

# ERASMUS + Erfahrungsbericht

---





### **ZUR PERSON**

Fachbereich:

**Wirtschaftswissenschaften**

Studienfach:

**International Tourism Studies**

Heimathochschule:

**Hochschule Harz**

Name, Vorname  
(freiwillige Angabe):

E-Mail (freiwillige Angabe):

Praktikumsdauer (von ... bis ...):

**10.07.2017 – 31.10.2017**

### **PRAKTIKUMSEINRICHTUNG**

Land:

**Spanien**

Name der Praktikumsrichtung:

**Dunas Hotels & Resorts – Dunas Suites & Villas Resort\*\*\*\***

Homepage:

**<https://www.hotelesdunas.com>**

Adresse:

**Calle Einstein s/n, 35100 Maspalomas**

Ansprechpartner:

**Frau Mónica Palmieri**

Telefon / E-Mail:

**mpalmieri@hotelesdunas.com**

## 1) **Praktikumseinrichtung**

*Bitte beschreiben Sie kurz Ihre Praktikumeinrichtung.*

Das Dunas Suites & Villas Resort\*\*\*\* ist eine großzügige Bungalowanlage, die sich auf den europäischen Ferientourismus der mittleren und gehobenen Klasse spezialisiert hat. Da sich direkt neben dem Resort das Dunas Maspalomas Resort\*\*\*\* befindet, das ebenfalls über kleine Apartments im Bungalowstil verfügt, wurden beide Hotels zu einer großen Anlage verbunden, sodass Gäste beider Hotels die gesamte Anlage nutzen können. Zusammengefasst haben die Hotels eine Kapazität von fast 2000 Betten, die zu jederzeit beinahe ausgebucht sind. Die Anlage verfügt weiterhin über 2 Restaurants, 5 unterschiedliche Swimmingpools mit 2 Poolbars und 2 Diskotheken, einen Spielplatz und MiniClub sowie Sportplätze und Freizeiteinrichtungen. Die Bungalows sind umgeben von weitläufigen Gärten und jede Unterkunft besitzt eine eigene Terrasse für die Gäste. Die Zimmerkategorien im Dunas Suites & Villas Resort\*\*\*\* bestehen aus Suiten und Villen mit jeweils 1 oder 2 Schlafzimmern. Jede Kategorie verfügt über Schlafzimmer, Badezimmer sowie Wohnzimmer. Die Villen sind zusätzlich mit einer komplett bestückten Küche ausgestattet. Das Dunas Maspalomas Resort\*\*\*\* besteht ausschließlich aus Apartments mit 1, 2 oder 3 Schlafzimmern, Wohnzimmer und komplett ausgestatteter Küche. Für zusätzlichen Komfort kann ein Superior-Paket bestehend aus Bademantel, privaten Liegen auf der Terrasse sowie Kaffeemaschinenservice im Zimmer gemietet werden. Grundsätzlich ist das Hotel auf All-Inclusive Familienurlaub spezialisiert, abseits der Hauptsaison auch DINKs.

## 2) **Praktikumsplatzsuche**

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

Auf der Suche nach meinem Auslandspraktikum habe ich mich zunächst an die hochschulinterne Jobbörse gewandt, um dort einige Angebote zu finden. Von Anfang an war ich mir sicher, dass ich in ein spanisches Unternehmen möchte, um die Sprache besser zu lernen. Weiter habe ich natürlich im Internet und bekannten Suchmaschinen gesucht. Fündig wurde ich schlussendlich auf der Seite praktikum.info, die zwar vor allem deutsche aber auch internationale Stellen ausschreibt. Dort waren bereits die üblichen Anzeigen von Vermittlungsagenturen zu finden, jedoch auch wenige direkte Ausschreibungen von spanischen Hotels. Nach einer Bewerbungsemail wurde ich bereits nach 30 Minuten (!) zurückgerufen und bekam ein Angebot, dass ich nach einer Woche angenommen habe.

