



Bitte fügen Sie hier mindestens ein **FOTO** von Ihrem Praktikumsaufenthalt ein! Bevorzugte Motive sind Fotos der Unterkunft, des Arbeitsplatzes und bei der Arbeit. Achtung: Aus rechtlichen Gründen senden Sie uns bitte nur selbst erstellte Fotos zu!



Gesamtansicht des Hotels direkt am Meer

## ZUR PERSON

Fachbereich:	<b>Wirtschaft</b>
Studienfach:	<b>Betriebswirtschaftslehre</b>
Heimathochschule:	<b>Hochschule Magdeburg-Stendal (SDL)</b>
Name, Vorname (freiwillige Angabe):	---
Nationalität:	<b>Deutsch</b>
E-Mail (freiwillige Angabe):	---
Praktikumsdauer (von ... bis ...):	<b>01.06.-13.09.2018</b>

## PRAKTIKUMSEINRICHTUNG

Land:	<b>Spanien</b>
Name der Praktikums Einrichtung:	<b>Playitas Resort</b>
Homepage:	<b>Playitas.net</b>
Adresse:	<b>Urbanización, Las Playitas, Las Playitas, n, 35629 Tuineje, Las Palmas</b>
Ansprechpartner:	<b>Frau Juana Hernández</b>
Telefon / E-Mail:	<b>Comercial@playitas.net</b>

## 1) Praktikumseinrichtung

*Bitte beschreiben Sie kurz Ihre Praktikumseinrichtung.*

Das Playitas Resort ist ein 2006 gegründetes Sport Resort im Ort Las Playitas ca. 50 Kilometer südlich von Puerto del Rosario, der Hauptstadt von Fuerteventura. Es liegt direkt in der Bucht von Las Playitas. Das Resort teilt sich in 3 verschiedene Wohn-komplexe. Playitas Hotel, Playitas Aparthotel und Playitas Villen. So verteilen sich 457 Wohneinheiten für bis zu 1200 Gäste auf einem Gelände von ca. 900.000 Quadratmetern. Das Hotel ist auf Sportler und sportliche Besucher ausgelegt. So gibt es in den 2 Buffetrestaurants Sportlergerecht Ernährung und Obst aus eigenem Anbau. Das Resort verfügt über einen eigenen 18 Loch Golfplatz, ein olympisches Sportschwimmbekken, mehrere Tennisplätze, ein 700 Quadratmeter großes Fitnessstudio, eine eigene Sporthalle, ein Spinningraum, Multifunktionsplätze, ein Beachvolleyballfeld, ein eigenen Fahrradshop und einigen weiteren Einrichtung um den Gästen in sportliches Hinsicht alles zu bieten. Das Hotel beschäftigt in Zusammenarbeit mit dem skandinavischen Reiseunternehmen Apollo mehrere Trainer die von 8 Uhr morgens bis 18 Uhr abends Sportkurse anbieten, die von den Kunden meist kostenfrei genutzt werden können. Ca. 80 Prozent aller Aktivitäten im Hotel sind kostenfrei und bei ca. 20 % fallen extra Kosten an. Um den Gästen noch mehr zu bieten sollen ab 2018 insgesamt 25 Millionen Euro investiert werden. Dieses Geld zum Beispiel dafür eingesetzt werde einen zweiten Olympischen Pool, neue Tennisplätze und Paddletennisplätze, ein weiteren Wohnkomplex und eine neue Beachvolleyball Area zu bauen. Desweiteren gibt es im Playitas ein Nature Team, was sich mit der Nachhaltigkeit des Hotels auseinandersetzt. Es veranstaltet Events um Gästen Nachhaltigkeit zu erläutern und setzt Ideen um, wie die Umwelt Fuerteventuras geschützt werden kann und wie das Hotel Einwohner der Insel unterstützen kann. Unter anderem wird Essen gesammelt, gespendet, Kunststoff abgeschafft oder es werden öffentliche Müllsammelevents organisiert. Die Mitarbeiter des Hotel sind sehr International und kommen aus allen Teilen der Erde. Geführt wird das Hotel von Markus Kempen einem Deutschen mit über 20 Jahren Erfahrung als Hoteldirektor.

## 2) Praktikumsplatzsuche

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

Ich habe die Praktikumseinrichtung über ein Vermittlungsunternehmen mit dem Namen S-W-E-P gefunden. Auf S-W-E-P werden Praktikumsstellen auf den Canarischen Inseln vermittelt. Allerdings gibt es auf der Homepage eine "Jobbörse" und man kann sich direkt beim Resort bewerben.

## 3) Vorbereitung

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

Ich habe mich organisatorisch vorbereitet, da mir das Vermittlungsbüro genau geschrieben hat was ich alles brauche (versicherungen, spanische Steuernummer etc.). Ausserdem habe ich mir einige Übersetzungen von Hotelphrasen angeeignet und versucht erste Spanische Wörter zu lernen. Dazu habe ich die App Mosalingua benutzt.

