

Erfahrungsbericht Erasmus-Praktikum

		Gastland	Spanien
Studienfach	Romanistik	Zeitraum	01.10.19-29.02.2020
Semester		Wohnform	

Angaben zur Praktikumsseinrichtung	
Name der Einrichtung	Hotel Fuerte Marbella
Anschrift	Calle El Fuerte s/n, 29602 Marbella, Spanien
Homepage	www.fuertehoteles.com
E-Mail	Pr.fm@fuertehoteles.com
Kurzbeschreibung der Einrichtung	4-Sterne Hotel
Ihr Tätigkeitsbereich	Guest-Relations-Department: Beschwerdemanagement, Check-In, Begrüßung, Buchungen

Bitte beantworten Sie alle Fragen möglichst ausführlich und berücksichtigen Sie die folgenden formalen Kriterien:

- **Schriftgröße:** 11 (Calibri); Zeilenabstand: 1,0
- **Umfang:** mind. 1300 Wörter (Überschriften, Fragen, Tabelle und Fotos nicht inbegriffen). Kürzere Berichte werden nicht akzeptiert.
- **Abgabe:** spätestens einen Monat nach Rückkehr
- Bitte schicken Sie Ihren Erfahrungsbericht als Word-Dokument an auslandspraktika@hhu.de

Praktikumssuche & Vorbereitung

Wie haben Sie Ihre Praktikumsstelle im Ausland gefunden? Wie haben Sie sich auf den Auslandsaufenthalt vorbereitet? Welche organisatorischen Schritte mussten Sie beachten? Gab es Schwierigkeiten und wie haben Sie sie gelöst? Was kann die Vorbereitung erleichtern? (ca. 300 Wörter)

→ Ich erhielt die Zusage für das Praktikum durch eine Agentur, die studentische Praktika an Hotels auf den Kanaren, dem spanischen Festland, Malta, den griechischen Inseln und auf Costa Rica vermittelt. Dafür bezahlte ich eine Vermittlungsgebühr. Ich bewarb mich bereits Ende März des vergangenen Jahres bei der Agentur, indem ich ein Formular ausfüllte und ihnen meinen Lebenslauf in spanischer Sprache schickte. Nach einem kurzen Skype-Gespräch bekam ich etwa zwei Monate später den Vorschlag des Hotel Fuerte Marbella.

Im Voraus hatte ich mich für die Marketing-Abteilung beworben, und endete schließlich in der PR-Abteilung, die sich letztendlich als Gästebetreuung verstehen lässt, womit ich aber zufrieden bin. Mit den Verantwortlichen des Hotels stand ich vorher nicht in Kontakt, bis auf eine kurze E-Mail mit Informationen bezüglich meiner Ankunft.

Meine Motivation für die Wahl des Praktikums oblag zum einen meiner Leidenschaft für die Hotellerie- und Tourismusbranche, sowie dem Wunsch, nach Abschluss des Studiums in Andalusien zu arbeiten, weshalb ich Marbella als Praktikumsort aussuchte. Zuvor absolvierte ich ein Praktikum in

Buenos Aires in einer Beratungsagentur für Hotels, wodurch ich auf den Geschmack gekommen bin, in einem Hotel zu arbeiten. Im Jahr 2010 absolvierte ich bereits ein Schülerpraktikum in einem Hotel der Pullman-Kette. Persönlich bevorzuge ich kleinere Boutique-Hotels, jedoch sind große Hotelketten abwechslungsreicher und daher eher geeignet für ein Praktikum während des Studiums. Außerdem arbeitete ich in Köln zeitweise als Servicekraft im Hyatt Hotel, welches mich vom Standard her sehr an die Fuerte-Kette erinnerte, wobei das Hyatt Hotel eher für Business-Gäste gedacht ist; im Fuerte Hotel finden jedoch ebenfalls regelmäßige Firmenevents in den dafür vorgesehenen Räumlichkeiten statt.

Unterkunft

Wie haben Sie sich die Unterkunft organisiert und wie bewerten Sie sie? Wie gut kamen Sie von Ihrer Unterkunft zur Praktikumsrichtung und wie gut zu anderen Zielen? (ca. 200 Wörter)

