

# **Szakmai gyakorlatról való beszámoló**

Gyakorlat helyszíne:  
Q! Hotel Maria Theresia (Kitzbühel)

Készítette:

Széplaki Anna

Turizmus vendéglátás

DUSBH8

2019.01.01.-2019.06.30.

# Tartalomjegyzék

1. a Szálloda és környezete bemutatása
2. swot elemzés
3. szervezeti felépítés
4. gyakorlatom bemutatása: service, recepció, houskeeping
5. egyetemen tanultak felhasználása
6. véleményem a gyakorlatról

# 1. Kitzbühel és a szálloda bemutatása

Kitzbühel 8272 lakosú település. Észak-kelet Tirolban található, Ausztriában. 762m tengerszint feletti magasságon helyezkedik el és nagysága 57,97 km<sup>2</sup>. Ausztria egyik legfontosabb sportközpontja Kitzbühel, itt található az 1712 m magas Hahnenkamm, ahol minden évben megrendezésre kerül a síverseny, mely 80.000-100.000 nézőt vonz ide, illetve a Kitzbüheler Horn, mely 1996 m magas. A Kitzbühel és a szomszédos falvak mintegy 9000 szállodai és panzióval rendelkeznek. A sportokhoz még hozzátartozik a Generali Open Kitzbühel, mely férfi ATP teniszverseny. A teniszverseny júliusban, illetve augusztusban kerül megrendezésre. Ezen kívül megrendezésre kerül még itt triatlon verseny, és itt található Ausztria leghíresebb curling csapata.

A Loock- Hotels korábban Berlinben működött, a Harisch család megvásárolta és áttelepítette Kitzbühelbe, majd 1937-ben Max Moritz építész megépítette. A két hotel privát, egy igazgatás alatt működik, mindkettő Kitzbühelben található meg, egymástól másfél kilométerre. A Q! Hotel Maria Theresia a város központjában helyezkedik el, rövid sétára a Hahnenkammi sífelvonótól. Megfelelő elhelyezkedésének köszönhetően télen, nyáron egyaránt kellemes szórakozási, sportolási és pihenési lehetőségeket nyújt. (Télen sísülés, snowboardozás, kirándulás, nyáron: biciklizés, kirándulás, strandolás, rafting, hegymászás.). A szállodából egyszerűen és gyorsan elérhető Kitzbühel központja, ahol számos bár, étterem, szórakozóhely, butikok, templom, illetve a kitzbüheli casino is itt található. Pár perc sétával elérhető mind két sípálya felvonója, mely hatalmas pályarendszert tár elénk. A Q! hotel Maria Theresiában 71 szoba várja vendégeit, melyek közül több lakosztály is lefoglalható. A szállodának wellness részlege is van, mely magába foglal két különféle szaunát, két gőzfürdőt, ivóvízzel felszerelt relaxációs szobát, és hangulatvilágítással megszínezett vízágyakat.

Én a gyakorlatomat a Maria Theresia Hotelben töltöttem, ahol részese lehettem a téli, az átmeneti és nyári időszaknak egyaránt. A gyakorlatom legmeghatározóbb részét az étteremben töltöttem felszolgálóként és reggeliztetőként. A szállodának két étterme van. Az egyiket napiszinten használjuk, mivel itt szokott lenni mindig a reggeli. A reggeliztető helyiség közelebb található a konyhához, így egyszerűbb előkészülni a reggelihez, illetve felszolgálni a vacsorát. Nyáron csak reggelit kaphatnak vendégeink, télen viszont félpanziós ellátást nyújtunk a számukra. Ezen kívül van még egy étterem, melyet Stubenak nevezünk, itt csak vacsorát szolgáltunk fel, hogyha sok vendég volt, illetve, ha csoportokat kellett vendégül látnunk. Reggeliztetőként meg kellett tanulnom a bárban való kiszolgálást is. A bár déltől várja a vendégeit, ezért déltől délután fél 3ig én szolgáltam ki a vendégeket. A bárban mindenféle frissítő, innivaló, alkoholos és alkoholmentes ital is megtalálható, illetve télen a carte étkeztetés is van. A bárhoz tartozik egy terasz is, ahol szintén ki kellett szolgálnom a vendégeket.

