

Beszámoló – Olaszország

A tanuló neve: **Susán Rebeka**

A tanuló osztályának megnevezése: **11.G**

Az Erasmus+ programban megjelölt célország: **Olaszország**

Az Erasmus+ programban megjelölt város: **Bardolino, később Peschiera del Garda**

Munkahely neve: **Parc Hotel Germano / Parc Hotel**

Munkahely címe: **37011 Bardolino (VR), Via Gardesana dell'Acqua 10. / 37019 Peschiera del Garda (VR), Via Paradiso di Sopra**

Munkahely telefonszáma: **+39 045 6214011 / +39 04564052011**

Munkahelyen kapcsolattartó személy neve, telefonszáma: **Gjika Gjike +39 3897984752/Di Chiaro Marianna +39 04564052011**

Egy igen hosszú és fárasztó út után, 2017. szeptember 25.-én reggel 7:30-kor érkeztünk meg Orsival, a másik „olasz erasmusos” lánnyal, Olaszországba, a veronai vasútállomásra, ahova kis idővel később jött értünk Tiziana, az olasz koordinátorunk. A rövid bemutatkozásunk után egyből indulhattunk tovább Bardolinoba, ahol igazi kezdetét vehette a várva-várt Erasmus+-os kalandunk. A körülbelül félórás autótút után megérkeztünk a szállásunkra, amit az első hónapban hívhattunk otthonnak, a Monte Felice rezidenciára. Ez a kis hangulatos szállás – és mellette különböző Montefelice szolgáltatások – a tó körüli dombok egyikének oldalán helyezkedik el. Szerencsére a nagyobb főutaktól elég távol van, mégis a város központja nagyjából 15 perc sétára van innen, így nagyon kényelmes közegben van – még attól eltekintve is, hogy a 15 perc sétából hozzávetőleg a fele lefele-, vagy épp felfele történik, de ennek a jó oldala a gyönyörű látvány, ami mindig fogadott minket a kapubejárónkról, vagy akár az egyik erkélyről. Két házban, összesen négy lakásban kapott a tízfős csapatunk szállást. Én Orsival, Jessicával (svéd), és Annijával (lett) laktam együtt, a földszinti lakásban pedig Ranja (német), Helerin és Beate (finnek) laktak. A másik házban a 3 fiú lakott: Mike (belga), Algis (lett) és Jordan (ír).



Az első napoktól kezdve mindig átjártunk egymáshoz, esténként – még az ottani szeptemberi-, és októberi jó időkben – általában az egyik teraszon vagy erkélyen beszélgettünk.

Az első hónapban iskolába jártunk, ahol elméleti képzésként délelőtt olasz nyelvóráink voltak, délután pedig gyakorlati képzéseken vettünk részt. Míg a szakácsok a konyhában készülődtek és főztek, mi, a felszolgálók a termet rendeztük be és terítettük meg, később pedig felszolgáltuk a szakácsok által készített és díszített ételeket. A legtöbbször felállítottunk



egy „bárt” is, ahol Angelo tanár úr különböző koktélok elkészítését ismertette meg velünk. Általában heti 6-7 órában tanultunk olaszt, és 7-8 órában gyakorlatoztunk. Ezekből az első hónap végén vizsgáztunk, és az eredményektől függően lettünk beosztva a későbbi munkahelyeinkre. Az elméleti képzés alatt minden héten minimum egy napot valamilyen kirándulással töltöttünk. Az egyik nap elmentünk kirándulni Verona központjába, az azt követő héten Velence nagy részét jártuk

be, máskor pedig meglátogattunk egy pár helyi nevezetességet is: például bor-, és olívaolaj múzeumot, illetve egy közeli kézműves sajtgyárat. Veronában és Velencében mindenki nagyon jól érezte magát, egyedül a múzeumok voltak egy kicsit nyűgösek, mivel hiába voltak érdekesek, az előadások túl hosszúak és egyhangúak voltak számunkra. Iskolai szervezésen kívül a csapatunkkal elmentünk



Gardalandba, Olaszország legnagyobb vidámparkjába, és egy fantasztikus napot töltöttünk el ott. Egy párszor elmentünk a közeli bevásárlóközpontba, az Affiba, illetve Bardolinoban is, amikor tehettem, kilátogattam a piacra, ahol inkább ajándékokat szereztem be.

