

# ERASMUS + Erfahrungsbericht

---



## **ZUR PERSON**

Fachbereich:	<b>Wirtschaftswissenschaften</b>
Studienfach:	<b>Tourismusmanagement</b>
Heimathochschule:	<b>Hochschule Harz</b>
Name, Vorname:	---
E-Mail:	---
Praktikumsdauer:	<b>01.03.2017 – 15.08.2017</b>

## **PRAKTIKUMSEINRICHTUNG**

Land:	<b>Spanien, Gran Canaria</b>
Name der Praktikumsrichtung:	<b>Gloria Palace San Agustin Thalasso &amp; Hotel</b>
Homepage:	<a href="http://www.gloriapalaceth.com">www.gloriapalaceth.com</a>
Adresse:	<b>Calle las Margaritas, S/N, 35100 San Bartolomé de Tirajana, Las Palmas, Spanien</b>
Ansprechpartner:	---
Telefon/E-Mail:	<b>+34 928 12 85 00</b>

## **ERFAHRUNGSBERICHT**

### **1) Praktikumseinrichtung**

*Bitte beschreiben Sie kurz Ihre Praktikumseinrichtung.*

Das Hotel Gloria Palace San Agustin gehört zu einer Gruppe von 4 Hotels auf den Kanarischen Inseln. Es ist eine 4 Sterne Einrichtung und beinhaltet ein Thalasso Zentrum. Es verfügt über 446 Zimmer und wenn es ausgebucht ist beherbergt es circa 1.000 Gäste. Buchungsmöglichkeiten sind All Inclusive oder Halbpension. Der größte Teil der Urlauber kommt hier aus Deutschland, Großbritannien und Spanien, abhängig von der Saison und Ferienzeiten.

### **2) Praktikumsplatzsuche**

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

Eine Studienkollegin hatte sich bei dem Hotel beworben und es mir empfohlen, da ihr der Platz zugesagt wurde, aber nicht gut genug gefiel. Websites habe ich nicht genutzt.

### **3) Vorbereitung**

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

Sinnvoll wäre die Spanische Sprache grundlegend zu beherrschen, da viele Spanische Gäste vor Ort das erwarten und es die Kommunikation zwischen den Abteilungen erleichtert. Auch grundlegende Kenntnisse der Insel sind von Vorteil um Empfehlungen an Gäste weiterzuleiten oder Webbeschreibungen zu geben, beides ist jedoch nicht zwingend notwendig. Die wichtigere Sprache ist Englisch, da das auch die meisten Urlauber beherrschen sowie ein Großteil des Personals. Und die Insel ist nicht sehr groß, man kann viel durch Google herausfinden und natürlich auch während des Praktikums noch erkunden. Aus organisatorischer Sicht sind vorhergehende Praktika im Hotelgewerbe natürlich von Vorteil allerdings auch nicht zwingend erforderlich.

### **4) Unterkunft**

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

Eine Unterkunft wurde vom Hotel gestellt. Es handelte sich hierbei um ein Zimmer direkt im Hotel in einem abgegrenzten Bereich, in welchem keine Gäste untergebracht sind. Dort sind alle Praktikanten beherbergt und man teilt sich das Zimmer je nach Anzahl der Praktikanten mit bis zu 3 weiteren Personen.

### **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 hatte mich auf eine Stelle in den Public Relations beworben. Um grundlegendes Wissen über das Hotel zu erlernen (Was befindet sich wo? Wann öffnet das Restaurant? Wie teuer ist der Thalassobereich? Usw) absolviert man die ersten zwei Wochen an der Rezeption. Hier wurde mir jedoch kein Mentor zugeteilt, da das nicht meine eigentliche Arbeitsstelle war. Dadurch hat sich die Eingewöhnung schwierig dargestellt, da natürlich alle viel zu tun hatten und niemand sich für mich verantwortlich fühlte. Wenn ich Fragen oder Probleme mit Gästen hatte wurde sich natürlich trotzdem gekümmert, allerdings hatte man dadurch ständig wechselnde Ansprechpartner an die man sich wenden musste/konnte/sollte.

In den Public Relations selbst war mein Mentor immer hilfsbereit, sehr verständnisvoll und kümmerte sich sehr gut um mich. Er fragte mehrmals täglich ob ich Fragen oder Probleme hätte, bei denen er mir helfen könnte, hatte immer ein offenes Ohr und war für Ideen meinerseits offen. Für meine Arbeitskollegin dort galt das Gleiche. Man hat sich wohl gefühlt und konnte so alle Aufgaben und Herausforderungen schnell und gezielt meistern. Der größte Teil der Aufgaben bestand darin, die Zufriedenheit der Gäste zu gewährleisten. Durch Kontrollanrufe, Befragungen im Restaurant oder direkte Bearbeitung von Beschwerden die bei den Public Relations oder der Rezeption eingingen. Man hatte eine 5 Tage Arbeitswoche und arbeitete 8 Stunden pro Tag mit 30 Minuten Pause.

## 6) Erworbene Qualifikationen

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

Ich habe meine sehr schlechten Spanischkenntnisse ausbauen können, sowie mein Englisch enorm verbessern können. Das bezieht sich sowohl auf den Wortschatz sowie Satzbildung und Aussprache. Des Weiteren habe ich mehr über Konfliktlösung und Kommunikationsfähigkeiten gelernt. Natürlich auch wesentliche Dinge wie Abläufe innerhalb eines Hotel oder die Zusammenarbeit der unterschiedlichen Abteilungen und Aufgabenverteilung. Außerdem erlernte ich Fachwissen über interne Buchungssysteme und –Abläufe.

## 7) Sonstiges

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

Ein Praktikum in diesem Hotel ist sehr hilfreich für Auslandserfahrungen, Sprachkenntnisse und auch die eigene persönliche Entwicklung. Die Arbeit ist abwechslungsreich und fordernd, allerdings mit guten Kollegen zu bewältigen. Wer die Möglichkeit oder das Geld hat, dem empfehle ich, sich eine eigene Wohnung in der Nähe zu suchen, um etwas Alltagsabwechslung haben und auch mal aus dem Hotelkomplex rauszukommen.

## 8) Fazit

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

Es war ein sehr spannendes, abwechslungsreiches halbes Jahr und ich habe viel über die Arbeit in einem Hotel aber noch mehr über mich selbst gelernt. Ich bin froh, dass meine Hochschule mir solch ein Auslandspraktikum ermöglicht hat und Erasmus mich darin unterstützt hat.

