

VENDÉGLÁTÁS ÉS ETIKA  
A SZERETET, A FELEBARÁTI SZERETET,  
A VENDÉGSZERETET  
ÉS A SARKALATOS ERÉNYEK TÜKRÉBEN\*

*Dr. Kádas Lajos tanár úr tiszteletére,  
70. életévének betöltése alkalmából*

Tisztelt Ünnepest Tanár Úr!  
Tisztelt Elnök Úr!  
Tisztelt Ünnepegni Egybegyűlt Hölgyek és Urak!

## 1. BEVEZETÉS

E jeles ünnep alkalmával, e kerek, 70-es számot végiggondolva, a vendéglátás és etika összefüggésébe ágyazva, „*a kezdet és a vég*” relációjában hálát adva, különösen is eszünkbe juthat a Leviták könyve 19. fejezetének 32. verse: „*Becsüld meg az ősz fejet, add meg a tiszteletet az öregnek és féld Istenedet. ...*”, s Szent Pál Korintusiaknak írt első levele 10. fejezetének 31. verse: „*...akár esztek, akár isztok vagy bármi más tesztek, tegyetek mindent Isten dicsőségére.*” – mert miként az Evangéliumban is szerepel: „*...nemcsak kenyérrel él az ember...*” (MTörv 8,3; Mt 4,4)

Ennek fényében láthatjuk, a vendéglátásban is az ember méltóságáról, boldogságáról, igaz, örök javáról van szó, arról, hogy *valóban békés, nyugodt életet élhessünk.*

---

\* Elhangzott 2016. április 21-én, a Budapesti Gazdasági Egyetem Kereskedelmi, Vendéglátóipari és Idegenforgalmi Karának Vendéglátás Intézeti Tanszéke által, Dr. Kádas Lajos tanár úr tiszteletére, 70. életévének betöltése alkalmából rendezett Vendéglátás és Tudomány című konferencián. A szövegközi hivatkozásokhoz lásd Biblia, Ószövetségi és újszövetségi Szentírás, Szent István Társulat, Budapest, 2000. (1455).

Ehhez megvalósítandó, hogy a gazdaság van az emberért, az ember boldogságáért, kiteljesedéséért, az ember és a profit viszonyában a cél az ember, az eszköz a profit. Ha ezt szem elől tévesztjük, amennyiben az eszközből célt, a célból eszközt csinálunk, annyiban tévúton járunk.

A gazdasági tevékenységet is az erkölcsi rend határain belül kell végezni. A gazdasági fejlődésnek is mindig az emberek igaz javára kell irányulnia egyetemesen, a vendéglátásban is. A Föld javai kivétel nélkül mindenkinek, az egész emberiségnek ajándékozott, hogy azokat mindenki létfenntartására, egyéniségének kibontakoztatására használja fel. A dolgok rendjét kell a személyek rendjéhez szabni, nem fordítva.

## 2. SZERETET – FELEBARÁTI SZERETET – VENDÉGSZERETET

A vendéglátásban sem más a *felemelkedés útja*, mint a megtérés, a teljes lelki megújulás (metanoia), amelyért minden nap meg kell küzdeni. Meg kell látni a másik emberben, a bűnös emberben is a felebarátot, a szükségét szenvedőt. A *szerelemben* a felebarát, a rászoruló fogalma is egyetemessé válik, mégis konkrét marad. A szív odafordul minden szükségét szenvedőhöz, akiknek emberiségre van szükségük.

A *felebaráti szeretet* annak kötelezettségét jelenti, hogy adni kell a feleslegesből, és olykor még a szükségesből is, hogy segíthessünk, rendelkezésre bocsátva a szegény embereknek azt, ami életükhöz nélkülözhetetlen. A *vendégbarátság* kezdettől fogva emberbaráti kötelesség is – valamennyien zarándokként, vendégként élünk a Földön; annak minden értékét a *minden embertárs* iránti alap-beállítottságként szükséges megélni.

