





















ZUR PERSON

Fachbereich: Wirtschaftswissenschaften

Studienfach: International Tourism Studies

Heimathochschule: Hochschule Harz

Nationalität: Deutschland

Praktikumsdauer (von ... bis ...): 25.10.2021 - 13.03.2022

PRAKTIKUMSEINRICHTUNG

Land: Spanien

Name der Praktikumseinrichtung: Dunas Hotels & Resorts (Suites & Villas by Dunas,

Maspalomas Resort by Dunas)

Homepage: https://www.hotelesdunas.com

Adresse: Calle Einstein s/n, 35100 Maspalomas

Ansprechpartner: Mónica Palmieri

Telefon / E-Mail: mpalmieri@hotelesdunas.com

1) Praktikumseinrichtung

Bitte beschreiben Sie kurz Ihre Praktikumseinrichtung.

Dunas Hotels & Resorts wurde 1986 gegründet und setzt sich aus Drei- und Vier-Sterne Hotels zusammen, die sich alle auf Gran Canaria befinden.

Das Maspalomas Resort by Dunas ist ein 4* Hotel, wurde 1989 eröffnet und hat über 262 Bungalows und Suiten (mit 1-3 Schlafzimmern, einem Wohnzimmer und einer Terrasse), ein Restaurant, zwei Bars, zwei Poolbereiche, ein Fitnessraum, ein Miniclub und eine großzügige Gartenanlage. In diesem Hotel wird ausschließlich der All-Inclusive-Service angeboten. Das Maspalomas Resort by Dunas spezialisiert sich in den Wintermonaten vor allem auf Gäste aus Nordeuropa (Niederlande, Schweden, Norwegen, Dänemark, Belgien) und in den Sommermonaten auf Gäste aus Frankreich.

Suites&Villa by Dunas ist ein 4* Hotel, wurde 1996 eröffnet und hat über 302 Zimmer (darunter Suiten, Familiensuiten und Villen mit jeweils 1-2 Schlaf- und Badezimmern sowie einem Wohnzimmer und einer Terrasse), ein Restaurant, drei Bars, ein Fitnessraum, ein Miniclub, drei Poolbereiche und eine großzügigen Gartenanlage. Das Hotel bietet Frühstück, Halbpension sowie den All-Inclusive-Service an. Das Suites & Villas empfängt sehr viele Gäste aus Deutschland.

Beide Hotels sind Familien-Hotels mit einer horizontalen Struktur und vermitteln dadurch das Gefühl eines kleinen Dorfes. Sie befinden sich außerdem in direkter Nähe zu den Dünen von Maspalomas.

2) Praktikumsplatzsuche

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

Mit Hilfe der Website des Leonardo-Büros bin ich durch andere Erfahrungsberichte auf das Hotel aufmerksam geworden. Weitere empfehlenswerte Links sind www.meinpraktikum.de und www.praktikum.info

3) Vorbereitung

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

Da ich mein Praktikum eher spontan (3 Wochen vorher) angetreten hatte, hatte ich mich nicht allzu sehr im Voraus vorbereitet. Ich hatte mich lediglich mit ein paar typischen spanischen Vokabeln aus der Hotellerie vertraut gemacht.

Generell ist es von Vorteil, wenn bereits Spanisch-Kenntnisse vorhanden sind, da fast keine der anderen Abteilungen (außer der Rezeption und Führungskräfte) Englisch-Kenntnisse haben. Ich hatte teilweise einige Schwierigkeiten mit der Sprachbarriere.

Ich würde zudem empfehlen vor dem Beginn des Praktikums einen Sprachkurs zu absolvieren. Wenn dieser vor oder während des Praktikums erfolgt, werden 200€ der Kosten nach Ablauf des Praktikums erstattet. Da mein Praktikumsbeginn sehr spontan war, konnte ich leider keinen Sprachkurs vor dem Praktikum machen und während des Praktikums war es aufgrund von immer wechselnden Arbeitszeiten leider kaum möglich für mich.

4) Unterkunft

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

Die Praktikanten von den Dunas Hotels werden im Hotel untergebracht. Praktikanten des Mirador by Dunas werden in der Regel in kleinen Einzelzimmern mit eigenem Bad im Mirador untergebracht. Dabei handelt es sich allerdings nicht um Gäste-Hotelzimmer.

