



Halloween 2021 an der Rezeption

ZUR PERSON

Fachbereich:	Wirtschaftswissenschaften
Studienfach:	Tourismusmanagement
Heimathochschule:	Hochschule Harz
Nationalität:	Deutsch
Praktikumsdauer (von ... bis ...):	von 01.09.2021 bis 01.01.2022

PRAKTIKUMSEINRICHTUNG

Land:	Portugal
Name der Praktikumsrichtung:	Golden Residence Hotel
Homepage:	https://www.goldenresidencehotel.com.pt
Adresse:	Rua do Cabrestante 25, 9000-105 Funchal Madeira
Ansprechpartner:	Arcilia Martin, Hotelmanagerin
Telefon / E-Mail:	+351291710100

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

1) Praktikumsrichtung

Bitte beschreiben Sie kurz Ihre Praktikumsrichtung.

Das Golden Residence Hotel ist ein vier Sterne Hotel gelegen an der Südküste von Madeira. Das Hotel ist aufgeteilt in drei Gebäude. Einen Ausgang auf die Hauptstraße Estrada Monumental gibt es im A Gebäude im 5. Stock und das Fitnessstudio befindet sich ebenfalls in Gebäude A auf dem Level 0. Die Rezeption befindet sich

in Gebäude B des Hotels und der Außenpool, das Restaurant, der Spa-Bereich sowie der Innenpool befinden sich in Gebäude C, welches direkt zum Meer gelegen ist. Das Hotel hat insgesamt 172 Zimmer. Die Suite Hotelzimmer befinden sich im A Gebäude. Das B Gebäude verfügt über Suites und Apartments und das C Gebäude über Twin-Rooms und Apartments. Jedes der drei Gebäude hat eine Dachterasse und eine Garage, welche die Gäste gegen Aufpreis dazubuchen können. Im Restaurant können die Gäste morgens zwischen 7:30 und 10:30 ein Frühstücksbuffet und abends zwischen 19 und 22 Uhr ein Abendbuffet genießen. Außerhalb dieser Zeiten bietet das Hotels Snacks an. Außerdem gibt es eine Bar im Restaurantbereich und eine kleinere Bar im Poolbereich.

2) Praktikumsplatzsuche

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

Ich habe meinen Praktikumsplatz über die Webseite hotelpraktikum.com gefunden. Für die Vermittlung musste ich 270€ bezahlen. Die Vermittlung ging super schnell und war sehr unkompliziert. Ich war außerdem sehr zufrieden mit der Kommunikation und Hilfestellung.

3) Vorbereitung

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

Meine Vorbereitung bestand darin schwarze Arbeitsklamotten und Schuhe zu kaufen und Flüge zu buchen. Ansonsten musste ich für das Praktikum selbst nicht viel vorbereiten. Portugiesisch war für dieses Praktikum keine Voraussetzung ich habe aber versucht vorher ein paar Basics zu lernen.

4) Unterkunft

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

Meine Unterkunft war ein Mitarbeiterzimmer direkt im Hotel. Ich musste mich nicht um eine Unterkunft kümmern.

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?

Ich habe zunächst einen Monat im Restaurant des Hotels gearbeitet. Meine Arbeit bestand darin Gäste zu empfangen, zu platzieren und zu verabschieden, Getränke an den Tisch zu bringen, die Zufriedenheit der Gäste abzufragen, Bestellungen aufzunehmen und das Geschirr abzuräumen. Außerdem kümmerte ich mich um das Eindecken der Tische beim Frühstücks- und Abendbuffet sowie das Mise en Place. Nach einem Monat wechselte ich dann an die Rezeption. Hier war ich für das Ein- und Auschecken der Gäste verantwortlich, stand den Gästen bei jeglichen Fragen zur Verfügung und habe Ausflugsempfehlungen gegeben, bearbeitete Beschwerden und war die helfende Hand der Rezeptionisten. Back-Office-Aufgaben wie die Eingabe von Gästedaten in unser System gehörten ebenfalls zu meinem Tagesablauf. Die Einarbeitung an der Rezeption fand ich teilweise leider etwas unorganisiert. Ich wurde nicht wirklich eingearbeitet sondern musste Aufgaben durch das beobachten der Rezeptionisten erlernen. Außerdem habe ich nie wirklich ein Feedback in Bezug auf meine Arbeit erhalten. Das fand ich sehr schade.

6) Erworbene Qualifikationen

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

Während meines Praktikums habe ich gelernt, wie man richtig mit Gästen umgeht und wie man ihre Probleme löst. Ich habe auch gelernt, wie man bei Beschwerden einen kühlen Kopf bewahrt. Ich musste ebenfalls lernen, wie man mit Schichtarbeit umgeht, da ich immer unterschiedliche Schichten und manchmal auch Split-Shifts

hatte. Außerdem konnte ich viele verschiedene Abläufe des Hotels kennenlernen und hinter die Kulissen der Hotelorganisation schauen.

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?

Das gab es in meinem Fall nicht.

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?

Ich musste keine Vorbereitungen in Bezug auf Visum, Arbeits- und Aufenthaltserlaubnis treffen.

9) Sonstiges

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

10) Fazit

Wie lautet das Fazit zu Ihrem Erasmus-Praktikum?

Für mich war das Praktikum alleine in einem anderen Land eine total aufregende und wertvolle Erfahrung. Besonders für Tourismusstudierende kann ich es nur empfehlen diesen Schritt zu wagen. Ich habe im Golden Residence Hotel außerdem mit vielen weiteren deutschen Praktikanten zusammengearbeitet und mit ihnen gemeinsam die Insel Madeira erkundet. Es war einfach eine unglaublich tolle Zeit, die ich nicht missen möchte.

Einverständniserklärung:

Ich bin mit der Veröffentlichung dieses Erfahrungsberichts auf der Webseite des Leonardo-Büros Sachsen-Anhalt einverstanden.

Ich versichere, dass die verwendeten Fotos Rechte anderer Personen oder Unternehmen nicht verletzen (Persönlichkeitsrechte, Urheberrechte etc.).

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