

## **NYUGAT-MAGYARORSZÁGI EGYETEM APÁCZAI CSERE JÁNOS KAR**

### **ERASMUS gyakorlati mobilitás**

Készítette: **Gelesits Tünde** Turizmus-vendéglátás III.  
2014

#### **HOTEL CHRISTINA\*\*\*\*, Pertisau, Tirol, Ausztria 2014. augusztus 1 - október 31.**

Szakmai gyakorlatom első felét, 3 hónapot Ausztriában, Pertisauban tölthettem egy négycsillagos szálloda service részlegén. Ezt nagyrészt az ERASMUS-támogatásnak is köszönhetem.

Úgy gondoltam, hogy egy külföldön végzett gyakorlat több lehetőséget tartogathat számomra. Ez be is igazolódott, hiszen a magabiztosabbá váló nyelvhasználat, a magas színvonalú szolgáltatást nyújtó szállodai közeg, a precíz, jól együtt működni tudó csapat, a bővülő kapcsolati háló, és a környezet megismerése mind hozzájárultak szakmai tudásom gyarapodásához.

Az „Achensee legkisebb négycsillagos szállodája” címet viselő hotel a hegyekkel körülvett festői kisvárosban, Pertisauban, közvetlenül az Achensee partján helyezkedik el. Pertisau idegenforgalma jelentős, egynapos turistáktól kezdve, a hosszabb ideig megszálló vendégeik minden réteg képviselteti magát fiataloktól a kisgyermekes családokon át egészen az idősödő korosztályig. Ez nem csoda, hiszen a régió számos felfedeznivalót, programot tartogat az aktívan és passzívan kikapcsolódni vágyók részére egyaránt. Télen síelni, nyáron túrázni, hajózni lehet, részt venni egy-egy rendezvényen. Mindenki talál magának megfelelő időtöltést. Az itt élők jelentős része a turizmusból tartja fent magát.

Pertisau szálláshelyeinek irányítása nagyrészt két család kezében fut össze; az Entner és a Rieser család játszik meghatározó szerepet a terület vendégéjszakáinak alakításában. A Hotel Christina jelenleg Maria Rieser tulajdonában van. Az épületet az ő édesapja vásárolta meg 1969-ben, azzal a céllal, hogy a tóparton is üzemeltessen egy vendéglátóhelyet. Kezdetben 10 egyszerű szobája volt és a „Cafe Christina” nevet viselte. Kedvező fekvésének köszönhetően látogatottsága nőtt, ezáltal gyors fejlődésnek indult, folyamatos átalakítást, korszerűsítést igényelt. Az épületnek egyre több szobája lett, a konyha modernizálódott, hogy minél alaposabban kielégíthesse a növekvő igényeket. Maria Rieser 1995-ben vette kézbe az üzletet, célja kezdettől fogva az volt, hogy új lendületet és innovatív ötleteket hozzon a kisvállalkozás életébe. 2004-ben aztán a hotel négycsillagossá avanszált. 2005-ben a wellness-kereslet állandó növekedése miatt masszázsszobát és wellness-részleget, szaunát alakítottak ki. Annak érdekében, hogy a vendégek jobban élvezhessék a szép kilátást és a jó levegőt 2012-ben átépítették és megnagyobbították a terasz területét. Megállás nincs, a korszerűsítés folyamatosan zajlik.

Ma 19 modern, újonnan kialakított, jól felszerelt szobával várja a pihenni vágyókat. Éttermében a tájjellegű és a nemzetközi konyha ételei egyaránt megtalálhatók, amelyeket nagyfokú odafigyeléssel, a legjobb alapanyagokból készítenek el. Az éttermen belül cukrászda is üzemel, ahol Dávid, a magyar cukrász nyáron helyben süttött, házi finomságokat alkot a vendégek részére. A kínálatban almás- és túrósrétes, torták nagy választékban, aprósütemények egyaránt szerepelnek, és jelentős forgalmat hoznak.