Praktikanten der restlichen Hotels (Maspalomas Resort, Suites & Villas, Don Gregory) werden im Maspalomas Resort entweder in der Praktikanten-Villa (Villa 26) oder in 2 anderen Bungalows untergebracht (C1, C4). Die Villa 26 hat 4 Schlafzimmer mit jeweils zwei Betten (für insgesamt 8 Praktikanten), eine Küche, drei Badezimmer, eine Dachterrasse und einen Keller, der als Aufenthaltsraum genutzt werden kann, weil dort 2 Sofas und ein Fernseher sind. Der Zustand der Villa ist allerdings nicht der Beste.

Es befindet sich außerdem eine Waschmaschine dort. In den anderen Bungalows muss mit einer Waschmaschine vom Hotel gewaschen werden, die sich außerhalb des Bungalows befindet. Dort kann nur abends gewaschen werden, weil diese tagsüber für Hotelwäsche benötigt wird.

C1 hat 2 Schlafzimmer mit jeweils 2 Betten, ein Wohnzimmer mit einer Küchenzeile und ein Badezimmer.

C4 hat ein Badezimmer und ein Schlafzimmer mit einem Hochbett und einem Einzelbett. Außerdem ist in diesem Zimmer eine Couch, ein Kühlschrank und eine Mikrowelle. Somit befinden sich Schlaf-, Wohn- und Küchenbereich in einem Zimmer.

In meinem Fall hat sich die Wohnsituation leider des Öfteren plötzlich geändert und so hatte ich zwei Mal ohne große Vorankündigung eine neue Zimmergenossin. Dahingehend wäre ich über eine bessere und frühere Kommunikation dankbar gewesen. Man sollte sich zudem bewusst sein, dass es normal ist, wenn man während seines Praktikums 2-3 mal umziehen muss. Denn insbesondere im April und im Oktober ändert sich die Situation mit der Unterkunft immer mal, weil neue Animationsteams einziehen.

Darüber hinaus ist die Verpflegung verbesserungswürdig, da Praktikanten offiziell nur zum Abendessen das Essen vom Restaurant-Buffet nutzen dürfen. Zum Frühstück und Mittagessen muss in der Kantine gegessen werden, die jedoch nur sehr begrenzte Auswahl hat. Manchmal hatte man Pech und dann war um 9 Uhr bereits der Aufschnitt für Brötchen vergriffen. Zudem war die Qualität des Essens in keinem Fall vergleichbar mit dem Essen des Restaurants.

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 mein Praktikum in der Gästebetreuung ("Guest Experience") absolviert. Leider war diese Abteilung im Maspalomas Resort sowie im Suites & Villas unterbesetzt, weshalb ich in beiden Hotels gearbeitet habe. Den Großteil meines Praktikums gab es zwei Mitarbeiter in der Gästebetreuung; ein Mitarbeiter im Maspalomas Resort und einer im Suites & Villas. In meinen letzten 4 Wochen kamen noch zwei weitere Praktikanten hinzu.

Hauptsächlich habe ich im Suites & Villas gearbeitet, weil es dort um einiges stressiger war und mehr Hilfe benötigt wurde. An Tagen, wo jedoch mein Kollege vom Maspalomas Resort frei oder Urlaub hatte, wurde ich dort eingeteilt, sodass mindestens eine Person pro Hotel in der Gästebetreuung war. An anderen Tagen, wo beide meiner Kollegen frei hatten, war ich alleine für beide Hotels für die Gästebetreuung verantwortlich. Das war teilweise sehr stressig, wenn viele Gäste im Hotel waren. Manchmal habe ich 4 Stunden in dem einem Hotel und 4 Stunden in dem anderen Hotel gearbeitet.

Durch die unterschiedlichen Schichten hatte ich nicht durchgängig einen Ansprechpartner meiner Abteilung und war oft auf mich alleine gestellt. So waren neue Situationen definitiv eine Herausforderung (Unfall etc). Allerdings habe ich dadurch gelernt mehr Verantwortung zu übernehmen, Entscheidungen zu treffen, noch selbstständiger zu arbeiten und Eigeninitiative zu zeigen. Außerdem hat mir die Rezeption im Notfall auch immer beiseite gestanden.

