

ERASMUS + Erfahrungsbericht

ZUR PERSON

Fachbereich:	Wirtschaft
Studienfach:	Betriebswirtschaftslehre
Heimathochschule:	Hochschule Magdeburg-Stendal
Name, Vorname:	---
E-Mail:	---
Praktikumsdauer:	10.08.2017-09.11.2017

PRAKTIKUMSEINRICHTUNG

Land:	Spanien
Name der Praktikumsrichtung:	Hotel Club Jandia Princess
Homepage:	https://www.princess-hotels.com/de/hotels/fuerteventura/jandia-princess
Adresse:	C/ Gran Canaria, 11 (Urb. Butihondo), 35626 Pájara (Fuerteventura), Las Palmas, Spanien
Ansprechpartner:	Felipe Rodríguez Alonso
Telefon / E-Mail:	+34 928 54 40 89

ERFAHRUNGSBERICHT

1) Praktikumsrichtung

Bitte beschreiben Sie kurz Ihre Praktikumsrichtung.

Die Praktikumsrichtung, ein 4-Sterne Hotel namens Club Jandia Princess, befindet sich im Süden der Insel Fuerteventura. Die kanarische Insel ist für Erholungsurlaube sehr gut geeignet, sowohl für Alleinstehende, Pärchen, Familien als auch Surfer. Das große Hotel bietet mit 500 Zimmern Platz für etwa 1300 Urlauber und ist das ganze Jahr über ausgelastet.

2) Praktikumsplatzsuche

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

S-W-E-P (Spanish Work Exchange Programme) ist eine Organisation, die junge Leute an Hotels auf den kanarischen und weiteren Inseln vermittelt. Im Internet ist diese Organisation zahlreich auf Seiten mit Praktikumsangeboten zu finden. Vorteil einer solchen Organisation ist, dass man sich nicht um allzu viel kümmern muss und sie einem bei allen organisatorischen Dingen am Anfang sehr unter die Arme greift und eine Leitrichtung vorgibt, um was man sich im nächsten Schritt zu kümmern hat. Auch bei Fragen und Problemen während des Praktikums kann sich jederzeit an S-W-E-P gewendet werden. Im Gegenzug muss im Voraus eine Vermittlungsgebühr von 490 Euro gezahlt werden. Dafür erhält man aber auch sehr schnell ein Praktikum. Zudem durfte ich mir den Start meines Praktikums aussuchen. Bis etwas über eine Woche vor Praktikumsbeginn wusste ich

zwar, dass es Fuerteventura werden würde, allerdings noch nicht den Namen meiner Praktikums-einrichtung.

3) Vorbereitung

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

Viel Vorbereitungszeit verblieb leider nicht, da zwischen Zusage und Praktikumsstart nur noch etwas über zwei Wochen lagen. Mit den Spanisch Unterlagen aus dem Studium frischte ich noch einmal etwas meine Sprachkenntnisse auf. Bei allen organisatorischen Dingen half mir die Organisation SWEF. Ich benötigte eine Aus-landskrankenversicherung, die ich bei der Hanse Merkur be-antragte. Die Identifika-tionsnummer für Spanien konnte ich erst direkt vor Ort noch vor Prakti-kumsbeginn beantragen. Daher wurde ich darum gebeten, schon einige Tage früher nach Fuer-teventura zu fliegen. Den Flug konnte ich erst buchen, nachdem der Vertrag unter-schrieben war. Mit dem Vertrag gab es jedoch einige Komplikationen, da die Hochschule nicht den Arbeitsvertrag des Hotels unterschreiben wollte/konnte, da es ein spanischer Vertrag war und das Hotel akzep-tierte nicht die Vertragsform des Learning Agreements. Drei Tage vor meiner geplanten Abreise durfte ich den Flug buchen, da das vertragliche nun endlich geregelt war. Den Rest ließ ich ohne Vorbereitung auf mich zukommen. Das Fachliche und die interkulturellen Unterschiede lernte ich nach und nach in dem Unternehmen kennen.

