

30.09.2025

**Praktikumsbericht zum Auslandsaufenthalts:
Praktikum im fünf Sterne Hotel „Radisson Blu
Resort & Spa, Malta Golden Sands“**


Ruhr-Universität Bochum

Anglistik/Erziehungswissenschaften


Inhaltsverzeichnis

1. Vorbereitung.....	3
1.1 Praktikumssuche.....	3
1.2 Wohnungssuche.....	4
2. Durchführung.....	4
2.1 Aufgaben und Betreuung.....	4
2.2 Konflikte und Lösungswege.....	5
2.3 Alltag und Freizeit.....	6
3. Evaluation: beste und schlechteste Erfahrung.....	6
4. Bilder aus dem Auslandsaufenthalt.....	8

1. Vorbereitung

1.1 Praktikumssuche

Die Praktikumssuche war für mich persönlich der schwierigste Teil meines Auslandsaufenthaltes, da ich nicht genau wusste, wie ich meine Zeit im Ausland verbringen möchte. Trotzdem war mir klar, dass ich unbedingt etwas tun wollte, bei dem die Kosten gering bleiben und im Idealfall Unterkunft und Verpflegung bereits abgedeckt sind. Primär wollte ich mit Kindern arbeiten, da mir die Arbeit mit ihnen sehr viel Freude bereitet, jedoch habe ich persönlich keine Stelle gefunden, welche die gewünschten Punkte abdecken würde. Als ich Rat bei meinen Eltern suchte, schlugen sie vor, in einem Hotel zu arbeiten, da oft Verpflegung und Unterkunft gestellt werden würden. Im Internet fand ich dann einen Ermittler, der mir half, ein perfektes Hotel zu finden. Ich übermittelte ihm meinen Lebenslauf sowie ein Bewerbungsschreiben, die er anschließend an weitere Hotels weiterleitete. Zunächst wurde mir eine Praktikumsstelle im HR-Büro angeboten, die jedoch rasch vergeben war. Stattdessen bot man mir daraufhin eine Position im Bereich Food and Beverage an. Ich war erstmals enttäuscht, da ich noch nie in so einem oder ähnlichen Bereich gearbeitet hatte, aber meine Eltern ermutigten mich dazu, die Stelle anzunehmen, aus meiner Komfortzone rauszukommen und etwas Neues zu wagen. Schlussendlich bestätigte ich, dass ich die Praktikumsstelle annehmen würde. Einige Tage später fand schon über Videocall mein Bewerbungsgespräch statt und ich habe viele Fragen stellen dürfen. Mir wurde bestätigt, dass für Unterkunft und Verpflegung gesorgt sei, dass ich in einem Hotelzimmer mit einer Mitbewohnerin unterkommen werde und wie mein Arbeitstag aussehen würde. Nachdem meine Fragen beantwortet wurden und die HR-Mitarbeiterin einen ersten Eindruck von mir bekommen hatte, beriet sie sich mit ihrem Team und ich bekam zwei Tage später die offizielle Zusage. Ich habe mich sehr gefreut und sammelte alle nötigen Dokumente, die von mir verlangt wurden. Außerdem beschloss ich, mich für ein Erasmus-Stipendium zu bewerben, damit ich zusätzliche finanzielle Unterstützung bekommen

würde. Auch hier reichte ich alle nötigen Dokumente ein und schloss die nötigen Versicherungen ab.

1.2 Wohnungssuche

Da ich ein Hotelzimmer zur Verfügung bekam, musste ich nicht nach einer Unterkunft suchen. Vor meinem Eintreffen wurde mir erklärt, dass ich 100 Euro Kautionszahlung zahlen müsste, die ich aber vor meiner Rückkehr zurückbekommen würde. Das Zimmer besaß ein Bett und eine aufgeklappte Couch, einen Fernseher, einen Schrank, mehrere Regale, eine kleine Küche und ein Badezimmer. Das Zimmer war für mich vorteilhaft, da meine Schicht immer um sieben Uhr anfangen und ich innerhalb von zwei Minuten an meiner Arbeitsstelle sein konnte.

