

ÖSSZEFOGLALÓ JEGYZŐKÖNYV (kivonat)

Készült a 2013. január 11-én, a Kossuth Lajos III. Kollégium könyvtárában megtartott kooperációs értekezletről.

Jelen vannak:

Beke Ferenc ügyvivő-szakértő, a DE GF Műszaki-fejlesztési Igazgatóság részéről,

dr. Kádasi Tibor kollégiumigazgató, a DE TEK Kollégiumi Igazgatóság részéről,

Zákány Ferenc gondnok, a DE TEK Kollégiumi Igazgatóság részéről,

Papp Gyuláné igazgatóhelyettes a DRHE részéről,

Krizsán Tibor üzemeltetési és kollégiumi igazgató, HUNÉP KLK HOTEL Zrt. részéről,

Czére Miklós Front Office Manager, a HUNÉP KLK HOTEL Zrt. részéről,

Kondor Béla gondnokságvezető, a HUNÉP KLK HOTEL Zrt. részéről.

A 2012. novemberi hallgatói elégedettségmérés során felvetett problémák megvitatása

I. Takarítás

felvetés/javaslat	válasz/megállapodás
Konyhatakarítás a reggeli „csúcsban”	A kollégium képviselői (DE TEK Kollégiumi Igazgatóság) kérik az üzemeltetőt (HUNÉP KLK Hotel Zrt.), hogy tegyék általánossá minden kollégiumi épületben azt a pozitív gyakorlatot, ami szerint a konyhákat csak reggel 8 óra után kezdik takarítani, 9.30-tól 10 óráig szünetet tartanak, és 10 óra után folytatják csak a munkát. Így minden, reggel órára siető hallgató zavartalanul használni tudja a konyhákat. Az üzemeltető a kérést elfogadta.
Panasz a takarítás, a takarító-személyzet hangosságára	Az üzemeltető ismételten felhívja a takarító személyzet figyelmét a lehetőségekhez mért „csendes” munkavégzés fontosságára.

<p>Konyhai eszközök (szendvicssütő, kenyérpíró, vízforraló) tisztán tartása</p>	<p>Nem szerepel a takarítók munkaköri leírásában a kiscépek takarítása, melyet mégis hetente kétszer megtisztítanak. A használó hallgatók kötelessége azok – használat utáni – megtisztítása!!! Nem dolga a takarító személyzetnek a hallgatók mosatlan edényeinek, tányérjainak, poharainak mosogatása, megőrzése sem. Felhalmozódásuk esetén – az eltávolításukra vonatkozó felszólítást és kis türelmi időt követően – a konyhában hagyott mosatlan eszközöket a takarítók a szeméttárolókba kidobják.</p>
<p>Gyakran megjelennek a hangyák a III-as kollégiumban</p>	<p>A fáraóhangyák teljes kiirtása a III-as épületben szinte lehetetlen. A gyors, csapdás vagy vegyszeres helyi irtás azonban tartós eredményt hozhat. Kérünk minden hallgatót, hogy azonnal jelezze a recepciókon, ha hangyát talál a szobájában! A recepciókon hangyacsapda is átvehető. Hangya ellen azonban a legjobb védelem a tisztaság – az élelmiszermaradék, morzsa összegyűjtése, eltávolítása!</p>

