



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!

ZUR PERSON

Fachbereich:	Romanistik
Studienfach:	Romanistik 120 (Hispanistik/Italianistik), Wirtschaftswissenschaften 60
Heimathochschule:	Martin-Luther-Universität Halle-Wittenberg
Nationalität:	deutsch
Praktikumsdauer (von ... bis ...):	13.01.2020 - 13.03.2020

PRAKTIKUMSEINRICHTUNG

Land:	Spanien
Name der Praktikumsrichtung:	Goethe-Institut Madrid
Homepage:	https://www.goethe.de/madrid
Adresse:	Calle Zurbarán 21, 28010 Madrid
Ansprechpartner:	Herr Uwe Meyer
Telefon / E-Mail:	Tel: +34 91 3913961 / Uwe.Meyer@goethe.de

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

1) Praktikumsrichtung

Bitte beschreiben Sie kurz Ihre Praktikumsrichtung.

Das Goethe-Institut Madrid ist ein Sitz des Goethe-Instituts, des weltweit tätigen Kulturinstitut der Bundesrepublik Deutschland. "Wir fördern die Kenntnis der deutschen Sprache im Ausland und pflegen die internationale kulturelle Zusammenarbeit. Wir vermitteln ein umfassendes Deutschlandbild durch Information über das kulturelle, gesellschaftliche und politische Leben in unserem Land. Unsere Kultur- und Bildungsprogramme fördern den interkulturellen Dialog und ermöglichen kulturelle Teilhabe. Sie stärken den Ausbau zivilgesellschaftlicher Strukturen und fördern weltweite Mobilität.

Mit unserem Netzwerk aus Goethe-Instituten, Goethe-Zentren, Kulturgesellschaften, Lesesälen sowie Prüfungs- und Sprachlernzentren sind wir seit über sechzig Jahren für viele Menschen der erste Kontakt mit Deutschland. Die langjährige partnerschaftliche Zusammenarbeit mit führenden Institutionen und Persönlichkeiten in über 90 Ländern schafft nachhaltiges Vertrauen in unser Land. Wir sind Partner für alle, die sich aktiv mit Deutschland und seiner Kultur beschäftigen und arbeiten eigenverantwortlich und parteipolitisch ungebunden. Das Goethe-Institut engagiert sich seit 1957 für einen kulturellen Austausch zwischen Deutschland und Spanien. Sowohl das anerkannte Sprachangebot als auch vielseitige kulturelle Veranstaltungen und Kooperationen fördern die Verständigung zwischen den beiden Ländern.

Als zertifizierter Anbieter von Deutschunterricht und Prüfungen führt das Goethe-Institut Sprachkurse und Prüfungen auf allen Niveaustufen durch, erarbeitet Lehrmaterialien, bildet Lehrende fort und nimmt an wissenschaftlichen Forschungen und sprachpolitischen Initiativen teil. Des Weiteren fördert das Goethe-Institut kulturelle Zusammenarbeit unter anderem durch Kulturveranstaltungen und Festivalbeiträge in den Bereichen Film, Tanz, Musik, Theater, Ausstellungen, Literatur und Übersetzung. Bibliotheken und Informationszentren, Diskussionsforen, vielfältige Print-, Audio- und Video-Publikationen und unser Besucherprogramm vermitteln ein aktuelles Deutschlandbild und fördern den internationalen Diskurs zu Schlüsselthemen der zunehmend globalisierten Gesellschaft.

In Spanien ist das Goethe-Institut mit zwei Standorten in Barcelona und Madrid vertreten.

Das Goethe-Institut in Spanien gehört zu der Region Südwesteuropa, dessen Hauptsitz in Brüssel liegt. In der Region, zu der auch Belgien, Luxemburg, Italien, Frankreich und Portugal zählen, gibt es 22 Goethe-Institute." (Quelle: Goethe-Institut Madrid <https://www.goethe.de/ins/es/de/ueb/auf.html>)

2) Praktikumsplatzsuche

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

Ich habe gezielt auf der Website des Goethe-Institut Madrid gesucht.

3) Vorbereitung

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

Im Rahmen meines Studiums, mit den vom Leonardo-Büro bereitgestellten Links und durch die Auseinandersetzung mit dem Goethe-Institut (Recherche auf der Homepage).

4) Unterkunft

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

Es gibt ein paar Facebook-Gruppen, die man mit gezielter Suche leicht findet (Bsp. pisos y habitaciones en Madrid). Wenn man Glück hat, findet man hier was.

