## **Lusine Baloyan**

### Praktikumsaufenthalt Malta 18. Mai - 15. Juni 2019

### Formulieren Sie kurz schriftlich Ihre Erwartungen vor dem Auslandspraktikum.

Meine Erwartungen haben sich auf folgende Aspekte bezogen.

- Ich wollte meine Englisch-Kenntnisse in einem direkten englischsprachigen Umfeld verbessern.
- Ich wollte ein anderes Hotelkonzept (im Vergleich zu meinem Ausbildungshotel) kennenlernen: ein klassisches Urlaubshotel bzw. Ressort mit überwiegend Pauschalurlaubern, somit mit einer anderen Gästegruppe.
- Mein Praktikum sollte mir im Ausland ein internationales und kulturell anders geprägtes Umfeld näher bringen.
- Ich wollte meine bisherigen Erfahrungen in der Ausbildung erweitern und auf ein anderes Hotel anwenden.

### Vergleichen Sie sie zum Schluss mit Ihren neuen Erfahrungen.

Meine oben genannten Erwartungen wurden vollkommen erfüllt. Zusätzlich habe ich aber weitere Erfahrungen gemacht:

- Ich durfte im Bereich Guest Relation sehr schnell eigenverantwortlich handeln und auch Entscheidungen treffen.
- Die Mitarbeiter-Zusammenarbeit war sehr stark Team-orientiert.
- Im Praktikumshotel herrschte eine sehr entspannte, offene und flexible Arbeitsweise vor.

# Beschreiben Sie, welche Unterschiede im Alltags- und Berufsleben Sie im Vergleich zu Deutschland beobachtet haben.

Folgende Aspekte im Alltagsleben sind mir aufgefallen:

- Im Gegensatz zu Deutschland ist die Versorgung mit alltäglichen Gütern und Lebensmitteln vollkommen anders: es gibt beispielsweise keine großen Supermärkte, vielmehr kauft man alltägliche Sachen in überwiegend kleinen Supermärkten und sogar in Kiosken ein.
- Das Alltagsleben auf Malta ist eine Mischung aus arabischen, italienischen und britischen Einflüssen - dabei ist alles unorganisierter, unstrukturierter und ungeplanter als in Deutschland. Das zeigt sich zum Beispiel auch im öffentlichen Busnetz, das mehr oder weniger gut und planbar funktioniert.
- Das ganze Leben ist viel entspannter, gelassener. Vielleicht trägt auch das ganzjährig schöne Wetter zu einer solchen Grundstimmung bei.
- Die Menschen sind weniger distanziert als in Deutschland, insgesamt sehr hilfsbereit.

Im Berufsleben sind mir folgende Punkte aufgefallen:

- Als Praktikantin durfte ich bereits Verantwortung übernehmen: beispielsweise wurde mir zugetraut, Gästebeschwerden anzunehmen und Lösungswege zu entwickeln. Ebenfalls durfte ich Gästegruppen an speziellen Welcome-Events begrüßen.
- Die Arbeit im Hotel ist sehr Team-orientiert.
- Hierarchische Strukturen bis zur Hotelleitung sind kaum sichtbar.
- Es gibt eine offene Fehlerkultur, d.h. Fehler, die gemacht werden, werden direkt beim Mitarbeiter konstruktiv angesprochen, so dass ein Lerneffekt entstehen kann.
- Verbesserungsvorschläge von allen Mitarbeitern werden bereitwillig gehört.

### Fertigen Sie eine ausführliche Beschreibung Ihres Praktikumsbetriebes an

Ich habe mein Praktikum im Hotel "Labranda Riviera Hotel & Spa" gemacht. Das Hotel liegt im Norden Malta, in der Gemeinde Melieha, mit unmittelbarem Blick auf die beiden kleinen Nachbarinseln Gozo und Comino.



Labranda Riviera Hotel & Spa - Blick von der Meerseite

Die Entfernung zum Flughafen beträgt ca. 30 km, mit Taxi oder Mietwagen benötigt man ca. 45 Minuten Fahrzeit, mit öffentlichen Verkehrsmitteln über eine Stunde. Zur Hauptstadt Valetta beträgt die Entfernung ca. 20 km. Eine öffentliche Bushaltestelle befindet sich in ca. 5 Minuten Fußwegentfernung, nach Valetta fährt man ca. eine Stunde. Das Fährterminal nach Gozo liegt etwa einen Kilometer vom Hotel entfernt und ist fußläufig erreichbar. In der unmittelbaren Nähe des Hotels gibt es Ausflugsangebote für Bootsfahren, eine Tauchschule sowie einen kleinen Lebensmittel-Kiosk.