## 2.SWOT elemzés:

<p style="text-align: center;"><u>Erősségek</u></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• befogadóképesség</li><li>• elhelyezkedés</li><li>• téli szezon</li><li>• hírességek</li><li>• utazás és közlekedés</li><li>• programok</li></ul>	<p style="text-align: center;"><u>Gyengeségek</u></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• szezonok felosztása</li><li>• munkások</li><li>• éttermek szellőzése</li><li>• étel kínálat</li><li>• szakképzettség</li><li>• elavult gépek</li></ul>
<p style="text-align: center;"><u>Lehetőségek</u></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• rendezvények</li><li>• korszerűbb gépek, eszközök</li></ul>	<p style="text-align: center;"><u>Veszélyek</u></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• téli közlekedés</li><li>• munkaerőhiány</li></ul>

### Erősségek:

Először is a befogadóképességet szeretném kiemelni, hiszen ennek a szállodának nagyon nagy szám a befogadóképessége. A szállodában összesen 71 szoba található, és még nem is ezt mondanám soknak, hanem, hogy egy este alatt 180 főt képes befogadni a két étterem. Természetesen ennek a felszolgálók kevésbé örülnek, de, ha többen vannak ez is megoldható.

Az elhelyezkedését is nagyon jónak találom, nagyon közel van a központ is és a sípálya is, minden könnyen elérhető. Az utazást és a közlekedést is ide sorolnám. A Hahnenkam vasútállomás öt percre van a szállodától gyalog, a fő vasútállomás pedig csupán 15 perc sétára.

A téli szezon a legfontosabb szezon a vendéglátásban dolgozók számára. Rengeteg turista jön Kitzbühelbe és nem csak síelők. Általában ilyenkor minden szálloda teltházas. Ausztriában ez a főszezon. A boltok, szórakozóhelyek és éttermek sokkal hamarabb nyitnak és később is zárnak be.

A Kitzbühelbe utazó emberek nagy része jó módúnak számít, ezért szinte esélytelennek is tartom a lopást és bűnözést. Sokszor híres emberek is megfordulnak itt.

Nem sok rendezvény és program kerül megszervezésre, vagyis szerintem több is lehetne, mert, amiket tartanak, azok viszont magas színvonalúak. Ilyen például a Hahnenkam-i síverseny, mely kb. egy hétig tart, és nagyon nagy tömeget vonz magával. Nagyon sok Harley Davidson motoros jár ide kikapcsolódni, ezért nekik is van felvonulásuk, illetve van még a régi autók találkozója. Ezek a programok mindegyike nagyon sok turistát vonz ide, és teljesen feldobják a város hangulatát. Ezek a programok, amiket felsoroltam január és július között szokott megrendezésre kerülni. Ezekre tudtam csak részletesebben kitérni, mivel csak ez idő alatt tartózkodtam itt.

Gyengeségek: Az erősségeknél már kitértem a szezonálisra. Ausztriában, mivel a téli szezon a legfontosabb, sajnos a többi időszak kevesebb figyelmet kap. Ahogy vége a síszezonnak, bezárnak az éttermek, bárók és szórakozóhelyek és legrosszabb esetben nem nyitnak ki 3

hónapon keresztül is akár. Ugyan gyönyörű hely Kitzbühel, rengeteget lehet itt kirándulni, biciklizni, még strandolni is, de még is sokkal kevesebb turista jön ilyenkor.

Mint sok más helyen, Ausztriában is munkaerő hiány van. Amilyen körökben én mozogtam rengeteg magyarral találkoztam és mindegyikük azért jött ki Ausztriába dolgozni, mert sajnos otthon nem tud érvényesülni, még néha diplomával sem és itt sokkal több pénzt tudnak keresni. Ennek ellenére sokszor úgy érzem, hogy az osztrákok lenézik a magyarokat és előfordul, hogy nem bíznak meg a magyarokban.

A szállodán belül is adódnak sokszor gyengeségek. Ide sorolnám azt, hogy egyik éttermünkben sincs klíma és ez nyáron sokszor örjítő és kellemetlen tud lenni. Mi is emberek vagyunk és, ha rohanunk és dolgozunk sajnos megizzadunk és ez kellemetlenséget okoz a vendégek előtt.

