



Bitte fügen Sie hier mindestens ein **FOTO** von Ihrem Praktikumsaufenthalt ein! Bevorzugte Motive sind Fotos der Unterkunft, des Arbeitsplatzes und Situationen bei der Arbeit. Achtung: Aus rechtlichen Gründen senden Sie uns bitte nur selbst erstellte Fotos zu!

ZUR PERSON

Fachbereich:	Wirtschaftswissenschaften
Studienfach:	Tourismusmanagement
Heimathochschule:	Hochschule Harz
Nationalität:	Deutsch
Praktikumsdauer (von ... bis ...):	17.02.2020-18.03.2020 & 1.08.2020-6.09.2020

PRAKTIKUMSEINRICHTUNG

Land:	Spanien
Name der Praktikumsrichtung:	Robinson Club Cala Serena
Homepage:	www.robinson.com
Adresse:	Av. Calo Petit 1; E-07660 Cala d'Or, Islas Baleares Mallorca
Ansprechpartner:	Malaika Reinshagen
Telefon / E-Mail:	+34 971 169 322

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

1) Praktikumsrichtung

Bitte beschreiben Sie kurz Ihre Praktikumsrichtung.

Der 125.000 m² große ROBINSON Club Cala Serena wird so, wie die meisten Clubs nicht von TUI, sondern von einem Franchise-Unternehmen namens Holiday Center S.A. geführt. Er bietet Platz für 583 Gäste, aufgeteilt auf 306 Zimmern. Der Club ist ganzjährig „for all“ und ist somit für Singles, Paare und Familien geöffnet und zeichnet sich durch das große Golf, Sport und WellFit Angebot aus. Die WellFit Oase hat eine Größe von 2.000 m², darunter den einzigen beheizten Pool und zwei verschiedene Saunen (Biosauna, Finnische Sauna). Diese Wellnessoase ist einer der größten von allen Robinson Clubs.

2) Praktikumsplatzsuche

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

Robinson hat sich Anfang September im Rahmen von TourismInsight an der Hochschule Harz präsentiert und hat durch die angebotenen Workshops im Bereich Marketing und Personalwesen, einen ersten Eindruck gewinnen. Zudem wurden bereits erste Kontakte zu den Angestellten aufgenommen. Zudem war meine Mitbewohnerin für eine Führung in der Zentrale in Hannover, dort hat sie mir eine Karte aus dem Personalrecruiting mitgebracht. Daraufhin habe ich mich direkt auf der Seite von Robinson beworben und hatte bereits zwei Wochen später die erste Rückmeldung und einen Termin für ein Gespräch.

3) Vorbereitung

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

Die Vorbereitungszeit war sehr gering, da ich erst Anfang Januar die Zusage hatte und Mitte Februar das Praktikum bereits losging. Sprachlich habe ich mich nicht wirklich vorbereitet, da die hauptsächlichste Kommunikationssprache Deutsch ist. Zudem belege ich einen Spanisch Kurs an der Hochschule und kann somit ohne größere Probleme mit dem spanischsprachlichen Personal kommunizieren.

Cluburlaub ist auch bekannt für verschiedene Mottoabende wie zum Beispiel White Night oder der ROB carpet Abend, an denen eine bestimmtes Kleidermotto gilt und vor allem für die ROBINS verpflichtend ist. Hier wurde davor für alle möglichen Abende passende Klamottenkombinationen rausgesucht, damit für jeden Anlass etwas dabei war. Notfall wurde noch bei Freunde nachgefragt, ob sie mottogetreue Kleidungsstücke haben.

Da der Hinflug selbst gebucht werden sollte, mussten Ankunft abgesprochen werden, dies verlief ohne Komplikationen.

