



ZUR PERSON

Fachbereich:	Wirtschaftswissenschaften
Studienfach:	Tourismusmanagement
Heimathochschule:	Hochschule Harz
Name, Vorname (freiwillige Angabe):	---
Nationalität:	deutsch
E-Mail (freiwillige Angabe):	---
Praktikumsdauer (von ... bis ...):	15.02.18 - 15.07.18

PRAKTIKUMSEINRICHTUNG

Land:	Malta
Name der Praktikumsrichtung:	Seashells Resort at Suncrest
Homepage:	info@seashellsresortmalta.com
Adresse:	Qawra Coast Road, Qawra SPB 1902, Malta
Ansprechpartner:	Ludgarda Schembri
Telefon / E-Mail:	marketing@suncresthôtel.com

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

1) Praktikumsrichtung

Bitte beschreiben Sie kurz Ihre Praktikumsrichtung.

Ich habe mein Praktikum im 4-Sterne Hotel Seashells Resort at Suncrest in Qawra auf der schönen Sonneninsel Malta absolviert. Das Hotel gehört zur maltesischen Hotelkette der AX Hotels und besitzt 452 Zimmer. Alle Zimmer inklusive Bad wurden im Jahr 2015 neu renoviert. Ich arbeitete im Marketing and Sales Department in der Gästebetreuung. Das Hotel besitzt einen Familienpool, einen Kinderpool, einen Erwachsenenpool und ein Hallenbad mit Fitnessraum. Im Hotel befindet sich das Hauptrestaurant Coral Cove und das Themerestaurant It-Tokk und die Ambassador Lounge. Draußen gibt es noch zwei andere Poolbars. Das Hotel wird nur von einer Straße direkt vom Meer getrennt.

2) Praktikumsplatzsuche

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

In der Hochschule Harz Facebook Gruppe werden des Öfteren Praktikumsplätze angeboten, oft von anderen Studenten. Diese promoten ihren alten Praktikumsplatz, weil die Betriebe oft Nachfolger suchen. Dort war ich also seit Monaten auf der Suche und habe mir alle für mich interessanten Angebote gemerkt.

3) Vorbereitung

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

Mir war klar, dass ich vorwiegend Englisch sprechen werde. Da Englisch für mich kein Problem darstellt, habe ich mich sprachlich nicht groß darauf vorbereitet. Des Weiteren spreche ich noch Spanisch und Französisch, habe mein Französisch durch die französischen Gäste wieder aufgefrischt. Organisatorisch war es für mich einfach, viel gab es nicht zu planen, da mir die Unterkunft und Verpflegung vom Hotel gestellt wurde. Das hat es mir erleichtert. Kulturell war ich ganz gespannt, denn es war mein erstes Mal auf Malta. Ich hatte keine Erwartungen, wollte mich überraschen lassen von der Kultur, der Sprache, dem Land und den Leuten. Fachlich war es für mich auch Neuland, denn es war mein erstes Praktikum in einem Hotel.

4) Unterkunft

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

Die Unterkunft hat mir das Hotel gestellt. Das fand ich sehr gut, da brauchte ich mich also um nichts kümmern. Ich habe kein Gehalt bekommen, dafür aber andere Leistungen wie Unterkunft, Verpflegung (3 x Essen pro Tag), W-lan und Waschservice.

5) Internationale Studierende (Nicht-EU-Staaten)

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

6) 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?

Ich habe in der Gästebetreuung gearbeitet, war den ganzen Tag für unsere Gäste da bei jeglichen Problemen oder Wünschen. Immer habe ich versucht, das Problem zu beheben und meistens ist mir das auch gelungen und die Gäste waren sehr dankbar und haben meinen Schreibtisch mit einem Lächeln verlassen. Täglich mussten wir ein Cocktail-Willkommens-Meeting veranstalten, bei dem unsere Gäste einen kostenlosen Cocktail bekamen während wir sie in einem 10-15 minütigen Vortrag über das Hotel und die Gegend informiert haben.

Der Tag fing damit an, dass wir aus dem Nachtbericht erst einmal alle 'no shows' in unsere Ankunftslisten übernommen haben, damit wir sie später nicht anrufen.