Als Tipp würde ich empfehlen, dass man sich im vornerein noch besser über das Unternehmen informieren sollte. Nach Antritt des Praktikums habe ich viele Berichte über meine Vorgänger gefunden, die mir bei meiner Entscheidung sicherlich geholfen hätten.

## 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 das Praktikum ausschließlich sprachlich vorbereitet. Dazu habe ich ein Lehrbuch genutzt (Punte Nuevo), das ich einem Spanischkurs vor ein paar Jahren erworben hatte und von der Aufteilung gut fand. Aber auch die App von Duolingo, die ich von allen Anwendungen am praktischsten fand und einen Pluspunkt gibt es auch dafür, dass sie gratis ist. Den Sprachkurs von OLS habe ich leider nicht in Anspruch genommen.

Tipp: In jedem Fall vorher informieren, ob das jeweilige Erasmusbüro Sprachkurse vor Beginn des Praktikums fördert, denn dann kommt man nicht ganz unvorbereitet in das Land. Leider habe ich die Information zu spät erhalten.



#### 4) Unterkunft

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

Die Unterkunft wurde vom Unternehmen gestellt, da das Praktikum nicht bezahlt wurde. Diese war eine große mehrstöckige Villa mit insgesamt 7 Zimmer á 2 Personen und wurde zunächst von den Praktikanten und dem französischen Animationsteam geteilt wurde.

Da ich nicht auf Wohnungssuche gehen musste, kann ich leider auch keine Tipps weitergeben, aber von einer Freundin, die bei einem Hochzeitsplaner ihr Praktikum in Maspalomas gemacht hat, kann ich so viel beraten, dass sie sich bei allen lokalen Hostels beworben hat und auch die Möglichkeit gehabt hätte in einer Ferienwohnung vergünstigt zu wohnen. Letztendlich hat sie aber für wenig Geld in einem Hostel ein eigenes Zimmer mieten können.

Tipp: Immer auch in der jeweiligen Stadt in Studentenforen oder in Gruppen auf Seiten wie Facebook schauen.

#### 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?*

Die täglichen Aufgaben meines Arbeitsplatzes beinhalteten: Vorbereitung von Briefverkehr für Geburtstage, spezielle Anlässe und Aufmerksamkeiten, Kontrolle von (Über-) Buchungen, die mit der Rezeption abgestimmt werden mussten, mehrsprachiger Kundenkontakt per E-Mail und vor Ort bei Problemen, Beschwerdemanagement, Erstellung von Statistiken zur Kundenzufriedenheit, Beantwortung der Kommentare auf Portalen wie TripAdvisor, Booking oder HolidayCheck, (Qualitäts-) Kontrolle der Zimmer, Gästebegrüßung am Restaurant. Diese Aufgaben mussten täglich erledigt werden und wurden von meiner Chefin kontrolliert. Dabei gab sie mir regelmäßig Feedback, um meine Leistungen insgesamt zu verbessern. Gearbeitet wurde mit dem internen Hotelreservierungssystem ‚NewHotel‘. Als Praktikanten hatten wir eine eigene Benutzerkennung, die uns Zugriff auf alle Funktionen gewährte, damit wir bei Bedarf in allen Bereichen helfen konnten.

Zusätzliche Aufgaben fanden sich vor allem in Stresssituationen an der Rezeption auszuhefen oder bei unvorhergesehenen Vorfällen (Stromausfall, Krankheitsfall, ...etc.) Assistenz zu leisten. Diese bestand darin, dass etwa bei einem Stromausfall die Gäste informiert werden mussten und dass der technische Service informiert wurde, um schnellstmöglich das Problem zu lösen. Aber auch bei Verwaltungsaufgaben wie etwa Übersetzungen oder internen Datenaufstellungen kamen wir als Praktikanten zum Einsatz.

Generell ist die Guest Relation Abteilung zu meiner Zeit als erster Ansprechpartner bei sämtlichen Problemen oder Beschwerden gefragt gewesen, was das Aufgabenfeld erheblich vergrößert hat. Dabei spielt auch Verantwortung eine große Rolle, da ich gerade abends meist alleine war, d.h. die Chefin und andere Vorgesetzte hatten bereits Schluss, und somit musste bei etwaigen Krankheitsfällen (Herzinfarkt, allergische Reaktionen, Unfälle, ...etc.) schnell und sicher gehandelt werden.