2. Durchführung

2.1 Aufgaben und Betreuung

An meinem ersten Tag wurde ich zu meiner Mentorin geschickt. Das Hotel besitzt fünf Restaurants und in einem davon wurde das Frühstücksbuffet für die Gäste angeboten. In dieser Einrichtung habe ich als Hostess gearbeitet. Dabei habe ich die Gäste am Eingang empfangen, sie zu ihren Tischen begleitet, das Buffetsystem erklärt und auf mögliche Allergien hingewiesen. Zudem war ich für das Kassieren von externen Gästen zuständig und habe sie am Ende ihres Besuchs verabschiedet. Ferner musste ich nach dem Frühstück die Tische für das Abendessen decken, die Namensschilder für die Gerichte am Computer erstellen oder Reservierungen aufnehmen. An einigen Abenden übernahm ich zusätzlich Hostessdienste, jedoch einmal pro Woche. Die Aufgaben waren nicht kompliziert und ziemlich übersichtlich, jedoch muss ich sagen, dass sie nach einer Zeit ziemlich eintönig wurden. Nach etwa zwei Wochen nach meiner Ankunft nahm ich an einer Orientierungsveranstaltung teil, die für neue Mitarbeiter*innen und Praktikant*innen organisiert wurde, um ihnen einen ersten Eindruck vom Hotel zu vermitteln. Dabei wurde vor allem erläutert, wie das Hotel zu seinem internationalen Renommee gelangte. Außerdem erhielten wir Anweisungen dazu, welche Kleidung und welches Auftreten gegenüber den Gästen erwartet werden, um den hohen Standards des Hauses gerecht zu werden.

Ferner wurden uns die Sicherheitsregeln erklärt und eine Rundtour durch das Hotel gegeben. Nach einem Monat nahm ich am „Yes I Can“-Seminar teil. Dort wurde erneut vermittelt, wie der richtige Umgang mit Gästen aussieht und welche Bedeutung ein professionelles Auftreten hat, da das Ansehen des Hotels maßgeblich von Online-Bewertungen geprägt wird. Die Betreuung hat gut funktioniert, ich war nie allein und bei Fragen konnte ich mich immer wieder an Kolleg*innen oder an meine Mentor*innen wenden. Oft war es nicht leicht, die Mentor*innen zu erreichen, da sie durch ihre Verantwortung im Restaurant stark eingespannt waren und regelmäßig von Gästen oder den Food-and-Beverage-Managern in Anspruch genommen wurden. Dennoch war dies kein großes Problem, da die Aufgaben klar strukturiert und leicht zu bewältigen waren und ich daher nur wenig Unterstützung benötigte.

2.2 Konflikte und Lösungswege

Es gab während meines Aufenthalts nur wenige Konflikte, die jedoch erwähnenswert sind. Ich hatte oft Gäste, bei denen ich nicht wusste, wie ich mit ihnen umgehen sollte. Beispielsweise gab es einen älteren Herren, der für seine Familie einen Tisch für vier Personen benötigte, und er kam zu einer Zeit, in welcher viele Gäste uns besuchten. Die meisten Tische waren belegt, daher konnte ich ihm nur einen anbieten und er mochte den Platz nicht. Danach bin ich einige Runden durch das Restaurant gelaufen und fand erneut einen neuen Tisch und fragte, ob er diesen vielleicht gerne hätte, jedoch fand er diese Stelle auch nicht gut und wollte nicht mehr bei uns essen. Ich sagte ihm, dass ich meine Mentorin holen werde, damit diese dem Gast helfen kann, was auch glücklicherweise funktioniert hat. Ich war sehr überfordert, da der Gast sehr schnell ungeduldig und unverständlich war, jedoch konnte die Situation schnell gelöst werden. Eine weitere unangenehme Situation war es, dass ein Gast zu mir kam, um sich zu beschweren, da ein Paar sich auf seinen Platz hingesetzt hat. Es stellt sich heraus, dass das Pärchen zuerst an diesem Platz sich hingesetzt hatte und etwas länger nicht zurückkam, da sie Freunde an einem anderen Platz hatte, um sich mit diesen zu unterhalten. Man ging davon aus, dass das Pärchen das Restaurant verlassen hatte, da dadurch der Platz frei geworden war, daher gab man dem Gast diesen Platz. Die Frau beschwerte sich über den Mann, da er sie und ihren Ehemann immer

wieder belästigte. Ich gab dem Herren einen neuen Platz und beruhigte das Pärchen und entschuldigte mich für die Unannehmlichkeiten und bot ihnen Kuchen an. Sie waren sehr verständnisvoll und ich konnte die Gemüter erfolgreich beruhigen. Auch dem Mann hat sein neuer Platz mit Meeresblick sehr gut gefallen.