Mikor ide jöttem dolgozni, januárban már akkor elavult volt a kávégépink, nem működik rajta pl.: a cappuccino gomb és fél év alatt egyszer sem javították meg és ki sem cserélték a kávégépet. Ezen kívül a bárban sem működik minden gép, és azokat sem cserélik ki, illetve javítják meg. Emiatt a vendégeknek olykor több időt kell várniuk, míg elkészül a kávéjuk.

Ahogy már említettem rengeteg magyar dolgozik ebben a szállodában is. Viszont a képzettségük nem mindig a megfelelő, vagy ahhoz tartozó, mint, amit csinálnak. Nagyon sok olyan ember dolgozik Ausztriában, akiknek nem, hogy szakmájuk nincsen, még érettségijük sincsen. Viszont Ausztriában a teljesítmény számít, nem pedig az, hogy eddig mit ért el az életben és mit rakott le az asztalra az adott munkavállaló, csak az számít, hogy most jelenleg mire képes és mit tud megcsinálni. Ez sok esetben nem is lenne gond, de pl.: egy szakácsnak szerintem fontos lenne a hozzáértése.

Az ételkínálatra szeretnék még kitérni. Magyarországon még évekkkel ezelőtt többször is megfordultam wellness szállodában, volt, hogy 4 csillagosban is. Emlékeim szerint rengetegféle választék volt reggelinél és vacsoránál is. Itt viszont a vacsora saláta büféből áll, télen 2 fajta levesből, nyáron 1 fajtából, a főétel télen 3féle étel (Hús, hal, vegetáriánus), nyáron viszont, csak kétféle ételből választhatnak a vendégeink. És végül egy fajta desszert kapható lezárásként.

Lehetőségek: Korábban már beszéltem a rendezvényekről, amik nagyon nagy tömeget vonzanak. Úgy gondolom, hogyha a turista vonzás a cél, márpedig itt az, akkor lehetne még ilyen színvonalas programokat szervezni akár havonta egyszer is. Most főleg a mellékszezonra gondolok.

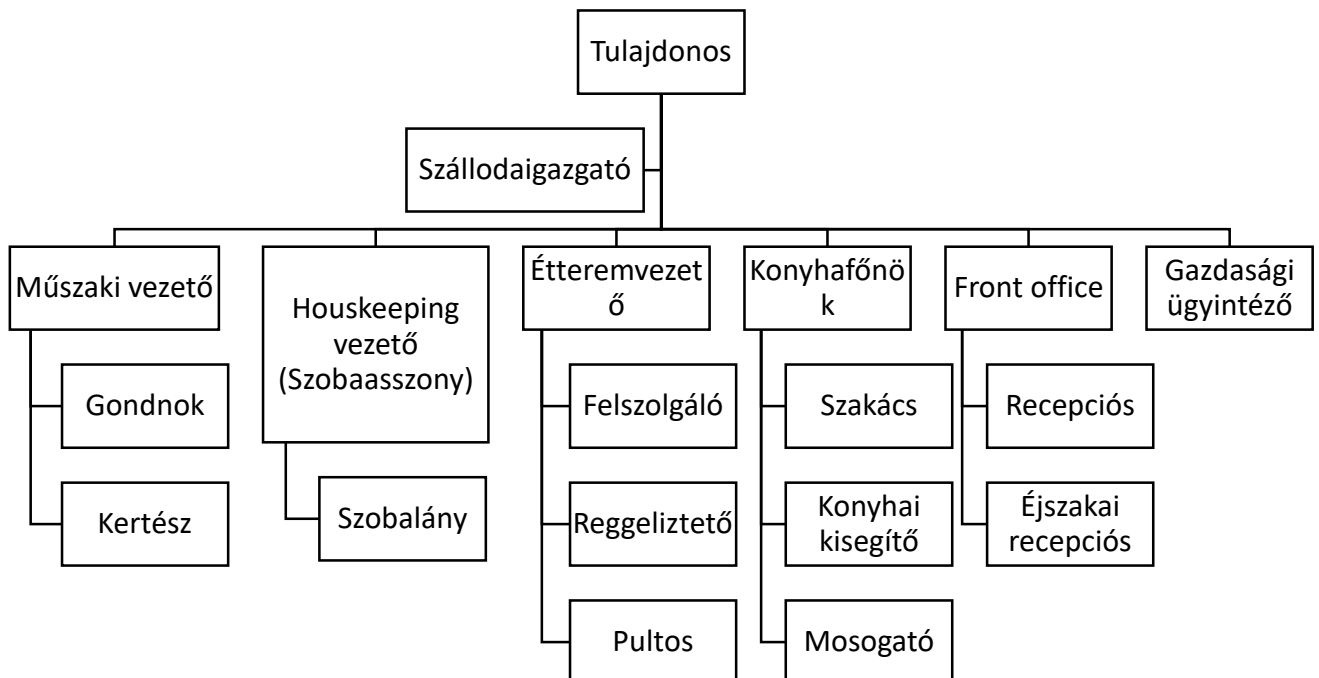
A gyengeségeknél már kitértem a korszerűtlen gépekre. Esetleg, ha új eszközöket szerezne be a szálloda, akkor a felszolgálók sokkal gyorsabban és könnyebben tudnának dolgozni, illetve a vendég is hamarabb ki lenne szolgálva.

