

Aufgaben während des Aufenthaltes

Max Tillmann

Aufg. 1) Formulieren Sie kurz schriftlich Ihre Erwartungen vor dem Auslandspraktikum:

Ich erwarte von meinem dreiwöchigen Auslandsaufenthalt, dass ich die Arbeitskultur in London besser kennenlernen und ich mir für mein späteres Berufsleben besser überlegen kann, ob ich im englischsprachigen Ausland arbeiten möchte. Außerdem interessiert es mich wie der Umgang mit Gästen, und der vom Personal unter sich, in einem 5-Sterne Hotel abläuft. Da es die Concierge-Abteilung, wo ich eingeteilt sein werde, in meinem Kölner Hotel gar nicht gibt freue ich mich auch darauf, dass ich ein komplett neues Arbeitsfeld kennenlernen darf und meine Arbeitserfahrung und mein Wissen vertiefen kann.

Aufg. 2) Vergleichen Sie sie zum Schluss mit Ihren neuen Erfahrungen:

Alles in allem kann ich sagen, dass meine Erwartungen übertroffen wurden. Ich habe sehr viel über die Interaktionen mit Gästen gelernt, die im Waldorf Hilton nur auf höchstem Fachniveau stattfinden. Das Personal ist untereinander und zu den Gästen immer freundlich und Unstimmigkeiten werden sehr schnell behoben in dem miteinander gesprochen wird; Ich habe also auch noch einiges über sehr gute Teamarbeit gelernt. Meine englischen Sprachkenntnisse haben sich auch verbessert und ich bin nun geübter im gastorientierten Smalltalk und im Ansprechen der Gäste auf Englisch. Die Arbeitsweise des Concierge, mit seiner immer freundlichen Art und dem problemlösenden, engagierten Handeln mitzuerleben war auf jeden Fall auch eine Erfahrung wert. Zumal ich mir nun auch vorstellen kann in meinem späteren Berufsleben eine Arbeitsstelle in dieser Abteilung anzunehmen; -auch im Ausland.

Aufg. 3) Beschreiben Sie, welche Unterschiede im Alltags- und Berufsleben Sie im Vergleich zu Deutschland beobachtet haben:

Mir ist aufgefallen, dass es sehr große Unterschiede zwischen sowohl dem Alltags-, als auch dem Berufsleben gibt. Dazu muss ich natürlich sagen, dass ich in meiner Praktikumszeit sehr nah zum Zentrum Londons gewohnt habe und somit eher die Touristen und die Menschen mitbekommen habe die auf dem Weg zur oder von der Arbeit waren.

Da London eine sehr große Stadt und ein noch größeres Touristenziel ist,

sieht man in der Stadt selber eigentlich nur sehr schnell gehende, ihr Ziel verfolgende Menschen, die nicht viel Zeit übrig zu haben scheinen. Jedoch ist die Gastronomie im Zentrum der Stadt sehr stark ausgeprägt und abends, nach Feierabend, laufen die Pubs fast über an Einheimischen, die ein Feierabendbier mit ihren Kollegen trinken wollen. Diese Kneipenkultur des Zusammenseins ist in Deutschland, bzw. Köln fast ausgestorben, wird aber in London von vor allem jungen Leuten sehr belebt, was ich sehr schön fand, da man nicht einfach nur nach Hause geht, sondern noch etwas mit seinem `Team` unternimmt, bevor man sich in die überfüllte Bahn begibt um heimwärts zu fahren.

Das Berufsleben ist im Gegensatz zum Alltagsleben in meinem Fall sehr entspannt gewesen. Natürlich kam es auch zu Stoßzeiten wo viele Gäste etwas vom Concierge bzw. von den Pagen wollten, aber dafür gab es eigentlich immer genügend Personal das die Gästeanfragen immer noch betreuen konnte. Man hatte also mehr Zeit sich um die Gäste individuell zu kümmern als dass man in einem strikten System seinen Aufgaben nachgeht, wie es in Hotels in Deutschland oft der organisierte Standard ist.