2.3 Alltag und Freizeit

Ich arbeitete fünf Tage pro Woche und hatte zwei freie Tage, die flexibel gelegt werden konnten. Zusätzlich standen mir sechs Urlaubstage zur Verfügung, von denen ich einige nutzte, als mich meine Familie in Malta besuchte. Gemeinsam erkundeten wir verschiedene Städte, darunter Valletta, St. Julian's, Bugibba, Mosta und viele weitere mehr. Ich besuchte zahlreiche Strände und verbrachte viel wertvolle Zeit mit meiner Familie. Während meines Aufenthalts lernte ich zudem viele neue Freund*innen kennen. Die weiteren Praktikant*innen kamen aus den Niederlanden, Frankreich und Portugal, zu denen ich auch heute noch Kontakt habe. Zum ersten Mal besuchte ich ein Festival, bestaunte beeindruckende Feuerwerke, schwamm nachts im Meer und sammelte viele unvergessliche Erlebnisse. Im Hotel verbrachte ich meine Abende meist mit meinen Freund*innen. Wir veranstalteten Filmabende, kochten gemeinsam und führten lange, tiefgründige Gespräche bis spät in die Nacht. Es sind wundervolle Menschen, die mir sehr ans Herz gewachsen sind und die ich hoffentlich schon bald wieder besuchen kann.

3. Beste und Schlechteste Erfahrung

Meine besten Erfahrungen waren die ganzen Erlebnisse, die ich mit meinen Freunden und mit meiner Familie machen durfte. Ich habe sehr viel aus diesem Praktikum gelernt und für das Leben. Vor meinem Praktikum war ich eher schüchtern und wusste oft nicht, wie ich mich öffnen sollte, beziehungsweise wie ich mit anderen kommunizieren sollte. Durch das Praktikum war ich gezwungen, mit Gästen zu reden und mich zu öffnen. Ich habe viele liebe Menschen kennengelernt und mich mit allen super verstanden. Auch die Gäste mochten mich sehr gerne, da ich in den Bewertungen oft erwähnt wurde und ich von allen gelobt wurde. Ich habe nicht nur viel zum Hotelwesen gelernt, sondern auch viel zu Kommunikation und Teamarbeit. Ich fühle mich viel ausgewechselter und habe neue Freunde gefunden. Ferner habe ich zum ersten Mal unabhängig von meiner Familie gelebt. Der erste Monat war schwierig für mich, da ich nie

zuvor allein gereist, geschweige denn von meiner Familie über einen längeren Zeitraum entfernt war. Ich musste mich fast einen Monat an die neuen Umstände gewöhnen, aber ich merkte schnell, dass dies für meine weitere Entwicklung zum Erwachsenwerden notwendig war. Es ist dementsprechend sehr schwer für mich, genau die beste Erfahrung vorzustellen, da das ganze Praktikum mir beim Wachsen geholfen hat.

Die schlechteste Erfahrung war die Misskommunikation zwischen meinem Mentor, der Food and Beverage Managerin und mir. An gewöhnlichen Tagen muss eines der Praktikanten bei der Rezeption arbeiten und Gäste fragen, wann sie zum Abendessen kommen wollen. Mein Mentor kam auf uns zu und sagte, dass wir ausnahmsweise schon während des Frühstücks die Gäste fragen, wann sie zum Abendessen kommen möchten, und wir seine Anweisungen verstanden haben. Etwa zwei Stunden später kam dann schließlich die Food and Beverage Managerin und fragte, wer heute die Reservierungen aufnimmt. Ich wollte ihr sagen, dass wir heute keine oben bei der Rezeption aufnehmen, sondern ausnahmsweise beim Frühstück die Gäste fragen würden. Sie hatte nur den ersten Teil gehört und verstand, dass wir nicht unserer Arbeit nachgehen würden, und mein Mentor kam zu mir und schrie mich an. Ich war sehr überfordert und verletzt und ging schließlich zu meiner anderen Mentorin und berichtete ihr alles. Sie meldete sich bei der Food and Beverage Managerin und klärte die Situation. Ich bekam jedoch nie eine Entschuldigung außer von meinem Mentor. Die anderen Praktikant*innen berichteten mir schon vorher, dass sie sehr schnell aufbrausend sein kann und sie einen nicht aussprechen lässt, jedoch wusste ich nicht, dass es so schlimm werden könnte, da andere Gäste die Situation mitbekommen hatten.

4. Bilder