Veszélyek: Legfontosabb veszély Kitzbühelben a közlekedés télen. Hatalmas hómennyiség szokott leesni és nagyon sokszor váratlanul, ilyenkor nem tudnak felkészülni sokszor a hókotrók sem. Autóval nagyon lassan lehet közlekedni és még dugó is kialakul a téli szezonban. Előfordul, hogy a vendégek is későn tudnak megérkezni a szállodába és akkor már nem mindig tudnak vacsorát kapni.

Ide sorolnám még, amiről már szintén kifejtettem a véleményem, a munkaerőhiányt. A mi szállodánkban jelenleg 4 felszolgáló van. Előfordult az egyik hónapban, hogy 180 főt kellett

megvacsoráztatnunk és ezt négyünknek kellett megoldani, mondanom sem kell nem volt könnyű, de főleg azért, mert tányér szervízzel kellett megoldanunk. És nem tudnak felvenni új dolgozókat, még akkor sem valószínű, mikor véget ér a gyakorlatom és egy másik felszolgálónak is lejár a szerződése.

### 3. szervezeti felépítés



## 4. Gyakorlatom bemutatása

A 6 hónapos gyakorlatom alatt 3 hónapot dolgoztam serviceben, reggeliztetőként és felszolgálóként. Ezen kívül másfél hónapot töltöttem a recepción, és másfél hónapot szobalányként dolgoztam.