4) Unterkunft

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

Die Unterkunft wurde von dem Unternehmen gestellt und nur wenige hundert Meter vom Betrieb entfernt. Die Unterbringung erfolgte in einem Doppel-Zimmer mit einem kleinem Bad, dass man mit insgesamt 2 weiteren Personen geteilt hat. Das Zimmer hatte eine angenehme Größe und je nach Ausrichtung des Zimmers hatte man einen Blick auf die Einfahrt und Parkplätze des Clubs oder einen Blick in den Club auf die einzelnen Häuser und konnte die vorbeigehende Menschen beobachten. Das Zimmer und Bad wurde ein Mal pro Woche gereinigt und die Handtücher ausgetauscht, aber auch nur, wenn das Zimmer ordentlich war und nichts auf dem Bett lag. Auf dem Dach waren Waschmaschinen und Trockner für die eigene Wäsche zu finden. Dinstkleidung konnten in die Wäscherei gebracht werden. Auf dem Dach gab es zu dem Sitz- und Liegemöglichkeiten, hier konnte man seine Pausen und freien Abende mit den anderen Mitarbeitern verbringen. Küche oder Ähnliches war leider nicht vorhanden, dafür wurde man mit drei Mahlzeiten am Tag im Gästerestaurant versorgt.

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?

Zu Beginn des Praktikums im Februar, wurde mir eine Patin an die Seite gestellt. Diese hat mich am Anfang in das TAC Programm eingeführt und mir alles wichtige erklärt. Das gesamte Team war sehr aufgeschlossen und immer bereit bei Schwierigkeiten zu helfen.

Außerhalb der Arbeitszeiten waren alle offen, für gemeinsame Unternehmungen. Allgemein war das Team sehr aufgeschlossen und man wurde schnell integriert. Die Arbeitsbedingungen an sich waren gut, aufgrund des Arbeitsklimas. Durch hohe Auslastung bedingte stressige Situationen sank die Stimmung und auch etwas der Ton zwischen den Mitarbeitern und auch zwischen direkter Vorgesetzten und Mitarbeiter.

Im wöchentliche Dienstplan wurde auf Mitwirken in Abendshows der ROBINS geachtet und auf Wünsche eingegangen. Zu meinem Aufgabenbereich gehörten das Auf- und Abschließen des Spas, diese Arbeit wurde mir bereits nach einem Tag zugetraut und ich habe ab da fast täglich auf- und/oder abgeschlossen. Die Haupttätigkeit war die Beratung der Gäste über Behandlungen und Produkte, sowie das Einbuchen der Termine in das TAC- Programm. Im zweiten Teil des Praktikums, war das System nicht richtig eingestellt und es musste öfter mit der Verwaltung etwas abgeändert werden. Dies war sehr aufwendig und sowohl für die Verwaltung, als auch für uns Mitarbeiterinnen an der Rezeption. Für diese Korrektur gingen fast täglich mindestens eineinhalb Stunden für die Fehlersuche und der Korrektur drauf. In den vielen Fällen konnten wir das Problem finden und das System richtig abändern. In einigen Fällen ging das jedoch nicht, da im Spa mit dem Programm TAC gearbeitet wurde und das restliche Hotel mit Protel. Die Problembehebung konnte deshalb hier nur durch die Verwaltung erfolgen.

Zu den besonders positiven Erfahrungen würde ich den Zusammenhalt des Spa-Teams sehen, denn obwohl wir keine Abteilungsleiterin hatten, haben wir fast alle Herausforderungen sehr gut gemeistert und hatten viel Spaß zusammen.

6) Erworbene Qualifikationen

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

Während des Praktikums habe ich sehr viele Telefonate in verschiedene Sprachen geführt. In Deutsch vor allem mit den Gästen, um sie über verschiedene Behandlungen zu informieren und Termine zu vereinbaren. Auch wenn es manchmal Überwindung gekostet hat Gäste anzurufen oder ein Telefonat anzunehmen, hat es mich sehr viel gelehrt und fällt mir jetzt viel leichter. Zudem habe ich auch auf Spanisch mit den Mitarbeitern aus der Technik und dem Hauskeeping gesprochen und sie über technische Probleme informiert oder einfach nur Small Talk gehalten. Hier habe ich gelernt selbstbewusster auf einer Fremdsprache zu kommunizieren und keine Angst davor zu haben Fehler zu machen.

