

ERASMUS + Erfahrungsbericht



ZUR PERSON

Fachbereich:	Wirtschaftswissenschaften
Studienfach:	International Tourism Studies
Heimathochschule:	Hochschule Harz
Name, Vorname:	-
E-Mail:	-
Praktikumsdauer:	Mitte August bis Mitte Januar

PRAKTIKUMSEINRICHTUNG

Land:	Niederlande
Name der Praktikumsrichtung:	Hilton Amsterdam
Homepage:	http://www3.hilton.com/en/hotels/netherlands/hilton-amsterdam-AMSHITW/index.html
Adresse:	Apollolaan 138
Ansprechpartner:	Iris Elsinga, HR Department
Telefon / E-Mail:	+31-20-7106000 / info.amsterdam@hilton.com

ERFAHRUNGSBERICHT

1) Praktikumseinrichtung

Bitte beschreiben Sie kurz Ihre Praktikumseinrichtung.

Mein Praktikumsbetrieb war das Hilton Amsterdam in den Niederlanden. Das Hotel hat über 250 Mitarbeiter und verfügt über 271 Zimmer, sowie 21 Meetings- und Konferenzräume, einer Espressobar, einem Restaurant, einer Bar und einer Executive Lounge.

Das Hilton Amsterdam wurde 1962 eröffnet und war somit das erste internationale Hotel in den Niederlanden. Herr Conrad Hilton kam persönlich zur Eröffnung und seit je ist das Hilton Amsterdam ein etabliertes internationales Hotel. Das Hotel selbst hat eine V-Form und orientiert sich daher an den zwei Hauptstraßen im südlichen Amsterdam, der Minervalaan und der Apollolaan. Des Weiteren ist Hilton Amsterdam für seine John Lennon und Yoko Ono Suite bekannt, denn im Jahr 1969 hat das Paar eine Woche im Bett verbracht, um gegen den Vietnam Krieg zu protestieren und seitdem ist sie Suite weltweit eine der bekanntesten Bridal Suites. Hinzu kommen noch jährlich wiederkehrende Events wie das Grachtenfestival oder die Herring Party die vom Hilton Amsterdam veranstaltet werden und viele Gäste aus dem Umkreis und auch aus dem Ausland anlockt.

2) Praktikumsplatzsuche

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

Meinen Praktikumsplatz als Hotel Management Trainee habe ich nicht als Ausschreibung gesehen, sondern ich habe mich einfach initiative bei vielen Hiltons und auch anderen Hotels weltweit beworben. Nachdem ich dann die erste Rückmeldung bekommen habe, folgte ein Hirevue interview und dann glücklicherweise die Zusage.

3) Vorbereitung

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

Auf mein Praktikum habe ich mich eigentlich nur Vorbereitet, indem ich mich mit dem Hotel voll und ganz auseinandergesetzt habe und mein Wissen ausgebaut habe. Dadurch, dass ich keine Niederländisch Kenntnisse vorweisen musste, habe ich auch im Vorfeld keinen Sprachkurs belegt, sondern mich nur eigenständig per mobil App vorbereitet.

4) Unterkunft

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

Meine Unterkunft wurde mir zum Glück vom Hilton Amsterdam gestellt. Ich habe in einer dreier - WG im Westen Amsterdams gewohnt und meine Mitbewohner waren auch gleichzeitig meine Kollegen. Die Wohnung war im günstigeren Preissegment für Amsterdam, jedoch schon möbliert und inklusive aller Nebenkosten, daher war ich äußerst froh nicht eigenständig nach einer Unterkunft für 5 Monate suchen zu müssen, denn der Wohnungsmarkt ist in Amsterdam sehr umkämpft

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?

Meine Aufgabenfelder waren im Hotel wirklich sehr breitgefächert. Hotel Management Trainees sind im operativen tätig aber auch im Office. Es ist unsere Aufgabe, dass wir den F&B Outlets in Zeiten höherer Auflastung unterstützen und auch bei Ausfällen schnell einspringen. Des Weiteren

übernehmen die Hotel Management Trainees einmal täglich die Espresso-Bar im Hotel, wenn der Barista zur Pause geht. Es besteht in der Tat ein hoher F&B Anteil, welches dazu beiträgt die Zusammenhänge im Hotel besser zu verstehen und gibt gute praktische Übung. Im Office erstreckten sich die Aufgaben von dem Beantworten der Gästefragen, dem Analysieren der Umfrageergebnisse mithilfe des Umfragesystems bis hin zum Organisieren und Ausführen von Events. In der Zeit meines Praktikums habe ich das Weihnachtsfest und Neujahr miterlebt und war maßgeblich für die Organisation und Ausführung verantwortlich. Meine Aufgaben umfasste den Kontakt mit den Gästen, dem Dokumentieren der Reservierungen und die Überprüfung des Zahlungseingangs. Meine Erfahrungen waren überwiegend positiv, denn jeden Tag habe ich viel Neues gelernt und erlebt. Die negativen Aspekte hielten sich weitestgehend im Hintergrund, jedoch habe ich einen deutlichen Stressanstieg verspürt je näher das von mir zu organisierende Event rückte. Dann kam noch hinzu, dass meine Mitpraktikantin ihr Praktikum vorzeitig abgebrochen hat und nun noch mehr Arbeit von mir allein erledigt werden musste, zusätzlich zum Event, weshalb ich meist 10-11 Stunden am Tag gearbeitet habe, statt der vorgesehenen 8. Leider gab es auch für meine Überstunden keinen Freizeit- oder Lohnausgleich.

6) Erworbene Qualifikationen

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

Ganz eindeutig habe ich meine Fähigkeiten in gastronomischen erweitert und verbessert. Zusätzlich habe ich viel Wissen im Umgang mit Gästen dazugewonnen und meine Fähigkeit der Problemlösung weiter ausgebaut. Hinzu kommt natürlich noch der Umgang im internationalen Team, welcher durchaus Herausforderungen mit sich bringt, jedoch auch unheimliche Lernchancen bietet.

7) Sonstiges

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

Man darf sich bei einem Hotel Praktikum nicht vor Arbeit scheuen. Wenn es mal wieder zu einer außergewöhnlichen Situation kommt, wie einem Schneesturm in Amsterdam bei dem viele Reisende am Flughafen stranden und spontan eine Übernachtungsmöglichkeit suchen, dann muss jeder anpacken und bei der Zimmerreinigung helfen, auch der GM. Genauso ist es der Fall, wenn es in anderen Bereichen des Hotels stressig ist, dann hilft das gesamte Team des Hotels, aber genau das macht ein Hotel ja auch aus!

8) Fazit

Wie lautet das Fazit zu Ihrem Erasmus-Praktikum?

Dadurch, dass ich nun eher traurig, als glücklich bin, dass mein Praktikum vorbei ist, war es definitiv eine gute und lehrreiche Erfahrung für mich. Ich kann das Praktikum jederzeit jedem weiterempfehlen, der einen guten Überblick über die unterschiedlichen Tätigkeiten im Hotel bekommen möchte.