### SERVICE:

Reggeliztetőként dolgoztam a legszívsebben, és ott tanultam a legtöbbet. Ebben a beosztásban körülbelül két hónapot dolgoztam. Eleinte nem egyedül végeztem a feladatokat, míg a betanítás volt. A reggeliztető feladatai nagy felelősséggel járnak. Az ő műszakja reggel 6kor kezdődik és délután 14:30ig tart. A munkája azzal kezdődik, hogy bekapcsolja a hűtőket, a piritót és a melegentartó gépet. Ezután felpakolja a büfét (sajttal, felvágottal, kenyérral, joghurttal, müzlivel stb.) A reggeliztető ajtaját 7:00kor nyithatja ki, ettől fogva jöhetnek a vendégek. Amint leült az asztalához a vendég meg kellett kérdeznem/kérdeznünk mit szeretne inni. Majd kivittük neki a kávé, illetve a forró csokit. Amint lefogyott valami a büféről újra kellett tölteni. Ezen kívül a vendég még kérhet tükörtojást, főtt tojást, illetve omlettet. Ezeket a szakácsunk frissen készíti el. Fél 11ig tart a reggeli, ezután a reggeliztető feladata az, hogy lepakolja büfét, hűtőbe tegye az ételeket, illetve letakarítsa a büfé asztalokat. Miután végeztem ezekkel írnom kellett egy listát mi hiányzik az élelmiszerek közül a konyhán, és egy kocsival le kellett mennem a pincébe, ahova jöttek a megrendelt áruk. A hiányzó ételeket felpakoltam a kocsira és felvittem őket a konyhába. Miután lent is megnéztem az élelmiszereket miből mennyi van, meg kellett írnom a rendelést. Rendelési idő hetente két nap volt. Délben kaptunk ebédet. Majd miután végeztünk az ebéddel, fel kellett porszívóznom az éttermet, virágokat meg kellett öntözni, rendbe kellett tennem az éttermet. Amikor valaki érkezett a bárba nekem kellett kiszolgálnom. Azért említettem már az elején, hogy itt tanultam a legtöbbet és ez járt számomra a legnagyobb felelősséggel, mivel, az én kezemben volt az egész szálloda reggelije, és a bár is. Az elején nagyon izgultam, hogy nehogya valamit elfelejtsek megrendelni, vagy ne adj Isten túl sokat rendeljek. A legelején el is felejtettem egyszer rendelni tejfölt. De spórolással megoldottam a helyzetet, aztán hamar bele is rázódtam az élelmiszerek rendelésébe. Ha valamit elfelejtettem volna felhozni a pincéből azt megtudtuk volna oldani azzal, hogy gyorsan lemegyünk érte, akár reggeli közben is, viszont a rendelés az nem ilyen egyszerű dolog. A bár is nagyobb felelősség alatt értettem, mert itt nem volt más mellettem, aki megcsinálta volna, helyettem felüsse a gépbe az adott rendelést, megcsinálja a kért italt, vagy kifizettesse a vendéget. Itt is teljesen magamra voltam utalva, és ezt a helyzetet is sikerült megoldanom végül. Az elején itt is volt egy kisebb hibám, de a recepción szóltam és rögtön ki tudtuk küszöbölni a problémát. Én úgy gondolom, hogy az ember a hibáiból tanul és ez rám még jobban igaz. Reggeliztetőként és a bárban is elkövettem egy-egy hibát, de végül mind kettőt sikerült megoldanom, és azután már minden ment, mint a karikacsapás. Örülök, hogy sokszor magamra hagytak, amiért az elején mérges is voltam, de így sokkal többet tanultam a vendéglátásról, és magamról is. Úgy érzem ez sokat tett önmagam megismerésében és fejlesztésében is. Megtanultam mindenféle helyzetet megoldani egyedül, gyorsan cselekedni és rövid idő alatt megtalálni a legjobb lépést, illetve megoldást, még akkor is, ha nem tudom megkérdezni valaki véleményét.

A vacsoráztatást én külön venném, mert számomra teljesen mást mutatott meg, mint a reggeliztetés. A vacsoráztatás számomra itt azt jelentette, hogy a szebbik blúzomat vegyem fel, és még inkább figyelmesebb legyek a vendégekkel, még akkor is, ha ők semmiféle tiszteletet nem mutatnak számunkra. Ebben a szállodában az esti étkeztetés számomra egy elegáns étkezést jelentett. Vendégeink a salátabüféről választhattak először, aztán mi szolgáltuk fel nekik a levest, a fő ételt és a desszertet. A levesből két féle választási lehetőségük volt, és a fő ételből három. Az étlapon

megtalálható volt egy krém leves és egy hígleves, főételnek a vendégek választhattak vagy egy húst, vagy egy halat, vagy vegetáriánus ételt. A vacsora előtti előkészületeink a következők voltak: a salátabüfé felrakása, megterítés a vacsorához, és az étlap betanulása, melyet minden este a mentorom kérdezett ki tőlünk. A vendégek este fél 7től érkezhettek az étterembe, és miután elfoglalták helyüket és megnézték az étlapot, felvettük tőlük az italrendelést, és megkérdeztük melyik ételt szeretnék elfogyasztani, ezután felütöttük a gépbe és a bárban dolgozó munkatársam kihozta nekik a kért innivalójukat, mi meg sorban eléjük tettük az ételeket. Miután vége lett a vacsorának, le kellett rámolnunk az összes asztalt, és újra kellett terítenünk reggelire. Végül a konyhában kellett rendet tennünk. Minden vacsora után elmostuk a poharakat és eltöröltük őket, és az elmosott evőeszközöket (amiket a mosogató mosott el) elpolíroztuk, ami csupán annyit jelentett, hogy ecetes forró vízben áztatás után eltörölggettük. Ez a műszak két részből állt. Az első reggel 7kor kezdődött és 11ig tartott, majd este 18:00-22:00ig folytatódott. Volt még egy osztott műszak, amiben szintén részt vehettem, amely reggel 8:00tól tartott 12:00ig, és este folytatódott ugyanúgy, mint a másik.