II. Hibaelhárítás

felvetés/javaslat	válasz/megállapodás
<p>Lassú a hibaelhárítás</p>	<p>Szeptemberben jelenik meg a legtöbb hiba, és ilyenkor van leginkább késés, torlódás. Ilyenkor bukhatnak ki azok a hibák is, amiket nyáron nagyon nehéz felfedezni, ráadásul a gólyatábor újabb hibákat „termel”, és a tábor után a beköltözésig rendkívül rövid az idő a hibajavításra. A hibaelhárítás gyorsasága egyértelműen javult, ezt a felügyelő minisztériumnak megküldendő hibastatisztikák tanúsítják. Felhívjuk a figyelmet, hogy sok esetben azért marad el a javítás, mert a szobalások feledkeznek meg a bejelentéséről.</p>
<p>Egyeztetés a hibajavítás időpontjáról</p>	<p>Az egyeztetés lehetősége most is adott. A hibaplóban van kitölthető rubrika arra vonatkozóan, hogy a bejelentő kéri a hibajavítás időpontjának egyeztetését. A bejelölést követően történhet meg a gondnokság részéről a szobalásokkal való személyes vagy telefonos egyeztetés.</p>
<p>Rengeteg az ázás, dugulás</p>	<p>Sajnos, a legtöbb hiba ilyen jellegű. A szobalások egy kis gondossággal sokat segíthetnek a jelenlegi helyzeten, pl.: ha rendszeresen eltávolítják a lefolyókból a hajszálakat, az ételmaradékot (a legjobb, ha nem is kerül a mosdóba) és az egyéb dugulást okozó szennyeződésekkel. Az üzemeltető nyomatékosan kéri: már enyhe duguláskor is azonnal jelezzék a szobalások a problémát, ne az utolsó stádiumban, amikor már ázik a fal, a földem. Ha a dugulás késedelmes jelzése miatt keletkezik kár a helyiségekben, a szobalások kártérítésre kötelezhetők!</p>

III. Ágyneműcsere

felvetés/javaslat	válasz/megállapodás
Ágynemű minősége és annak cseréje	A szobaasszonyok legyenek figyelmesebbek az ágyneműcsere alkalmával: foltos, lyukas lepedőt, huzatot ne húzzanak fel. A hallgató is jelezheti, ha foltot vagy szakadást észlel a frissen húzott ágyneműn, amit kérésre a recepciókon vagy a gondnokságon azonnal kicserélnek. Az üzemeltető ismételt felhívja a szobaasszonyok figyelmét, a körültekintőbb munkavégzésre.
Az ágyon talált dolgok visszapakolása ágyneműcserekor	Az ágyneműcsere időpontja előre ismert. Az üzemeltető kéri a hallgatókat, hogy ha egy mód van rá, pakoljanak le az ágyukról, mert áthúzás után az eredeti állapot visszaállítása (pakolása) – különösen, ha sok dolgot hagytak az ágyon – időrabló, körülményes dolog.

IV. Recepció és biztonsági szolgáltatások

felvetés/javaslat	válasz/megállapodás
A biztonsági őrök passzivitása házirendsértések alkalmával	A kollégium vezetése határozottabb (de kulturált) fellépést kér a rendészekről a házirendet hangoskodással, tivornyázással sértő, tilosban dohányzó hallgatókkal szemben. Ha a szabálysértő hallgató személye ismertté válik, a Kollégiumi Igazgatóság alkalmazottai (kollégiumigazgató, kollégiumi tanár) járhatnak el a vétkes hallgatók ügyében.
Recepciók, biztonsági őrök köszönése, kommunikációja	A megfelelő hangnemet és modort minden recepcióstól, biztonsági őről elvárja a kollégium vezetése, de joggal várják el ugyanezt az üzemeltető HUNÉP KLK Hotel Zrt. és a biztonsági cég alkalmazottai is a kollégista hallgatóktól. Figyelem! Nálunk (is) szokás a köszönés!
Sok az 1000 forintos szállásdíj a távollévő hallgatók helyén fogadott vendégek esetében	Az üzemeltető nem lát okot a díj csökkentésére. (Az több éve egyébként változatlan.) A vendégnek a recepciók köteles felajánlani egy tiszta ágynemű-garnitúrát!