Itt kaptam meg életem első szezonmunkáját és egyben a gyakorlati helyemet is. Ahhoz, hogy ezt a posztot elnyerhessem, próbamunkára kellett utaznom, ahol meg voltak velem elégedve, így augusztus első napján munkába állhattam. A munka elsősorban felszolgálatot jelentett, de több alkalommal be kellett segíteni a szobalánynak, illetve a mosogatónak is. Ennek köszönhetően meglehetősen átfogó képet kaptam a szálloda működéséről. Eleinte nem volt

egyszerű dolgom, hiszen minden idegen volt számomra, azonban a kezdeti nehézségeken könnyen átlendített a csapat, amelynek tagjai között több magyar is dolgozott, valamint egy időben több gyakornokot is alkalmaztak, a munkaórák mindig jó hangulatban teltek. A már korábban említett Dávid, a cukrász és Cili, a service kiválósága hamar munkatársakból a barátaimmá váltak. Onnantól kezdve pedig már semmilyen probléma nem akadt, amit ne lehetett volna együtt megoldani. Ők már a második szezonzukat töltötték ott, jól ismernek mindent. Nekik köszönhetem azt is, hogy sok helyre eljutottam a régióban, számos kalandon mentünk keresztül együtt.

Azonban nem csak róluk kell szót ejtenem, sokat köszönhetek mindenkinek. A csapat elég nemzetközi volt, osztrákok, németek, szlovákok és magyarok alkották. Mindenki rendkívül kedvesnek és segítőkésznek bizonyult, sokukkal máig tartom a kapcsolatot.

Egy átlagos nap a büféjellegű reggelivel kezdődött a ház vendégei részére, akiknek reggel 7:45 és 10:30 között volt lehetőségük azt igénybe venni. Itt a feladat kávé és tea szervírozása, tojásételek rendelésének leadása és felszolgálása, az asztalok leszedése, pakolás és rendrakás volt, majd felkészülés a nap hátralevő részére. A szezon utolsó hetében a reggeliztetést önállóan végeztem, ami azt jelentette számomra, hogy jól végzem a feladatom. Ilyenkor reggel 7 órára érkeztem és nyitottam ki az éttermet. Szerencsére a büfé alapját előző este, vacsora után felépítették, így „csak” betölteni kellett a korábban elkészített müzliket, hidegtálakat, felvágottakat, feltéteket, gyümölcsöket és zöldségeket. A konyháról egy fő a segítségemre volt, aki frissen kisütötte a zsemleket, croassaint-okat és a kuglófot. Egy nagy kávégéppben kávé kellett készíteni, gyümölcsleveket kitölteni. Mire mindennel elkészültem érkeztek az első vendégek. Meg kellett kérdezni őket, hogy kávé vagy teát szeretnének-e, illetve van-e tojásreggeli kívánságuk, amelynek rendelését a konyhára kellett beadni. Menet közben folyamatosan figyelni kellett a fogyó készletet és utántölteni. A reggeli vége felé kiadták a tortákat, amiket el kellett helyezni a vitrinben, felcímkézni, valamint felírni egy listába, hogy miből mennyi áll rendelkezésre. Ezt a nap végén összehasonlították az eladott mennyiséggel. A reggeli akkor ment simán, amikor nem érkeztek beeső vendégek, ilyenkor időben el lehetett készülni, volt idő a terasz és a sörkert felszerelésére, benti porszívózásra is. Egyszer fordult elő olyan, hogy több busznyai vendég, közel 150 ember érkezett közvetlenül az után, hogy befejeztem a büféasztal leszedését. Alapvetően a rendelésvétel és a fizettetés a főpincér feladata volt – kivéve az utolsó időkben, amikor már kevesen dolgoztak -, ezen a napon ő jóval később érkezett. Nekem kellett elkezdenem kiszolgálni a vendégsereget, felvettem a rendelést, a recepciós pedig próbálta kiadni, ahogy tudta. Később a főnökasszony is a segítségünkre sietett, és beállította a szobalányt is. A káoszt tovább fokozta az orderman üzemzavara, nem küldte be a rendelés bóját a pultba, így azt papíron kellett bevinni. Ennek elszámolása nem kis bonyodalmat okozott, nagyjából megoldottuk, mire a főpincér beért.

A la cart étkeztetés és Kuchenzeit, ami a reggelit követte. Ez rendelésvételt, ital- és ételfelszolgálást, asztalok leszedését foglalta magába. A házivendégek részére 13:00-16:00 óra között egy szelet süteményt vagy levest biztosítottunk, amit a ¾ panzió ára magában foglalt. Voltak egyszerűbb napok, amikor kevés beeső vendég jött, azonban volt olyan is, hogy egy percünk sem volt megállni.