Aufg. 4) Fertigen Sie eine ausführliche Beschreibung Ihres Praktikumsbetriebes an:

Das „Waldorf Hilton“, früher nur als „Waldorf Hotel“ bekannt, ist ein historisches Hotel in Aldwych, London. (Nähe Covent Garden) Es ist seit einigen Jahren Teil der Hilton Hotels & Resorts-Kette, wurde aber schon im Jahr 1908, inspiriert durch den Stil New Yorker Hotels, die damals als führende Häuser in Sachen Luxus galten, gebaut. Die Hotelkette „Waldorf“ wurde ursprünglich von William Waldorf Astor, einem Mitglied der prominenten Astor-Familie, in New York gegründet.

Fun Fact: *Das New Yorker Gründungshotel, dass sich mit dem benachbarten „Astor Hotel“ (das Hotel eines Cousins Williams) nach einigen Jahren zusammengetan hatte und von dann an „Waldorf Astoria“ hieß musste 1929 dem Bau des Empire State Buildings weichen.*

Das Londoner Waldorf Hilton verfügt über 279 Gästezimmer, 19 Suiten, zwei Bars, ein Restaurant für Frühstück und Abendessen sowie Tea Time, sieben kleinere, teilweise zu einem großen Ballsaal verbindbare, Konferenzsäle und dem Palmcourt, -ein großer marmorierter Spiegelsaal, der das Herzstück des Hotels bildet.

Unter dem Hotel befindet sich ein externes Fitnessstudio, das aber auch von den Gästen mitbenutzt werden darf und neben Trainingsgeräten über eine kleine Tanzfläche und einen Pool verfügt.

Das Hotel wird von zwei Theatern eingerahmt. Diese Theater existieren seit der Gründung des Hotels und sollen den Gästen eine gute Abendgestaltung sichern. (Tickets dafür werden gerne vom Concierge organisiert.)

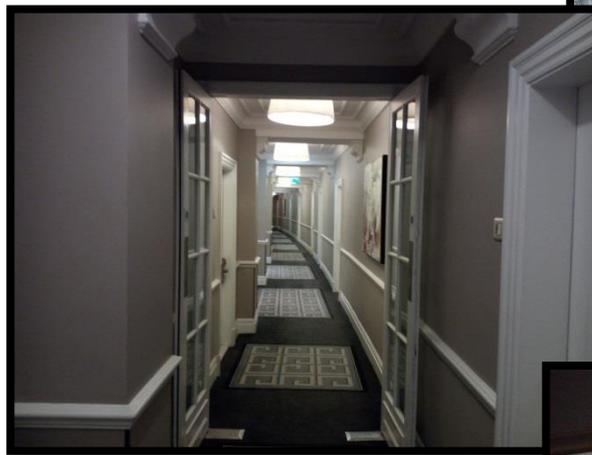
Die Theater sind das Novello und das Aldwych; sie zeigen zurzeit die Musicals „Mamma Mia!“ und „Tina –the Tina Turner Musical“.

Die Fassade des Waldorf Hiltons bei Nacht →



→ Der Palm Court,
Herzstück und größter Veranstaltungsraum des Hotels

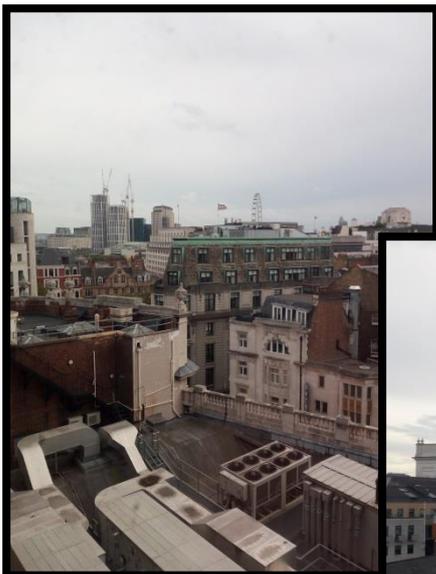
Das Glasdach des Palm Court vom Flur der 7. Etage aus →



