

## Praktikumsbericht ROBINSON Soma Bay vom 01.07. bis 30.09.2025 im Guest Relation Team von Anne Lürer

Bereits vor Aufnahme des Studiums im August 2023 stand für mich fest, dass ich die Fremdausbildung im Ausland absolvieren werde. Es gab eine Online-Auftaktveranstaltung der HSVN, in der u.a. das International Office von Jan Blumrodt vorgestellt wurde. Ich nahm direkt Kontakt auf und hatte einige Tage später das erste Gespräch mit Jan, in dem es zunächst um die generelle Vorgehensweise bei der Suche nach einem geeigneten Praktikumsplatz sowie mögliche Einsatzorte ging.

Einige Wochen später hatte ich bereits eine Zusage für ein 3-monatiges Praktikum von der Seychelles Islands Foundation (SIF), einer Naturschutzorganisation auf den Seychellen, das im T5 stattfinden sollte. Ich freute mich darüber wie eine Schneekönigin und bekam sogar den Zuschlag für ein PROMOS Teilstipendium, welches die Flugkosten deckte.

Dann kam jedoch alles anders als gedacht: der Kontakt zu SIF verlief eher schleppend; Mails blieben wochenlang unbeantwortet – so auch meine Anfrage, ob die Möglichkeit besteht, vor Ort die PII-Prüfungsleistung zu erbringen. Daraufhin verkürzte ich den geplanten Aufenthalt auf zwei Monate, um die besagte Prüfungsleistung in meiner Einstellungsbehörde zu absolvieren.

Die für die Beantragung des Arbeitsvisums benötigten Unterlagen wurden durch die Organisation erst etwa 2,5 Monate vor Praktikumsbeginn zur Verfügung gestellt und ich setzte alles daran, die Dokumente schnellstmöglich zu beschaffen. Es ging dabei u.a. um Röntgenaufnahmen sowie diverse medizinische Werte, um bestimmte Krankheitsbilder auszuschließen. Ich hatte Glück und bekam kurzfristig die notwendigen Arzttermine. Aber auch da war anscheinend der Wurm drin – die Ergebnisse waren teilweise unvollständig, sodass Proben erneut genommen und ins Labor geschickt werden mussten. Erst nachdem ich bereits alle Unterlagen eingereicht hatte, wurde mir mitgeteilt, dass beglaubigte Übersetzungen in die englische Sprache von einer vereidigten Dolmetscherin erforderlich sind.

Lange Rede, kurzer Sinn: nachdem endlich alle geforderten Unterlagen in entsprechender Form vorlagen, konnte die sog. Gainful Occupation Permit nicht mehr rechtzeitig vor Einreise ausgestellt werden und somit konnte ich das Praktikum nicht antreten.

In all der Zeit standen mir Jan Blumrodt und Jon Döring vom International Office stets mit Rat und Tat zur Seite. Egal wie aussichtslos die Situation auch aussah, die beiden haben Kontakt zum Generalkonsulat aufgenommen und sind mit der CEO von SIF in Kontakt getreten, um das Praktikum irgendwie doch noch möglich zu machen. In Absprache mit der Ausbildungsleitung und SIF wurde das Praktikum dann ausnahmsweise ins T7 geschoben, was zur Folge hatte, dass ich die PROMOS Förderung zurückzahlen musste, die ich ausschließlich für den Praktikumsantritt im Jahr 2024 erhalten hatte.

Da ich für das T5 keine Alternative hatte, wollte ich diesmal besser vorbereitet sein und überlegte mir einen Plan B.

Inspiziert von einem Erfahrungsbericht auf der Internetseite des International Office, kontaktierte ich im Dezember 2024 die Managerin des Guest Relation Teams vom ROBINSON Soma Bay in Ägypten. In dem Resort hatte ich 2023 und 2024 jeweils einen 3-wöchigen Sommerurlaub verbracht und im Rahmen dessen Kontakte geknüpft.