Zudem gibt es viele Websites zur Wohnungssuche. Achtung! Viele Plattformen verlangen hohe Gebühren für die Vermittlung eines Zimmers, oft sind sie betrügerisch. Hier möchte ich darum keine empfehlen, außer idealista, welche mir noch den besten Eindruck macht.

Ich habe mir sehr schwer getan und im Endeffekt etwas über AirBnB gebucht. Durch den Langzeitaufenthaltsrabatt meiner Gastgeberin war der Preis im Mietspiegel und ich habe im Endeffekt von der Corona-Stornierungsbedingungen der Plattform profitiert.

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?

1. Die ersten Tage am Praktikumsplatz

An meinem ersten Tag wurde ich sehr freundlich durch meine KollegInnen empfangen. Nachdem ich allen MitarbeiterInnen im Haus persönlich (und allen weiteren per Mail) vorgestellt wurde, war es meine erste Aufgabe mich in den Leitfaden für PraktikantInnen einzulesen. Anschließend konnte ich für die ersten drei Tage meiner Vorgängerin über die Schulter schauen und bei Bedarf Fragen zu stellen. Schnell erledigten wir

auch bestimmte Arbeiten wie zum Beispiel den allwöchentlichen Gang durch die Unterrichtsräume oder das Bearbeiten von Rückzahlungen gemeinsam. Ich machte eine Datenschutzbildung und eine Schulung für die Kursadministrationssoftware OSKA gemäß der neuen europäischen Datenschutzverordnung. Mein Einstieg erfolgte Schritt für Schritt und so konnte ich mich gut auf die einzelnen Aufgaben konzentrieren. Ab dem vierten Tag war hauptsächlich ich für den Telefondienst zuständig. Zudem beriet ich meine ersten Kunden im Büro und bearbeitete administrative Aufgaben selbstständig.

2. Tätigkeiten im Praktikum

Es gab für uns PraktikantInnen sowohl Routineaufgaben als auch spezielle, einmalige Tätigkeiten. Je nach Phase der Sprachkurse (Planung des Kursangebots → Veröffentlichung des zukünftigen Kursangebots → Beginn der Einschreibung → Kursbeginn → Kursbetrieb → Kursende) variierten die Aufgaben bzw. verlagerten sich die Schwerpunkte.

Eine der zentralen Aufgaben im Praktikum war die telefonische und persönliche Kundenbetreuung. Die individuellen Anliegen der Kunden waren unterschiedlichster Art, darum brachte diese Komponente viel Abwechslung. Außerdem ist der Kundenkontakt eine gute Gelegenheit, die Spanischkenntnisse zu verbessern. Hinzu kommen administrative Tätigkeiten im Rahmen der weiteren Aufgaben des Kursbüros.

Im Folgenden habe ich meine bearbeiteten Aufgaben und Tätigkeiten nach Kursphase gegliedert und aufgelistet.

Vor Kursbeginn:

- Klassenplanung: Anlegen und Einrichtung der Klassen (OSKA), Einrichtung der zugehörigen Lernplattform moodle
- Veröffentlichung des Kursangebots auf der Website
- Erstellung von Kursfahrplänen und Raumbelungsplänen (Excel)
- Information und Anleitung der KursteilnehmerInnen (im Folgenden KTN): telefonisch, per Mail (Erstellung Mailverteiler) und persönlich über das Kursangebot
- Verwaltung der Einstufungstests: Terminvergabe, Übertragung der online gebuchten Termine, Erstellung von Teilnahmelisten für die Lehrkraft, Empfang der KTN, Bearbeitung der Zahlung
- Einschreibung der KTN: Erfassung und Übertragung der Daten in OSKA, Kurseinschreibung in OSKA, Bearbeitung der Zahlung, Aushändigung des Zahlungsbelegs/der Anmeldebestätigung, Information über Klassenraum und Materialien

Zu Kursbeginn:

- Aushang der Raumbelungspläne
- Vorbereitung der Unterrichtsräume: Bestückung der Klassenräume und Informationsstände mit Lehr- und Infomaterial zum Angebot des Goethe-Instituts
- Verteilen der Klassenlisten an die LehrerInnen
- Erstellung von Anwesenheitslisten (Excel)
- Begrüßung/Empfang der KTN, Information und Zuweisung der Klassenräume
- Erstellung von individuellen WiFi-Voucher für die KTN
- Bearbeitung der Kurswechsel-Anfragen (OSKA)

Während des Kursbetriebs:

- KundInnenbetreuung
- Information der InteressentInnen über das Kursangebot
- Beantwortung von E-Mails
- Wöchentlicher Rundgang durch die Unterrichtsräume
- Anfertigung von Aushängen: Formulierung, (Corporate) Design, Aushang zur Information der KTN und Abhang
- Bestellung von Materialien für Klassenräume und Kursbüro
- Ablage von Dokumenten
- Überprüfung des Abrechnungsordners