Általános *vendéglátás-etikai elv*, hogy úgy kell a vendéggel bánni, a legnagyobb udvariasság szerint, mint barátainkkal, akiket mi hívtunk vendégségbe. A vendéglátó a vendégért, a vendég jóllétéért felelős. A *szolgálatkész vendéglátás* igyekvő, nagylelkű, bőkezű, jóságos, alázatos, vendégszerető, amelyért nem marad el a jutalom. A vendégszeretet megtagadása viszont szégyen. A vendégszeretet, a vendég feltétlen tisztelete a jog szerint is norma.

Még ha a vendéglátó személyes problémákkal van megterhelve, akkor is vidámnak és jókedvűnek kell lennie; nagylelkűségével pedig nem szabad dicsekednie, mert ez feszélyezné szegény sorsú vendégeit.

Ma is aktuális intelem, hogy a vendéget nem terhet adó betolakodóként kell kezelni; „*Legyetek egymás iránt vendégszeretők, zúgolódás nélkül.*” – olvasható Szent Péter első levelében, a 4. fejezet 9. verseként.

A *vendégszeretet* kölcsönösen átalakítja a vendég–vendéglátó életét. A kölcsönöség e tekintetben azt jelenti, hogy a vendégszeretetet megtagadót a vendég által megérintő önzetlen, viszonzást nem váró, igaz szeretet, vendég-szeretet kegyellemmel megnyitja e szeretet, vendégszeretet felé.

Mindez az *intézményesült vendéglátás* esetében is értelemszerűen irányadó; s nemcsak azért, mert a turizmus hatalmas, 20. századi fejlődésében a vallási turizmus is jelentősen kibontakozott (ld. pl. zarándoklatok, kegyhely-látogatások), hanem azért, mert a vendéglátás, az igaz vendéglátás nem elszemélytelenedett szolgáltatásadás.

Az *arany szabály* – a Máté szerinti evangélium 7. fejezetének 12. versében: „*Amit akartok, hogy veletek tegyenek az emberek, ti is tegyétek velük.*”, Lukácsnál a 6. fejezet 31. verseként: „*Úgy bánjatok az emberekkel, ahogy akarjátok, hogy veletek is bánjanak.*” –, ami feltételezi, hogy az ember magának jót akar (egy mazochista a feje tetejére állítaná ezt a szabályt), nem a „*kölcsönösségi etika*”, amely szerint annak, aki valami jót kapott, azt viszonznia kell (az ilyen viszonzás nem szül jutalmat, hiszen kötelezettségből fakad): *csak ha valaki jót tesz, még ha nem is kapott semmit sem, és csak ha nem vár semmit cserébe, kap – egészen váratlanul –, nem csak köszönetet, hanem Istentől is jutalmat.*

Az ember azt szeretné, hogy önzetlenül, viszonzást nem váróan, pusztán önmagáért szeressék. Az ember szeretetre van teremtve, nem képes nélküle élni. Ahhoz, hogy ajándékozni tudjuk a szeretetet, magunknak is kapnunk kell ajándékba a szeretetet. A szeretet szeretet által növekszik.

A *legfőbb Jóval való találkozás* felébreszti a szeretetet, és megnyitja a szívet a felebarát számára, úgy, hogy a felebaráti szeretet – a vendégszeretet – már nem egy kívülről rá erőltetett parancs, hanem a saját hitének következménye, amely a szeretetben tevékeny. *Isten* szeret minket, megláttatja és megéreztetni velünk a szeretetét, s ebből a megelőző szeretetéből tud kisarjadni bennünk is válaszként a szeretet.

*E szeretet valóság („realitás”). Ez ad „esélyt”, hogy a „merre tovább” az életé, a békés, boldog, örök életé lesz!*

Az *út*: a magába zárkózó „*énből*” az én szabad elajándékozása, az önátadás, a másikkal való törődés, a másikért való aggódás, a másik javának, boldogságának akarása, a lemondani tudás, az áldozatkészség, a másikért való élni akarás, amely „*mivé*” alakít, legyőzi elkülönüléseinket és eggyé tesz minket.

