni, és azt a nyilvántartásba be kell jegyezni. Az üzemegységek a talált tárgyakat nyilvántartásba kötelesek bevezetni, melynek rovatai:

- sorszám,
- találás ideje: év, hó, nap,
- találás pontos helye,
- a talált tárgy megnevezése,
- találó neve,
- a talált tárgy tulajdonosának (átvevőjének) neve, lakcíme, személyi száma, aláírása,
- megjegyzés.

A megjegyzés rovatba a tárgy átadására vonatkozó adatokat kell felvezetni.

A nyilvántartásba értelemszerűen nem kell felvenni, sem megőrizni azon dolgokat, amelyek romlandóak, fertőzést idézhetnek elő, továbbá a rongyokat vagy hulladékokat.

### **Talált tárgyak őrzése**

Az üzemegységek a területükön fellelt dolgokat kötelesek jól zárható helyen az átadásig tárolni. A tárgyakon azonosítás céljából a nyilvántartókönyv bejegyzésének sorszámával megjegyző számot kell elhelyezni.

### **Talált tárgyak átadása**

A talált tárgyak átvételének jogosultságát minden esetben körültekintően kell megvizsgálni, ezért a tárgyak kiadása az üzemvezető, illetve helyetteseinek hatáskörébe tartozik.

A kizárólag a hitelt érdemlő igazolás mellett kiadott dolgok átvételével a nyilvántartás megfelelő rovatának kitöltése mellett az átvevő sajátkezű aláírásával is köteles elismerni. Amennyiben az átadáskor a talált dolog még nem került nyilvántartásba, az átadás csak ennek pótlása után bonyolítható le.

Az üzemegység területén fellelt igazolványt és belföldi útlevelet a kiállító rendőrhatalóságnak kell haladéktalanul megküldeni. Külföldi állampolgár útlevelét és iratait pedig a BM Külföldiek Ellenőrző Országos Központi Hivatalnak kell azonnal megküldeni.

Azokat a dolgokat, amelyről kétséget kizáróan megállapítható, hogy külföldi állampolgár tulajdona, haladéktalanul a Talált Tárgyak Központi Hivatalának kell beszoiglatni. Az átadást kísérőlevéllel kell lebonyolítani, melyen fel kell tüntetni a találás helyét, idejét és körülményeit, továbbá - ha lehetséges - a dolog tulajdonosának kilitére utaló adatokat.

Az üzemegységek az át nem vett és az előbbieket szerint soron kívül nem továbbított tárgyakat havonta egyszer kötelesek a Talált Tárgyak Központi Hivatalának átadni. Átadás előtt ki kell állítani a kísérő talált tárgy kimutatást, külön csoportosítva a ruhaneműket, az ékszereket, órákat és más értéktárgyakat, továbbá az egyéb dolgokat.

## X. Még mit tehetünk?

Amikor valaki megtalálja munkahelyét, hivatását, elkötelezi magát egy szakmához, úgy az - jó esetben - meggyőződésé, életérzéssé válik. A jól megválasztott munkahely, melyben a vállalat, a vendég becsülettel méltányolja a szolgáltatásokat olyanná válik, melyben a dolgozó megelégedését saját fontosságának érzetét, tehát valami olyat, amelyre mindig is vágyott.

A fontosság, a tudatosult hivatás érzete azonban csak a mérleg egyik serpenyője, melyet az a képesség egészíthet ki, tehet kiegyensúlyozottá, hogy őszinte megbecsüléssel képes foglalkozni a vendéggel, társaival. A hízélgés, alázat ritkán hat értelmes emberre. Az ilyesmi sekélyes, önző és nem is őszinte. Ez a módszer kudarcra van ítélve.

A jó közérzetet, a megelégedettséget elsősorban azzal tudjuk elérni, ha arra gondolunk: hogyan kívánja, miként szeretné a vendég. Ajánlásainkban, szolgáltatásainknál legyen vezérelv az, hogy mit szeretne a vendég. Ne befolyásolással, hanem rávezetéssel, őszintén tárulkozó magyarázattal mondjuk el, tegyük érzékletessé, mutassuk be, hogy számukra mi a kedvező. A cselekedet mindig abból származik, amit erősen óhajtunk. A vendég kívánsága is abból fakadhat, amit általunk megismer, és ezáltal vágyává teszi. Ha munkánk sikerének valamilyen titkát keresnénk - a szolgáltatásokban -, azt abban a képességben találhatjuk, hogy meglássuk a másik ember, a vendég szempontjait, az óhajlásának biztosításához vezető legeredményesebb módozatot.

