

ERASMUS + Erfahrungsbericht

ZUR PERSON

Fachbereich:	Wirtschaftswissenschaften
Studienfach:	Tourismusmanagement
Heimathochschule:	Hochschule Harz
Name, Vorname:	---
E-Mail:	---
Praktikumsdauer:	20.02.2017 – 02.07.2017

PRAKTIKUMSEINRICHTUNG

Land:	Spanien
Name der Praktikumeinrichtung:	H10 Andalucia Plaza
Homepage:	---
Adresse:	Urb. Nueva Andalucia, s/n, 09660 Puerto Banus, Málaga
Ansprechpartner:	Agustín Vazquez
Telefon/E-Mail:	+34 952 81 20 00 / h10.andalucia.plaza@h10hotels.com

ERFAHRUNGSBERICHT

1) Praktikumeinrichtung

Bitte beschreiben Sie kurz Ihre Praktikumeinrichtung.

Es handelt sich bei meiner Praktikumeinrichtung um ein 4-Sterne „adult only“ Hotel an der sonnigen Costa del Sol in Südspanien. Gelegen im exklusiven Yachthafen Puerto Banús“ in Marbella, ist es ein wundervoller Ort, um dort im Rahmen eines Praktikums, ein paar Monate zu verbringen! Das Hotel besitzt 400 Zimmer, ein Spa, ein Fitnessstudio, 8 Tagungsräumen, zwei Restaurants, einen Außenpoolbereich und bietet in der Abteilung, in der ich mein Praktikum absolviert habe umfassender Kundenbetreuung, besonders bezogen auf den Umgang mit Privilege- Gästen, H10 Club/Class/GrandClass Mitgliedern uva., aber auch auf den alltäglichen Umgang mit allen Gästen des Hotels. Das Hotel besticht mit seiner guten Lage, 6 km von Marbellas Stadtzentrum entfernt und einfach mit dem Bus zu erreichen und des weiteren 5 Gehminuten von Strand und 10 Gehminuten vom Hafen entfernt.

2) Praktikumsplatzsuche

Auf welchem Weg haben Sie Ihren Praktikumsplatz gefunden? Gibt es empfehlenswerte Links oder andere Tipps?

Ich habe mir zunächst die Orte herausgesucht, an denen ich mir vorstellen könnte ein paar Monate als Praktikantin zu leben, dann habe ich auf einfachen Online-Suchportalen nach Hotels gesucht, die an diesen Orten lagen. Anschließend habe ich alle per Email oder Telefon kontaktiert, die mich interessiert haben. Wenn man Initiativbewerbungen schreibt, sollte man so viele wie möglich schreiben, denn die Antwortrate ist in der Regel etwas ernüchternd, wodurch man sich aber nie unterkriegen lassen darf!

3) Vorbereitung

Wie haben Sie sich auf das Praktikum vorbereitet (sprachlich, interkulturell, fachlich, organisatorisch etc.)? Gibt es empfehlenswerte Links oder andere Tipps?

Das Nennenswerteste an der Stelle ist die N.I.E.. Das ist eine spanische Identifikationsnummer, die man sich zulegen muss, wenn man in Spanien arbeiten will. Bei meiner Onlinerecherche hatte ich den Eindruck gewonnen, dass man sie im spanischen Konsulat in Deutschland beantragen kann. Also begann ich bei den verschiedenen Konsulaten anzurufen und kam an Anrufbeantworter, zeitweilige Stellvertreter und nur spanischsprachige Angestellte. Als ich schließlich bei einem Konsulat durchkam, wurde ich informiert, dass ich mich beim für meinen Wohnort zuständigen Konsulat melden muss, was ich dann anschließend tat. Anzumerken ist, dass die Konsulate wie jede andere Behörde nicht immer und lange erreichbar waren. Bei meinem zuständigen Konsulat erfuhr ich schließlich, dass ich die N.I.E. in Spanien direkt beantragen muss. Freundlicherweise erklärte mir meine Kontaktperson vom Hotel, dass ich mir keine Sorgen um die N.I.E. machen sollte, da sie mir helfen diese zu besorgen, wenn ich er hier bin. Im Internet erfuhr ich, dass ich die Nummer entweder bei der Ausländerbehörde, oder bei der örtlichen Polizeistation beantragen kann. Somit entschied ich mich zunächst bei der Polizei nachzufragen, wo ich allerdings weggeschickt wurde. Anschließend fand ich die Ausländerbehörde und hatte Glück, dass ich im Februar und sehr früh da war, denn dadurch erhielt ich ausführliche Auskunft darüber welche Formulare ich ausfüllen muss, welche Dokumente ich brauche, welche Kopien und wo ich das alles herbekomme. Als erstes wurde ich in ein Rasenmähergeschäft geschickt (!!!), was ich zunächst kaum glauben konnte. Doch dort musste ich ein Formular kaufen, mit dem ich anschließend zur Bank gehen musste, um eine Einzahlung auf das Konto der Ausländerbehörde zu machen. Soweit so gut. Man kann das aber nicht bei jeder Bank machen, wie ich dann herausfand als ich bei allen Banken weggeschickt wurde. Es ging schließlich nur bei der BBVA und das immer nur zwischen 11:00 und 12:00 Uhr. Nachdem ich die Einzahlung gemacht hatte ging ich schließlich mit dem ausgefüllten Antragsformular, dem Einzahlungsbeleg der Bank, einer beidseitigen Kopie meines Personalausweises, einer beidseitigen Kopie meiner europäischen Krankenkarte und einer Kopie des Praktikumsvertrages zurück zur Ausländerbehörde und beantragte nach stundenlangem Warten meine N.I.E., die ich am nächsten Tag abholen konnte. Bei späteren Praktikanten hat es ein paar Tage gedauert. Achtung: ich musste überall Wartetickets ziehen mit Nummern drauf ziehen, sowohl in der Bank, als auch in der Ausländerbehörde. Diese hatte übrigens auch begrenzte Öffnungszeiten von 9:00 bis 12 Uhr. Wenn man jedoch jemanden hat, der die Wege kennt und weiß, was man braucht, ist der Antrag in einem Tag schaffbar, wie ich an den Praktikanten gesehen habe, die ich später begleitet habe. Ich selbst habe 3 gebraucht.

