

Europejska jakość w szkoleniu zawodowym - 2015-1-PL01-KA102-015020

HOTEL COMFORT BERNAU 3*
- gościnność po niemiecku



Prezentacja Karolina Kowacka

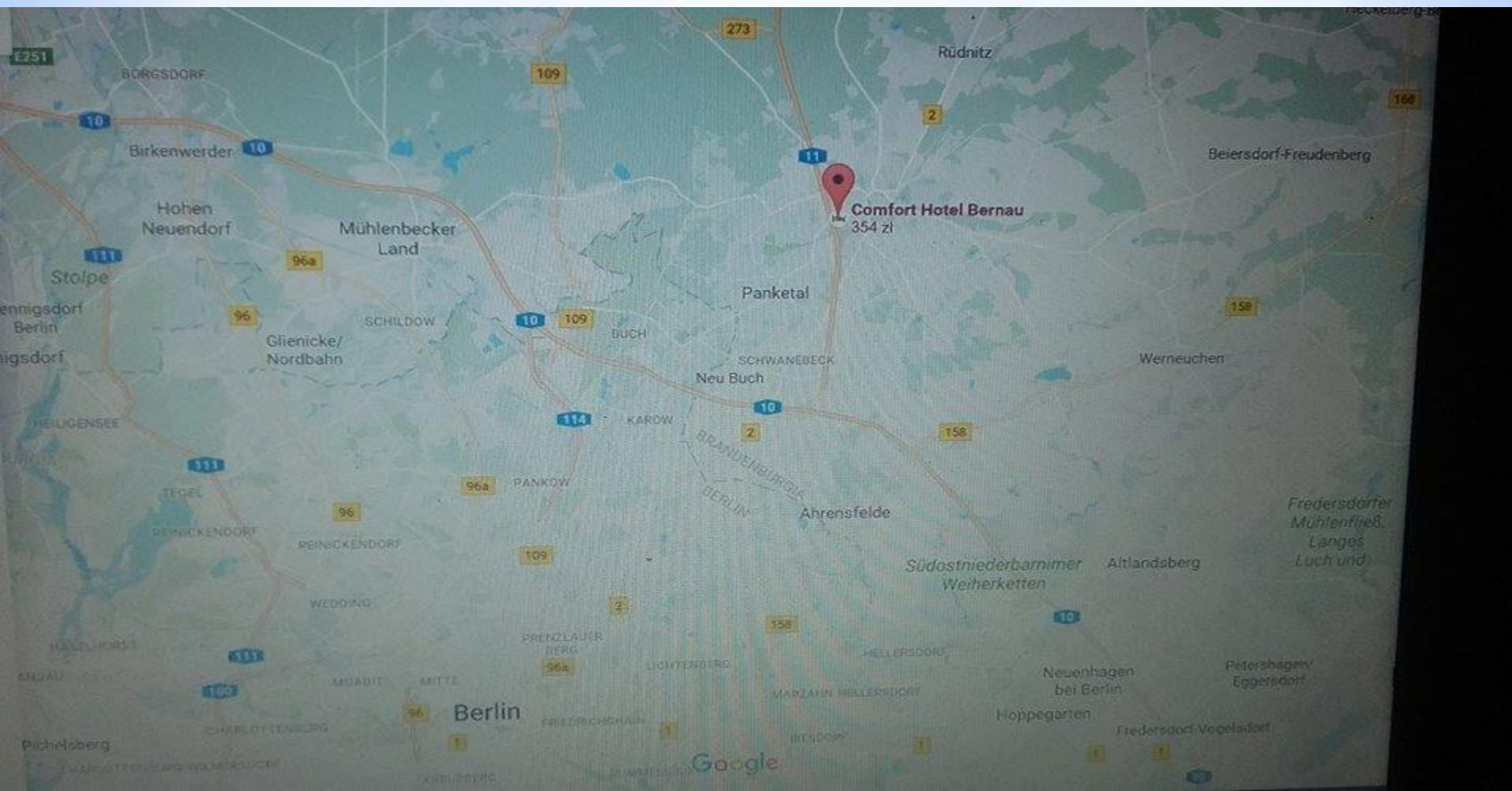
Comfort Hotel Bernau***

Praktyki odbywałam w 3* Hotelu Comfort w miejscowości Bernau, niedaleko Berlina. Centrum stolicy Niemiec, od hotelu oddalone jest zaledwie o 17 km.



Lokalizacja hotelu

W pobliżu hotelu znajduje się przystanek kolejki miejskiej z którego można dojechać do centrum Berlina na Plac Poczdamski i najświetniejszą ulicę Berlina - Unter den Linden.