Minden este 18:30-tól 5-fogásos vacsorával vártuk a szálloda vendégeit, valamint az esetleg érkező a la cart vendégeket. A hét minden napján más volt a forgatókönyv. Keddenként gálavacsora volt, pezsgős fogadással, csütörtökönként olaszos előételbüfé vagy péntekenként desszertbüfé.

Vasárnaponként volt a hét csúcspontja, 11:00-14:00-ig élőzene várta a vendégeket, az étterem belső része, terasza, jó idő esetén a kert, csordulásig telt vendégekkel, nem volt idő unatkozni sosem és nem is tartozott a kedvenc napjaink közé, azért sem, mert dirndl-ben kellett felszolgálni.

A vasárnapi teltházat csak egy közeli fesztiválnak köszönhető emberáradat múlta felül, az Ellmauer Musikherbst következménye. Rettegéssel vártuk, amikor már hetekkel előtte mindenki készült és arról beszélt, hogy hogyan fogjuk lebonyolítani. A várakozásokkal

ellentétben jól oldottuk meg. Egymást érték a vendégek, az egyik asztal ki sem ürült, már érkeztek a következők. Napokig pörögtünk, gyorsan telt az idő. A szezon utolsó hétvégéje is kemény dió volt. A csapat nagy részének erre már lejárt a szerződése, hazautaztak. A készlet nagy része kiürült és mégis teltházat kellett kiszolgáltatnunk. 3 fizetett pincér helyett egy dolgozott, korábban volt, hogy 4 gyakornok szaladgált fel-alá, akkor ketten voltunk. A főnökasszony, az ő alig tizenéves gyerekei, a recepciós, a szobalány mind be lettek fogva, annyian jöttek. A helyzetet nehezítette a tartalékok fogyása, az étlap kerete egyre csökkent, ez, valamint a lassabb kiszolgálás próbára tette a vendégek türelmét.

Össességében szerettem a Christina csapatának tagja lenni. Voltak stresszes időszakok, de jókedvvel és kitartással túl lehetett élni a nehéz pillanatokot is. Az idő előrehaladtával egyre jobban összeszoktunk, tudtuk kinek, mikor mire van szüksége, jól egymás keze alá dolgoztunk. Köszönöm az iskolának azt az elméleti és gyakorlati tudást, amit kint kamatoztathattam és fejleszthettem, valamint azt a megszámlálhatatlan élményt, amit az Erasmus gyakorlati mobilitás támogatása biztosított a kint tartózkodásom során. Véleményem szerint ez a gyakorlat megerősített és bármikor megállnám a helyem a vendéglátóiparban, a következő nyári szezonban visszatérek.



Hotel Christina\*\*\*\*\*



Pertisau a Karwendel-hegyről



Az Achensee



Reggelibüfé, önállóan  
*részlet*



Dávid desszertbüféje, a vendégek kedvence  
*részlet*

# Élménybeszámoló

Orbán Réka – Graz

Gyógypedagógia szak I. évfolyam

Az Erasmus program keretében február eleje és június vége közti időt Ausztriában, azon belül is Grazban töltöttem. Napra pontosan február 9-én érkeztem Grazba. A tanítás az egyetemen, a Pädagogische Hochschule Steiermark-ban azonban február 23-ától kezdődött, így volt elég időm ahhoz, hogy megismerkedhessem a várossal, az akkor még idegen környezettel, az emberekkel, az erasmusos társaimmal. Graz vagy kétszer akkora, mint Győr, ráadásul Bécs után a második legnagyobb város Ausztriában. A grazi élet egészen más volt, mint amit Győrben megszoktam. A közlekedés, az emberek, a szokások egyáltalán nem hasonlítottak az itteniekre. Nem voltam olyan városban, ahol villamosok közlekednek, ezért először furcsa volt számomra, hogy Grazban mindenhol villamost láttam, mellyel el lehetett jutni a különböző városrészekre rövid idő alatt. Az első hetekben, hónapokban nem volt egyszerű tájékozódni - ezt tovább nehezítette az is, hogy sosem voltam jó a tájékozódásban -, csak miután többször egymás után mentünk iskolába, főtérre, parkba, úgy vált könnyebbé az útvonalak memorizálása.