Életem során már többször dolgoztam vendéglátásban, de Ausztriában ez volt az első. Rengeteget tanultam a német nyelven kívül is. Számomra az osztrák vendéglátás teljesen más, mint a magyar. Ezt a fajta vendéglátást egy szóval szeretném jellemezni, ez a szó, pedig a precíz. Én nem tartottam magam eddig precíz embernek, de az a félévem alatt szerintem sikerült valamennyire elsajátítanom ezt a tulajdonságot.

## Recepció:

Másfél hónapot töltöttem a recepción. Számomra ez volt a legkevésbé fontos, de valószínűleg csak azért, mert nem töltöttem itt elegendő időt és, mert nem tudtak nehezebb munkákat rábízni egy gyakornokra. Ennek ellenére itt beszéltem a legtöbb időt németül, ami viszont a hasznomra vált. Én köszönhettem a vendégeket és én adhattam át nekik a kulcsukat. Részesen voltam az elégedett vendégek dicséretének, illetve az elégedetlen vendégek problémáinak meghallgatásának. Így nagyon sok új szóval bővíthettem a szókincsemet, illetve türelmesebb is lettem ezáltal a kevésbé tisztelettudó vendégekkel szemben. Néhány papírmunkába is belátást nyertem, illetve válaszolhattam az e-mailekre is. Megmutatták a recepció munkatársaim számomra, hogy működik a szobák kitakarításának rendje. Örülök, hogy ezen a területen is dolgoztam, itt is tudtam elsajátítani tapasztalatokat, de nem itt tanultam a legtöbbet.

## Houskeeping:

Szintén másfél hónapot tölthettem szobalányként, ahol a fizikai munka lépett előtérbe. Úgy gondolom ez volt a legfárasztóbb terület, ahol dolgoztam.

Három fajta műszak van a houskeepingben. Aki leghamarabb érkezik a szobalányok közül, ő reggel 5:30re érkezik. Feladatai közé tartoznak: az éttermekben a portörölés, felporszívózás és felmosás, a szauna részlegben fel kell tölteni a törölközőket, illetve a tükröket is rendbe kell tenni. Ezen kívül a mosdót is ki kell takarítani. A következő műszak 7órára szokott érkezni, ez általában 2 ember szokott lenni. Nekik a tusolókat kell kitakarítani, ha fogytán van a folyékony szappan, akkor újra kell tölteniük, illetve toalett papírt is kell hozniuk. A szaunában el kell igazgatni az újságokat, majd a pihenő ágyakat és a szauna padokat le kell törölgetni. A szauna területét is fel kell porszívózni és



mosni is egyaránt. A harmadik műszak 8 órára érkezik, nekik a dolguk a sítartóknak a rendbe tétele, ami magában foglalja a felporszívózást és a felmosást. Reggelizni 8 órától volt lehetőségünk, 8:30-ig. Így volt, mikor ebben a műszakban voltam és csak pár dolgot csináltam meg reggeli előtt, és inkább csak utána kezdődött a munka. 8:30-kor közösen lementünk minden nap a mosodába, ahol a housedamenak nevezett, szobalány vezető kiosztotta az aznapi feladatokat. Általában egy ember egy szinetet szokott kapni és mindenki a saját munka kocsijával elindul, ami meg van töltve ágyneművel, törölközővel. A napi szobalista alapján elkezdődik a szobák kitakarítása. Felületesebb munkát végzünk abban a szobában, amiben még marad a vendég. Ilyen feladatok pl.: ágynemű megigazítás. A takarításhoz ecetes tisztítószerrel használtunk, majd száraz ronggyal áttöröltük a végén. Ezután szokott jönni a toalett fertőtlenítés és a tusoló polírozása. Illetve van még egy műszak, amiben szerencsére nem kellett részt vennem. Ez a műszak délután 3 órakor kezdődik és éjfélig tart. Ő szintén az éttermet takarítja át, porszívózza, felmossa, port töröl. Neki kell kimosnia a szaunából áthozott törölközőket, illetve a fürdőköpenyeket. Ha telefonálnak a recepcióra, hogy törölközőt, köntösöt, illetve ágyneműt szeretnének, akkor neki rendelkezésre kell állnia.

