

ERASMUS + Erfahrungsbericht

ZUR PERSON

Fachbereich:	Wirtschaftswissenschaften
Studienfach:	International Tourism Studies
Heimathochschule:	Hochschule Harz
Name, Vorname:	---
E-Mail:	---
Praktikumsdauer:	15.02.2017 - 30.06.2017

PRAKTIKUMSEINRICHTUNG

Land:	Spanien
Name der Praktikumsrichtung:	Hotel The Volcan Lanzarote
Homepage:	www.hotelvolcanlanzarote.com
Adresse:	C/ El Castillo, N° 1 C.P. 35580 Playa Blanca Yaiza, Lanzarote
Ansprechpartner:	Sonia Ortega
Telefon/E-Mail:	+34 928 519 185 / repcion@hotelvolcanlanzarote.com

ERFAHRUNGSBERICHT

1) Praktikumsrichtung

Bitte beschreiben Sie kurz Ihre Praktikumsrichtung.

Das Hotel Volcan ist ein 5-Sterne-Hotel und gehört zur Hotelkette Total Hotel Experience (THE). Die Hotels sind vor allem auf den Kanarischen Inseln und in Südspanien stark vertreten. Das Hotel Volcan hat 251 Zimmer und das ganze Jahr über eine Belegung von mindestens 80%.

2) Praktikumsplatzsuche

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

Ein Alumni der HS Harz hatte uns das Hotel im Kurs Hotelmanagement vorgestellt, da er dort sein Bachelorpraktikum absolviert hatte.

3) Vorbereitung

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

Ich habe im letzten Sommer einen Sprachkurs in Málaga gemacht und auch einen Spanischkurs in der Uni besucht. Es ist auf jeden Fall hilfreich, wenn man schon ein bisschen die Landessprache spricht.

Ich hatte vor meinem Praktikum am Buffet und im Housekeeping in einem Hotel am Wochenende gearbeitet, also wusste ich schon ein bisschen, wie es ist, in einem Hotel zu arbeiten, nur in anderen Abteilungen.

4) Unterkunft

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

Im Hotel Volcan werden alle Praktikanten, Trainees und teilweise auch die normalen Mitarbeiter in kleinen Apartments untergebracht. Die Wohngegend ist mit dem Fahrrad oder Bus ca. 20- 30 Minuten entfernt vom Hotel. Die Praktikanten leben normalerweise zu zweit in einem Apartment. Jeder hat ein eigenes Zimmer und es gibt ein Wohnzimmer, eine Küche mit Waschmaschine und ein Badezimmer. Die Unterkunft ist für Praktikanten kostenlos.

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?

Am Anfang wurden mir die meisten Aufgaben an der Rezeption von den anderen Praktikanten erklärt, ich konnte aber auch immer meine Kollegen fragen wenn ich mir bei etwas nicht sicher war. Meine Aufgaben an der Rezeption waren vor allem Check- Ins und Check- Outs, die Arrivals für den nächsten Tag vorbereiten, die Fragen von Gästen über das Hotel beantworten, Anrufe tätigen um für Gäste Exkursionen zu buchen, Autos zu mieten, Taxis zu reservieren. Außerdem habe ich die Wünsche der Gäste für Zimmerservice, weitere Kissen oder Technische Probleme entgegengenommen und an die entsprechende Abteilung weitergeben und Gästen Geld in Euro gewechselt.

Bei meiner Arbeit in Public Relations war es meine Aufgabe eine Liste der VIP's täglich zu erstellen, in der Stammgäste, Gäste in den Flitterwochen, Geburtstage, Gäste von verschiedenen Reiseveranstaltern etc. aufgeführt waren. In der Liste wurde aufgeführt was diese Gäste vom Hotel am nächsten Tag bekommen werden, z.B. eine Flasche Wein und eine Karte zum Geburtstag. Es war dann auch meine Aufgabe die Karten für alle Gäste zu schreiben, auf Deutsch, Englisch, Spanisch und Französisch.

6) Erworbene Qualifikationen

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

Ich denke ich habe meine Sprachkenntnisse im Englischen verbessert, da ich mit den Gästen viel Englisch gesprochen habe, da die meisten Gäste des Hotels Engländer sind. Mein Spanisch habe ich auch verbessert, aber ich spreche leider noch lange nicht fließend Spanisch.

Am Anfang war ich sehr nervös wenn es zum Beispiel zur Mittagszeit sehr stressig wurde, weil alle Gäste gleichzeitig auschecken wollten und zur selben Zeit Check-Ins kamen und das Telefon dauerhaft klingelte. Aber jetzt kann ich mit dem Stress besser umgehen und kann auch besser mehrere Sachen gleichzeitig machen.

Außerdem kann ich auch besser mit schwierigen Gästen umgehen, zum Beispiel Gäste die sich beschweren nur damit sie etwas um-sonst vom Hotel bekommen.

7) Sonstiges

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

Genießt eure Zeit im Praktikum, denn die Zeit vergeht wie im Flug!

8) Fazit

Wie lautet das Fazit zu Ihrem Erasmus-Praktikum?

Abschließend kann ich sagen, dass ich eine wunderbare Zeit auf Lanzarote im Hotel Volcan hatte. Meine Kollegen sind alle total nett, immer für einen Spaß zu haben und immer hilfsbereit. Ich habe keinen Kollegen mit dem ich nicht gerne zusammenarbeite. Meine Mitbewohnerin ist auch eine ganz liebe und ich werde vermissen mit ihr zusammen zu wohnen. Die Zeit während meines Praktikums ist so schnell vorbeigegangen, weil ich entweder im Hotel gearbeitet, mich mit Freunden getroffen oder die Sonne an den wundervollen Stränden genossen habe. Ich werde die Leute und auch den schönen Ort Playa Blanca wirklich vermissen.