Bei allen Aufgaben wurde ich von Gina Oszvalcsek, der Leiterin der Gästebetreuung betreut und konnte stets Fragen zu allen anfallenden Aufgaben stellen. Dabei hat sie versucht mir den größtmöglichen Einblick in die Prozesse und Abläufe des Hotels zu geben. Bei Fragen bezüglich des Praktikums und der Unterkunft konnte ich außerdem Mónica Palmieri jederzeit telefonisch oder per Mail kontaktieren und erhielt immer schnell eine Antwort.

Die einzige negative Erfahrung bezüglich der Betreuung während des Praktikums bezieht sich auf die Wohnsituation. Wie bereits erwähnt, mussten wir mit dem französischen Animationsteam die Villa teilen, was nicht selten zu Konflikten führte, da diese insbesondere keinen Wert auf Sauberkeit legten. Erst nach vielen Wochen und einer offiziellen Beschwerde konnten wir die Aufmerksamkeit des Betriebes auf das Problem lenken. Doch auch nach weiteren 4 Wochen wurde nichts unternommen und selbst nach Abreise der Animatoren wurde nicht wie versprochen einmalig eine externe Reinigungskraft beauftragt um die Villa zurück in einen bewohnbaren Zustand zu versetzen.

## 6) Erworbene Qualifikationen

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

Neben dem sprachlichen Erwerb des Spanischen, habe ich vor allem meine Teamfähigkeiten, Zeitmanagement und Organisation verbessern können. Ich habe bereits vorher strukturiert gearbeitet und gerade das konnte ich in der Praxis nun noch besser umsetzen. Weiter habe ich Einblicke in das Hotelreservierungssystem sowie in die interne Unternehmenskommunikation erhalten. Das hat mir gerade im Umgang mit Vorgesetzten mehr Sicherheit gegeben.

Belastbarkeit, Flexibilität und Verantwortungsbewusstsein waren nicht selten gefragt und das führte dazu, dass ich mich auch in diesen Bereichen verbessern konnte.

## 7) Sonstiges

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

Auch wenn das Praktikum letztendlich nicht meinen anfänglichen Erwartungen entsprochen hat, habe ich stets versucht, das Beste daraus zu machen und mich auf andere Dinge wie zum Beispiel das Verbessern von meinen Spanischkenntnissen neben der Arbeit zu konzentrieren. Außerdem habe ich meinen Vorgesetzten zu jeder Zeit signalisiert, dass ich gewillt bin auch schwierigere Arbeiten und mehr Verantwortung zu übernehmen. Gerade meine direkte Vorgesetzte, die Chefin der Abteilung Guest Relations, war damit sehr zufrieden und schätzte sehr, dass ich mich engagiert und motiviert gezeigt habe. Damit möchte ich sagen, dass man stets versuchen sollte seine Zeit im Ausland zu nutzen, denn diese kann sich nicht nur beruflich, sondern auch im privaten Bereich auszahlen.

## 8) Fazit

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

Nach meinem einjährigen Auslandsaufenthalt vor Antritt des Praktikums war ich zunächst nicht begeistert nach nur einem Monat Zuhause bereits wieder aufzubrechen. Am Ende muss ich jetzt jedoch sagen, dass eine der besten Entscheidungen meines Lebens war. Die Zeit hat mich nicht nur beruflich vorangebracht, sondern mir auch nochmal einen ganz anderen Blick auf die Welt gegeben. Ich bin mir meiner Fähigkeiten und Kompetenzen nun mehr bewusst als vorher und fühle mich sicherer im Berufsleben. Für meine Berufswahl war das Praktikum sicherlich nicht entscheidend, hat mir dennoch Impulse gegeben, die mir später mit Sicherheit noch von Nutzen sein werden. Ich bin sehr zufrieden mit der Zeit auf Gran Canaria und würde sie jederzeit in diesem Rahmen wiederholen.