Szeretnénk elérni: jól érezze magát. Először az otthonosság érzetét keltsük. Nem intimítással, bizalmaskodással, hanem korrekt, címzett tájékoztatással, a környezet célszerű, hasznos, tiszta kialakításával. Azt éreztetni lehet, hogy információnk miként, mi módon segítheti elő szolgáltatását. A vendég számára a jó közérzetet, a frissességet, a felüdülést, az ápoltságot, a gyógyulást, a pontosságot kell „eladnunk”. A vendég azt szereti érezni, hogy „választ”, hogy „vásárol”, nem pedig azt, hogy „eladnak” számára valamit. A kínálat valós hasznosságát is előtérbe kell helyezni, de ennek tartalmában mindig, becsülettel igaznak is kell lennie. Ha csak egyszer is felmerül a vendégben, hogy „ez nem azzal törődött, hogy nekem segítsen, hanem, hogy önmagának használjon”, nos ezzel több kárt okozhatunk, mint hasznot.

A vendég helyébe képzelve magunkat, megértve észjárását, igényét segíthetünk a legtöbbet. Röviden, talán így: több egészséges mozgás, - frissítő szolgáltatások, kondicionálás -, pontos kiszolgálás -, kiváló víz, gyógyvíz -, kultúrált környezet -, jó levegő -, jókedve -, tisztább gondolatok -, jobb étvágy -, egészség. Így adjuk a legtöbbet. A jó közérzetet. Szolgáltatásaink legfőbb sajátosságát, tartalmát.

Az önmegnyilatkozás, az önmegvalósítás az emberiség fontos, tán uralkodó szükséglete. Ennek átélésében, kialakításában is segíthetünk. Ha tesszük, tegyük szerényen, javaslon. Ha van egy jó javaslatunk, kínálatunk, úgy mondjuk, hogy rávezessük a vendéget. Az ő kifejezett kívánságát, azután pedig már ő formálja gondolattá, rendeléssé. Nem lenne jó ... Önnek is? tehetjük fel a kérdést. A felkeltett vágy lehet utána az igénybevétel alapja.

Aki a szolgáltatások területén kívánja megelégedni helyét, szeretne becsülettel tevékenykedni, szüksége, hogy kifej-

lessze magában azt a mély. őszinte igény, mellyel ura lehet korrekt emberi kapcsolatok biztosításának.

Ennek egyik kulcskérdése, hogy mutassunk őszinte - persze nem tolaodó! - érdeklődést igényeik, szokásaik, kívánságaik iránt. A gépies, erőltetett szolgáltatás a vesztes tevékenység. A tevékenységhez fűzött biztató kérdés, hogy: „jó lesz-e?”, a buzdító mosoly nem hiányozhatnak. A jókedv munkahelyen annak a záloga, hogy a vendég, a környezet is jókedvű lesz. persze meg kell találni azért a mérsékelt, kiegyensúlyozott hangot, ahol ez nem megy el a túlzás, a bizalmaskodás felé. A mosoly a szolgáltatás része. Feladat. Nem kedv kell hozzá, hanem ez a magatartás része. Úgy tartják „a mosoly tán egy pillanatig és csak, de örök emlékké válhat”.

Azt is mondják: „gazdaggá teszi azokat, akik kapják, de nem szegényíti azokat, akik adják”.

Senkinek nincs annyira szüksége a mosolyra, mint aki esetleg idegen környezetben valami jószolgálatot, a választott szolgáltatástól megelégedettséget vár.

Számtalan ember jár fürdőinkbe. Mégis egy idő után észrevehetjük a visszatérőket, a törzsvendégeket. Ezek a szokásos figyelmen kívül, már megkülönböztetett igényeket támaszthatnak..., jogosan.