Lage des Hotels auf der Insel Malta

Das Hotel gehört zur deutschen FTI-Gruppe und ist innerhalb des Konzern der Labranda-Marke zugeordnet. Unter dieser Gruppen werden ca. 40 Urlaubshotels, überwiegend im Mittelmeer-Gebiet vermarktet.

Das Hotel ist dem 4-Sterne-Segment (lokale Klassifikation) zugeordnet und besitzt 356 Zimmer/Wohneinheiten auf 5 Etagen, 4 Restaurants und 4 Bars. Im Sommer wird es als Allinclusive-Konzept geführt. Zum Service gehören außerdem: zwei Meerwasser-Außenpools, ein beheizter Meerwasser-Innenpool und ein Thalasso-Spa-Center. Im gesamten Haus wird kostenloses WLan angeboten.





### Es gibt verschiedene Zimmerkategorien:

- Einzelzimmer: Diese 18 m² großen Zimmer mit Land- oder Meerblick sind auf eine Person ausgerichtet. Sie bestehen aus einem Schlafzimmer und einem Badezimmer. Einige dieser Zimmer besitzen einen Balkon.
- Doppelzimmer: Diese 24 m² großen Zimmer bieten Platz für maximal drei Personen. Sie bestehen aus einem Schlafzimmer, Badezimmer und einem Balkon. Diese Zimmer besitzen entweder Meerblick, seitlichen Meerblick, Poolblick oder Blick auf die Landschaft.
- Familienzimmer: Diese 44 m² großen Zimmer bieten Platz für maximal vier Personen. Sie bestehen aus zwei Schlafzimmern, einem Badezimmer und einem Balkon. Es kann gewählt werden zwischen Meerblick, Poolblick oder Landschaftsausblick.
- Superior Zimmer: Diese 28 m² großen Zimmer bieten Platz für maximal drei Personen. Sie bestehen aus einem Schlafzimmer, einem Badezimmer und einem großen Balkon. Alle haben einen Meerblick.
- Junior Suiten: Diese 34 m² großen Suiten bieten Platz für bis zu vier Personen. Sie bestehen aus einem Schlafzimmer, einem Wohnbereich, einem Badezimmer, einem Schlafsofa und einer großen Balkonterrasse. Alle Junior Suiten bieten Meerblick.

#### Folgende Restaurants sind im Hotel vorhanden:

- Mirasol Restaurant: Das Mirasol Restaurant ist das Haupt-Restaurant und bietet eine breite Auswahl an Gerichten als Buffet an. Hier wird u.a. das Frühstück eingenommen. Die Speisen hier sind im Al-Konzept inkludiert.
- East Winds Restaurant: Dieses asiatische Restaurant bietet orientalische Gerichte als Buffet an. Die Speisen sind extra zu bezahlen.
- Osteria Tropea Restaurant: Hier wird italienische Küche angeboten.
- Byblos Restaurant: In diesem Restaurant wird (gegen Bezahlung) libanesische Küche angeboten. Das Restaurant bietet direkten Ausblicken auf Gozo und Comino.

### Folgende Bars sind im Hotel vorhanden

- Lobby Lounge Bar: all-inclusive-Service (außer von 23 Uhr abends bis 7 Uhr morgens)
- Comino Sunset Bar: all-inclusive-Service (außer von 23 Uhr abends bis 7 Uhr morgens)
- Lookout Bar: Pool-Bar (10:00-17:30)
- Hola Beach Club Bar: gesonderter Bar-Bereich, der für Events gebucht werden kann



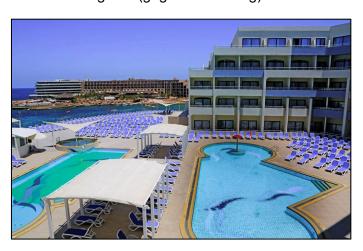
Lobby Lounge Bar

Zur Ausstattung des Hotels gehören außerdem:

- 24-Stunden Rezeption
- Lounge-Bereich
- Souvenir- & Zeitungsladen (\$)
- kostenloses WLAN in den öffentlichen Bereichen
- öffentlicher Parkplatz
- Telefon, gegen Gebühr
- Shuttlebus-Service zur Mellieha Bucht & Stadt
- Poolhandtücher
- Safe

