

Erfahrungsbericht – Auslandspraktikum Dunas Hotels & Resorts auf Gran Canaria (Spanien) 01.09.2015 – 28.02.2016

Name, Studiengang

Mein Name ist Meike Raddatz und ich studiere Internationale Betriebswirtschaft an der FHN. Mein 7. Semester, welches zugleich mein Praxissemester war, absolvierte ich in der Marketing & Sales Abteilung des Unternehmens Dunas Hotels & Resorts auf Gran Canaria.

Unternehmen

Dunas Hotels und Resorts auf Gran Canaria (kanarische Inseln) ist der Hotelzweig der Dunas Gruppe. Das Unternehmen wurde 1986 gegründet und besteht zu 100% aus kanarischem Kapital. Eigentümer ist die Familie Tadeo. Die Firma besteht aus mehr als 25 Unternehmen.

Das vielfältige Spektrum umfasst neben der Hotellerie und der Betreuung von Restaurants auch den Bau und die Leitung von Seniorenresidenzen, Eigenheimen, Büro- und Industriegebäuden.

Der Hotelbetrieb der Gruppe hat sich auf den europäischen Ferientourismus der mittleren und gehobenen Kategorie spezialisiert und setzt sich aus qualitativ hochwertigen Drei- und Vier-Sterne Hotels, Aparthotels, Bungalows und Villen zusammen. Die Anlagen befinden sich auf der Insel Gran Canaria. Aktuell unterhält Dunas Hotels und Resorts 4 Hotels mit mehr als 3.000 Betten.

In welchem Land? Wie kam es dazu?

Die Liebe für Spanien habe ich schon als Kind durch ständige Urlaube entdeckt. Zudem absolvierte ich mein 3. Semester als Auslandssemester an der Universidad Miguel Hernandez de Elche. Da ich mich für Tourismus interessiere und vor dem kalten deutschen Winter fliehen wollte, habe ich mich für Gran Canaria entschieden.

Was hast du dort gemacht? Wie hast du dich darauf vorbereitet?

Ich habe in der Marketing & Sales Abteilung der Dunas Hotels & Resorts gearbeitet und war dort zuständig für das Dunas Club Service Center. Der Dunas Club ist das Kundenbindungsprogramm der Dunas Gruppe.

Meine Aufgaben dort waren:

- Telefonische und schriftliche Kundenberatung über angefragte oder bereits reservierte Aufenthalte, Hoteleinrichtungen, Zimmerwünsche etc
- Allgemeine Korrespondenz in verschiedenen Sprachen
- Erstellung von Angeboten, Briefen, Werbeplakaten, Newsletter, Grafiken und Statistiken über die Belegung der Hotels seitens der Mitglieder des Dunas Club, Umsatz, etc.
- Dateipflege (Eingabe, Änderung und Kontrolle der Personaldaten und Wünsche der Mitglieder)
- Eingabe der Prämien ins System, sowie deren Verwaltung und Versand
- Erstellung und Versand von Club-Mitgliedskarten
- Aktualisierung des Mitgliederbereiches auf unserer Webseite, inclusive Eingabe von exklusiven Nachrichten und Angeboten

Ab Anfang Januar musste ich auch in der Reservierungsabteilung aushelfen, da das Praktikum der Praktikantin dort beendet war und es noch keinen entsprechenden Nachfolger gab. Damit unsere eigentliche Arbeit nicht vernachlässigt wurde, teilte ich mir diese Aufgabe mit dem Praktikanten aus der Ecommerce-Abteilung.

Meine Aufgaben dort waren:

- Ablage der Emails (Ausdrucken / Archivieren)
- Eingabe von Reservierungen ins System
- Reservierungen checken

Wie und wo warst du untergebracht?

Die Unterkunft und die Verpflegung wurde vom Praktikumsbetrieb gestellt. Untergebracht waren wir in der Hotelanlage des Dunas Maspalomas/Dunas Suites&Villas Resort. Am Anfang waren wir insgesamt 10 Praktikanten und wurden auf

2 Gästebungalows, die jeweils für 6 Personen ausgerichtet waren aufgeteilt. Geschlafen wurde jeweils in Doppelzimmern.

Nach 2 Monaten mussten wir in die „Villa 26“ umziehen. Die Villa 26 ist ein Haus mit 8 Zimmern (sprich 16 Leute), 2 Bädern und einer kleinen Küche. Teilen mussten wir uns dieses Haus mit den Animatoren, durch die unterschiedlichen Arbeitszeiten gab es einige Male kleine Meinungsverschiedenheiten aufgrund des Lautstärkepegels zu verschiedenen Uhrzeiten.

In jedem Hotel gab es einen Speisesaal für die Mitarbeiter, die auch von uns Praktikanten benutzt werden durften. Frühstück und Abendessen habe ich im Dunas Suites & Villas Resort zu mir genommen, das Mittagessen an Arbeitstagen im Dunas Mirador. Das Frühstücksbuffet war mit das Beste, beim Abendessen war das Essen meist nur noch lauwarm, auch die Abwechslung ließ zu wünschen übrig. Wenn man sich jedoch mit den Köchen gutstellt, hat man auch besseres Essen bekommen.

Wie hat dir der Praktikumsbetrieb gefallen?

Das Praktikum an sich hat mir gut gefallen. Man wurde herzlich in das Team der Marketing & Sales Abteilung aufgenommen. Wenn man Fragen oder Probleme hatte wurde einem sofort geholfen. Die Arbeit hat Spaß gemacht und war abwechslungsreich. Durch den Einsatz in der Reservierungsabteilung konnte ich zudem auch dort einige Eindrücke sammeln.

Was hast du in deiner Freizeit gemacht?

In meiner Freizeit war ich meistens mit anderen Praktikanten unterwegs, ob am Strand, Eis essen, feiern, shoppen, oder die Insel erkunden.

Auf Gran Canaria gibt es viel zu entdecken! Die Nordküste sowie das Innere der Insel sollte man sich nicht entgehen lassen. Lohnenswert ist auch ein Ausflug in die Inselhauptstadt Las Palmas, oder eine Bootstour um Delfine in der freien Wildbahn zu erleben (startet in Puerto Rico).

Als Praktikant bekommt man sowohl beim Feiern gehen als auch bei der Mietung eines Mietwagens ordentliche Rabatte.

Wie waren Land/Leute?

Die Einwohner der Kanaren sind ein nettes Volk! Alle sehr herzlich und aufgeschlossen. Dadurch, dass man sich in einer Ferienregion befindet, können die meisten auch andere Fremdsprachen.

Welche Tipps kannst du anderen Studenten geben?

Für das Praktikum sind Fremdsprachenkenntnisse ein absolutes Muss, egal in welcher Abteilung. Jegliche Informationen der Dunas Hotels & Resorts werden in vier Sprachen (spanisch, deutsch, englisch und französisch) an die Kunden weitergegeben.

Zudem sollte man ein gutes finanzielles Polster haben, da das Praktikum nur mit Unterkunft und Verpflegung vergütet wird. Dadurch dass man sich in einer Ferienregion befindet sind auch jegliche Preise bspw. in den Supermärkten ein bisschen angehoben.

Einverständniserklärung: Ich stimme zu, dass der Bericht anderen Studierenden der FH Nordhausen zur Verfügung gestellt wird und ggf. auf den Web-Seiten der FHN veröffentlicht wird.