Da es auch ein paar Beschwerden und Reklamationen gab, habe ich gelernt damit umzugehen und sich richtig und freundlich gegenüber der Gäste zu verhalten, obwohl ich das eventuell anders gesehen habe. Zudem wurde mir bewusst, dass man die Beschwerden, wie zum Beispiel über verkaufte Produkte prüfen sollte und auch eventuell selbst ausprobieren, um nicht direkt ein neues Produkt herauszugeben, da man das bereits Benutzte nicht weiter verkaufen kann und nur noch als Tester verwendet werden kann.

Eine weitere Fähigkeit, die erworben wurde, war das Benutzen einer für mich neuen Software TAC. Dieses Buchungsprogramm speziell für Spas und Wellnessunternehmen ist gut, sodass man relativ schnell mit dem Basics klakommt und Termine einbuchen kann. Umso länger man sich mit dem Programm befasst, desto mehr erfährt man und erlernt neue Dinge. Nach etwa einem Monat konnte ich nicht nur Termine einbuchen, ändern und raus löschen, sondern auch die Tagesabrechnung und Informationen wie das Abrufen der Zimmernummer oder die Erstellung des Arbeitsplans beziehungsweise die Monatsabrechnung mit den ganzen finanziellen Angaben. Egal, ob es die Verkäufe oder die räumliche Ausnutzung war, konnte ich alles einsehen und hatte somit am Ende eine große Herausforderung, diese Dinge pflichtbewusst zu erstellen.

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?

Man muss normalerweise eine Arbeitserlaubnis mit Hilfe der Personalabteilung beantragen, um eine spanische NIT(Steuernummer) zu erhalten. Da ich jedoch nur ein Praktikum und dann auch noch über ERASMUS absolviert habe, musste ich nicht bei den spanischen Behörden angemeldet werden und konnte gleich starten. Wenn man länger als ein paar Monate bleibt, sollte man sich schon in Vorhinein über verschiedene Banken erkunden und dort sein Gehalt überweisen lassen, da es so leichter ist, zu bezahlen und Geld abzuheben.

9) Sonstiges

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

Man absolviert bei Robinson nicht nur seine 8 Stunden normale Arbeitszeit, sondern hat auch noch andere Aufgaben, wie zum Beispiel Kochdienste oder das Mitwirken bei Shows. Dies führt dazu, dass man schnell mal 12 Stunden am Tag "arbeitet". Es ist noch zu sagen, dass wenn man im Club ist, egal an den freien Tagen oder mit Button, ist man immer Ansprechpartner für die Gäste. Man sollte außerdem kein Problem haben Menschen anzusprechen und mit ihnen Small Talk zu halten, denn man isst mit den Gästen. Man sollte seine freien Tage nutzen, um mal raus aus dem Club zu kommen und die Insel zu erkunden.

10) Fazit

Wie lautet das Fazit zu Ihrem Erasmus-Praktikum?

Das Praktikum war durch die langen Tage teilweise sehr anstrengend. Es war aber auch interessant in ein solch großen Unternehmen rein zuschnuppern und einmal die Abläufe, von denen man sonst nichts mitbekommt zu erfahren.

Einverständniserklärung:

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

Ich erkläre mich damit einverstanden, dass sowohl das Leonardo-Büro Sachsen-Anhalt als auch dessen Partnerhochschulen in Sachsen-Anhalt diesen Erfahrungsbericht zur Bewerbung des Auslandspraktikums und zur Imagepflege nutzen dürfen (Veröffentlichung von Text und Fotos über soziale Netzwerke, z.B. Facebook, Twitter, Instagram): ja nein

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 julia.schubert@ovgu.de!

Mögliche Dateiformate: [.doc], [.docx], [.rtf], [.odt].