A szakmai gyakorlatom első részét a bardolinoi Parc Hotel Germanoban töltöttem, felszolgálóként. Habár az első pár hét dögösen ment a szakmai hiányosságaim miatt, később már jól éreztem magam, a munkatársaimmal és főnökömmel jó viszonyban voltunk, így gyorsan és legtöbbször jókedvűen teltek a napjaim. Naponta körülbelül 7,5 órát dolgoztam, igény szerint változott, hogy hány órát a reggeli, és hányat az esti műszakban. A reggeli és esti műszak eltért

egymástól. Mivel a reggeli svédasztalos volt, nekem inkább az asztalokról csak elvinni kellett tányérokat, bögréket és poharakat, míg a vacsora á'la carte volt, így akkor már igazából is felszolgálnom kellett, ételeket, italokat, esetleg kávékat és desszerteket. Ezekon kívül persze az előkészületeket és utólagos takarításokat is végeztem. Időnként, egy pár alkalommal az étterem helyett a bárban is dolgoztam, de jellemzően ott is „csak” felszolgáltam, alkoholos italokat nem készítettem. Amíg Bardolinoban dolgoztam, a hotel egyik apartmanjában kaptam szállást Helerinnel, és a többi ott gyakorlatozó olasz lánnyal. Mivel a – négycsillagos - hotel egyik apartmanjáról van szó, a színvonal tökéletes volt, szép és modern bútorokkal berendezve, tágas terekkel, felszerelt konyhával és fürdőszobával, mindez természetesen közel a munkahelyünkhöz. A konyhákat egyébként nem kellett sokat használnunk, hiszen biztosítva volt az étkezésünk a munkahelyen. Minden nap együtt ebédeltünk és vacsoráztunk a személyzet többi tagjával. Az ételek mindig külön nekünk, frissen voltak elkészítve, és általában többféle étel is volt, így választani is lehetett.

A szakmai gyakorlatom második részét Peschiera del Garda városában töltöttem, ugyanannál a szállodaláncnál, mint amibe tartozik a bardolinoi Germano Hotel is. Itt viszont már alapjaiban is megváltozott minden, ugyan úgy a munkakörömben, mint a szállás színvonalában. Nagyon jó dolog volt az, hogy ott a tanulmányaimnak megfelelően, helyet tudtak nekem keríteni a recepción, így ott szerintem jobban tudtam érvényesülni. Naponta 7 órát dolgoztam, heti 6 alkalommal. Megismerkedtem a *Leonardo* nevű programmal, ami a szálloda front- és back office feladatait fogta össze és irányította. Ezzel a programmal kapcsolatosan a feladataim közé tartoztak a napi érkező vendégek listájának ellenőrzése és „welcome card”-ok készítése illetve a csoportok adatainak bevitele a check-in fázisában. A többi feladatom a recepción például a vendégek informálása vagy segítése személyesen vagy telefonon keresztül, a régebbi foglalások archiválása és a napi menü megszerkesztése és nyomtatása volt. Ebben a hotelben a szállásunk a hotel alatti pince szinten volt, egy mondhatni eléggé lepukkant és üres környezetben, szinte mindenféle természetes fény nélkül. Négyen, pár napig öten laktunk egy körülbelül 18 nm-es szobában. A fürdőszobánk szintén lepukkant volt, kényelmes, személyes terünk és konyhánk nem volt. Itt egyébként nagyobb szükségünk lett volna a konyhára, a biztosított étkezések színvonala véleményünk szerint alig érte el a minimum szintet. A személyzeti ételek, amiket kaptunk, jó esetben az előző napi ebéd vagy vacsora maradékai – mivel itt a reggeli, ebéd és vacsora is svédasztalos volt – de legtöbbször régebbiek voltak.

A program első felében mondhatni semmilyen nehézségem nem volt, egyedül a program második felében voltak a fent említett problémáim. Megjegyezném még itt, hogy a hotelhez legközelebb eső élelmiszerbolt körülbelül 4 km-re volt, ami egyébként nem lenne annyira vészes,

csak gyalogosan nem lehetett megközelíteni a várost, mivel mindkét odavezető út főút, amelyek mindig zsúfoltak voltak. Amikor mégis muszáj volt boltba menni, taxit hívtunk, de az oda-vissza 25-30 euró volt, amit persze másra is elkölthettünk volna. Munkatársainkat a beosztások különbözősége miatt nem tudtuk megkérni arra, hogy vigyenek el. Egyetlen javaslatom az lenne, hogy a jövőben ne szerepeljen a Peschierai Parc Hotel az Erasmus+-os program munkahelyeinek listáján.

A szállással kapcsolatos problémákat félretéve, nagyon jól éreztem magam kint, és a kinti tanulás illetve munkahelyek nagyon jó hatással voltak a szakmai fejlődésemre. Nagyon örülök, hogy kipróbálhattam magam a vendéglátásban is, a recepción közvetlenül megtapasztalhattam azokat a dolgokat, amiket eddig az iskolában elméleti anyagként tanultunk, illetve az angol- és olasz tudásom is rengeteget fejlődött. Ezeken kívül a kiállásom is magabiztosabb lett, sokkal jobban átérzem a felelősség tudatát és javult a türelmem és a figyelmem is. Nagyon hálás vagyok, hogy részt vehettem a programon, nagyon sok remek embert ismerhettem meg és még jobban megismerhettem az olasz kultúrát és szokásokat.