4) Unterkunft

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

Ein Hotelpraktikum über S-W-E-P bietet den Praktikanten freie Unterkunft, Verpflegung sowie ein Taschengeld, das von Hotel zu Hotel sehr unterschiedlich ausfällt. Das sprach mich zudem sehr an, da ich mich nicht um eine Unterkunft kümmern musste und ich so Geld sparen konnte.

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?

Einer meiner Aufgaben war das Reservieren von Tischen für die Themenrestaurants des Hotels. Die Hotelgäste hatten zusätzlich zum Hauptbuffet die Möglichkeit, für weitere Restaurants A la Carte oder Barbecue zu reservieren. In der jeweiligen Sprache wurden dem Gast die Restaurants und das entsprechende Menü vorgestellt. Nebenher mussten die Bewertungsbögen und die Tischkarten für den jeweiligen Abend für das Restaurantpersonal vorbereitet werden. Zudem war ich dafür zuständig, die Fragebögen vom Vorabend auszuwerten. Die Kommentare der Gäste mussten schließlich ins Spanische übersetzt und an die Küche weitergegeben werden.

Da TUI Deutschland der größte Kooperationspartner dieses Hotels ist und m.a.W. die Mehrheit der Gäste Deutsche sind, gibt es eine Gästebetreuung speziell für die deutschen Hotelgäste. Auch in dieser wirkte ich mit und führte Gespräche mit den Gästen.

Nach etwa 2-3 Tagen der Ankunft im Hotel erhalten die Gäste von TUI Deutschland eine Einladung zu einem persönlichen Gespräch, in dem sie nach ihrem Wohlbefinden befragt werden. Schließlich ist man in der Gästebetreuung dafür zuständig, dass sich der Gast wohlfühlt und offene Fragen oder Probleme geklärt werden können. Beispielsweise musste sich mit dem Techniker oder der Leitung der Reinigungskräfte in Verbindung gesetzt werden, wenn etwas mit dem Zimmer nicht in Ordnung war. Auch besonderen Wünschen oder Anregungen des Gastes wurde eine sehr hohe Beachtung geschenkt und über den jeweiligen Ansprechpartner des Hotels (Küche, Housekeeping, Rezeption,...) vereinbart werden. Da in diesem Bereich sehr individuell gehandelt wird, ich noch

nicht allzu viel über das Hotel wusste und auch wenig Gefühl dafür hatte, wie in bestimmten Situationen zu handeln war, musste ich mich Anfangs sehr häufig mit den Kollegen abstimmen. Dennoch war ich sehr stolz darüber, auch als Praktikantin eine so verantwortungsvolle Aufgabe übernehmen zu dürfen.

Zu dem Bereich Public Relations gehörte auch die Präsenz am Abend im Hauptrestaurant, die Gäste mit einem Empfangsgetränk zu begrüßen und für Fragen und Feedback jederzeit zur Verfügung zu stehen. Zudem ist dem Hotel eine bestimmte Kleiderordnung für die Herren sehr wichtig, auf diese zusätzlich geachtet werden sollte.

Eine weitere Aufgabe war es, Hotelbewertungen der Gäste für die Internetseite Holiday-check aufzunehmen. Die Gäste werden während ihres Aufenthalts zu ihren Erfahrungen mit dem Hotel befragt. Am Ende eines jeden Monats wurde ein sogenannter Abschluss über alle Hotelbewertungen bei Tripadvisor und Holidaycheck gemacht. Alle schlechten Bewertungen mussten von der jeweiligen Sprache, deutsch oder englisch, ins Spanische übersetzt und an den Hotelmanager weitergeleitet werden.

Bei Fragen oder Problemen standen mir sehr viele Kollegen jederzeit gerne zur Seite. Der Subdirektor des Hauses schien mir sehr überarbeitet und launisch, weshalb ihn insbesondere neue Mitarbeiter nur sehr ungerne um Rat baten. Trotz alledem konnten Probleme und Fragen sehr schnell aus der Welt geschafft werden. Zum Ende meines Praktikums sah ich eine Besserung seitens des Subdirektors. Er arbeitete mehr mit dem Team zusammen und wirkte etwas entspannter auf uns.