Az *igaz vendégszeretet* szerint a vendéglátó azért ajánl egy ételt vagy italt, mert meg van győződve arról, hogy azzal a vendég *igaz* javát szolgálja (önzetlenül jót akar a vendégnek és körülményeiben is szabad); s ha e cselekménye – erkölcsi értelemben – valóban a vendég boldogságához járul hozzá: a magatartás jó (vö. mértékletes ünneplés – pl. esküvői vacsora).

A Korintusiaknak írt első levélben, a 13. fejezet 4. versétől a 7. verséig terjedő részében ez áll: „*A szeretet türelmes, a szeretet jóságos, a szeretet nem féltékeny, nem kérkedik, nem is kevély. Nem tapintatlan, nem keresi a maga javát, nem gerjed haragra, a rosszat nem rója fel. Nem örül a gonoszságnak, örömét az igazság győzelmében leli. Mindent eltűr, mindent elhisz, mindent remél, mindent elvisel.*”

### 3. SARKALATOS ERÉNYEK ÉS VENDÉGLÁTÁS

A vendéglátás alanya is akkor és annyiban okos, ha és amennyiben felismeri *igazi* javát, és annak megtételéhez megtalálja a helyes eszközöket, megfelelően alkalmazza az erkölcsi alapelveket a konkrét esetekben. Az, aki az *okosság erényét* gyakorolja igazságos, lelkében erős és mértékletes; aki bűnt követ el, ostoba: igazságtalan, gyáva vagy vakmerő, mértéktelen.

Gondoljuk meg: micsoda erő kell olykor, hogy az ember legyőzze a kísértéseket, elkerülje a bűnöket (ld. pl. torkosság); a falánk igazságtalan önmagával és mással, mert túlzásba viszi a táplálkozást, egészségének is árt a mértéken felülivel (vakmerő) ahelyett, hogy a rászorulónak adná, aki éhezik.

Jézusnak, Sirák fiának könyve szerint, a 31. fejezet 19–20. és 22. versében szerepel: „Nem elég kevés is az okos embernek? Akkor fekvőhelyén nyugodtan lélegzik. Jól alszik, aki nem eszik túl sokat, s reggel, ha fölébred, jó erőben van. Az álmatlanság, hányás, hascsikarás a mértéktelen embernek a sorsa.” „[...] Uralkodj magadon minden tettedben, akkor nemigen lesz betegségben részed.”

Tóbiás könyve 4. fejezetének 16. verse tartalmazza: „Oszd meg kenyeredet az éhezőkkel és ruhádat a rongyoskodókkal. Fölöslegeseadből adj alamizsnát, és szemed ne legyen irigy, amikor alamizsnát adsz.” A Máté szerinti evangélium 6. fejezetének 1–4. verse: „Ügyeljete, hogy a jót ne az emberek szeme láttára tegyétek, azért, hogy lássanak benneteket. Így semmi jutalom nem vár rátok mennyei Atyátoknál. Amikor tehát alamizsnát adsz, ne kürtöltess magad előtt, mint a képmutatók teszik a zsinagógában és az utcán, hogy dicsérik őket az emberek. Bizony mondom nektek, megkapták jutalmukat. Te úgy adj alamizsnát, hogy ne tudja a bal kezed, mit tesz a jobb. Így alamizsnád titokban marad és Atyád, aki a rejtekben is lát, megjutalmaz.”