## 4) Unterkunft

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

Die Unterkunft wurde vom Hotel gestellt. Jeder Praktikant teilte sich eine geräumige Zweiraumwohnung etwa 200 Meter vom Hotel entfernt. Die Unterkunft hatte eine vollausgestattete Küche, zwei Schlafzimmer und 2 Bäder.

## 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?*

Aufgrund des fehlenden Bewerbungsgesprächs mit der Marketingabteilung im Vorfeld des Praktikums beginnt der erste Praktikumstag mit einem Einführungsgespräch mit der Abteilungsleiterin der Marketing/Comercial . In diesem Gespräch wird der der Geschäftsbereich strukturell und inhaltlich vorgestellt und auch die konkreten Aufgabestellungen besprochen. Dabei waren einige Aufgabenbereiche für die Dauer des Praktikums zentral. Die tägliche Beantwortung, und dadurch der direkte Kundenkontakt, der Info-Email-Adresse des Resorts. Die tägliche Zusammenarbeit mit der unterstellten Abteilung des Groupos/Eventos. Die Durchführung der Kundenzufriedenheitsanalyse. Die Analyse der Zusammensetzung der Hotelgäste, sowie die Tägliche Zusammenarbeit und Absprache mit dem Social Media Teams in Deutschland. Neben den Hauptaufgaben waren die Mitarbeit bei der Planung und Durchführung verschiedener Events und Veranstaltung des Hotels, die Hilfe für Urlaubsvertretungen, die Vorbereitungen von Reisen und das Erstellen von Marketingmaßnahmen. Dazu gehörte das Erstellen von Flyern, Postern und anderen Objekten. Außerdem durften die Praktikanten das neu gegründete „Playitas Nature“ Team unterstützen und eng mit dem Team zusammenarbeiten.



Die Arbeitszeit beträgt für Praktikanten dieser Abteilung 37,5 Stunden pro Woche und verteilt sich auf Montag bis Freitag von 8.00 bis 16.00 Uhr mit einer halben Stunde Pause. Anders als in den anderen Abteilungen die Praktikanten beschäftigen gibt es keine Siesta. Die Festangestellten haben die gleichen Wochenstunden, können aber frei wählen, ob sie von 8.00 bis 16.00 Uhr oder von 9.00 bis 17.00 arbeiten.

Als Arbeitsplatz hat ein Praktikant einen eigenen PC mit Internetzugang und allen benötigten Programmen. Der Arbeitsplatz ist im Büro Mittig angelegt um auf schnellen Wegen Arbeitsanweisungen bekommen zu können und Arbeitsabläufe zu erfragen.

### Aufgabenbeschreibung

Wie oben beschrieben gibt es verschiedene Aufgaben für Praktikanten der Abteilung. Eine der wichtigsten Aufgaben war die Beantwortung der Email um Gästen und potentiellen Gästen so schnell wie möglich zu helfen und Fragen zu klären. Neben standardisierten Antworten und Informationen, besteht die Aufgabe darin Kunden sehr individuell zu helfen.

Die Zusammenarbeit mit dem Bereich Groupos/Eventos bestand zum einen darin zu Sportstätten zu Buchen. Dazu wurde ein System mit dem Namen NewHotel und dessen Ableger NewSPA benutzt. Dies ist ein System wurde von der Firma NewHotel 1984 aus Portugal entwickelt. Es ist ein System zur managen von Hotels. Es kann Analysen erstellen und alle notwendigen Datensätze aufnehmen. NewHotel ermöglicht eine einfache Kontrolle aller Zahlungen, Belegungen im Hotel und das in mehreren Sprachen . Im Ableger NewSpa können die Hotelmitarbeiter die verschiedenen Sportstätten Buchen. Dazu gehören die einzelnen Schwimmbahnen, Fahrräder oder auch Multifunktionshallen.

Zum anderen bestand die Aufgabe darin Events zu mit zu Planen und durchzuführen. Jene Events waren beispielsweise das Playitas Warriors Race bei dem 25 Hindernisse auf 6 Kilometern bezwungen werden musste oder dem Half Marathon des sables bei dem das Playitas Resort als offizieller Sponsor Auftritt und für die Unterbringung einiger Athleten sorgt. Des Weiteren wurde die Versorgung der Athleten übernommen .

Außerdem war man erster Ansprechpartner für Gruppenreisende (Trainingslager, TV Produktionen etc.) im Hotel.

Um die Kundenzufriedenheit Darzustellen müssen die Praktikanten eine Excel Datei erstellen und so formatieren, dass das System so Übersichtlich wie möglich dargestellt wird. Für die Auswertung vielen dann Berechnungen an um Prozentuale Anteile zu sehen.