Im täglichen Handover standen alle wichtigen Sachen, die an diesem Tag erledigt werden sollten. Schließlich mussten die Listen für den Zimmerservice ausgefüllt werden: Saga Gäste, Geburtstage, Jahrestage, Hochzeitspaare und alle die einen besonderen Tag hatten, bekamen eine Flasche Wein und Früchte ins Zimmer gestellt. Diese Liste musste dann in das Restaurant und in die Küche gebracht werden und später auch bei uns im System vermerkt werden. Als nächstes waren die Bewertungsbögen an der Reihe. Darin kann der Gast während seines Aufenthaltes oder kurz vor seiner Abreise verschiedene Punkte des Hotels bewerten. Diese Fragebögen müssen wir in eine Strichliste und die Kommentare dann auch in unser System übernehmen. Jeden Dienstag musste der Fragebogen-Bericht an das Management zur Auswertung geschickt werden. Freitags musste immer der GSA Bericht angefertigt werden, in dem alle neuen Online-Bewertungen aufgelistet waren. Ansonsten musste jeden Tag die Ankunftsliste und die Instandhaltungs-Liste ausgedruckt werden. Auf der letzteren standen alle gelösten Probleme in den Zimmern. Diese Zimmer mussten wir dann gen Abend anrufen und uns erkundigen, ob das Problem wirklich behoben wurde und ob der Gast damit zufrieden ist. Oft gab es Probleme mit der Klimaanlage, dann haben wir den Gästen zur Überbrückung einen Ventilator in die Zimmer geschickt. Generell waren wir Ansprechpartner für alles, egal ob das Zimmer nicht geputzt wurde, Handtücher fehlten, ein Anruf getätigt werden musste, es um den Online Check-in und das Ausdrucken der Boarding Pässe oder um allgemeine Empfehlungen oder Informationen über die Insel ging. Um 17:15 Uhr fand dann das Cocktail-Meeting in der Ambassador Lounge

statt. Nach dem Meeting mussten die Anrufe getätigt werden. Ein kurzer Anruf in die Zimmer, die in den letzten Tagen neu angereist sind mit der Frage, ob alles in Ordnung sei und dem Hinweis, dass sie jederzeit zu uns kommen können wenn sie etwas benötigen.

Ausflüge konnten auch an unserem Tisch gebucht werden. So haben wir zum Beispiel Bootstouren nach Gozo und Comino, maltesische Folklore Shows, Reiten am Strand und viele verschiedene andere Touren angeboten.

Angelernt wurde ich von meinen Kollegen. Nach ein paar Tagen kennt man die Abläufe und kann schon selbständig arbeiten.

Natürlich habe ich positive und negative Erfahrungen gemacht, aber die positiven überwiegen. Nicht alle Gäste sind immer nett und zufrieden. Vor allem Beschwerden werden oft eher unfreundlich mitgeteilt. Nur so konnte ich jedoch lernen, wie man mit Beschwerden umgeht und in schwierigen Situationen am besten reagiert.

7) Erworbene Qualifikationen

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

Erst einmal habe ich mein Englisch verbessert und zusätzlich auch noch die Basics von anderen Sprachen gelernt. Durch Kollegen und Freunde habe ich mein Wissen über andere Sprachen erweitern können, z.B. in Maltesisch, Serbisch, Französisch und Arabisch. In Malta gibt es so viele unterschiedliche Nationalitäten und man kommt mit den interessantesten Leuten zusammen. Wie oben schon erwähnt, habe ich gelernt, schwierige Gäste und Situationen zu händeln und einen kühlen Kopf zu bewahren. Ich weiß, wie man mit Gästen bzw. Kunden umgeht und was guter Service ist. Da es mein erstes Hotelpraktikum war, habe ich dort eine Menge gelernt, was es für Departments gibt und wie alle miteinander kommunizieren und zusammenarbeiten. Generell habe ich viel über die maltesischen Inseln und viele andere Länder gelernt.

8) Sonstiges

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

Ich kann die Stelle im Guest Relations Team nur empfehlen. Dadurch, dass man den ganzen Tag mit den Gästen in Kontakt steht, wird es nie langweilig. Mein Arbeitsplatz war zudem auch sehr schön, gelegen in der Marmorlobby mit Blick nach draußen. Achteinhalb Stunden musste ich pro Tag arbeiten mit 2 Tagen frei pro Woche. Diese konnte ich mir sogar aussuchen, denn meine Chefin hat jede Woche nach unseren Wünschen gefragt. Dies musste natürlich auch mikt meinen Kolleginnen abgestimmt werden. Pro Monat standen mir übrigens zwei Urlaubstage zu. Malta ist definitiv einen Besuch wert! Es gibt so viele schöne Orte auf der Insel und auf den Nachbarinseln Comino und Gozo. Absolut zu empfehlen! Es hat mir immer viel Spaß gemacht die Insel an meinen freien Tagen zu erkunden, um dann den Gästen Tipps und Empfehlungen aus erster Hand zu geben!

9) Fazit

Wie lautet das Fazit zu Ihrem Erasmus-Praktikum?

Zurückblickend hatte ich eine tolle Zeit im Hotel auf Malta. Ich habe so viel gelernt und konnte meinen Horizont in vielen Bereichen erweitern. Man hat zwar seine täglichen Aufgaben die man auch schaffen muss aber durch den Kontakt zu den Gästen wird es abwechslungsreich. Die vielen netten Gespräche und die Dankbarkeit werde ich in Erinnerung behalten.

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