Fejlesztetni kell ezért mindenfajta olyan magatartást, mellyel a törzsvendégek kedvébe járhatunk. Előre kell bocsájtani természetesen, hogy ez nem lehet kivételezés, hisz mindenki azonos megváltott szolgáltatást, azonos ellátást, elbánást érdemel. Mégis, ha megismerjük a visszatérő vendég szokásait, megtudjuk esetleg nevét és azon szólítjuk, emlékezünk az utolsó ottléte alkalmával mondotakra és visszatérünk rá, így szorosabbra fűzhetjük a törzsvendég és a Fürdő emblémája közötti kapcsolatot. Természetesen a hang nem jelenthet intimítást, nem mutathatja a kiváltság színezetét. Fontos viszont és igényelt a teljes diszkréció, a jómodorral párosult megkülönböztetett hangnem, szolgáltatás. Hasonló az igény a Fürdőbe érkező felsőszintű delegációk, protokolláris vendégek esetében is. Minden embernek saját anyanyelvéből tán a saját neve, a saját gondolata hangzik legkedvesebben, ha ezeket hallja viszont, jobban érezheti magát. Az idegenforgalmi érintettségünk is megkívánja, hogy a különböző nemzetiségű vendéget legalább saját anyanyelvén köszöntsük -, ha meghalljuk beszédét.

A munka, a szolgáltatás nem kíván sok beszédet, különösen nem fecsegést. A megfelelő kapcsolattartásnak ezen a szinten, a vendégkapcsolatokban is kialakultak a szabályai. A kérdéseknek többnyire elébe is kell menni. Tájékoztatólag szükséges fellépni. Sok vendég gátlásos, töpreng, keresgél, nem igen mer szólni. a gyakorlott szakember a vendég „szeméből”, mozgásából megítélheti már a szükséges útbaigazítást. Ha elébe megyünk - szerény szavakkal - az eseményeknek, hálás lesz a vendég a tájékoztatásért, a figyelemért.

Az udvarias viselkedés - a tisztaság, jólápoltság mellett - kellemes modort, megnyugtató, bizalmat ébresztő magatartást igényel. Ebben mindig érvényre kell jusson a tisztelet megadása is. Érzelmileg kapcsolatot a vendéggel nem szabad felvenni. Ugyanakkor értelmi beilleszkedéssel (intuáció) ún. átérzőképességgel (empátia) felismerhetjük a vendég hangulatát és megengedett határokig alkalmazkodhatunk is ahhoz. A hangulatátvétel és nagyfokú megkülönböztető-készséget igényel és csak bizonyos ha-

tárokig követhető - tehát a pajkosságig, „haverkodásig”, bizalmaskodásig már nem!

A viccelődő vendéggel szemben nem élcelődhetünk mi is, de jónéven veheti, ha megértettük tréfáját. A bizalmaskodó vendéggel szemben úgy viselkedjünk, mintha nem is ismertük volna fel kezdeményezését, ugyanakkor ne válaszoljunk bizalmaskodásra bizalmaskodással. Ideges, hangoskodó hang esetén nyugodt, higgadt, tárgyilagos válaszokra van szükség. A vendéget nem szabad „must-rálni”, méregetni, egymás közt „kitárgyalni”. Ügyelni kell arra legfőképp, hogy ne hozzuk semmi módon kínos helyzetbe. Mindig készenlétben kell állni a vendég szolgálatára.

A vendég előtt ne társalogjunk saját ügyes-bajos dolgainkról, otthoni - lelki -, vállalati problémákról. Az nem rá tartozik. Az esetleges fáradtságunkat, rosszkedvünket, kollegiális kapcsolatok fonákságát a munkahelyen ne érezzessük, még ismerős vendég esetében sem.

A munkahelyre még átszűrődő, magunkkal hozott rosszkedv, bánat leküzdésének is legjobb módszere, ha belefeledkezve munkánkba megszabadulhatunk gondolatainktól.

Tilos a vendéget, vagy munkatársat a vendég jelenlétében kritizálni. Ilyen körülmények között kioktató hangot sem szabad használni. A személyi és kollegiális tekintély megóvása mérsékelt, visszafogott, udvarias hangnemet kíván. A szükséges megjegyzéseket a vendég nem kívánatos magatartásával kapcsolatban is csak így szabad megtenni.

