ERASMUS + Erfahrungsbericht

[zur Veröffentlichung auf unserer Webseite]

ZUR PERSON

Fachbereich:	**Wirtschaftswissenschaften**
Studienfach:	**Tourismusmanagement**
Heimathochschule:	**Hochschule Harz**
Nationalität:	**deutsch**
Praktikumsdauer *(von … bis …)*:	**13.08.2021 - 13.02.2022**

PRAKTIKUMSEINRICHTUNG

Land:	**Türkei**
Name der Praktikumseinrichtung:	**Limak Arcadia Sport & Resort**
Homepage:	**https://www.limakhotels.com/limak-arcadia-sport-resort-hotel**
Adresse:	**Belek, Orta, Belek Cd., 07503 Serik/Antalya**
Ansprechpartner:	**Ünsal Arpaci**
Telefon / E-Mail:	**uarpaci@limakhotels.com**

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

1) Praktikumseinrichtung

Bitte beschreiben Sie kurz Ihre Praktikumseinrichtung.

Ich habe mein Praktikum im 5-Sterne Hotel Limak Arcadia Sprt & Resort gemacht. Dabei habe ich in der Gästebetreuung gearbeitet und dementsprechend viel Kontakt mit den Gästen gehabt. Das Hotel liegt in der türkischen Stadt Belek, welche 40 Kilometer von Antalya entfernt liegt. Die Innenstadt von Belek ist ungefähr 1,4 Kilometer entfernt. Neben dem Hauptgebäude des Limak Arcadias gibt es auch mehrere Nebengebäude mit Zimmern und einen Strand, welcher direkt am Gelände liegt.

2) Praktikumsplatzsuche

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

Ich habe meinen Praktikumsplatz durch die Internetseite erasmusintern.org gefunden. Ich kann die Seite definitiv nur empfehlen, da man direkt seine Bewerbungsunterlagen hochladen kann und nur noch den Unternehmen schreiben muss.

3) Vorbereitung

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

Vor meinem Praktikum war ich noch nie in der Türkei, weshalb ich keine Erfahrungen mit dem Land, der Sprache und den kulturellen Unterschieden bei den Menschen hatte. Da ich bereits vorher wusste, dass so gut wie alle Englisch sprechen, habe ich mich sprachlich gesehen auch nicht auf das Land vorbereitet. Allgemein habe ich aufgrund von Covid meine Bestätigung, dass ich angenommen wurde, recht spät bekommen, wodurch ich nicht viel Zeit für viele Vorbereitungen hatte.

4) Unterkunft

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

Da ich in einem Hotel mein Praktikum absolviert habe, habe ich Unterkunft und Verpflegung als Kompensation bekommen. Dadurch musste ich nicht selber nach einer Unterkunft suchen. Jedoch sollte man in einem Land, in dem man die Muttersprache nicht beherrscht, am besten das jeweilige Unternehmen um Unterstützung bei der Unterkunftssuche bitten.

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?

Wie zuvor erwähnt habe ich in der Gästebetreuung gearbeitet. Dazu gehörte einerseits der direkte Kontakt mit den Gästen, andererseits aber auch viel Arbeit am Schreibtisch. Ich musste für die Gäste ein Ansprechpartner bei jeglichen Problemen aber auch bei positiven Rückmeldungen sein. Dazu gehörte auch das Willkommen heißen beim Check-In und Rundgänge durch sowohl das Gebäude als auch den Außenbereich. Am Schreibtisch hatte man auch Kontakt zu den Gästen, hier jedoch meist indirekt. Natürlich sind auch einige Menschen zum Schreibtisch gekommen, um mit uns zu reden oder eine Reservierung für eines der A La Carte Restaurants zu machen oder einen unserer Strand Pavillons im Sommer. Wir haben auch bei organisatorischen Problemen, vor allem der Einreiseanmeldung für Deutschland, geholfen. In der Spätschicht war ein Teil der Aufgaben auch mit den Gästen, mit denen wir bisher noch keinen Kontakt hatten, zu telefonieren. Des weiteren haben wir in der Spätschicht auch in den A La Carte Restaurants mit den Gästen, die dort gegessen haben, gesprochen. Abgesehen davon hatten wir am Schreibtisch eher indirekten Kontakt in Form von der Beantwortung von Online Reviews auf Seiten wie HolidayCheck oder TripAdvisor und der Beantwortung von E-Mails. Außerdem hat mir mein Manager die Beantwortung von Reklamationsanfragen anvertraut, was, für mich persönlich, mit eine der spannendsten und spaßigsten Aufgaben war. Aber ich habe natürlich auch weniger spannende Extra Aufgaben bekommen, wie zum Beispiel die Führung einer Liste mit den Namen der Gäste, die eine positive Online Bewertung geschrieben haben.

Am Anfang des Praktikums wurde mir vieles erklärt, nicht nur technisch sondern auch im Bezug auf was ich sagen kann und was nicht. So sollte man zum Beispiel keine Versprechungen machen. Dabei wurde mir viel von den Festangestellten erklärt, aber auch von den anderen Studierenden und Praktikanten, die aus den verschiedensten Ländern da waren. Ich habe mich recht schnell in das doch recht kleine Gästebetreuungsteam eingefunden und integriert, was bei den zum größten Teil sehr herzlichen Menschen auch nicht schwer fiel. Natürlich gibt es immer Menschen, mit denen man sich weniger gut versteht oder schlechter zusammen arbeitet als mit anderen aber im Großen und Ganzen habe ich mich sehr wohl gefühlt. Neben dem Team der Gästebetreuung habe ich mich auch sonst ganz gut integriert. Da wir eng mit den Leuten der Rezeption zusammen arbeiten, habe ich mich auch mit den Menschen dort gut verstanden und wurde auch vom Rezeptionsmanager gefragt, ob ich nicht lieber bei ihnen mitarbeiten würde.