Zudem habe ich meinen Dienstplan leider eher kurzfristig bekommen. Wenn ich dann beispielsweise montags frei hatte, hatte ich wenig Zeit um meinen freien Tag zu planen. In der Regel hat man keine festen freien Tage, genauso wie keine festen Schichten. Die späteste Schicht der Gästebetreuung ging bis 22 Uhr. Leider kam es seltener vor, dass sich die freien Tage der anderen Praktikanten überschnitten haben, sodass man sehr oft die freien Tage alleine verbringen wird.

Eine meiner Aufgaben war es, an der Tür des Restaurants zu stehen (bis zu 2,5h Frühstück/Abendessen; 2h Mittagessen) um Gäste zu begrüßen, sie zu ihrem Tisch zu begleiten oder ihnen bei Fragen bezüglich des Buffets zur Seite zu stehen. So war ich für die Kommunikation zwischen den Gästen und des Restaurants verantwortlich und habe Kundenwünsche in Bezug auf besondere Anlässe, Unverträglichkeiten und Allergien an die Küche weitergegeben, sowie Tischreservierungen an das Restaurantpersonal weitergeleitet. Insbesondere bei dieser Kommunikation waren Spanisch-Kenntnisse sehr hilfreich, weil das Personal im Restaurant und in der Küche kein Englisch spricht.

Die meiste Zeit war das Begrüßen der Gäste allerdings sehr langweilig, weil man nur rumgestanden hatte. Bedauerlicherweise hat diese Aufgabe einen Großteil der Arbeitszeit ausgemacht.

Weitere Aufgaben waren Willkommensgeschenke vorzubereiten und dahingehend Bestellungen vorzunehmen, Informationsschilder für die Gäste anzufertigen, potentiellen Gästen das Hotel zu zeigen, Kundenbewertungen zu beantworten, den Review-Pro Bericht täglich zu kontrollieren und die negativen Kommentare zu analysieren.

Zudem habe ich die Gästebeschwerden gemanaged, indem ich Kontakt zu Gästen aufgenommen habe, die sich zuvor an der Rezeption beschwert hatten. Anschließend habe ich die Mängel an die verantwortlichen Abteilungen weitergeleitet, damit diese behoben werden und habe den Gästen in vereinzelten Fällen Entschädigungen angeboten.

Durch das Praktikum habe ich somit gelernt unzufriedene in zufriedene Gäste umzuwandeln und wie somit Kundenzufriedenheit zu geringen Kosten erreicht werden kann.

Eine weitere Aufgabe war es, die verschiedenen Bereiche des Hotels auf dessen Qualität zu kontrollieren (Buffet, Bar, Pool, Zimmer usw.). Auch hier habe ich Mängel direkt an die zuständigen Abteilungen weitergeleitet.

Außerdem war meine Abteilung für die Betreuung der positiv getesteten Corona-Gäste (und allgemein kranken Gästen) und für die Betreuung von Gästen mit einem Unfall zuständig.

In diesem Zusammenhang mussten wichtige Dokumente für die Versicherung und die Hotelleitung erstellt werden.

Zudem habe ich täglich vereinzelte anreisende Gäste angerufen, sowie alle abreisende Gäste in ihrem Bungalow besucht um mich nach ihrer Zufriedenheit zu erkundigen. Bei Beschwerden habe ich diese wieder an die zuständigen Abteilungen weitergeleitet, damit die Probleme behoben werden.

Letztendlich muss ich allerdings sagen, dass das Hotel ein wenig unorganisiert war.

So musste die Gästebetreuung oft hinterher sein, dass die anderen Abteilungen deren Aufgaben nicht vergessen und so musste viel erinnert werden. Beispielsweise, dass das Restaurant nicht vergisst einen Geburtstagstisch vorzubereiten, zu decken und einen bestellten Geburtstags-Kuchen als Nachtisch hinzubringen. Des Öfteren wurde die Tischreservierung total vergessen und wir in der Gästebetreuung haben die Beschwerden abbekommen.

Trotz der negativ genannten Punkte habe ich durch das Praktikum viel über die Hotellerie erfahren können, worüber ich sehr dankbar bin. Und vor allem durch das eigenverantwortliche Arbeiten habe ich sehr viel gelernt.