A mértékletesség erénye arra indít, hogy kerüljünk minden túlzást például az evésben-ivásban, az alkohol, a cigaretta fogyasztásában. Tóbiás könyve 4. fejezetének 15. versében olvashatjuk: „Ne igyál annyi bort, hogy részeg legyél tőle, ne kísérjen életutadon az iszákosság.” A Példabeszédek könyve 20. fejezetének 1. verse rögzíti: „A bor gúnyolódik, ami részegít, az lármáz, senki nem lesz bölcs, aki tántorog tőle.” A Sirák fia könyve szerint, a 31. fejezet 25. versétől a 31. verséig: „Amikor bort iszol, ne játszd meg az erőt, mert a bor már sokakat levert a lábáról. A vas keménységét a tűz próbálja meg, a könnyelműeknek a bor a nagy próbakő. Mint az élet vize, olyan a bor annak, aki mértékletes a bor ivásában. Mi az élet annak, aki bort nem ihat? Az ember öröme teremtett a bor a világ kezdetétől. A bor vidámság és öröm a szívnek, ha kellő időben s megfontoltan isszák. Ha mértéktelenül, szenvedéllyel és mohón isszák, csak keserűség a bor a lélek számára. A túl sok bor fokozza a balga haragját, gyengíti erőit, sok sebet ejt rajta. Borozgatás közben ne szöld le barátod, és ne vesd meg a vidámság miatt. Ilyenkor ne intézz becsmérítő szót hozzá, pénzköveteléssel se zaklasd ilyenkor.” A Rómaiaknak írt levél 14. fejezetének 17. verse

pedig magában foglalja, hogy: „*Isten országa nem eszem-izom, hanem igazságosság, béke és öröm a Szentlélekben.*” A torkosság – a táplálkozás, a szórakozás és hasonlók élvezetével való visszaélés – orvossága tehát a kellő mérték megtalálása.

Az „*eszem-izom*” mellett egy másik rendetlenség a tisztátalanság, ami a szálláshelyszolgáltatás, vendéglátás területén is – a prostitúción túl – a túlzott alkoholfogyasztással összefüggésben áll; az alkohol (és más bódító szer) hatása alatt ugyanis a féktelenség könnyebben nő. A bujaság felforgatja a szeretet helyes sorrendjét, s az emberi képességek egyensúlya is megbomlik: a test uralkodik a lélek felett. A tisztátalanság orvosságai: a szilárd elvek, a bűnalkalom kerülése, az örködés a szem, a képzelet és a memória felett, valamint az imádságos, szentségekkel táplálkozó élet.

Az alkohol rabsága (is) gyakran szül haragot, gyűlöletet – és tétlenséget, hanyagságot, elveszítve a józan megfontolást, a szeretetre méltóságot, az igazságosságot és a lélek derűs békéjét. A harag orvossága lehet – az adott esetben – például a szeszes italtól való tartózkodás és az elszenvedett sérelmek megbocsátása.

A mértékletesség erényéhez az *alázat erénye* is szorosan kapcsolódik: ld. a felebarát (pl. vendég) szolgálata, szeretete, önmagunk elfogadása, az igazság és a helyes mérték felismerése, s megtartása (vö. *szeretet erénye*). A helyes szolgálat a segítséget nyújtót alázatossá teszi, a gőgöt elkerüli.

A társadalomnak támogatnia kell és nem szabad akadályoznia az erények gyakorlását; az értékek helyes rendjének kell erre készítenie. A szívből való megtérés elsőbbségének elismerése nem zárja ki, hanem inkább hangsúlyozza a kötelezettséget, hogy megfelelő módon javítsák a bűnre csábító intézményeket és életfeltételeket, hogy az *igazságosság* normáihoz igazodva tökéletesedjenek, és ne gátolják, hanem előmozdítsák a jót.

#### 4. VENDÉG-VENDÉGLÁTÓ MAGATARTÁSOK

A Sirák fia könyvében, a 31. fejezet 23–24. versében ez olvasható: „*Az egekig magasztalják a jó vendéglátót, bőkezűségének híre sokáig fennmarad. Megszólják, ha valaki fukar házigazda, fösvényése híre betölti a várost.*”

A Leviták könyve szerint (19,35–36): „*Ne legyetek igazságtalanok... a hossz mérték, a súly mérték és az űrmérték használatában. Legyen hiteles a mérleged, hiteles a súlyod, hiteles a mértéked, hiteles a vékad. ...*”