4) Unterkunft

Wie haben Sie Ihre Unterkunft gefunden? Gibt es empfehlenswerte Links oder andere Tipps?

Mein Praktikumsvertrag beinhaltete auch Logie und Kost, dementsprechend brauchte ich mir keinen Kopf um eine Unterkunft machen. Man muss sich aber darüber im Klaren sein, dass Zeit für sich eher selten ist, wenn man sich ein Zimmer mit einer anderen Person teilt.

5) Praktikum

Bitte beschreiben Sie die während Ihres Praktikums bearbeiteten Aufgaben und/oder Projekte. Wie erfolgte die Betreuung und Integration? Wie waren die Arbeitsbedingungen? Gab es besonders positive oder auch negative Erfahrungen?

Die Abteilung, in der ich mein Praktikum absolvierte, beschäftigte sich mit der intensiven Betreuung unserer Gäste. Bei Problemen, Fragen oder Bitten standen wir jederzeit in unserem Büro in der Lobby zur Verfügung. Ich erledigte unterstützende, aber auch selbstständige Aufgaben in diesem Zusammenhang. Das Ziel der Ab-

teilung ist es, die Kundenzufriedenheit zu sichern bzw. zu steigern. Um dies zu messen war es u.a. meine Aufgabe beim Frühstück/Abendessen Gästefragebögen zu verteilen, um die Kundenzufriedenheit und eventuelle Beschwerden zu erfassen. Diese gab ich anschließend zur Auswertung ins System ein. Ebenfalls schrieb ich Antworten an Gäste, die einen Post-Check-Out Fragebogen auf unserer Website ausgefüllt haben. Da es täglich zu Vorfällen im Hotel kam, war es meine Aufgabe ebenso die entsprechende Berichtsliste täglich zu führen. Mein Schwerpunkt jedoch lag auf der Betreuung der sogenannten ‚VIPs‘. Zu diesen zählten beispielsweise Privilege-Gäste, H10-Club Mitglieder aller Stufen und Stammgäste. Hierbei war ich für den Check-In der Privilege-Gäste zuständig, welcher an einem separaten Tisch in der Lobby stattfand, wo ich meinen Arbeitstag verbrachte. Weiterhin ist Hauptaufgabe des Bereiches kleine Aufmerksamkeiten auf die Zimmer der VIP-Gäste zu senden. Hierfür fertigte ich täglich die entsprechende Liste an, bereitete die Aufmerksamkeiten vor und verteilte sie auf die entsprechenden Abteilungen wie z.B. das Restaurant, die diese dann vorbereiteten und versendeten. Jeden Morgen war es ebenfalls meine Aufgabe alle VIPs anzurufen und mich nach Fragen und Problemen zu erkundigen. Alles in allem waren meine Tätigkeiten sehr Umfangreich und zu viele, um sie hier aufzuzählen.

6) Erworbene Qualifikationen

Welche Qualifikationen und Fähigkeiten haben Sie während des Praktikums erworben bzw. verbessert?

In allererster Linie haben sich meine Spanischkenntnisse erheblich verbessert. Das Tempo in dem das geschah fand ich sehr erstaunlich! Zwar war meine Hauptarbeitssprache Englisch, da der Großteil der Gäste aus England kamen und nur ein kleiner Teil aus Spanien, jedoch sprach ich mit den anderen Angestellten nur Spanisch. Ebenso unternahm ich viel in meiner Freizeit nach der Arbeit und das nur mit Spaniern, redete Spanisch und wurde Stück für Stück besser. Man darf bloß keine Angst haben Fehler zu haben! Ich habe einfach drauf los geredet und meine spanischen Freunde eigneten sich super als Wörterbücher auf Beinen! Ganz ohne Vorkenntnisse würde ich es allerdings nicht empfehlen.

7) Sonstiges

Gibt es noch etwas, das Sie anderen Studierenden mitteilen möchten?

An alle, die vielleicht Angst haben für Monate alleine ins Ausland zu gehen: Ich hatte Angst. Aber schon nach kurzer Zeit wollte ich gar nicht mehr weg und konnte es mir auch gar nicht vorstellen wieder nach Deutschland zurückzukehren. Traut euch! Es ist eine Wahnsinnserfahrung!

8) Fazit

Wie lautet das Fazit zu Ihrem Erasmus-Praktikum?

Es ist schwer so viele Erlebnisse, so viel Erlerntes, so viele neue Freundschaften und Orte in ein Fazit zu zwängen. Ich bin nun um eine tolle Erfahrung reicher, habe einen neuen Einblick in die Hotellerie bekommen und dies an einem tollen Ort auf der Welt mit wundervollen Menschen, mit denen ich eine unvergessliche Zeit verbringen konnte. Besonders beeindruckt hat mich die Integration in das soziale Leben durch den Arbeitsplatz, sodass ich, wenn ich zurückdenke, nicht an eine Zeit als Fremde in einem neuen Land denke, sondern an fast 5 Monate an einem der Orte, die ich Zuhause nenne, und mit Leuten, die ich Freunde nenne.