



## ZUR PERSON

Fachbereich:

**Wirtschaftswissenschaften**

Studienfach:

**Tourismusmanagement**

Heimathochschule:

**Hochschule Harz**

Name, Vorname  
(freiwillige Angabe):

---

Nationalität:

**Deutsch**

E-Mail (freiwillige Angabe):

---

Praktikumsdauer (von ... bis ...):

**01.03. - 31.07.2018**

## PRAKTIKUMSEINRICHTUNG

Land:

**Spanien**

Name der Praktikumsrichtung:

**Hotel Fuerteventura Princess**

Homepage:

**[www.princess-hotels.com](http://www.princess-hotels.com)**

Adresse:

**Calle Gran Canaria No. 13, 35625 Pájara (Fuerteventura),  
Spanien**

Ansprechpartner:

**Tomas de Vera**

Telefon / E-Mail:

**+ 34 928 54 41 36 / [reservas.fuerteventura@princess-hotels.com](mailto:reservas.fuerteventura@princess-hotels.com)**

## **ERFAHRUNGSBERICHT** (ca. 3 Seiten + ggf. weitere Fotos)

### **1) Praktikumseinrichtung**

*Bitte beschreiben Sie kurz Ihre Praktikumseinrichtung.*

Ich habe mein Praktikum im 4-Sterne-Hotel „Fuerteventura Princess“, ein Hotel der Kette "Princess Hotels & Resorts", im Süden Fuerteventuras absolviert. Das Hotel wurde im Jahre 2000 erbaut, hat 720 Zimmer und kann ca. 1800 Gäste beherbergen. Beschäftigt sind dort zurzeit circa 2.500 Mitarbeiter. Das Besondere an diesem Hotel ist, dass es noch einen separaten Bereich besitzt, der sich „Esencia de Fuerteventura by Princess“ nennt. Dieser Bereich existiert erst seit 2013, die Zimmer dort wurden ein Jahr später renoviert. Man kann es sich vorstellen wie ein kleines Hotel in einem großen Hotel, jedoch ist dieser Bereich etwas exklusiver, kleiner und dementsprechend etwas ruhiger, aber auch teurer. Er muss vorab wie ein ganz normales Hotel vorab gebucht. Die Gäste haben dort ein eigenes Restaurant, eine eigene Bar, 2 Pools, ein Fitnessstudio u.v.m. Außerdem besitzt dieser Bereich seine eigene Rezeption, welche während meines Praktikums mein Arbeitsplatz war. Diese Rezeption ist ausschließlich von Praktikanten besetzt, nur in Ausnahmefälle, wenn zum Beispiel wenn sehr viele Check-Ins zur selben Zeit waren, kam ein Festangestellter um kurz auszuhelfen.

### **2) Praktikumsplatzsuche**

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

Meinen Praktikumsplatz habe ich über die Vermittlungsagentur „Spanish Work Exchange Programme“ gefunden, das war meiner Meinung der beste Weg um einen seriösen Praktikumsplatz im Ausland zu finden. Die Agentur findet man unter folgenden Link: <https://s-w-e-p.com/de/>. Sie ist auf Hotelpraktika in spanischsprachigen Ländern spezialisiert. Dort musste ich zu Beginn angeben wohin ich möchte, in welcher Abteilung ich mein Praktikum absolvieren möchte und wie lange das Praktikum dauern soll. Danach wurde nach einer passenden Stelle gesucht, die wurde mir vorgestellt und dann konnte ich entscheiden, ob ich diese annehmen möchte oder nicht.

Grundsätzlich würde ich jedem empfehlen, der ein Auslandspraktikum machen möchte, sich eine Vermittlungsagentur zu suchen, da dies den Prozess sehr vereinfacht.

### **3) Vorbereitung**

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

Auf das Praktikum selbst habe ich mich gar nicht so sehr vorbereitet. Spanisch hatte ich zuvor in der Schule und in der Hochschule, somit hatte ich schon Grundkenntnisse. Ansonsten habe ich von meiner Vermittlungsagentur einige hilfreiche spanische Formulierungen speziell für die Arbeit im Hotel bekommen. Vorab musste ich mich allerdings noch um einige Auslandsversicherungen kümmern, aber auch dafür habe ich Tipps von meiner Vermittlungsagentur bekommen.

Da ich mein Praktikum in Spanien gemacht habe, brauchte ich glücklicherweise kein Visum. Um dort zu arbeiten benötigte ich lediglich die sogenannte „N.I.E“-Nummer. Das ist eine Identifikations- und Steuernummer für Ausländer und wird benötigt, wenn man in Spanien ansässig wird, dort studiert/arbeitet oder Eigentum erwerben möchte. Ich sollte also ein paar Tage vor Praktikumsbeginn anreisen und musste vor Ort auf Fuerteventura zur Policia Nacional um diese Nummer zu beantragen. Außerdem brauchte ich noch eine spanische Sozialversicherungsnummer, um diese hat sich allerdings die Personalabteilung des Hotels gekümmert, nachdem ich meine N.I.E-Nummer erhalten habe.

#### **4) Unterkunft**

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

Die Unterkunft wurde von meinem Hotel gestellt, genauso wie die Verpflegung. Untergebracht wurde ich in einem Personalzimmer im Nachbarhotel, was auch gleichzeitig ein Schwesternhotel des "Fuerteventura Princess" ist.