- Aktualisierung von Bereitschafts- und Vertretungsplänen
- Scannen/Drucken u. Übermittlung v. Dokumenten
- Vernichtung von Dokumenten gemäß der Datenschutzbestimmungen

Zu Kursende:

- Information der KTN über die Prüfungen (Termine, Preise, grober Aufbau, Altersgrenzen)
- Einschreibung der KTN in Prüfungen
- Betreuung der Beantragung der Dokumente: Überprüfung und Aushändigung der Formulare → Übermittlung an KollegInnen
- Verwaltung der Abholung der Zeugnis- und Teilnahmebestätigung: Kopieren der Zeugnisse, Überprüfung der Identität bzw. Autorisation, Herausgabe der Dokumente
- Vollständige Bearbeitung des Versands der Zeugnisse (Vom Heraussuchen der Empfängeradresse bis zur Übermittlung in den Postausgang)
- Bearbeitung von Rückzahlungen: Vorbereitung Formular, Vergleich mit Daten in OSKA, Eintrag in die Excel-Tabelle

Darüber hinaus:

- Mithilfe bei der Einarbeitung einer Praktikantin
- Tägliche Arbeit mit Outlook, OSKA und Excel (SAP)
- Überprüfung der Websiteinhalte und -funktionen sowie Optimierungen und die Einbringung von Verbesserungsvorschlägen
- Überarbeitung des PraktikantInnen-Leitfadens
- Hospitation in verschiedenen Sprachkursen
- Teilnahme am kulturellen Angebot des Goethe-Instituts
 - o Theaterbesuch: Castorf – „Bazajet“
 - o Gesprächsrunde zur Nachhaltigkeit: „Stellt die Demokratie eine Gefahr für das Klima dar?“ mit Harald Welzer, Stephan Lessenich, Cristina Monge und Cristina Manzano
 - o Gespräch: „Europa denkt“ mit Hartmut Rosa und Jordi Maiso
 - o Buchvorstellung: „Imperien“ von Henfried Münkler mit Carlos Martínez Shaw

3. Erfahrungen, persönlicher Eindruck, persönliche Entwicklung

Besonders positiv wird mir die gute Betreuung durch meine Mentorin in Erinnerung bleiben. Zu Beginn meines Praktikums machten wir jeden Morgen eine Tagesbesprechung sowie jeden Montag eine Wochenbesprechung. Wir planten und reflektierten gemeinsam. Außerdem waren die Besprechungen eine Gelegenheit um Fragen zu stellen ohne das Tagesgeschäft zu stören.

Die selbstständige Arbeitsweise wurde größtenteils durch den Leitfaden ermöglicht; in komplizierte Aufgaben wies mich meine Mentorin ein. Wenn ich überfragt war oder die Anliegen der KundInnen sehr komplex waren, standen mir meine KollegInnen mit ihrer Hilfe zur Seite. Generell hatten meine Mentorin und mein Praktikumsleiter immer ein offenes Ohr für mich, darüber hinaus erkundigte sich auch die Institutsleitung des Öfteren nach meinem Befinden.

Ich empfand das Arbeitsklima als sehr angenehm, der Umgang der MitarbeiterInnen untereinander war sehr offen und freundlich. Die Pausen verbrachte ich meist mit den weiteren PraktikantInnen der anderen Abteilungen. Wir tauschten uns über die eigenen Erfahrungen aus und unternahmen auch gelegentlich nach Feierabend und an den Wochenenden gemeinsam etwas.

Da mein Praktikumszeitraum kurz vor Beginn der Frühlingskurse startete, war ich in den ersten Wochen sehr gut beschäftigt. Ich hatte viele verschiedene Aufgaben und war damit gut ausgelastet, aber nicht überfordert. Zunehmend bekam ich mehr Übung und wurde sicherer im persönlichen Kundenkontakt, beim Telefonieren und im Umgang mit OSKA. Zu dieser Zeit gefiel mir das Praktikum sehr gut.