→ Während des Praktikums enthielt ich keine entgeltliche Entschädigung, jedoch durfte ich dreimal täglich in der Kantine des Hotels essen und kostenlos in einem Appartement in der Nähe wohnen. Jedoch bin ich nach zwei Monaten aus dieser Wohnung ausgezogen, da sie sehr renovierungsbedürftig und schmutzig war und ich mich dort nicht wohlfühlte. Demnach habe ich in den darauffolgenden Monaten in einem preisgünstigen Zimmer in einem mehrstöckigen Haus mit anderen Einwanderern gewohnt und hatte dort mehr Privatsphäre und vor allem mehr Platz sowie eine saubere und moderne Unterkunft. Beide Unterkünfte waren zentral gelegen und befanden sich in unmittelbarer Nähe bzw. ca. 20 Minuten Fussweg vom Hotel entfernt. In die Innenstadt brauchte man nur drei bzw. 15 Minuten zu Fuss, zum örtlichen Busbahnhof, von dem ich regelmässig in grössere Städte gefahren bin, gelangte man in 20 bzw. 10 Minuten. In Marbella kann man das Meiste fussläufig oder mit den Nahverkehrsbussen erreichen, die übrigens für Anwohner kostenlos sind.

Tätigkeit

Was waren Ihre Aufgaben während der Arbeitszeit? Wurden Ihre Erwartungen an Ihren Lernfortschritt erfüllt? Konnten Sie dabei im Studium oder in bisherigen praktischen Erfahrungen Erlerntes umsetzen? Wie gut war der Kontakt zu Ihren Kollegen? Was hat Ihnen besonders gut gefallen und was weniger gut? (ca. 300 Wörter)

→ Meine Tätigkeitsschwerpunkte waren überwiegend in der Gästebetreuung, einige Aufgaben sind aber auch vergleichbar mit Tätigkeiten im PR-Bereich. Die wöchentliche Arbeitszeit betrug 40 Stunden, mit der Frühschicht von 8:30 – 16:30 und der Spätschicht von 13:00 – 21:00 sowie zwei aufeinanderfolgenden freien Tagen pro Woche, die aber nicht unbedingt ein Wochenende waren. In der Frühschicht war es meine Aufgabe, die Gäste am Empfangsbereich des Hotelrestaurants zu begrüßen, nach der Zimmernummer zu fragen und in einigen Fällen, zum Beispiel wenn sie am Tag vorher angereist waren, nach dem Wohlbefinden zu fragen. Danach erledigte ich einige bürokratische Aufgaben; zum Beispiel trug ich in eine Excel-Tabelle die Beschwerden der Gäste ein und außerdem, ob etwas verkauft wurde, wie zum Beispiel Ausflüge oder eine Reservierung für das Abendessen.

Außerdem erstellte ich täglich einen Informationsbericht zu den Events und weiteren wichtigen Ereignissen im Hotel des folgenden Tages. Ich verschickte Emails an Gäste, die über booking.com gebucht hatten, da diese Gäste für die Bewertungen des Hotels besonders wichtig waren und druckte Gutscheine aus für diejenigen, die an dem jeweiligen Tag Geburtstag hatten.

Des Weiteren unterstützte ich meine Kolleginnen bei den täglichen Events, die in den dafür vorgesehenen Sälen des Hotels stattfanden und war für die Teilnehmer des Events

Ansprechpartnerin. Zur speziellen Gästebetreuung wurden regelmäßig besondere Veranstaltungen abgehalten, für die wir die Designs aussuchten. Gäste, die ein besonderes Paket gebucht hatten, empfingen wir persönlich und gaben ihnen eine kurze Einweisung sowie einige Gutscheine sowie weitere Informationen in einem separaten Brief. Dies erhielten Gäste mit dem normalen Paket nicht.

Durch den täglichen Kontakt zu internationalen Gästen konnte ich meine Sprachkenntnisse deutlich verbessern. Ich habe außerdem gelernt, mit verschiedenen hotelinternen Programmen zu arbeiten, die mit Sicherheit auch in anderen Hotels benutzt werden. Durch die Tätigkeit hat mir die Arbeit im Hotelbereich immer mehr Spaß gemacht, sodass ich mir besser vorstellen kann, später einmal in dieser Branche zu arbeiten. Auch meine Offenheit gegenüber Fremden ist besser geworden. Insgesamt glaube ich, dass sich das Praktikum hinsichtlich meiner beruflichen Zukunft, meiner persönlichen Entwicklung und meinen sozialen Fähigkeiten besonders gelohnt hat.