Sehr nah müssen Die Praktikanten mit dem Social Media Team des Hotels zusam-men arbeiten, da dieses ein externes Unternehmen aus Köln ist. Die Praktikanten stehen in ständigem Kontakt was in den Social Media Kanälen gepostet werden soll. Es muss hierbei auch klar unterschieden werden, was so genannte Storys und was feste Einträge sind. Gleichfalls muss das Marketing Absprachen mit Athleten die gesponsert werden treffen. Die Erstellung von Postern, Flyern und anderen Objekten betrifft ebenfalls das Social Media Team, denn diese werden Parallel auf den Kanälen gepostet und werden zusammen mit dem Team aus Köln besprochen. Gerade im Social Media Investiert das Resort seit einigen Jahren vermehrt mit Sponsorships.



Kreatives Arbeiten für das Playitas Nature Team

Athleten und Influencer verpflichten sich dabei bestimmte Hashtags zu benutzen. Auf den Nutzen von Social Mediamarketing geht dieser Bericht zu einem späteren Zeitpunkt genauer ein. Ein sehr großes Aufgabenfeld bestand in der Unterstützung des „Playitas Nature Teams“. Dieses Team beschäftigt sich damit das Resort Nachhaltiger zu gestalten. Mit verschiedenen Aktion verbessert das Hotel die stetig. Zum Beispiel wurden Recyclingpunkte eingeführt, sowie Plastikbecher aus dem Hotel abgeschafft. Das Altöl des Restaurants wird recycelt und die gefährlichen Abfälle werden von autorisierten Unternehmen recycelt. Die komplette Informationsliste hängt im Hotel aus und wurde von dem Praktikant aus dem Marketing auf einer gestatteten Palette zusammengefasst. Bei Gestaltungen wie dieser können die Praktikanten Ihre Kreativität zeigen und sich mit eigenen Ausarbeitungen im Hotel verewigen. Dies ist ein Teil der Wertschätzung des Hotels um die Motivation der Praktikanten zu erhöhen.

## 6) Erworbene Qualifikationen

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

Als alles erstes habe ich die Angst Englisch zu sprechen abgelegt! Ausserdem habe ich mein Organisation der Arbeitsabläufe verbessert und ein wenig Spanisch gelernt. Ich kann nun offener auf Menschen zugehen und habe gelernt kreativer zu denken.

## 7) Landesspezifisches Recht in Bezug auf Praktika

*Gibt es im Zielland besondere Bestimmungen für Praktika, die für Sie relevant waren (z.B. Wohngeld, Mindestlohn in Frankreich)? Wenn ja, welche? Gibt es empfehlenswerte Links oder andere Tipps?*

Man braucht auf Fuerteventura eine NIE (Steuernummer), die man sich am Anfang holen muss. Empfehlenswert ist es dabei Spanisch zu können oder sich von jemandem helfen zu lassen, der Spanisch spricht. Über Wohngeld kann ich leider keine Angaben machen, da wir Kostenfrei untergebracht waren.

## 8) Visum, Arbeits- und Aufenthaltserlaubnis (v.a. für internationale Studierende)

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

Nur eine NIE beantragen und einen gültigen Ausweis besitzen.

## 9) Sonstiges

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

Nutzt die Chance auf ein Auslandspraktikum. Man macht so viele Erfahrungen und hat eine tolle Zeit.

## 10) Fazit

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

Meine Erfahrungen im Praktikum waren durchweg positiv. Ich habe gemerkt, dass hinter Marketing viel mehr steckt als Werbekampagnen. Es ist ein riesiger Prozess von einer Idee bis zu deren Umsetzung. Es gehören viele Faktoren dazu erfolgreich zu werben, denn Marketing ist sehr schnelllebig und muss ständig mit der Zeit gehen. Außerdem stehen hinter Werbung viele große Schritte wie die Kalkulation und verschiedenste Analysen. Auch eine Nachbearbeitung ist von nötig und darf nicht vernachlässigt werden, denn Werbung ist nicht Sinnvoll wenn sie mehr kostet als sie im Ganzen für ertrag sorgt. Zum Praktikum im malgemeinen kann ich sagen, dass es mir sehr geholfen hat meine Ängste vor anderen Sprachen zu überwinden und das Sprache und Kultur kein Hindernis sind um Anschluss zu finden und viele Menschen kennen zu lernen. Ich hatte mit meiner Praktikumsanstalt ein sehr gutes Verhältnis und war mit der Betreuung sehr zufrieden. Ich konnte viel Lernen und viele verschiedene Facetten des Marketings kennen lernen. Meine Vorgesetzten waren sehr zuvorkommend und halfen mir in jeder Situation in der ich Hilfe brauchte. Im Nachhinein kann ich sagen, dass ich froh bin, dass es an der Hochschule ein Pflichtpraktikum im Ausland gibt, da ich sonst die Chance nicht ergriffen hätte und mich persönlich nicht so weiterentwickelt hätte wie ich es jetzt getan hab.

Bitte senden Sie diesen Bericht per E-Mail an [julia.schubert@ovgu.de](mailto:julia.schubert@ovgu.de)!  
Mögliche Dateiformate: [.doc], [.docx], [.rtf], [.odt].