Zu Beginn des Praktikums wurde ich sehr ins kalte Wasser geworfen. Die täglichen Aufgaben wurden mir innerhalb eines Tages von einer weiteren Praktikantin vermittelt, da scheinbar nur zu dieser Zeit meines Praktikumsstarts das Hotel sehr stark gebucht wurde und alle Mitarbeiter mit ihrer eigenen Arbeit völlig ausgelastet waren. Nach etwa einem Monat begriff ich schließlich, dass die Auslastungssituation dort dem Alltag angehört und neue Mitarbeiter nur selten die Möglichkeit haben, Schritt für Schritt eingearbeitet zu werden.

Die Arbeitsbedingungen waren sehr human. Die wöchentliche Arbeitszeit betrug 40 Arbeitsstunden mit zwei freien Tagen pro Woche. Es gab zwei unterschiedliche Schichtsysteme. Entweder wurde von 9-17 Uhr mit einer kurzen Mittagspause dazwischen gearbeitet oder von 9-13 Uhr und nochmals von 17-21 Uhr.

Besonders negative Erfahrungen habe ich nicht gemacht. Dennoch sollte erwähnt werden, dass mehr in die vom Hotel gestellten Personalunterkünfte investiert werden sollte. Zumindest einmal in 10 Jahren ist es durchaus notwendig. Bei Ankunft war ich sehr erschrocken über die Zustände im Zimmer. Zum Teil abgerissene Gardinenstangen, verdreckte Räume, Chaos auf den Fluren, abgewetzte Möbelstücke,...

Nach einiger Zeit gewöhnt man sich auch an die Wohnsituation im Hotel. Sehr negativ ist allerdings zu bewerten, dass sich bis zu vier Mitarbeiter ein Zimmer teilen müssen. Man hat während des gesamten Auslandsaufenthaltes nur Privatsphäre, wenn man das Hotel verlässt. Zu Beginn des Praktikums teilte ich mir das Zimmer unter anderem mit zwei Frauen aus der Animation, die ganz andere Arbeitszeiten als ich hatten. Die Organisation, die mich vermittelte, sollte über die Wohnsituation des jeweiligen Hotels besser Bescheid wissen.

6) Erworbene Qualifikationen

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

Ich kann durchaus von mir behaupten, zusätzliche Fähigkeiten während meiner Zeit auf Fuerteventura erworben bzw. die bereits vorhandenen Fähigkeiten und Qualifikationen verbessert zu haben. Unter anderem gelingen mir der Umgang und die Lösung von Problem-lemen durchaus besser. Selbstständigkeit aber auch die Arbeit im Team wurden gefordert. Insbesondere Flexibilität und hohe Belastung gehört zum Hotelalltag. Ich musste mich immer wieder mit neuen Aufgaben anfreunden, Altes verwerfen und häufig von einer Aufgabe zu der Nächsten springen. Dabei spielte auch Schnelligkeit eine sehr wichtige Rolle, da zu den alltäglichen Aufgaben immer wieder neue unvorhersehbare Situationen hinzukamen. Für einige Aufgabenbereiche durfte ich eine für mich persönlich hohe Verantwortung zu den Gästen übernehmen. Ich musste lernen, auch eigene Entscheidungen schnell zu treffen und aus diesen Entscheidungen heraus Risiken für das Hotel einzugehen.

7) Sonstiges

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

8) Fazit

Wie lautet das Fazit zu Ihrem Erasmus-Praktikum?

Ich habe sehr viele Menschen aus sehr unterschiedlichen Kulturen kennenlernen dürfen, ob in meiner Freizeit oder im Arbeitsleben. Es ist durchaus interessant, ein Hotel nicht nur immer aus der Sicht eines Gastes betrachten zu können, sondern auch einmal aus der eines Mitarbeiters. Interkulturelle Kommunikation wird ein immer wichtigerer Bestandteil im Arbeitsleben. Daher kann ich allen Studierenden nur empfehlen, ein Auslandspraktikum in einem Hotel zu absolvieren.