Leben und Freizeit

Welche Eindrücke haben Sie von Ihrem Gastland (Kultur, Lebensgewohnheiten, Arbeitsbedingungen) gewonnen? Wie hat es Ihnen gefallen, in dieser Stadt zu leben? Welche Orte sollte man gesehen haben? Konnten Sie Kontakte zu Einheimischen aufbauen und wie? Was kann man in der Freizeit unternehmen? Wie hoch sind die Lebenshaltungskosten? (ca. 300 Wörter)

→ Spanien als Gastland kannte ich durch bisherige Auslandsaufenthalte schon recht gut und fühle mich dort auch heimisch. Gerade Andalusien ist durch das perfekte Klima und die Nähe zu sowohl Strand als auch Bergen und anderen Landschaften für mich unschlagbar. Marbella ist eine mittelgroße Stadt mit direktem Strandabschnitt, an einer beeindruckenden Gebirgskette gelegen und in unmittelbarer Nähe zu der Großstadt Málaga. Von dort aus kann man jegliche Ausflugsmöglichkeiten innerhalb Andalusiens oder des gesamten spanischen Festlands unternehmen. Die Lebenshaltungskosten in Spanien allgemein sind im Durchschnitt etwas niedriger als in Deutschland, allerdings sind die Gehälter dort auch um einiges niedriger als in Deutschland. Auch nach Marokko gibt es günstige Fährverbindungen ab mehreren Häfen in Andalusien. Kontakte habe ich hauptsächlich zu meinen Arbeitskollegen aufgebaut, die oft in meinem Alter waren und mit denen ich auch in meiner Freizeit viel unternommen habe. Natürlich kann man viele Strandaktivitäten machen, aber auch in die Berge fahren oder sich in der Innenstadt zum Abendessen verabreden. Die Outdoor-Aktivitäten sind sehr vielseitig und oft kostengünstig oder sogar umsonst.

Anerkennung

Inwieweit wird das Praktikum von Ihrer Heimatuniversität anerkannt? Welche Voraussetzungen gibt es, damit die Anerkennung klappt? Was muss man bei den Formalitäten beachten? (ca. 200 Wörter)

→ Für eine Anerkennung im Wahlpflichtbereich muss ein (Auslands-)praktikum folgende Voraussetzungen erfüllen: Es muss ein mindestens zweimonatiges Praktikum mit einer wöchentlichen Stundenarbeitszahl von ca. 40 Stunden haben. Das Praktikum sollte einen Bezug zum Romanistikstudium haben. Im Anschluss muss ein 15-seitiger Praktikumsbericht geschrieben werden. Die zuständige Dozentin verbucht dann die Leistungspunkte im Studierendenportal. Dafür gibt es zehn CP und man ersetzt dadurch ein gesamtes Modul.

Fazit & Ausblick

Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit Ihrem Auslandsaufenthalt? Wurden Ihre Erwartungen erfüllt? Was hat Ihnen besonders gut gefallen, was gar nicht? Inwieweit hat das Praktikum Ihre akademischen und beruflichen Pläne beeinflusst? Wie geht es jetzt für Sie weiter? (ca. 200 Wörter)

→ Insgesamt hat mir die Zeit in Spanien gefallen, das Praktikum an sich würde ich allerdings nicht in der Form weiterempfehlen, da man schon nach kurzer Zeit nichts neues mehr dazu lernt und keine Verantwortung übernehmen kann. Ich kann mir dennoch für eine Zeit lang vorstellen, eine ähnliche Tätigkeit in der Gästebetreuung oder in der Rezeption eines Hotels auszuüben, jedoch vorzugsweise in Spanien, da ich wegen des Klimas und der Menschen eines Tages vielleicht langfristig dorthin ziehen möchte und es im Tourismusbereich, gerade in Andalusien, besonders viele Arbeitsmöglichkeiten gibt. . Als Supervisor oder Abteilungsleiter hat man sicherlich spannende Aufgaben und auch deutlich mehr Verantwortung, jedoch sehe ich mich (noch) nicht in einer derartigen höheren Position.

Ich kann mir aber vorstellen, dass sich die Arbeit als Praktikantin in der PR-Abteilung eines großen gehobenen Hotels im Ausland für zukünftige Bewerbungen sehr positiv auswirken könnte, da ich eine Arbeitsstelle in einer Kommunikations- oder PR-Agentur anstrebe. Aus diesem Grund hat sich das Praktikum im Hotel Fuerte Marbella in jedem Fall gelohnt. Bereits zwei Tage nach meiner Rückkehr habe ich eine studentische Stelle in einer Düsseldorfer PR-Agentur bekommen, was für mich ein sehr gutes Sprungbrett für eine sich dem Studium anschließende Trainee-Stelle bietet, und wofür ich sehr dankbar bin!

Mein Auslandspraktikum in einem Bild (oder mehreren Bildern)!

Fügen Sie hier ein oder mehrere aussagekräftige Bilder (mit Beschreibung) hinzu, die Ihren Erfahrungsbericht ergänzen und bereichern



1. Der Sonnenuntergang am Playa Venus in Marbella
2. Heiligabend mit einer spanischen Grossfamilie

*Vielen Dank! Wir wünschen Ihnen, dass Ihre beruflichen Wünsche und Träume in Erfüllung gehen!
Ihr International Office der Heinrich-Heine-Universität*