



ZUR PERSON

Fachbereich:	Wirtschaftswissenschaften
Studienfach:	Tourismusmanagement
Heimathochschule:	Hochschule Harz
Nationalität:	Deutsch
Praktikumsdauer (von ... bis ...):	04.03.2019 - 30.06.2019

PRAKTIKUMSEINRICHTUNG

Land:	Spanien
Name der Praktikumsrichtung:	Aldiana Club Fuerteventura
Homepage:	www.aldiana.com
Adresse:	Calle Melindraga 2, E-35626 Fuerteventura
Ansprechpartner:	Kristin Rudolph
Telefon / E-Mail:	+34 928 16 98 70

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

1) Praktikumsrichtung

Bitte beschreiben Sie kurz Ihre Praktikumsrichtung.

Der Aldiana Club Fuerteventura ist eine Anlage der gehobenen Ferienhotellerie mit 361 Zimmern und circa 250 Mitarbeitern. Der Club ist ganzjährig geöffnet und bietet seinen Gästen eine sehr vielfältige Urlaubsgestaltungsmöglichkeit durch die verschiedenen Sport- und Freizeitangebote. Das Motto von Aldiana

lautet "Urlaub unter Freunden" und wie es sich unter Freunden gehört, duzt man sich in der kompletten Anlage wodurch eine sehr familiäre Atmosphäre geschaffen wird. Die Anlage liegt im Süden Fuerteventuras direkt am Strand und der nächste Ort ist zu Fuß in circa 10 Minuten zu erreichen.

2) Praktikumsplatzsuche

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

Ich habe die Stellenausschreibung für das Praktikum online gefunden (www.aldiana-karriere.de) und mich dort auch direkt beworben.

3) Vorbereitung

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

Aldiana hat sich für mich um alles gekümmert, so dass ich nur meinen Koffer packen musste :) Und auch dafür habe ich eine Liste bekommen mit Sachen die ich einpacken sollte

4) Unterkunft

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

Die Unterkunft wurde mir von Aldiana kostenfrei zur Verfügung gestellt, daher musste ich mich im Vorfeld um nichts kümmern. Ich habe im Personaldorf in einer Wohnung gewohnt die ich mir mit einer anderen Praktikantin geteilt habe. Jede von uns hatte ihr eigenes Zimmer sodass wir uns nur das Bad und den Flur geteilt haben.



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 an der Rezeption und im Guest Service gearbeitet (40h pro Woche). Im Guest Service habe ich die An- und Abreisen vorbereiten und mitbetreut und bin dafür auch einmal die Woche an den Flughafen gefahren um die Gäste dort zu empfangen, habe für die Gäste Ausflüge und Transfere gebucht, Gästeinformationen erstellt, lost & found abgewickelt, E-Mails beantwortet und meine Kollegen beim Reklamations- und Beschwerdemanagement unterstützt.

An der Rezeption habe ich mit Oracle Hospitality Suite8-Programm gearbeitet und damit Check-in und Check-Out durchgeführt, die Telefonzentrale bedient, die Clubkarten programmiert und mich ebenfalls um die allgemeine Gästebetreuung gekümmert. Zusätzlich habe ich noch das soziale Projekt "El Capitán animal Project" unterstützt und musste einmal die Woche einen Küchendienst übernehmen. Sowohl an der Rezeption als auch im Guest Service habe ich immer mit mind. einem anderen Festangestellten zusammen gearbeitet, so dass ich mich bei Fragen oder Problemen immer an jemanden wenden konnte. Das gesamte Team war super offen und es herrschte immer eine gute Stimmung. Wir haben uns gegenseitig immer unterstützt und so ging die Zeit meistens auch schnell rum. Da wir uns alle so gut verstanden haben, haben wir außerhalb der Arbeitszeiten auch oft was zusammen unternommen und haben Ausflüge gemacht oder sind gemeinsam an den Strand gegangen.

Wenn gerade wenig los war, habe ich mir aktiv selber Aufgaben gesucht oder gefragt ob es noch etwas zu erledigen gibt. An der Rezeption gibt es für jede Schicht Checklisten die erledigt werden müssen, daran kann man sich gut orientieren und die Punkte abarbeiten.

6) Erworbene Qualifikationen

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

Ich habe gelernt, in stressigen Situationen ruhig zu bleiben. Besonders bei einer großen Anreise kann es schnell hektisch werden und die Gäste wollen möglichst schnell eingekcheckt werden aber trotzdem alle wichtigen Informationen erhalten. Jeder Gast ist anders und man muss sich immer wieder neu auf die Gäste einstellen und individuell betreuen. Dadurch war die Arbeit auch immer etwas abwechslungsreich. Außerdem habe ich gelernt, mir viele Sachen nicht so zu Herzen zu nehmen da viele verärgerte Gäste einem oft die Schuld für Dinge geben, für die man selber nichts kann. Ich habe dann immer erst versucht die Gäste zu beruhigen und Verständnis für ihre Situation zu zeigen um ihnen danach den Grund für ihr Problem zu erklären oder eine Lösung zu finden. Durch den Gästekontakt hat sich meine Menschenkenntnis ebenfalls verbessert. Ich kann mich jetzt schneller auf unterschiedliche Personen einstellen.

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?

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 diesbezüglich keine Vorbereitungen treffen.

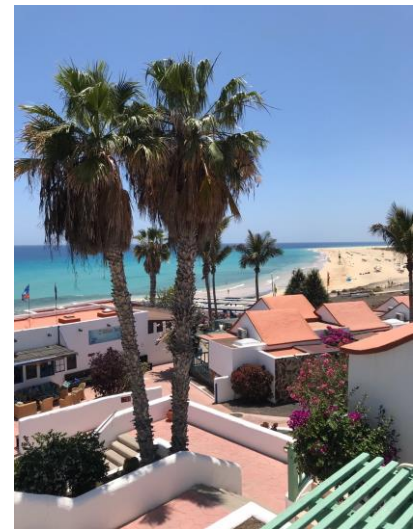
9) Sonstiges

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

10) Fazit

Wie lautet das Fazit zu Ihrem Erasmus-Praktikum?

Abschließend kann ich sagen, dass das Praktikum einer tolle Erfahrung war und ich es jederzeit wieder machen würde und Aldiana jedem als Praktikumeinrichtung empfehlen kann. Ich habe tolle Leute kennengelernt, viel gelernt und konnte vieles für die Zukunft mitnehmen. Da ich die gleichen Aufgaben wie die anderen Angestellten hatte, konnte ich einen guten Einblick in diesen Bereich der Hotellerie bekommen. Der Clubchef hat sich ebenfalls einige Male mit mir und den anderen Praktikantinnen zusammengesetzt und uns noch weitere Infos über die Hotellerie gegeben und wir konnten noch Einblick in andere Arbeitsbereiche bekommen.



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