Drei Tage nach einem Telefoninterview, Ende Januar 2025, hatte ich die Zusage für ein Praktikum im Guest Relation Team vom ROBINSON. Ich kontaktierte Frau Moldenhauer vom Praxisbüro mit der Stellenbeschreibung, die mir den Querbezug dieses Praktikums zur Kommunalverwaltung bestätigte

und das Team Ausbildung meiner Einstellungsbehörde schloss sich dieser Auffassung nach anfänglicher Skepsis ebenfalls an.

Nachdem der Status meines beantragten Arbeitsvisums für die Seychellen noch immer unverändert war und ich das Risiko nicht erneut eingehen wollte, entschied ich mich für das Praktikum vom 01.07. bis zum 30.09.2025 in Ägypten. Jan und Jon haben meine Entscheidung zu jedem Zeitpunkt mitgetragen und ich bin den beiden unendlich dankbar dafür, dass sie mir bei all den Höhen und Tiefen, die meine Praktikumssuche bis dahin mit sich gebracht hat, zur Seite gestanden haben.

Mitte Februar 2025 war dann alles „in Sack und Tüten“; der Flug war gebucht und über ein Internetportal konnte ich bereits die ersten notwendigen Online-Schulungen für das Praktikum bei ROBINSON absolvieren.

Bei meiner Ankunft am 01.07.2025 wurde ich herzlich vom Guest Relation Team in Empfang genommen. Wie die etwa 40 weiteren europäischen Expatriats wurde ich im Staff House untergebracht, welches an das Verwaltungsgebäude der Hotelanlage angrenzte. Dank meines biblischen Alters stand mir dabei sogar ein Doppelzimmer zur alleinigen Nutzung zur Verfügung, was Mitarbeitenden in Führungspositionen bzw. ab 30 Jahren vorbehalten war. Leider war es insgesamt sehr hellhörig im Haus und mein Zimmer lag direkt gegenüber der Anlieferungsstraße für die Küche, wo LKWs zu jeder Tages- und Nachtzeit rangierten wie auch der Pendelbus, der die etwa 360 ägyptischen Mitarbeitenden zwischen deren einige Kilometer entfernt gelegenen Staff Compound und Arbeitsstätte zu ihren jeweiligen Schichtzeiten beförderte. Wenn auch mein leichter Schlaf dadurch gestört war, so hat mich mein morgendlicher Weg ins Büro immerhin nur etwa eine Minute gekostet.

Neben mir wurden noch zwei weitere deutsche Praktikantinnen im Guest Relation Team eingesetzt, die gerade ihr Abitur absolviert hatten.



Zu unseren Aufgaben gehörte neben dem Führen von Reklamationsgesprächen zur Wiederherstellung und Vertiefung der Gästebeziehung auch die Früherkennung von Problematiken und Formulierung von Lösungsvorschlägen zur Vermeidung potenzieller Beschwerden. Darüber hinaus stellten wir den Informationsfluss zwischen Clubmanagement, Kundenservice und dem TUI-Service vor Ort sicher und waren für die Überwachung der Mängelbeseitigung in Zusammenarbeit mit den verantwortlichen Abteilungen sowie die entsprechende Gästekommunikation verantwortlich. Zu den weiteren Aufgaben zählte das Verfassen von Stellungnahmen zu Vorfällen sowie die Dokumentation von Personen- und Sachschäden. Daneben oblag mir die Erstellung monatlicher Reports (z.B. Top Five, Personen-/Sachschäden) sowie die wöchentliche Aufbereitung und Auswertung von Gästekommentaren und die Beantwortung von Gästebewertungen auf relevanten Online-Plattformen (z.B. HolidayCheck, TripAdvisor). Außerdem gehörte die Berücksichtigung individueller Gästewünsche (z.B. bei Geburtstagen oder Hochzeitstagen), die Organisation und Betreuung von Mitgliedern des ROBINSON STARS Vorteilsprogramms und die Kontaktpflege zu Gästen sowie das Eingehen auf deren besondere Bedürfnisse zu meinen täglichen Aufgaben. Außerdem wechselten wir uns damit ab,

Clubrundgänge mit Gästen durchzuführen, die erstmals den Club besuchten, welche zweimal wöchentlich angeboten wurden.