Die Arbeitsbedingungen während meines Praktikums waren extrem gut. Ich hatte zwei Tage die Woche frei und an den anderen Tagen entweder Früh- oder Spätschicht, die beide jeweils acht Stunden lang gingen. Dabei hatte ich viel Spielraum bei dem, was ich gemacht habe und wann ich was gemacht habe.

Was mir extrem positiv aufgefallen ist, dass mein Manager zum Ende meines Praktikums hin so viel Vertrauen in mich hatte, dass ich einzelne Schichten auch alleine übernehmen durfte. Natürlich gab es auch negative Ereignisse und stressige Tage aber das Positive, was ich aus dem Praktikum für mich ziehen konnte, überwiegt das Negative bei weitem. So war eigentlich mit das Schönste immer, wenn die Gäste sehr dankbar waren und einem zum Teil auch gesagt haben, dass man ihren Urlaub verbessert hat. Die einzigen negativen Erfahrungen, die ich gemacht habe, waren zumeist mit Gästen, die mir leid taten. So gab es zum Beispiel eine ältere Dame, die direkt bei der Ankunft aus dem Bus gefallen ist, sich die Hüfte gebrochen hat und die erste Woche ihres Urlaubs im Krankenhaus verbringen musste. Aber auch Gäste, die sich selber für sehr wichtig gehalten haben, waren zumeist eher negativ. So gab es zum Beispiel ein deutsches Ehepaar, welches schon oft im Limak Arcadia war und zu mir in unserem ersten Gespräch gesagt haben, dass ich öfter mit ihnen reden sollte, da sie hier schon Stammgäste sind. Nachdem ich ihnen erklärt habe, dass ich zu dem Zeitpunkt erst drei Monate da war, meinten sie ich hätte schon vorher rausfinden müssen, wer sie sind. Neben den positiven und negativen Erfahrungen gab es auch im Nachhinein sehr skurile oder witzige Geschehnisse. So musste ich zum Beispiel an einem Abend ein stark betrunkenes, deutsches Ehepaar zu ihrem Zimmer begleiten, da Sie vergessen hatten, wo dieses liegt. Außerdem gab es sehr viele deutsche Gäste, die mich gefragt haben woher ich so gut deutsch kann. Die meisten haben dann interessiert nachgefragt, wo genau ich her komme oder warum ich in der Türkei arbeite aber es gab auch einige, die dann mehrfach nachgefragt haben ob ich Familie aus der Türkei habe oder mit einem türkischen Mann durchgebrannt bin, was immer sehr skuril war.

6) Erworbene Qualifikationen

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

Eine Fähigkeit, die ich während meines Praktikums definitiv verbessert habe, ist das auf Menschen zugehen und mit ihnen reden. Allgemein das Reden mit Menschen hat sich bei mir stark verbessert, sowohl auf deutsch als auch auf englisch. Auch der Umgang mit Menschen auf einer professionellen Ebene ist etwas, dass mir nun nach dem Praktikum deutlich leichter fällt. Eine wichtige Qualifikation, welche sich bei mir verbessert hat, ist das Arbeiten am Computer, sowohl was die Schnelligkeit beim Tippen angeht als auch die Arbeit mit zum Beispiel Excel. Auch das selbstständige Arbeiten und Verantwortung übernehmen fällt mir inzwischen leichter.

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?

In der Türkei braucht man ein Arbeitsvisum, wenn man länger als drei Monate am Stück dort arbeiten möchte. Da es gegebenenfalls recht lange dauern kann, alleine mit dem Termin für einen Visumsantrag, sollte man das so schnell wie möglich organisieren. Dabei sollte man sich an das nächstgelegene türkische Konsulat wenden und man muss auch in Coronazeiten mit allen Unterlagen dort persönlich hin.

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?

9) Sonstiges

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

Falls jemand weitere Fragen zu meinem Praktikum oder Interesse an einem Praktikum im Limak Arcadia hat und Hilfe benötigt bei der Kontaktaufnahme zu jemandem vom Hotel, kann derjenige mir gerne eine Mail an melissafuhrmann1999@gmail.com senden.

10) Fazit

Wie lautet das Fazit zu Ihrem Erasmus-Praktikum?

Als Fazit kann ich sagen, dass ich durch das Praktikum viel gelernt habe, nicht nur über die Hotellerie sondern auch vieles, dass in anderen Zweigen des Tourismus für mich persönlich bestimmt nützlich sein wird. Außerdem konnte ich mich durch die gesammelten Erfahrungen auch selber weiter entwickeln und habe Fortschritte gemacht, die ich ohne dieses Praktikum entweder erst später in meinem Leben oder gar nicht gemacht hätte. Es herrscht ein extrem positives Arbeitsklima und sowohl das Team von der Gästebetreuung als auch jegliche Menschen von anderen Abteilungen, seien es die Leute von der Rezeption, die Kellner oder das Housekeeping Personal, sind sehr freundlich und nehmen einen gerne bei sich in der Mitte auf. Ich kann allen, die Tourismus oder ähnliches studieren, wirklich wärmstens empfehlen ihr Praktikum im Limak Arcadia Sport & Resort zu absolvieren.

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].