Vannak a vendégkapcsolatban bizonyos „tabu”-témák is. A beszélgetés ezeket mindenképpen kerülje el - még ha a vendég kezdeményezné is. Ezek olykor provokatívnak tetsző politikai, faji, vallási, nemzetiségi kérdések, az árak, az árkalkuláció, a borralaló témája. Körültekintően, udvariasan hárítsuk el ilyen esetben a megjegyzéseket. Érzékeltesük, hogy a célzatos, kétélű felvetésekre nincs mondanivalónk. A vendég érzékenységre ügyelve, hovatartozására figyelemmel (pl. külföldi vendég) bizonyítsuk felülemelkedésünket. A kényes szituációkban, ha többet mondunk, humorizálunk, magunknak is többet árthatunk. Egyszerűen nem szabad az ilyen irányú társalgás kibontakozására lehetőséget adni.

A vendégkapcsolatban akkor vehetjük hasznát bármilyen vitának, ha bele sem kezdünk. Még a látszatát is érdemes elkerülni bármilyen „konfrontációnak”, megjegyzésnek. Egyéb irányú beszélgetés során megbecsülést illik mutatni mások véleménye iránt. Soha ne mondjuk senkinek, hogy nincs igaza. Inkább hallgassunk. Ugyanakkor gyorsan és nyomatékosan emeljük ki, ha tévedtünk. Mutassunk rokonszenvet mások gondolatai, kívánságai irányába és a lehetőségekhez mérten maximálisan teljesítsük a szakmai vonatkozású kéréseket, azon kívül az azokhoz kapcsolódó egyéb szolgáltatásokat. (Üzenethagyás, hostes szolgálatok, stb.)

A helyes magatartás tán legfontosabb formálója a lehető legmagasabb fokú szakmai és helyismeret, a szabályok, előírások betartása, mert csak ezek elsajátítása esetén, ezek birtokában állhatunk kellő tisztességgel a vendégek elé.

Az uralkodó erkölcsi normák szerint íratlan törvény a bizalom biztosítása a vendég felé. (Ez nem jelenthet persze fizetés nélküli szolgáltatás megengedését „hozam”-ra.)

A bizalom legjobb megnyilvánulása a segítőkészség, mely kizárja viselkedésünkből a passzivitást, közömbösséget, a „ráhagyás”-t, ezzel szemben kiemeli a kölcsönösséget kiváltó becsületes, tisztességes kapcsolatot, a jószándék alapjára épülő szolgáltatást, hogy kiérdemelhessük a vendég bizalmát. Őszintén érezzessük a vendéggel, hogy „Ő” a fontosabb. Érte, kényelméért, kedvére igyekszünk dolgozni.

Ezek tudatában a dolgozó a szolgáltatóhely elsőszámú propagandistája lehet. A hibákra, hiányosságokra a közösségi magatartások szabályaira, higiénés és egészségügyi előírásokra felhívva a figyelmet nem a hangos szó, az éles „füttyszó” a megoldás, meg a „mutogatás”, gesztikulálás. A címzett, szerény megszólítás, az udvarias kérés figyelemfelhívás célravezetőbb és jobban, igényesebben felel meg a környezeti hatásoknak. a következetesség nem ismer fáradtságot, elnézőséget. Mint a reklám esetében is a jó figyelemhívás keltő ismétlésében van az erő, erősödik meg a hatás.

A gördülékeny, hibamentes üzemvitel, ha néha fáradtságosabb is, de gondtalanabb, eredményesebb. Ugyanakkor ne a „szószékről” beszéljünk! A vendéggel, ha beszélünk tudjuk: mi vagyunk Őérte.

A vendégtér munkahely. Tudni kell, hogy a vendégek szeme örökké figyel, füle - amikor nem is gondoljuk - hallja egymás közti beszélgetéseinket. Képzeld magunkat az ő helyükbe. Milyennek látnánk mi vendégként a szolgáltató nyelge viselkedését, ha velünk beszél, közben ráógumit rág, unatkozó, ásitó, egymással hangosan vitatkozó vagy viccelődő magatartását; az elégtelen, kultúrátlan viseletet, gondozatlan, ápolatlan külsőt, vagy a túlzó cicomát, láncot, karkötőket, fülbevalót, mely még veszélyeztetheti is a munkát.

A vendégtérben rokonokat, ismerősöket, vendégeket nem fogadhatunk, velük ott nem társaloghatunk. Magán telefonbeszélgetések sem bonyolíthatók a vendégtérben.