A Második Törvénykönyv megfogalmazásában (25,13–16): „*Zsákodban ne legyen kétféle súly, egy nehezebb és egy könnyebb. Házadban ne tarts kétféle űrmértéket, egy nagyobbat és egy kisebbet. Hibátlan és pontos legyen a súlyod, hibátlan és pontos legyen az űrmértéked, hogy sokáig élj azon a földön, amelyet az Úr, a te Istened ad neked. Mert utálat tárgya az Úr, a te Istened szemében, aki ilyet tesz, aki csal.*” Ezekiel könyve a 45. fejezet 10. versében tartalmazza: „*Használjatok igaz mértéket, igaz efát és igaz bátot!*”

Eme szentírási részek is utalnak a „fogyasztók” (vendégek) sérelmére elkövetett nagyon súlyos cselekmények (vagyon- és egyéb – megkárosítások) régóta létező, széles körben elterjedt sajnálatos gyakorlatára, ami – a tapasztalat szerint – a mai magyar vendéglátásban is előfordul.

A megkárosítás (sérelem) – akár vagyon- akár egyéb (pl. lelki, vö. vendég ki-beszélése) jellegű – igazságtalan, nem adja meg azt, ami jár; sérti az azt elszenvedő, de az elkövető személy méltóságát is, a bűn elkövetése ugyanis nem méltó az emberhez (nem az jár neki); sőt, inkább az elkövetőt szennyezi be, mint azt, aki elszenvedti – az erkölcsi jótól a bűnelkövető kerül távol.

Amennyiben az ember szabad, felelőssége fennáll. Az enyhítő és súlyosító, illetve mentő körülmények értelemszerűen figyelembe veendő; pl. a munkavállaló akaratát megtörő kényszer esetében a felelős az ilyen kényszert alkalmazó személy.

Minőségi megkárosításról van szó például akkor, amikor a vendéglátó a vendégnek felszolgálandó gyümölcslebe a vendég kérése, hozzájárulása nélkül szájjeget tesz; fokozott, az egészségre súlyosan veszélyes formája, ha az illető a szájjeget közvetlenül kézzel, nem szájjég-fogó eszközzel fogja meg (ha a gyümölcsle a szájjéggel együtt éri el a meghatározott úrmértéket, akkor a megkárosítás mennyiségi is).

Sajátos problémát vethet fel a kizsákmányolt munkavállaló által a vendég(ek) sérelmére elkövetett megkárosítás (pl. hamis mérés) esete, amikor a *kizsákmányolás* mértéke – pl. az embertelen élet- és munkakörülmények, foglalkoztatás (ld. pl. pihenőidő, szabadnapok, szabadság részleges biztosítása), az igazságtalan (pl. a minimálbért sem elérő, vagy azt meghaladó, de a munkaszerződésben meghatározottakhoz képest alacsonyabb szintű, illetve egyébként jogellenesen alacsony) díjazás miatt (akár a munkáltatón kívül álló okokra is visszavezethetően) – (szinte) már elviselhetetlen (a jogellenes díjazás körébe tartozik az is, ha a munkavállaló nem kapja meg a neki járó felszolgálási díjat, illetve borravalót).

A megkárosítás – a felelőség mértékétől függően – beszámítandó a kizsákmányolást elkövetőnek; az adott esetben a diktatórikus államnak is.

Ennek megfelelően enyhítő körülmény lehet a kizsákmányolás, minél nagyobb, annál inkább; a családon belüli egy főre jutó nettó jövedelem – vagyoni viszonyokra is figyelemmel – nagyon alacsony, minimálbér alatti szintje; és egyéb körülmény, például a munkatársak részéről megnyilvánuló pszichikai kényszer is.

Elvileg nem zárható ki a kizsákmányolás olyan foka, amikor a kizsákmányolt felelőssége egészen minimálisra zsugorodik, esetleg már fenn sem áll – a magatartás teljes egészében a kizsákmányolást elkövetőnek számítandó be (ld. közvetett tettség esete), de ettől még a kizsákmányoltnak a (vendéget) megkárosító cselekménye erkölcsileg és jogilag rossz (nem megengedett).