Folgende Einrichtungen stehen den Gästen als Freizeitangebot bereit:

- zwei Meerwasser-Swimmingpool im Freien
- ein beheizter Meerwasser-Innenpool
- Fußgängerpromenade
- Spielebereich
- Live Unterhaltung
- Hola Beach Club (gegen Bezahlung)
- Tauchangebot (gegen Bezahlung)



Pool-Landschaft

Sport-, Fitness- und Wellness-Angebot:

- Fitnessraum
- Wassergymnastik
- Innenpool
- Jacuzzi
- Sauna
- Dampfbad
- Spa-Behandlungen (gegen Bezahlung)

Für Kinder gibt es folgendes Angebt:

- ein Kinderpool
- Tischtennis
- Kids-Ecke

Täglich wird ein Unterhaltungsprogramm für Erwachsene und Kinder vom hoteleigenen professionellen Animationsteam angeboten. Zu den Tagesaktivitäten zählen dabei u.a. Wassergymnastik, Tischtennis. Das Programm der Abendunterhaltung besteht gemäß einen Wochenplan aus Live Unterhaltung, Spielen und Shows des Animationsteam.

Die überwiegende Zahl der Gäste kommt aus Deutschland, aber auch den BeNeLux-Ländern, Frankreich und Großbritannien. Eine besondere Gästegruppe bilden die Kunden von Sonnenklar-TV (gehört ebenfalls zum FTI-Konzern): Diese Gruppe genießt besondere Status-Elemente, wie z.B. spezielle Welcome-Events mit Verköstigung lokaler Weine/Gerichte sowie einen eigenen Aufenthalts- und Pool-Bereich. Die Gäste sind überwiegend etwas älter.





Welcome-Event für Sonnenklar-TV-Gäste

Die Rezeption ist durchgängig 24 Stunden besetzt, dort ist mehrsprachiges Personal im Einsatz, gewöhnlich kann auch mindestens ein Mitarbeiter Deutsch sprechen. Unmittelbar neben der Rezeption gibt es einen Bereich Guest-Relation, wo weitere Informationen der Gäste beantwortet werden, zudem werden dort Anregungen und Beschwerden entgegengenommen.





Rezeption in der Lobby

Guest-Relation-Bereich

Beschreiben Sie ein typisches Gericht der Region, in der Sie Ihr Praktikum absolvieren, vom Einkauf bis zum Service. Beschreiben Sie die Grundprodukte, die Be- und Verarbeitung typischer einheimischer Lebensmittel und besondere Arbeitstechniken sowie die Besonderheiten beim Service.

Das typische Nationalgericht aus Malta ist Kaninchen. Es wird in verschiedenen Variationen zubereitet, gewöhnlich mit viel Knoblauch in einer Weinsoße. Das Gericht ist ausgesprochen landestypisch, es gilt als maltesisches Nationalgericht. Auf Maltesisch heißt es "Fenek bit-tewn u bil-inbid".

Für das maltesische Kaninchen benötigt man folgende Zutaten:

- ein Kaninchen, in einzelne Stücke zerteilt
- 500 ml Rotwein
- 6 Knoblauchzehen
- 2 Lorbeerblätter
- Salz, Pfeffer
- Majoran, Rosmarin, Thymian
- Olivenöl zum Anbraten

Die Zutaten sind in jedem Supermarkt erhältlich, werden aber auch gerne auf lokalen Märkten erworben. Bauernhöfe verkaufen die Kaninchen auch direkt.

Das Kaninchen wird über Nacht in Rotwein eingelegt. In einer großen Pfanne wird der Knoblauch geröstet und die Kaninchenteile werden von allen Seiten anbraten. Anschließend werden Gewürze und der Rotwein hinzugefügt. Alles wird dann auf kleiner Stufe köcheln gelassen. Je nach Größe der Fleischstücke ist das Gericht nach ein bis anderthalb Stunden fertig.



Maltesisches Kaninchen auf dem Teller serviert

Eine Besonderheit ist, dass die Malteser in der Originalversion des Gerichtes den Kopf des Kaninchens mitkochen. Man sagt, er verleiht dem Gericht eine besondere Geschmacksnote, auch wenn nicht jeder den Kopf später auch isst.

Als Beilage eignen sich gebackene Kartoffeln oder einfach nur Weißbrot. Als begleitender Wein wird ein kräftiger Rotwein (maltesischer Herkunft) gereicht.