Das Hotel hat sich zum Ende hin allerdings sehr dankbar für meine Unterstützung gezeigt.

Insbesondere meine Kollegen von der Rezeption haben mir sehr viel geholfen. Auch alle anderen Kollegen aus anderen Abteilungen (Techniker, Housekeeping, Restaurant, Küche, Gärtner, Wäscherei, Animation, Bar) waren stets sehr sehr freundlich und hilfsbereit. Deshalb ist mir der Abschied sehr schwer gefallen, da mir die Kollegen sehr ans Herz gewachsen sind und sie sich wie Familie angefühlt haben.

6) Erworbene Qualifikationen

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

Durch einige Wechsel in der Hotelleitung (Direktor, Subdirektor) hat es oft Änderungen im Hotel gegeben. So habe ich durch das Praktikum vor allem gelernt flexibel zu sein und mich anzupassen. Außerdem habe ich meine Entscheidungsfähigkeit verbessert, da ich Entscheidungen für untergeordnete Abteilungen treffen musste (z.B. Rezeption, Techniker, Housekeeping, Gärtner, Küche, Restaurantpersonal usw.) oder Entscheidungen mit direktem Bezug zum Gast (z.B. Art der Entschädigung usw.).

Darüber hinaus habe ich meine Führungsqualitäten verbessert, da ich zwei weitere Praktikanten und eine neue Mitarbeiterin angelernt habe.

Zudem habe ich die hohe Bedeutung von Kundenzufriedenheit und Kundenbewertungen in Bezug auf die Hotellerie kennengelernt.

Leider bin ich während des Praktikums nicht fließend in spanisch geworden. Trotzdem habe ich durch meinen Aufenthalt mein Verständnis um einiges verbessert und meinen Wortschatz erweitert.

Wie bereits erwähnt, habe ich gelernt sehr selbstständig zu arbeiten und Eigeninitiative zu zeigen, da ich sehr oft auf mich alleine gestellt war. Für all die erworbenen Kompetenzen bin ich sehr dankbar.

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?

Die genannten Dokumente wurden nicht benötigt.

9) Sonstiges

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

Ich empfehle eine "Trans GC Card" (Buskarte) zu beantragen. So hat man nicht das Problem der vielen Münzen und noch dazu spart man mit der Karte Geld, weil man Vergünstigungen bekommt.

Während meiner Zeit war es zudem möglich Vergünstigungen für den Wasserpark "Aqualand" zu bekommen. Außerdem hat man freien Eintritt und immer zwei Freigetränke im Club "Chinawhite" bekommen, wenn man seine Praktikanten-Karte von Dunas vorgelegt hat. Montags gab es sogar mehr Freigetränke in einem bestimmten Zeitraum.

Außerdem kann ich nur empfehlen an freien Tagen, an denen weitere Praktikanten ebenfalls frei haben, ein Auto zu mieten, sodass man die Insel zusammen erkunden kann. So war ich mindestens einmal die Woche in den Bergen (entweder mit Mietwagen oder Bus (z.B. Linie 18)).

Als Tipp für Praktikanten, die gerne wandern gehen: Meine Lieblingsorte sind Montaña de Altavista, Cuevas de La Audiencia, Cueva el gigante, Aula En La Naturaleza Las Tirajanas, St. Lucía, Pico de las Nieves zum Sonnenuntergang, Ruta de la Plata, Ventana del Nublo, Roque Nublo, Agaete mit Piscina Natural, Montaña de Tauro, Agüimes, Artenara und Mirador Pico de la Gorra.

10) Fazit

Wie lautet das Fazit zu Ihrem Erasmus-Praktikum?

Mein Praktikum war wie eine Achterbahnfahrt: Es gab viele Hoch- und Tiefpunkte.

Auch wenn es einige Dinge gab, mit denen ich unzufrieden war, bereue ich meine Wahl nicht und bin sehr dankbar über die ganzen Erfahrungen, die ich gemacht habe, die schönen Orte, die ich erkundet habe und die liebenswerten Menschen, die ich kennengelernt habe. Mein Abschied ist mir deshalb sehr schwer gefallen. Meine Zeit in Gran Canaria werde ich für immer in meinem Herzen tragen und nie vergessen.

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].