Dojazdy do pracy

Dojeżdżając do pracy korzystałam z pociągu jadącego z Bad Freienwalde do miasta powiatowego Eberswalde, a następnie autobusem jechałam do Hotelu Comfort 3* w Bernau.



Kilka słów o hotelu

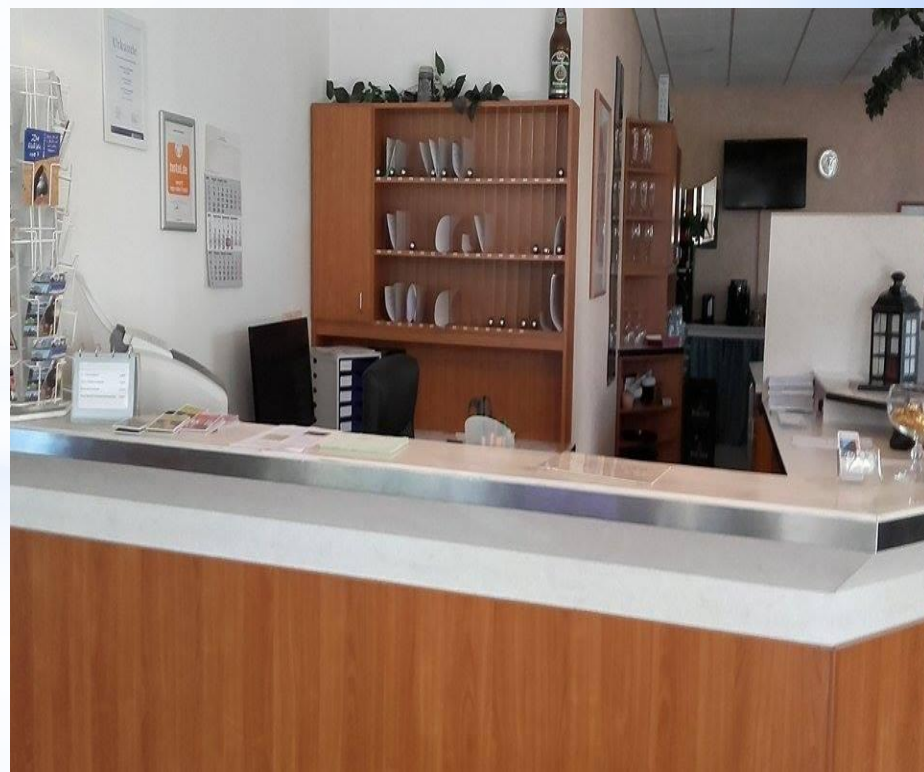
- Hotel posiada 48 pokoi: 1-osobowych, 2-osobowych oraz 3-osobowych.
- Oferuje codzienne śniadanie w formie bufetu oraz bezpłatny parking.
- Bar w hotelu Comfort Bernau*** otwarty jest w godzinach wieczornych.
- Hotel przystosowany jest do pobytu osób niepełnosprawnych.
- Akceptuje zwierzęta domowe.
- Organizuje szkolenia i konferencje z pełnym wyżywieniem dla uczestniczących w nich osób.
- Wi-Fi jest dostępne bezpłatnie w pokojach.
- Goście codziennie mają dostęp do bezpłatnej prasy.

Recepcja czyli serce hotelu Comfort***



Goście po wejściu do hotelu trafiają do recepcji, w której odbywałam praktyki.

Szef oraz pracownicy zwracali uwagę, abym każdego gościa witała z uśmiechem.



Recepcja czyli serce hotelu Comfort***

W przestronnym lobby Hotelu Comfort*** goście mogli odpocząć przy filiżance kawy lub lekturze aktualnej gazety, dostępnej bezpłatnie.

