



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

ZUR PERSON

Fachbereich: **Wirtschaft**
Studienfach: **Betriebswirtschaftslehre**
Heimathochschule: **Hochschule Magdeburg-Stendal**
Name, Vorname
(freiwillige Angabe): ---
Nationalität: ---
E-Mail (freiwillige Angabe): ---
Praktikumsdauer (von ... bis ...): **15.03 bis 15.08. 2018**

PRAKTIKUMSEINRICHTUNG

Land: **Spanien**
Name der Praktikums Einrichtung: **Hotel Relaxia Lanzasur Club**
Homepage: **<https://www.relaxia.net/es/hoteles/lanzasur-club/>**
Adresse: **Av. de Gran Canaria, s/n, parcela 26
Montaña Roja, 35580 Playa Blanca, Yaiza, Lanzarote, Las
Palmas, España
Cómo llegar**
Ansprechpartner: **Alejandro Nordin**
Telefon / E-Mail: ---

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

1) Praktikums Einrichtung

Bitte beschreiben Sie kurz Ihre Praktikums Einrichtung.

Bei meiner Praktikums Einrichtung handelt es sich um ein Hotel der drei Sterne Kategorie. Das Hotel besitzt 228 Bungalows und bietet Platz für bis zu 750 Personen. Die Angestelltenzahl beziffert sich auf ca 70 Personen. Die verschiedenen Abteilungen sind: Direktion, Rezeption, Sauberkeit, Hausmeister, Restaurant, Essen, Animation und Gärtner.

2) Praktikumsplatzsuche

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

Ich habe mein Auslandspraktikum über die Internetseite: <https://s-w-e-p.com/es/>. Die Kosten beliefen sich auf 390€.

3) Vorbereitung

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

Durch einen Kurs mit dem Namen interkulturelles Management und Erfahrungsberichte andere Praktikanten.

4) Unterkunft

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

Die Unterkunft diente wirklich nur zum Schlafen, es war immer sehr warm im Zimmer und bei teilweise drei Personen im Zimmer z.T. unerträglich. Es wurden zwar Ventilatoren bereitgestellt, aber das half bei der Konstruktion der Fenster etc nicht wirklich. Es hätte allerdings noch schlimmer sein können. Wir haben ein sauberes Zimmer vorgefunden und auf Nachfrage konnte ich meine Matratze auch wechseln.

5) Internationale Studierende (Nicht-EU-Staaten)

Welche Vorbereitungen mussten Sie in Bezug auf Visum, Arbeits- und Aufenthaltserlaubnis treffen? Gibt es empfehlenswerte Links oder andere Tipps?

6) 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 begann mein Praktikum an der Rezeption, wo ich verschiedene Aufgaben, wie Check-Ins, Reservierungsbestätigungen, sämtliche Fragen der Gäste zu bearbeiten hatte. An der Rezeption läuft alles zusammen, daher wird es auch das "Gehirn" eines Hotels genannt. Von hier werden die einzelnen Departamentos koordiniert und man ist der Erste und Letzte Ansprechpartner im Hotel für die Gäste. Nach ca 2 Monaten habe ich die Aufgaben im Bereich der Calidad (Qualität) aufgenommen. Hier war meine Bewegungsfreiheit grösser, allerdings auch die Aufgaben andere. So bearbeitete ich die Beschwerden der Gäste durch Nachfragen und dokumentieren der einzelnen Fälle. Es gibt hier im Hotel die sogenannten "Happysense" Maschinen, drei Smileys und bei rot kann seine Zimmernummer hinterlegt werden und der grobe Grund. Die habe ich später telefonisch oder schriftlich kontaktiert und die Ergebnisse meinem Vorgesetzten mitgeteilt. Desweiteren habe ich die Bereiche: Guest Relation, Public Relation, Promotion und Qualitätsmanagement kennengelernt und unter dem Motto "Control the service" gearbeitet. Selbstverständlich habe ich dabei auch tatkräftig mitgearbeitet, bis mein Hemd z.T. komplett durchgeschwitz war. Das heisst im Restaurant habe ich dafür gesorgt bzw unterstützend in der Küche die frischen Gläser auf Tablett angeordnet, weil die Kellner z.T. keine Zeit dafür hatten. Es gab von sämtlichen Seiten freundliche und dankbare Worte für meine Arbeit, was ich in diesem Masse so auch nicht gewöhnt war. Es ist halt Arbeit. Doch die freundlichen Kollegen in sämtlichen Abteilungen haben meinen Aufenthalt und die Zeit hier so besonders gemacht und dafür bin ich sehr dankbar.

7) Erworbene Qualifikationen

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

Den Umgang mit Stress, in stressigen Situationen die Ruhe zu bewahren und für die Angestellten ein Vorbild und Ruhepohl zu sein. Desweiteren habe ich meine Sprachfähigkeiten verbessert und z.T. neue aufgebaut.

8) Sonstiges

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

Das Praktikum in dieser Einrichtung sieht bei jedem Trainee anders aus, das muss man wissen bzw sich darauf einstellen. Du wirst immer an der Rezeption anfangen und je nach dem, wie du dich anstellst kannst

du wechseln in die Direktion oder du bleibst länger dort. Ich hatte mich nur auf max 2 bis 4 Wochen PR, Quality eingestellt und dachte es wird hauptsächlich die Rezeption werden. Dem war dann wohl nicht so.

9) Fazit

Wie lautet das Fazit zu Ihrem Erasmus-Praktikum?

Ich habe wirklich eine Menge gelernt sowohl in sprachlicher Hinsicht als auch auf der Berufsebene des Hotel Managers. Das koordinieren der verschiedenen Abteilungen und der Austausch im Montagsmeeting hat mir sehr gut gefallen. Ich habe jetzt eine Vorstellung davon, was es heißt ein Hotel zu managen. Es ist zwar noch ein guter Weg zu gehen bis ich dies evtl eines Tages mal selbst dauerhaft ausübe, jedoch hat mich dieses Praktikum bestärkt in diese Richtung weiter Ausschau zu halten.

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