A vendég előtt jó példát mutatva, illedelmesen kell viselkedni. Olyan kultúráltságok fokozó higiénikus, tiszta környezet, közeg kialakítására van szükség - amit megteremthetünk - mint vendéglátásban a „fehér asztal varázsa”. A jó környezet: illemtérítő. Ezt pedig a magunk viselkedésével tehetjük még hangsúlyozottabbá. A szolgáltató személye, a vendégre gyakorolt hatása hozzájárul a fürdő, a vállalat megítéléséhez. Ekként tevékenykedjünk. Mindenki személyében emelheti vagy csökkentheti jó hírnevünket ország, világ előtt.

Sértődés vagy harag, rosszlelk felkeltése nélkül kell zárjuk mindig emberi kapcsolatainkat. Ennek legjobb módja, ha helyrehozzuk vagy helyrehozhatónak tüntetjük fel következő alkalomra a kifogásolt hibát. Rajtunk áll, hogy a vendég elfogadja kultúrátlan előadott, kellő magyarázattal alátámasztott érveinket. Érezze, hogy foglalkozunk felvetésével és ennek nyomán ő is megértéssel legyen. Ezt csak kellő őszinteséggel, udvariassággal érhetjük el. Ne szemfényvesztést ajánljunk. törekedjünk a hibák valós kiküszöbölésére.

Védjük jó hírnevünket! Védjük a vendég érdekeit! Ezzel munkahelyünket is védjük!

## XI. Ellenőrző kérdések

### Szakmai ismeretek

1. Mik az uszodamester feladatai üzemkezdet előtt?  
a, Mi az alumínium-szulfát?
2. Feladatok üzem közben?  
a, Mi a nátrium-karbonát?(szóda)
3. Feladatok üzemzárást követően?  
a, Mi a sósav?
4. Közfürdőkkel kapcsolatos legfontosabb követelmények a medencékre vonatkozóan? Medencetípusok  
a, Mi a nátrium-hypoklorit?(hypo)
5. A közfürdők terhelése  
a, Mi a rézszulfát?(rézgálic)
6. Mi a teljes vízcseré? Térfogattól függően milyen gyakorisággal kell azt végrehajtani?  
a, Kalcium-hypoklorit( klórmész)
7. Mit értünk folyamatos vízcseré alatt? Milyen mértékű frissvízutánpótlást kell alkalmazni üzem közben?  
a, Kalcium-hydroxid? ( oltott mész)
- 8.Mit tud a töltő –ürítő rendszerű medencékről? Azok üzemeltetéséről?  
a, Üzembehelyező meszelés?
9. Melyek a szűrő forgató medencékkel kapcsolatos leglényegesebb előírások? (előny, hátrány)  
a, Karbantartó meszelés?
10. Mit tud a pH-értékről?  
a, A gyógyvíz fogalma?
11. Hogyan történik a sósavazás?  
a, Mi a termálvíz?
12. Üzemviteli napló?  
a, Mi az ásványvíz?
13. Medencék napi takarítása? Fertőtlenítés?  
a, A medencék hőfok szerinti osztályozása?
14. Az öltözők biztonsági rendszerei?  
a, A török fürdőkultúra?
15. Munkavégzés személyi feltételei? (szolgáltatási etika)  
a, Római fürdőkultúra?

### Munkavédelem vizsgakérdések

1. Milyen, a munkavédelemmel összefüggő orvosi vizsgálatokat ismer és mik azok céljai ?
2. Milyen munkakörökben kötelező az egészségügyi könyv nyilvántartása és milyen orvosi vizsgálatok megéléte szükséges ?
3. Mire kell kiterjednie a gyakorlati munkavédelmi oktatásnak ?
4. Milyen egyéni védőeszközöket ismer ? Soroljon fel néhányat !  
Ismertesse azok használatának rendjét !
5. Ismertesse a munkavégzésre vonatkozó általános magatartási szabályokat !
6. Ismertesse a munkavédelmi szemlék rendjét és célját!
7. Mi az üzemi baleset fogalma ? Hogyan kell az üzemi balesetet bejelenteni és nyilvántartani ?
8. Ismertesse az üzemi balesetek során bekövetkezett kár megtérítésének módját !
9. Milyen tűzvédelmi eszközöket ismer ?
10. Ismertesse a keletkezett tűz jelentésének módját !
11. Ismertesse tűz esetén a magatartási szabályokat !
12. Milyen tűzoltó készülékeket ismer ?
13. Milyen tűzoltó felszereléseket ismer ?
14. Milyen következményei lehetnek az áramütéses balesetnek ?
15. Mik a teendők az áramütéses baleset észlelése esetén?
16. Mik a teendők klórgázmérgezés esetén ?
17. Maró hatású vegyszer jut a bőrre, mik a teendők ?
18. Maró hatású vegyszer jut a szembe, mik a teendők ?
19. Égési sérüléseknél mik a teendők ?