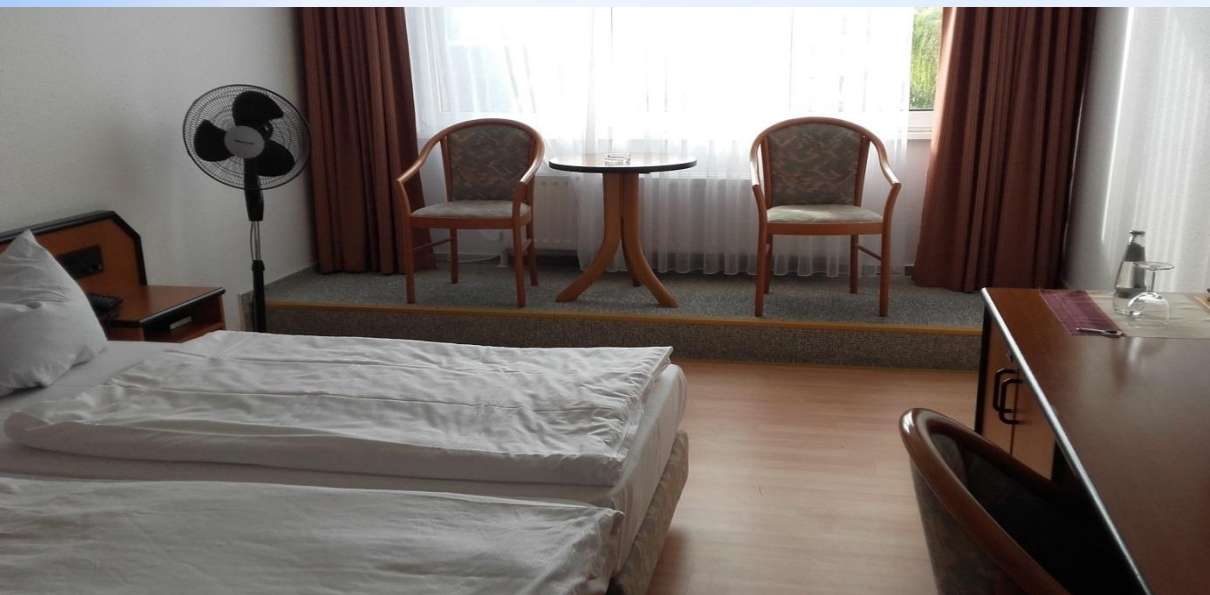


Wieczorny relaks w barze



W godzinach wieczornych wielu z gości hotelu spędzało czas w barze, delektując się tradycyjnym niemieckim piwem z lokalnego browaru, lub innymi trunkami. Do moich obowiązków należało utrzymanie baru w czystości i przygotowanie go do obsługi klientów.

Recepcja czyli serce hotelu Comfort***



Każdego dnia uczyłam się także utrzymywania porządku w jednostkach mieszkalnych. Zawsze mogłam jednak liczyć na pomoc pań pokojowych.

Pokoje w Hotelu Comfort*** codziennie musiały wyglądać idealnie, bo czystość była priorytetem dla właścicieli hotelu.



Wyposażenie pokoju

Do moich obowiązków należało także uzupełnianie materiałów informacyjnych dla gości oraz zbieranie ankiet hotelowych, w których goście wyrażali swoją opinię na temat usług świadczonych przez hotel.



Comfort Hotel Bernau

Sehr geehrter Gast,

wir möchten, dass Sie zufrieden sind. Bitte teilen Sie uns Ihre Meinung mit und beantworten die nachfolgenden Fragen. Bitte geben Sie diesen Zettel ausgefüllt an der Rezeption ab.

😊 😐 😞

Waren Sie mit dem Personal an der Rezeption zufrieden?			
Waren Sie mit dem Frühstücksservice zufrieden?			
Reicht Ihnen die Vielfalt unseres Frühstücks aus?			
Haben Sie saubere Räumlichkeiten vorgefunden?			
Haben Sie intakte Räumlichkeiten vorgefunden?			
Bieten wir Ihrer Meinung nach ein vernünftiges Preis - Leistungs - Verhältnis?			
Deckt unser Ausstattungskomfort Ihren Anspruch & Erwartungen?			

Wie sind Sie auf unser Haus aufmerksam geworden?
(Werbung, Hotelführer, Empfehlung etc.)

Welche Verbesserungsvorschläge können Sie uns machen?

Eigene Ergänzungen:

Gastname: _____ Datum: _____

Zimmernummer _____

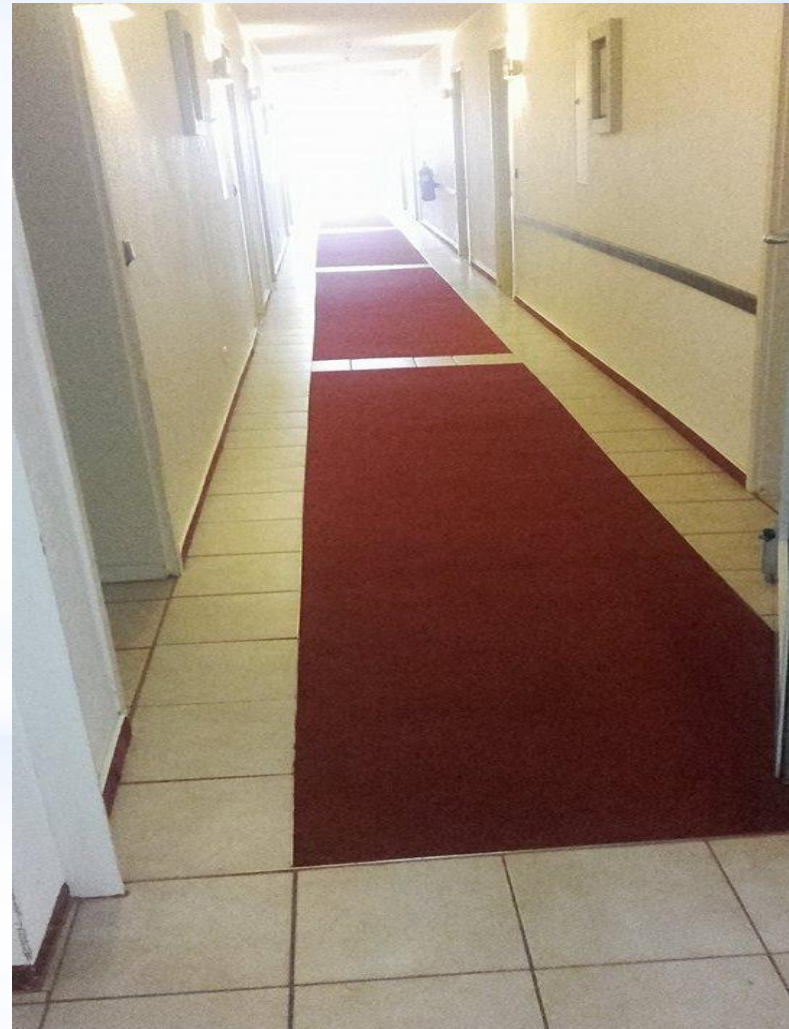
Łazienki w pokojach



Wiele uwagi poświęcano także łazienkom. Sprzątając je uczyłam się jak stosować profesjonalny sprzęt i środki czystości używane w hotelu.

Korytarze hotelowe

Korytarze uzupełniały dobre wrażenie jakie hotel robił na gościach. Dbałam o czystość klatek schodowych i pielęgnowałam zieleń na każdym z pięter.



Restauracja i śniadania w Hotelu Comfort***

Każdego dnia rano pracowałam podczas obsługi gości w sali restauracyjnej serwującej gościom śniadania. Dbałam o ekspozycję potraw, uprzątałam stoły po konsumpcji i pomagałam klientom.



Zaplecze

Robiąc porządki i przyjmując dostawy artykułów potrzebnych w hotelu, często korzystałam z zaplecza magazynowego i tak jak inni pracownicy, starałam się utrzymywać je w czystości, chociaż ze względu na dużą ilość pracy nie zawsze nam się to udawało.



Podsumowanie

Praca w Hotelu Comfort*** wiele mnie nauczyła, przez 4 tygodnie stażu zdobyłam nie tylko doświadczenie, ale i nowych przyjaciół



Podsumowanie

Wiele zawdzięczam szefowi hotelu Panu Brandl, który każdego dnia okazywał mi wiele cierpliwości i serdeczności. Cierpliwie uczył obsługi gości za pomocą programu hotelowego, pokazywał jak wypełniać dokumenty oraz utrzymywać porządek w miejscu pracy



Podsumowanie

Wyjeżdżając do Niemiec, byłam pełna obaw. Nie wiedziałam jak poradzę sobie w nowym miejscu. Nigdy wcześniej sama nie wyjeżdżałam, bałam się nawet jeździć pociągiem, ale teraz wiem, że potrafię sobie radzić. Wyjazd pozwolił mi uwierzyć w siebie i nauczył samodzielności. Stałam się bardziej otwarta i przełamalam lęk przed porozumiewaniem się w języku niemieckim.

Zyskałam nowych przyjaciół, których na pewno jeszcze kiedyś odwiedzę.

Przed wyjazdem wydawało mi się, że 4 tygodnie stażu to bardzo długo, by wyjechać tak daleko od domu i rodziny. Jednak czas wypełniony pracą, w otoczeniu kolegów ze szkoły oraz nowo poznanych przyjaciół z pracy, minął niemal błyskawicznie. Jestem szczęśliwa, że miałam szansę wziąć udział w projekcie Erasmus + i przeżyć taką fantastyczną przygodę.