Nagyon fontos, hogy az ember a bűnre ne bűnnel, hanem az erkölcsileg jó magatartással válaszoljon. Szent Pálnak a Rómaiaknak írt levelében szerepel (12,17–18,21):

„Rosszért rosszal senkinek ne fizessetek. [...]” „Ne engedd, hogy legyőzzön a rossz, inkább te győzd le a rosszat jóval.”

Nyilvánvaló, hogy a vendégnek sem szabad megkárosítania a vendéglátót; ld. pl. asztalfoglalás, megrendelés nem megfelelő lemondása, ellenszolgáltatás nem teljes vagy késedelmes teljesítése, jó hírnév sérelme, másik vendég zaklatása, dohányzás miatti bírságkiszabás, nyitvatartási időn túli „vendégeskedés”; a Sirák fia könyve 32. fejezetének 11–12. versében olvasható: „Ha az idő lejár, ne maradj ott tovább, menj szépen haza és ne lödörögj ott. Otthon szórakozz még és tégy kedved szerint, de gógös szót ejtve ne keveredj bűnbe.”

A megkárosítás szoros összefüggésben van a szakmai (pl. ételkészítési, felszolgálási) ismeretek hiányos voltával, illetőleg a nem egyértelmű, megtévesztő (tisztességtelen) tájékoztatással is, például az árak (díjak), a fizetőeszköz, a mennyiség, a minőség vonatkozásában, ami önmagában igazságtalan.

A felelősség mértéke tekintetében a releváns tényezők (ld. finis operis, finis operantis, circumstantiae) értelemszerűen irányadók; például: az életkor, egészségi állapot miatt segítségre, megkülönböztetett figyelemre, különleges bánásmódra szorulók (pl. gyermek-, idős, beteg, fogyatékkal élő vendégek) eme helyzetét kihasználva történő megkárosítás (gátlástalanság) megítélése súlyosabb.

Az *igazságosság* azt is megköveteli, hogy különösen a várandós, kisgyermekes, idős, beteg, fogyatékkal élő (pl. vak, siket, mozgássérült) és gyermekvendégek állapotuknak megfelelő, megkülönböztetett vendéglátásban részesüljenek (vö. pl. gyógyszálloda, akadálymentesítés, vakvezető kutyát szabad üzletbe vinni, pontírás, gyermekszolgáltatások, speciális ételek, italok, menük).

A másik ember (pl. vendég, vendéglátó) tisztelete, szeretete – túl az igazságosságon – nyilvánvalóan alapvető követelmény, amellyel az udvariatlan viselkedés sem fér össze.

Az udvariatlanságnak is több oka van (vö. pl. góg, hiúság), ami az ember lényegét, lelkét érinti, s amelyre a minősítés során megfelelően figyelemmel kell lenni.

A valóban udvarias ember (vö. pl. a vendéglátó előre köszönve üdvözli a vendéget) önzetlenül, őszintén figyelmes, másokra irányuló, önmagából kilépő, kedves, előzékeny, jószívű, tisztelettudó, szolgálatkész.

Az *igaz* vendéglátó nem kioktató, akkor sem, ha a vendég nem a szakma szabályai szerint rendel; és nem azért, mert valamihez a vendég ért jobban, hanem, mert a kioktatás udvariatlan, fölényes, gógös, azaz rossz, amit kerülni kell.

Miként utaltam rá, az erkölcsileg rossz magatartásra sem szabad a rosszal válaszolni; különben a rossz legyőzi az embert; a rosszat csak a jóval, a szeretettel lehet legyőzni. A vendég provokáló magatartása (rosszasága) ugyanakkor a vendéglátó számára enyhíthető körülmény. A vendégnek sem szabad rossz (pl. nagyképű) magatartást tanúsítania.

Az alázat, a másik ember szolgálata, szeretete segít abban, hogy az ember ne csak saját sebeit, vélt vagy valós sérelmeit gyógyíttassa és gyógyíttattassa (vö. pl.