Némi időbe telt, mire végül hozzászoktam a közlekedéshez. Mivel Graz nagyváros, így a közlekedés sem olyan, mint Győrben. Jobban körül kell nézni az útkereszteződéseknel, a lámpáknál, ráadásul mivel villamos is közlekedik, egy járművel többre kell odafigyelni. De az számomra már az elején szemet szúrt, hogy sokkal udvariasabbak az autósok a gyalogosokkal szemben, mint amit gondoltam volna. Már méterekkel messzebb lassítanak, ha valaki át akar kelni a zebrán. Ez nem kis döbbenetet okozott számomra. Később azonban kiderült, hogy azért van ez így, mert súlyos anyagi károokra számíthat az a sofőr, aki nem tartja be a szabályt, miszerint mindig át kell engedni a gyalogosokat a zebránál, az úton, mindenhol.

Úgy gondolom, hogy Graz egy sűrűn látogatott turistahely, kultúrváros, ahol rengeteg látnivaló várja az odalátogatókat. Az ott töltött idő alatt rengeteg látványosságot tekintettem meg, számtalan programban vettem részt erasmusos hallgatóként. Az összes nevezetesség közül van néhány kiemelkedő kedvencem, ilyen például a Schloßberg, amelynek tetején egy óratorony látható, valamint a Schöckl, ami szintén hegynek tekinthető. Ezekon kívül az Eggenberg, Hilmteich, Mariatrost mind-mind csodálatos hely, ahol jártam. Az erasmusos társaimmal ellátogattunk a Parlamentbe, voltunk a Tanácsházán, illetve találkoztunk a polgármesterrel. Rengeteg programban vettünk részt együtt, február végén egy emlékezetes, szórakozással teli hétvégét töltöttünk a hegyekben, ismerkedés gyanánt. Hóemberépítő versenyt tartottunk, hogy kinek a hóembere tetszik a legjobban, és a nyertesek jutalmat kaptak édesség és egyéb apróságok formájában.

Erasmus hallgató lévén néhány kötött programon is jelen kellett lennünk. Minden évben az egyetemen tartottak egy internacionális hetet, amikor a külföldről jött diákok és néhány helybéli előadást tartanak a közel 120 fős embereknek, ráadásul külföldi tanárok, oktatók is jelen vannak és eljönnek az egyetemre. Én is szerepeltem azon a héten egy előadásban, amire több héttel előtte kezdtünk el készülni, hogy minden jól menjen majd élőben. Sosem voltam jó színész, nem igazán szerettem, ha valamiért szerepelnem kellett, így az elején kicsit nehézkesen mentek a próbák, de ahogy telt az idő, úgy jöttem bele az egészbe. A végére már

nem remegett meg a hangom, vagy nem felejtettem el a szöveget, amit mondanom kellett. Az előadás pedig kevésbé volt borzalmas, mint amire számítottam, mondhatni, pozitív benyomásom lett a végén. A visszajelzések alapján pedig jó előadást hoztunk létre.

Az internacionális héten két csapatba rendeztek minket, erasmusos hallgatókat, és két nap egymás után kellett egy másfél órás „előadást”, „órát” tartanunk a jelenlévő leendő erasmusra pályázó hallgatóknak, akik külföldről jöttek az iskolába, illetve az ott tanuló diákoknak. Mindkét csoportban különböző helyről jött erasmusos hallgatók voltak kiválasztva. Én a Budapestről jött magyar lánnyal voltam együtt, mivel hárman voltunk a csoportban magyar származásúak. Egy rövid bemutatóval kezdett minden ország, régió, majd közösen hoztuk a hallgatóságnak egy kvízkérdésekkel teli vetélkedőt. Minden helyes válaszáért járt egy pont, a végén pedig összesítettük az egyes diákcsoportok eredményeit, a győzteseknek pedig jutalom járt kulcstartók, pólók formájában. Mindenki jól érezte magát, jobban összeszokott társasággá váltunk ez idő alatt.