Vorausgesetzt wurde darüber hinaus die Teilnahme an internen Trainings sowie die Unterstützung bei teamübergreifenden Aufgaben wie dem An- und Abreisesevice, Showabenden oder Kochaktivitäten.

Die Arbeitszeit umfasste neben der regulären Bürozeit von 9 bis 16.30 Uhr an sechs Tagen in der Woche zusätzlich die sog. „Evening bzw. Night Action“ an 5 Abenden pro Woche. Dabei kam es nicht selten vor, dass der eine freie Abend pro Woche aufgrund von Personalmangel wegfiel und so nur etwa 2 Stunden täglich zur freien Verfügung standen.

Die rar gesäte Freizeit wusste ich jedoch gut zu nutzen und so gehörte es schnell zu meinem täglichen Ritual nach dem Büro im Roten Meer zu schwimmen und zu schnorcheln, um den Tag „abzuwaschen“, bevor es abends weiterging.

Soma Bay liegt etwa 45 Autominuten südlich von Hurghada mitten in der Wüste direkt am Meer.

An meinen freien Tagen konnte ich kostenlos die Clubanlage nutzen und an den Tauchausflügen teilnehmen, die von der hoteleigenen Tauchbasis für die Gäste organisiert wurden. Im Juli und August verbrachten auch einige meiner Freunde ihren Urlaub in Soma Bay, sodass wir uns zu gemeinsamen Mahlzeiten verabreden konnten und so auch die regelmäßige Versorgung von mir und meinen KollegInnen mit Produkten aus Deutschland sichergestellt war 😊



Bei mehreren freien Tagen am Stück bestand auch die Möglichkeit Ausflüge zu den Pyramiden oder nach Luxor mit einem Rabatt für Mitarbeitende zu buchen. Das habe ich aber nicht in Anspruch genommen, weil ich nicht stundenlang im Bus bzw. Flugzeug sitzen wollte.

Ein weiteres Highlight war die Staff Party, die Ende September zum 27-jährigen Bestehen des ROBINSON Soma Bay auf dem Staff Compound der ägyptischen Mitarbeitenden ausgerichtet wurde. An dem Abend feierten alle Mitarbeitenden gemeinsam bei traditionell ägyptischem Essen und arabischen Gesangsdarbietungen.

Aus meiner Sicht ist ROBINSON Soma Bay ein wertvoller Praktikumsgeber. So konnte ich beispielsweise durch die regelmäßigen Clubrundgänge sowie Auftritte im Rahmen der Abendshow „Mamma Mia Taverna“ noch souveräner vor große Gruppen von (unbekannten) Menschen treten und meine Konfliktfähigkeit im Umgang mit anspruchsvollen Gästen noch weiter ausbauen. Außerdem konnte ich interkulturelle Kompetenzen durch die enge Zusammenarbeit mit ägyptischen Mitarbeitenden stärken und meinen arabischen Wortschatz erweitern.

Was man sich jedoch bewusst machen sollte, ist, dass dieses Verwaltungspraktikum trotz allem in der Hotellerie abgeleistet wird und die geforderten Arbeitszeiten während des Praktikums somit stark von dem Arbeitszeitrahmen der Heimatkommune abweichen, was zur Folge hat, dass die erfassten Zeiten im Nachhinein durch die Einstellungsbehörde nicht 1:1 übernommen werden. Dafür übernimmt ROBINSON jedoch die Kosten für Flug, Transfer, Verpflegung sowie Unterkunft.

Außerdem sollte die Dauer des Praktikums drei Monate nicht unterschreiten und es besteht hier keine Möglichkeit die PII-Prüfungsleistung zu erbringen.

Insgesamt wurde ich sehr herzlich in die ROBINSON Familie aufgenommen und habe dort viele Freundschaften schließen bzw. vertiefen dürfen. Nach meinem dritten Sommer dort in Folge, wenngleich dieser auch beruflicher Natur war, ist es für mich nun an der Zeit für ein neues Reiseziel 😊