## 5. Egyetemi tudásom felhasználása és kamatoztatása:

Úgy gondolom teljesen el lehet különíteni az elméleti és a gyakorlati tapasztalatokat, amelyeket egyetem alatt tanultam. Több órának is hasznát tudtam venni a gyakorlatom alatt pl.: étel és italismeret, gasztronómia, rendezvényszervezés, ételkészítés, szakmai idegennyelv, szállodai alapismeretek. Nagyon hasznosnak tartom a szakmai gyakorlati félét. Félév alatt sok tapasztalatot és gyakorlatot lehet szerezni, főleg, ha ezt külföldön tölti le a tanuló. Azt is hasznosnak találtam, hogy több területet is megismerjen a gyakorlók. Jobb vezető lesz abból a diplomás emberből, aki tudja milyen felszolgálóként, szobalányként, vagy recepciósként dolgozni. Lényeges minden területnek az átlátása. Szerintem jól tettem, hogy kijöttem külföldre, mert hasznos dolog megismerni milyen egy másik országban egy szállodai munkakörben való munkavégzés. Ezen kívül szerintem ez a legjobb módja a nyelvtanulásnak, ha az ember rá van kényszerítve, hogy az ügyeket németül intézze el, a vendégekkel németül és angolul kommunikáljon, illetve, hogy a főnöke németül mondja el a feladatát. Meg szeretném még említeni, hogy ebben a szállodában minden hónapban van egy borkostoló/borismeret óra, ami az iskolai szervezésű pezsgő és borkostolókra és italismeret órára emlékeztetett, azzal a különbséggel, hogy itt osztrák borokról tanultunk és kóstoltuk is ezeket a borokat. Ezeket az órákat németül tartották, így sok szakszót is megismerhettem.

## 6. Véleményem a szakmai gyakorlatról

Sok mindent megtanultam magamról ez alatt a félév alatt. Egy jó barátom mindig azt mondta, ahhoz, hogy érett legyen az ember nagyon fontos lépés az, hogy önmagát megismerje. Talán ez az, amit a legfontosabbnak tartok a gyakorlatomban. Nem messze költöztem otthonomtól, csupán 6,5 órára kocsival, de egyedül jöttem ki, egyedül laktam itt és egyedül intéztem el, hogy itt dolgozhassak. Ebben a félévben csak magamra számíthattam, de sokat köszönhettem az iskolai nyelvóráknak és a

nyelvvizsgámnak. Így azért könnyebb volt itt megállnom a helyem. Szeretek a vendéglátásban dolgozni, de szeretnék feljebb lépni és rendezvényeket szervezni, Úgy gondolom nagyon sok alapot adott nekem ez a Kitzbühelben töltött idő. Nem bántam meg, hogy Ausztriába jöttem. Megtanultam kommunikálni kedvesen és illedelmesen a vendégekkel, nem csak magyarul, de németül és angolul is. Megtanultam élelmiszert rendelni anélkül, hogy ránk romoljon az étel, vagy, hogy hiány miatt ne tudjunk mit kitenni a büfére. Megtanultam a mértéket is, hogy miből mennyit kell a büfére tenni, hogy, ha 16 vendég van, illetve, ha 130 vendég van. Most már tudok gyorsan fejben számolni, mikor egy vendég fizetni szeretne és siet, vagy türelmetlen, megtanultam kezelni a rendelő gépeket, és, hogy egy szobát, hogyan kell kitakarítani és, hogy mennyire fárasztó munka, és tisztelem azokat, akik ezt csinálják egész életükben. De a legfontosabb két dolog, amit megtanultam: „A vendégnek mindig igaza van, bármi történik és tisztelettel kell vele beszélni” , illetve a második, hogy muszáj az embernek diplomát szereznie és sokat tanulnia, hogy egy olyan munkája legyen, amit minden nap szívesen csinál.