V. Mosás

felvetés/javaslat	válasz/megállapodás
Kevés a mosógép, más mosó- és öblítőszeretnének egyesek használni	<p>Több mosógép beállítására az üzemeltető nem lát lehetőséget. Kb. átlag havi 600 mosást teljesítenek a gépek, az esetleges torlódást a mosások jobb ütemezésével lehet elkerülni. Az üzemeltető ezzel kapcsolatos tanácsai:</p> <ul style="list-style-type: none">- a tapasztalatok szerint a hétfői nap rendszerint kihasználatlan, élni kellene a lehetőséggel;- kérjenek előjegyzést a recepción a mosni kívánó hallgatók. <p>Saját mosó- és öblítőszer használatára továbbra sincs lehetőség, a gépekhez csak speciális tisztítószereket lehet használni. Az üzemeltető kipróbál egy más illatú öblítőt, és fokozott figyelmet fordít a kifogyó mosó- és öblítőszeres folyamatok pótlására.</p>

VI. Konyha

felvetés/javaslat	válasz/megállapodás
Több zárható szekrény kellene	Szintenként több szekrény elhelyezésére nincs lehetőség. (A konyhaszekrények 30-40%-a nem kelt el.)
Legyen minden mikrohullámú sütő működőképes	Az üzemeltető a jövőben fokozottan fog figyelni arra, hogy minden kihelyezett mikrosütő folyamatosan üzemképes legyen.
A konyhai kisgépek, meghibásodott eszközök, javítása, pótlása, szennyezettsége	A konyhai vízforralók, szendvicssütők, kenyérpírók nem tartoznak a kollégiumi alapszolgáltatások körébe, azok kihelyezése az üzemeltető „bonus” szolgáltatása. A rendeltetészerű használatból fakadó meghibásodások javítását az üzemeltető vállalja, és biztosítja minden félévben a tönkrement eszközök cseréjét. Ennél többet azonban nem vállal. Tartós rendeltetésellenes használat esetén a szolgáltatásokat megszünteti. A takarításuk a használó hallgatók kötelessége.
Tepsik, rácsok pótlása egyes tűzhelyekhez	Az ellopott, szennyezett kidobott tepsik pótlását az üzemeltető nem tudja megoldani, a tűzhelyrácsok beszerzése bizonytalan – pótlásuk nagyon nehéz és költséges –, de az üzemeltető megpróbálja.

VII. Közüzemi szolgáltatások

felvetés/javaslat	válasz/megállapodás
Gyenge a fűtés	Az üzemeltető szerint az elvégzett többszöri mérések egyike sem igazolja a nem megfelelő fűtésszolgáltatásról szóló állításokat, a 21°C-os norma minden szobában biztosított. Ahol nem, ott egyedi meghibásodásról van szó, amit a portai hibanaplókban jelezni kell.
Gyenge felsőbb emeleti víznyomás	Az üzemeltető hatáskörén kívül eső probléma. A városi vízszolgáltatás gyenge nyomású vízbetáplálásának következménye (campus szintű probléma).
Hajszárító-használat általános tilalma, ágy feletti fali olvasólámpák a III-as kollégiumban	A hajszárítók általános szobai használatának tilalma tűzrendészeti és elektromoshálózat-kapacitási okokkal függ össze. Fali olvasólámpák felszerelését – részben az előbbi hálózati problémák miatt – az üzemeltető nem vállalja.

VIII. Szeptemberi beköltöztetés

felvetés/javaslat	válasz/megállapodás
Nem kapott a hallgató megfelelő időpontot a beköltözésre	Az elsőéveseknél súlyos a probléma, abban az esetben, ha az első beköltözési napra a hallgató nem kap foglalást, és az évnnyitó vagy más tanulmányi elfoglaltság miatt a beköltözését nem halaszthatja későbbi napra. Mivel az üzemeltető elektronikus foglalási rendszere nem tudja szűrni és előnyben részesíteni az elsős igénylőket, a foglalási felület megnyitásának időpontját kell az elsősök kollégiumi felvételi értesítéséhez igazítani úgy, hogy legalább ne kerüljenek hátrányba a felsőévesekkel szemben. A KLK kollégiumi tanárának és a HUNÉP gondnokság-vezetőjének kell maximálisan együttműködni a netes foglalási felület optimális megnyitási időpontjának meghatározásában.

Debrecen, 2012. január 18.

dr. Kádasi Tibor
jegyzőkönyvvezető

A jegyzőkönyv tartalmával egyetértünk:

Beke Ferenc

Krizsán Tibor