A Grazban töltött idő alatt rengeteg élménnyel, emlékekkel gazdagodtam, melyekre szívesen tekintek vissza. Úgy gondolom, hogy önállóbb, nyitottabb és rugalmasabb lettem, javult az alkalmazkodóképességem. Egyre nyitottabbá váltam az idegen és új dolgok felé, pozitívan álltam hozzá az eltérő dolgokhoz. Az Erasmus program adta lehetőségeket igyekeztem kihasználni, új barátokat szereztem, még olyanokat is, akikre az elején nem gondoltam volna. Egy internetes csoport révén pedig eltérő nyelvű személyekkel is találkoztam Grazban, akiknek segítségével sokat fejlődött a nyelvtudásom az egyes nyelvekben. Német és angol fejlődött a leginkább, ezek közül is az első, hiszen az egyetemi tanítás kizárólag német nyelven zajlott. Az első hónapokban nehezen ment a megértés, mert minden olyan gyors volt, erősen kellett koncentrálni, hogy megértem, amit a másik mond. Ahogy telt az idő, úgy szoktam hozzá a beszédhez, az egyes kifejezésekhez, már nem is vettem észre, ha valamelyik oktató gyorsan beszélt.

A felvett órákat tartó tanáraink egytől egyik kedvesek voltak velünk, szimpatikusak, tudták, hogy nem osztrákok vagyunk. Voltak olyan tanáraink, akik időnként lassabban, jól érthetően beszéltek, de egy idő után ők is belefeledkeztek az anyanyelvükbe, és a saját tempójukban folytatták az oktatást. Ez kizárólag az elején okozott gondot, az idő múlásával rengeteget fejlődött a megértésem és a nyelvtudásom. A fülem is már hozzászokott a beszédhez, utána kicsit sem volt zavaró. A legtöbb mondanivalót megértettem, de még előfordult, hogy egy-egy óra alatt leírtam néhány kifejezést, szót, amiknek a jelentésére a szünetekben utána kerestem, ezáltal a szókincsem is fejlődött valamennyit. Érdekes volt látni a diákok szokását, amikor véget ért az óra, akkor mindenki kopogtatni kezdett a padján, ezzel egyfajta tiszteletet adva az oktatónak, megköszönve a leadott tananyagot. Ez volt az egyik legérdekesebb dolog, ami már az elejétől kezdve szembetűnő volt.

Az erasmusos társaimmal többnyire angol nyelven folyt a társalgás, mert a többség inkább az angolt használta, de a csoport egyharmadával németül beszélgettem. Az újonnan szerzett barátaim különböző országokból jöttek Grazba, két fiú Hollandiából, egy lány Belgiumból, két lány Spanyolországból és két lány a Cseh Köztársaságból. Rajtuk kívül volt egy visszatérő erasmusos hallgató társunk, aki előző félévben is Grazban, a Pädagogische Hochschule Steiermark-ban tanult, de meghosszabbította az itt töltött időt és még egy szemesztert maradt. Magyarországról jött, Budapesten tanul. Már az első pillanattól kezdve jól kijöttünk egymással.

Igyekezünk minél több időt tölteni egymással, amikor valamelyikünknek éppen születésnapja volt, elmentünk aznap együtt vacsorázni és apró ajándékkal leptük meg az illetőt, aki nagyon örült neki, egyenként köszönte meg, hogy gondoltunk rá és a születésnapjára. Körülbelül három ilyen alkalom volt, mivel két születésnap szünetre esett, így azt nem tudtuk közösen megünnepelni. Az utolsó héten pedig rendeztünk egy összejövetelt, amolyan búcsúestet, amire meghívtuk az összes tanárunkat, illetve az erasmusos koordinátort, a mentorainkat és néhány ott tanuló diákot, akikkel a Grazban töltött idő alatt jóban lettünk. Bár nem jelent meg az összes meghívott, de voltak, akik visszajeleztek nekünk, megköszönték, hogy gondoltunk rájuk, de nem tudtak eljönni. A koordinátortól és a három mentortól kaptunk emlékebe ajándékokat: egy kézzel készített búcsúlapot, egy kulcstartót, egy irattömböt, illetve egy az iskola logójával és az „Erasmus incoming” felirattal ellátott felsőt. Én személy szerint fehéret kaptam, ebből volt három darab, a többiek egy része feketét illetve sötétkéket kapott. Megörökítettük a pillanatot, voltak, akik elérzékenyültek, de aztán megígértük egymásnak, hogy valamikor meglátogatjuk egymást. Összességében tehát pozitív élményekkel zártam le a kint töltött félévet, rengeteg új baráttra tettem szert, fejlődött a német és angol nyelvtudásom egyaránt, ráadásul több programban is részt vettem, amiket sosem fogok elfelejteni. Minenkinek ajánlom az Erasmus pályázatot, hiszen ritkán adódik az életben, hogy ösztöndíjjal külföldön tanulhat az ember.