#### **5) Internationale Studierende (Nicht-EU-Staaten)**

*Welche Vorbereitungen mussten Sie in Bezug auf Visum, Arbeits- und Aufenthaltserlaubnis treffen? Gibt es empfehlenswerte Links oder andere Tipps?*

#### **6) 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?*

Da ich an der Rezeption im Hotel gearbeitet habe war selbstverständlich meine Hauptaufgabe der Check-In und Check-Out von Gästen. Außerdem war ich Ansprechpartner für alle möglichen Probleme, Fragen oder Wünsche der Gäste. Wenn zum Beispiel etwas im Zimmer fehlte, wie Handtücher oder Duschgel, etwas kaputt war, wie zum Beispiel die Balkontür, musste ich dies an die zuständige Abteilung weitergeben. Oft musste ich auch nur erklären, was es überhaupt mit dem „Esencia“-Bereich auf sich hat, da viele Gäste gar nicht wussten, was das überhaupt ist.

Zu meinen täglichen Aufgaben gehörte ebenfalls Bewertungen auf Holidaycheck zu kommentieren, und Nachrichten auf Facebook zu beantworten. Außerdem mussten jeden Tag Bewertungsbögen von abreisenden Gästen sowie vom thematischen Abendessen des Esencia-Restaurants ausgewertet werden. Ich habe wöchentlich Statistiken von den Bewertungen der Gäste über Holidaycheck und Tripadvisor angefertigt. Zwischendurch hatte ich auch die Aufgabe Kundenwünsche, die per e-Mail oder Fax eingegangen sind, in das Reservierungsprogramm einzutragen. Das waren zum Beispiel Anfragen von zukünftigen Gästen, die ein bestimmtes Zimmer haben möchten oder Wünsche wie einen Balkon oder Nähe zum Pool hatten. Außerdem musste ich eingegebene Reservierungen überprüfen. Dort musste ich dann Schritt für Schritt mit einer Liste vom Reiseveranstalter die Angaben mit den Daten in unserem Reservierungssystem vergleichen. Zunächst einmal wurde geschaut ob die Reservierung noch besteht oder vielleicht storniert wurde, ob die Namen der Reisenden korrekt sind, ob die Anzahl der Personen übereinstimmt, ob das Ankunfts- und Abreisedatum richtig eingetragen ist.

Die Integration war vom ersten Tag super, ich wurde von allen Arbeitskollegen sehr herzlich aufgenommen. Da an der Rezeption, wo ich tätig war, nur Praktikanten arbeiteten, waren die "Alten" immer besonders gespannt auf die Neuen. Aus dem Grund, dass wir dort nur Praktikanten waren, war der Zusammenhalt untereinander besonders groß, man hat sich bei Problemen immer und überall gegenseitig geholfen. Jedoch fand ich es auch ein bisschen unglücklich, dass man von anderen Praktikanten eingearbeitet wurde, da man so nie einen festen Ansprechpartner hatte. Leider erhält man auch keine Führung durch das Hotel oder irgendwelche grundsätzlichen Informationen, man musste sich alles selbst erarbeiten und das Hotel bzw. die Anlage eigenständig "erkunden". Dort hätte ich mir schon etwas mehr Betreuung gewünscht, jedoch konnte ich zu jeder Zeit alle Arbeitskollegen fragen.

#### **7) Erworbene Qualifikationen**

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

Auf jeden Fall bin ich der Zeit viel belastbarer und stressresistenter geworden. Es kam oft vor, dass in der einen Minute nichts zu tun war und in der nächsten Minute standen 50 Leute vor der Rezeption, die alle zeitgleich einchecken wollten. Gerade in solchen Momenten muss man ruhig bleiben und darf sich nicht aus der Fassung bringen lassen, insbesondere weil die Gäste oft sehr ungeduldig und ab und zu sogar ungehalten werden. Außerdem bin ich viel selbstständiger geworden. Da ich vor diesem Praktikum noch nie für längere Zeit alleine im Ausland war, war dies eine besonders große Herausforderung. Außerdem habe ich gelernt als "Teamleiter" zu arbeiten. Da ich in meinen letzten beiden Monaten die "älteste" Praktikanten war und an

der Rezeption immer wieder neue Praktikanten angefangen haben, war ich für diese der Ansprechpartner. Ich musste ihnen alles beibringen, erklären, Fragen beantworten, Probleme lösen und vieles mehr. Unter den Kollegen wurde ganz offen gesagt, dass ich nun dort die Chefin sei. Das war für mich anfangs sehr ungewohnt und vor allem auch nicht immer einfach, aber besonders dadurch bin ich über mich hinausgewachsen und noch etwas selbstbewusster geworden.

### **8) Sonstiges**

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

---

### **9) Fazit**

*Wie lautet das Fazit zu Ihrem Erasmus-Praktikum?*

Ich bin sehr froh, dass ich dieses Praktikum gemacht habe. Es war eine sehr tolle und besonders hilfreiche Erfahrung, ich hatte sehr tolle, hilfsbereite Arbeitskollegen und habe viele andere Praktikanten kennen gelernt, mit denen ich eine sehr schöne Praktikumszeit verbracht habe und die nun zu sehr guten Freunden geworden sind. Darüber hinaus habe ich sehr viel über mich selbst gelernt. Allerdings habe ich festgestellt, dass ein Job für mich in der Hotel-Branche in der Zukunft keine Option ist. Außerdem bin ich mit der Intention nach Spanien gereist, um meine Spanisch-Kenntnisse zu verbessern, jedoch wurde überwiegend Deutsch und Englisch gesprochen, somit haben sich meine Kenntnisse leider nur sehr wenig verbessert. Aber ich empfehle jedem ein Auslandspraktikum zu machen!

Bitte senden Sie diesen Bericht per E-Mail an [julia.schubert@ovgu.de](mailto:julia.schubert@ovgu.de)!

Mögliche Dateiformate: [.doc], [.docx], [.rtf], [.odt].