Nachdem die Kurse angelaufen waren folgten im Februar einige ruhigere Wochen: Es riefen sehr viel weniger KundInnen an oder kamen im Büro vorbei und auch meine weiteren Aufgaben reduzierten sich. Zeitgleich fing eine weitere Praktikantin im Kursbüro an, sodass wir die ohnehin wenigen Aufgaben auf uns beide aufteilen mussten. In jedem Fall hätte eine Praktikantin alleine die anfallenden Aufgaben erledigen können. Wir begannen also uns selber zu beschäftigen, vor allem mit dem Studium der Kurshefte und der Recherche auf der Institutsseite. Nachdem sich die Situation auch nach mehrmaliger Rücksprache mit unserer Mentorin über Wochen hinweg für uns nicht veränderte (wir fragten sie nach weiteren Aufgaben und der Hospitation in anderen Bereichen des Hauses), kam auch etwas Langeweile auf. Dass Aufgaben durch Erfahrung zu Routineabläufen werden empfand ich in einer mir fremden Umgebung als positiv und auch entlastend, aber wir hatten einfach teilweise zu wenig zu tun.

Vielleicht hätte man uns an dieser Stelle den Einblick in die eigene und weitere Abteilungen ermöglichen bzw. erweitern können, zum Beispiel durch die Gewährung von mehr Teilhabe an den wöchentlichen Jour-Fixe-Gesprächen der Abteilungen. Auch den Einsatz von zwei PraktikantInnen im Sprachkursbüro könnte man meiner Ansicht nach überdenken, besonders wenn sich der Kursbetrieb ohnehin in einer eher ruhigen Phase befindet.

Positiv möchte ich allerdings herausstellen, dass wir in dieser Phase die Möglichkeit zum Unterrichtsbesuch in den laufenden Sprachkursen bekamen. Ich hatte bisher selbst keine Erfahrungen im DaZ/DaF-Unterricht gemacht, somit waren meine beiden Hospitationen für mich sehr interessant.

Durch die Ausbreitung des Corona-Virus in Madrid im Frühjahr 2020 entwickelte sich das Ende meines Praktikums noch einmal zu einer unerwartet spannenden Zeit. Das Goethe-Institut hat sehr schnell reagiert und es so geschafft, das laufende Kursangebot online weiter zu führen sowie den MitarbeiterInnen die Möglichkeit zum Arbeiten aus dem home-office zu geben. Ich war aktiv eingebunden in die Information der KursteilnehmerInnen, erstellte Mailing-Listen und führte plötzlich sehr andere als die gewohnten Telefongespräche. Ein paar Tage, nachdem die Institutsleitung die Schließung für die Öffentlichkeit bekannt gab, musste auch die Arbeit im Haus eingestellt werden. Die Entwicklungen in Madrid ließen uns PraktikantInnen schließlich keine andere Wahl, als nach Deutschland zurückzukehren, bevor es richtig kompliziert würde. Durch die besonderen Umstände beendete ich mein Praktikum im Einvernehmen mit meinen Vorgesetzten drei Wochen früher als ursprünglich geplant.

6) Erworbene Qualifikationen

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

Besonders das überzeugende, sichere Sprechen in der Fremdsprache und das situative Hörverstehen kamen meinen vorhandenen Spanischkenntnissen zugute. An das Hören des Dialekts der Region um und in Madrid gewöhnte ich mich schnell und verstand so auch Dialekte aus anderen Regionen problemlos. Durch das Kennenlernen von verschiedenen Kundentypen und ihren jeweiligen Bedürfnissen konnte ich meine Beratungskompetenzen erweitern. Durch meinen Einsatz im Sprachkursbüro arbeitete ich in einem Team aber dennoch selbstständig und eigeninitiativ. Ich bekam aufschlussreiche Einblicke in die Arbeit des Goethe-Instituts und dessen Abläufe und Strukturen.

7) Landesspezifische Besonderheiten

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

Nein

8) Visum, Arbeits- und Aufenthaltserlaubnis (nur für internationale Studierende)

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

Keine

9) Sonstiges

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

10) Fazit

Wie lautet das Fazit zu Ihrem Erasmus-Praktikum?

Alles in allem haben sich meine Erwartungen an das Praktikum im Goethe-Institut erfüllt. Die selbstständige Arbeitsweise im Kursbüro, das Klima im Haus und der freundliche Umgang miteinander haben mir sehr gut gefallen. Meine Aufgaben waren vielfältig und abwechslungsreich; es war spannend, einen Teil des Jahresablaufs im Institut und seine verschiedenen Phasen mitzubekommen. Ich habe viel gelernt, von Fremdsprachenkenntnissen über SAP zu KundInnenbetreuung und mich dabei gut aufgehoben und persönlich betreut gefühlt. Dies ist sicherlich auf die langjährige Vorerfahrung mit PraktikantInnen im Institut zurückzuführen, aber auch auf die besondere Kompetenz meiner Mentorin.

Madrid als Stadt für ein Praktikum kann ich außerdem vollstens empfehlen!

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