**Elsősegélynyújtás vizsgakérdések**

1. Elsősegélynyújtó feladatköre, magatartása
2. Élet és halál jelei, az újraélesztés feltételei és szabályai
3. Az eszméletlenség fogalma és az elsősegélynyújtó teendői
4. Vérzések fajtái és azok ellátása
5. Belső vérzések felismerése, előfordulása, teendők
6. Sebek fajtái és azok ellátása
7. Csonttörések felismerése és azok ellátása
8. Koponyacsont törések felismerése és ellátása
9. Bordatörések felismerése és azok ellátása
10. Gerinctörések felismerése és ellátása
11. Medencetörés tünetei és ellátása
12. Végtagtörések és ellátásuk
13. Izületi sérülések, rándulás és ficam
14. Égési sérülések és azok ellátása
15. Shock felismerése és shock védelem
16. Fagyás, lehülés
17. Áramütéses balesetek és azok ellátása
18. Leggyakoribb koponyasérülések és ellátásuk
19. Eszméletvesztéssel járó leggyakoribb betegségek:  
Epilepsia, Cukorbetegség, Agyvérzések, Agyi keringési katasztrófák
20. Fulladásos balesetek : Vízbefulladás, Zsinegelés, Légúti idegentestek
21. Mérgezések : Ételmérgezés, Gáz-és füstmérgezés, Gyógyszermérgezések
22. Vegyszer mérgezések Növényvédőszer mérgezések Fojtógáz mérgezések
23. Alkoholos befolyásoltság fokozatai, ellátásuk
24. Alkoholmérgezés tünetei és ellátása. Methylalkohol (faszesz) mérgezés
25. Természetes hőhatás által okozott rosszullétek
26. Lázas állapotok és ellátásuk
27. Szívinfarctus tünetei és ellátása
28. Orrvérzés ellátása
29. Szemsérülések és ellátásuk
30. Allergiás rosszullétek és ellátásuk
31. Az elsősegélynyújtó szervezési és adminisztratív teendői:  
Tömeges balesetek. Mentők értesítése
32. Teendők közterületen történő baleset, illetve egészségkárosodás esetén
33. Az elsősegélynyújtás kapcsán felmerült szervezési és adminisztratív teendők, azok szabályai. Nyilatkozattétel és annak feltételei.
34. A sérült, illetve beteg személyi ingóságaival kapcsolatos teendők szabályai. Eszméletnél lévő , de járás illetve mozgásképtelen betegek esetében.  
Eszméletlen, illetve zavart tudatállapotban lévő betegnél.
35. Teendők a fürdőlétesítmény területén előforduló halálesetknél
36. Teendők szándékos baleset (gyilkosság, öngyilkossági kísérlet, illetve bűncselekmény) vagy annak gyanúja esetén.  
Titoktartási kötelezettség.

## Tartalomjegyzék

I.	Történeti előzmények.....	2
II.	A masszázs .....	5
III.	Budapest vízföldalatti felépítéséről .....	6
IV.	Ásványvizek .....	8
V.	Vízkémiai alapismeretek, gyógyjavallatok....	8
VI.	Szolgáltatási etika.....	10
VII.	A fürdők üzemeltetése és az igénybevétel rendje .....	16
VIII.	A munkavégzés szabályai, munkaköri feladatok .....	19
IX.	Vendégészrevételek, balesetek, káresetek intézése, talált tárgyak kezelése .....	22
X.	Még mit tehetünk?.....	25
XI.	Ellenőrző kérdések.....	27

## Támogatóink

