

Elizabeth Hernandez-Polledo

Hausdame

Mein Name ist Elizabeth Hernandez-Polledo, und ich bin Hausdame im Lindner Hotel Windrose in Wenningstedt auf Sylt. Nach Deutschland kam ich, als ich meinen deutschen Ehemann kennen lernte. Schnell wurde mir damals klar, dass unsere Zukunft außerhalb von Kuba liegen würde. Deutschland kannte ich bereits aus einem einjährigen Au-Pair-Aufenthalt in einer Familie in Recklinghausen. Der Unterschied in Mentalität, Lebensweise und Sprache war schockierend und gleichzeitig faszinierend. Nach dieser Erfahrung heirateten wir, und ich siedelte nach Deutschland über.

Mir war schnell bewusst, dass ich mich nach meiner Leistung bewerten lassen muss, wenn ich in Europa respektiert werden möchte. Mit meiner kubanischen Ausbildung hatte ich wenig Perspektiven, und so entschloss ich mich zu einer Ausbildung zur Hotelfachfrau in einem kleinen Hamburger Familienhotel. Gerade die schulische Ausbildung war sehr schwer. Ich war die einzige Ausländerin in meiner Klasse und die Älteste. Meine Deutschkenntnisse waren zudem anfänglich sehr schlecht. In der Folge hatte ich lange Zeit die schlechtesten Noten. Oft wollte ich aufgeben. Man ist verletzt, wenn Mitmenschen sich in ihrem Bild von Ausländern bestätigt sehen – eine schwierige Zeit, die ich ohne Ehemann und Freunde nicht geschafft hätte. „Orientiere Dich nicht an dem Wort ‚sehr gut‘, sondern ‚ausreichend!‘“, machten sie mir stets klar, und schließlich schaffte ich meinen Abschluss im soliden Klassendurchschnitt, übrigens als Einzige des Jahrgangs in meinem Betrieb. Die bestandene Prüfung war für mich wie ein Paukenschlag. Mit einem Mal merkte ich, dass fast alles möglich ist, wenn man es nur will.

Warum Housekeeping?

Während meiner Ausbildung in Deutschland war das Housekeeping die erste Abteilung, die ich näher kennen lernte. Mir gefiel das praktische Arbeiten und der Umgang mit den Kollegen. Bald wurde meine leitende Hausdame für mich zum



Vorbild. Durch Sauberkeit einen Wert zu erhalten, bereitete mir viel Freude und ist für mich eine Frage von Wohlbefinden und Erziehung. Letzte Sicherheit für meine Liebe zum Housekeeping bekam ich nach der Ausbildung mit einem Stipendium der Sequa-Stiftung für einen Trainee-Aufenthalt im Hilton in Barcelona. Die reine Büroarbeit in der Marketingabteilung gefiel mir nicht.

Nach einer privaten Schiffsreise im Mittelmeer entschied ich mich, Hotellerie-Erfahrungen auf einem Kreuzfahrtschiff zu sammeln. Daraufhin unterschrieb ich einen Vertrag auf einem deutschen Schiff als stellvertretende Hausdame und erkannte bald, dass die Arbeit auf See stärker strukturiert und fast „militärisch“ organisiert ist. Auf engstem Raum muss dem Gast doppelt so viel Leistung wie an Land geboten werden. Es ist eine besondere Herausforderung für die Besatzung. Dennoch lernte ich in extremen Stresssituationen den Überblick zu behalten. Eine wichtige Erfahrung, von der ich heute noch profitiere. Meine Tätigkeit an Bord endete vorzeitig, nachdem mein Schiff in Spitzbergen mit einem Eisberg kollidierte. Alle Passagiere wurden evakuiert, während die Besatzung an Bord bleiben musste. Nach mehreren Tagen wurde das Schiff im Schneckentempo und mit Hubschrauber-Eskorte in die Werft gebracht. Jetzt bestand meine Arbeit nicht mehr darin, den Abdeckungservice zu organisieren, sondern in Seeno-tretungsübungen für weitere Komplikationen vorbereitet zu sein. So lernte ich auch meine emotionale Belastbarkeit kennen.

Das Faszinierende an der Hotellerie ist für mich, dass sie jedem Gast, egal welcher Herkunft, ein perfektes Zuhause bieten möchte. Am besten erreicht man das, wenn auch die Belegschaft international ist. Auf Problemsituationen reagiere ich heute gelassener als früher. Als Kubanerin bin ich darüber hinaus für die ausländischen Mitarbeiter meiner Abteilung oftmals mehr als nur eine Chefin. Gelassen zu sein heißt aber nicht, geringer im Anspruch zu sein. Um ein Ziel zu erreichen, bin ich nach wie vor sehr konsequent. Um respektiert zu werden, muss ich vielleicht kompromissloser als manch anderer Mitarbeiter sein. Mit der Hotellerie habe ich einen Beruf gewählt, in dem ich überall auf der Welt arbeiten kann. Mein Credo hierzu lautet: „Handle so, wie Du selbst behandelt werden möchtest.“