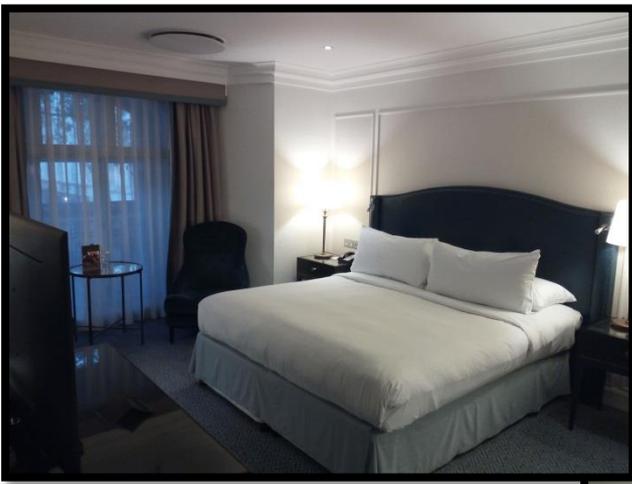
Flur auf der 5. Etage und östliches Treppenhaus →



← Zimmerausblick auf das
Dach des Novello Theater
(Die Aussicht ist leider von
keinem Zimmer wirklich gut)

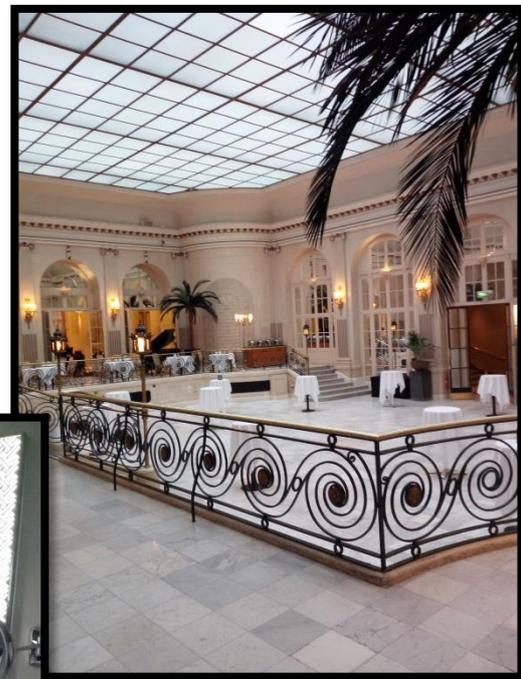


← Aussicht auf das
Theater
Royal Drury Lane
und das
Royal Opera House
(Hotellrückseite)



← Schlafzimmer in einer der Suiten

Erneut der Palm Court →



Badezimmer in einer Suite →
(enthält Badewanne mit TV!)



Aufg. 5) Beschreiben Sie ein typisches Gericht der Region:

*Traditionelle Tea Time mit: **Scones***

Im Waldorf Hilton werden die Scones, kleine Gebäcke aus Mehl, Butter, Zucker und Milch (in manchen Fällen auch zusätzlich mit Rosinen), noch selber hergestellt.

Im Frühdienst stellen die Köche den Teig nach eigenen Maßstäben mit oben genannten, einfachen Zutaten selber in einer Schüssel her.

Der Teig wird in einen großen Ballen zusammengeknetet und anschließend ausgerollt, sodass kleine Kreise aus ihm herausgestochen werden können.

Diese Kreise sind ungefähr fingerdick und gut 3-4cm breit.

Die ausgestochenen Kreise werden auf Backbleche gelegt und kommen ab 12:30 Uhr in den Ofen, da um 13 Uhr die Tea Time beginnt und die Köche schon lieber kurz vor Öffnung die ersten Scones fertig haben.

Im Restaurant werden die Scones mit Clotted Cream (eine Art dicker Rahm aus Kuhmilch) und Marmelade bzw. Konfitüre auf Etageren serviert.

Die klassische Reihenfolge in der Etageren, in der man sich beim Tee trinken nun vorarbeitet ist hier: *1. Sandwiches, 2. Scones und 3. Pralinen.*

Auf der Etageren sind diese drei Gänge von unten nach oben drapiert und die Portionen werden somit immer etwas kleiner, aber auch süßer!

(Diese Aufgabe ist leider etwas kürzer ausgefallen, da ich nur mit einem Koch gesprochen habe und ich meine Zeit ja sonst nicht im Service verbracht habe, sondern ständig beim Gast und Concierge in der Lobby war...)