önsajnáltság), hanem, sőt – bizonyos értelemben – sokkal inkább, a rossz magatartást tanúsító emberért is szomorkodjon (a bűn inkább az elkövetőt szennyezi be). Az álságos, nem önzetlen magatartás, az alázatoskodás viszont bűn.

Az ember (vendég és vendéglátó) akkor erényes, okos, igazságos, bátor és mértékletes, ha a rosszra a jóval válaszol.

Az, aki nagyképű, lenéző, lekezelő, fölényes, fennhéjázó, magával eltelt, tiszteletlen, megvető, közömbös, érzéketlen, s az, aki az ilyen magatartásra a rosszal válaszol, elveszíti a kellő mértéket, józanságot: nem okos, hanem ostoba, mert nem ismeri fel igazi javát (a valódi értéket, az örök boldogságot), illetve az annak érvényesüléséhez nem találja meg a jó eszközöket; nem igazságos, hanem igazságtalan, mert nem azt adja a másíknak, ami jár (vö. szeretet); lélekben gyenge, mert nem ellenáll a kísértésnek, nem győzi le az akadályt (pl. a vendég provokálását).

A mértékletes (józan) ember kiegyensúlyozott, türelmes, szelíd, békés, nyugodt, ismeri korlátait, uralja érzelmeit, ösztöneit, fegyelmezett, megfontolt, becsületes, megbízható, alázatos, szerény, együtt érző, szolidáris, megértő, tapintatos (vö. pl. szegény vendég esete, bizalom jelentősége); tiszteli, szereti a másikat, akkor is, ha a másik ártott neki.

A hivatásszerű szálláshely-szolgáltatás, vendéglátás területén jelentkező kihívás a fizikai és pszichikai szempontból is nehéz, megterhelő körülmények közepette történő tisztességes, becsületes helytállás (ld. pl. alkoholos befolyásoltság alatt lévő vendégek agresszív, kötekedő, zaklató magatartása, zenés szórakozóhelyek egészséget károsító hangzavara, különböző csábító kísértések – pénzszerzés, szerencsejáték, tisztátalan műsorok, prostitúció, kábítószer-fogyasztás – megjelenése). A nehéz körülmények még inkább indokolják az önismeretet, az alkalmasság vizsgálatát.

A szemmel láthatóan részeg állapotban lévő személy szeszes itallal történő kiszolgálása nemcsak a vendégek és a vendéglátó, hanem az illető javát is sérti. Súlyosan etikátlan és jogellenes, ha a vendéglátó a nagyobb bevétel, nyereség érdekében kiszolgálja szeszes itallal a bajban, szemmel láthatóan részeg állapotban lévő, illetve kiskorú személyt (nem törődve pl. az illető egészségével sem). Szintén elfogadhatatlan a bizalommal visszaélés (pl. a vendég kibeszélése).

Az udvariasságnak akkor is meg kell maradnia, ha vitás kérdésekről van szó; nyilvánvalóan alaptalan kifogás, panasz esetén is.

Ha alapos kifogásról van szó (pl. a felszolgáló gondatlanságból leöntötte itallal, levessel a vendég ruháját), – őszinte, komoly bocsánatkéréssel – lehetőleg azonnal meg kell téríteni, jóvá kell tenni az okozott kárt (pl. a tisztítási, utazási költségeket), nem várva a számla benyújtására, és természetesen a kijavításnak, kicserélésnek, az újbóli, hibátlan teljesítésnek, vagy az ellenszolgáltatás arányos csökkentésének, illetve a szerződéstől való elállásnak is helye lehet.

Súlyos – igazságosságot sértő – udvariatlanság a *hazugság*: a szándékosan megtévesztő, hamis, igaztalan állítás, magatartás; például: a vendéglátó a foglaltablával a valójában le nem foglalt asztal vonatkozásában megtéveszti a vendéget; a vendéglátó a később érkező, előzetesen asztalt nem foglalt vendégnek biztosítja az asztalt, az előbb érkezett vendégnek azt állítva, hogy a másik vendég előzetesen asztalt foglalt (minél súlyosabb a motívum, a cél – ld. pl. borszín, haszonszerzés –, a körülményektől is függően – ld. pl. várandós, kisgyermekes, illetve idős, beteg, fogyatékkal élő várakozó vendég –, annál súlyosabb a magatartás). A vendég jogosult tudni, hogy az adott asztal valójában – az igazság szerint – nem foglalt (vö. emberi méltóság, diszkrimináció-tilalom). A borraivaló kikényszerítése elfogadhatatlan; a szolgáltatás megfelelő nyújtását nem szabad függővé tenni a borraivalótól, a vendégek közötti, borraivaló mértéke szerinti megkülönböztetés is súlyosan etikátlan és jogellenes.

Az udvariassággal is összefüggésbe hozhatók a megjelenés, öltözködés, ápoltság (vö. higiénia) körébe tartozó, illetve egyéb magatartások, amelyek etikai szempontból relevánsak lehetnek (ld. pl. szemérmetlen öltözék, túlzott, tapintatlan, hivalkodó ékszervelet; kulturálatlan, rossz modorú, kioktató, goromba, tolakodó, bizalmaskodó viselkedés, trágár beszéd, zsebre tett kéz, rágógumizás, dohányos lehelet – vö. pl. sarkalatos erények).

Sajátos etikai problémát vet fel a (nyilvánvalóan ápolatlan) kolduló ember vendéget zaklató koldulása (ld. pl. kerthelyiség esetén), hiszen a vendéglátó a vendéget és a felebarátért is felelős; ebben az esetben – amikor óriási szakadék tátong a „*dúsgazdag*” és a „*szegény Lázár*” között (vö. Lk 16,19–31) – különösen fontos az alázat, a tapintat és az udvariasság; vagyis alapvetően és elsősorban – finoman fogalmazva – nem a saját jó hírünkről van szó, még csak nem is a vendég kényelméről, hanem a szó legszorosabb értelmében a felebarátról, az ő életéről és az attól elválaszthatatlan méltóságáról (ld. élelem, ruha, hajlék – igazságosság), és ezt akkor sem szabad elfelejteni, amikor vendégek vagyunk (vö. „*angyali étel*” – Mt 4,11; Lk 22,30; Jn 1,13; Zsid 13,2).

## 5. ÖSSZEFOGLALVA

Mint kovász a tésztában, úgy kell áthatnia az *Ország* újdonságának a *Lélekkel* a földet. Ennek abban kell megnyilvánulnia, hogy az *igazságosság* érvényesül a személyes és társadalmi, gazdasági és nemzetközi kapcsolatokban, nem feledve, hogy igazságos struktúra lehetetlen olyan emberek nélkül, akik *igazak* akarnak lenni. A Szentírásban benne van: *az igen legyen igen, a nem pedig nem!* (vö. Mt 5,37; 2Kor 1,17–20; Jak 5,12)

Ehhez meg kell újulni; nem annyira sokat hangoztatott reformra van szükség, hanem sokkal inkább a teljes lelki megújulásra, a valódi megtérésre, mert miként a Timóteusnak írt első levél 2. fejezetének 4. versében szerepel: „Isten azt akarja, hogy minden ember üdvözljön és eljusson az igazság ismeretére.”

„Ne féljetek hát!” – olvashatjuk az Evangéliumban (Mt 10,31), a Rómaiaknak írt levélben pedig azt, hogy: „Szeressetek tettetés nélkül, irtózzatok a rossztól, ragaszkodjatok a jóhoz.” „[...] gyakoroljátok a vendégszeretetet.” (Róm 12,9,13)

S ezen előadás végén, amit kívánhatok az Ünnepelet számára:  
*Istentől is jutalmat! Isten éltesen, Tanár Úr!*

*Dr. Hámori Antal*  
*egyetemi docens*  
*Budapesti Gazdasági Egyetem,*  
*Kereskedelmi, Vendéglátóipari és Idegenforgalmi Kar*