

POROČILO O PRAKSI V TUJINI

Nina Bavdaž

R.V. Youth Hostels
SLU Urbany Hostels Barcelona

27.4.2019-26.6.2019



V mesecu aprilu sem se odpravila na študijsko prakso v Barcelono. Pričakovanja so bila zelo velika in nestrpnost se je do odhoda, iz dneva v dan povečevala. Poletela sem iz letališča v Zagrebu in na letalu so me spreletevala različna čustva. V kaj se podajam? Se bom znašla? Kaj če bo šlo kaj narobe? Ob pristanku na velikem letališču v Barceloni, sem kar hitro pozabila na vse dvome in vprašanja, ki so se porajala. Z kovčkoma v roki sem se podala na pot proti hostelu, kjer sem bivala v času opravljanja prakse. Med vožnjo do hostela sem kar hitro ugotovila, da je Barcelona ogromno mesto, napolnjeno z ljudmi. Pomislila sem da sem sama, v mestu ki ga ne poznam, obdana z ljudmi ki so mi tuji. Vse kar mi je bilo znano, je ostalo nekje 1700 kilometrov stran od mene. Hostel Urbany se je nahajal nedaleč od mestnega jedra v predelu Clot. Ob prihodu so me sprejeli na recepciji in mi tudi povedali, da so me že pričakovali. Sprejem je bil zelo prijazen. Na recepciji je bila prav tako študentka na praksi in eden redno zaposleni. Študentka me je pospremila do sobe, kjer so me nastanili samo začasno. V roku dveh dneh je bila predvidena menjava študentov, odhajali sta dve dekletki iz Italije. Prvi dan je minil sproščeno, sestala sem se z mentorico, ki mi je razložila vse potrebno. Moje delo se je pričelo po dveh dneh, ko sem se tudi nastanila v sobi z ostalimi študenti. Moje delo na izmenjavi je zajemalo pomoč pri zajtrku/večerji ter delo na recepciji. V Barceloni sta dva hostela Urbany, eden se nahaja v strogem mestnem jedru in ta, v katerem sem delala v bolj rezidenčnem delu Barcelone. Slednji sprejme 400 ljudi in zajema individualne sobe ter vse do osemposteljnih sob. Povprečno so gostje najeli postelje za 2-4 dni, nekateri pa so ostali tudi do mesec dni in več. Moj prvi delovni dan se je začel s pomočjo pri večerji. Ker je v hostel prihajalo veliko večjih skupin šolarjev in tudi drugih, set em skupinam omogoči tudi možnost večerje. Skupaj z redno zaposlenim sva pripravila vse potrebno za večerjo, ki je bila samopostrežna. Potrebno je bilo pripraviti krožnike in jedilni pribor ter hrano, ki so jo večinoma pripeljali že vnaprej pripravljeno. Med samo večerjo sem poskrbela, da so se gostje posedli po sedežnem redu ter odgovarjala na morebitna vprašanja. Prav tako sem skrbela, da je bilo na voljo dovolj jedilnega pribora, krožnikov in kozarcev, ter jih ob potrebi naložila. Med in po večerji je seveda bilo potrebno vso umazano posodo pomiti in pospraviti ter očistiti celoten prostor. Enako delo je bilo v času pomoči pri zajtrku, le da je ta bil bolj obsežen. Na zajtrk je ob različnih urah prišlo več skupin naenkrat ter prav tako redni gostje. Iz tega razloga se je moralo vse pripraviti v večjih količinah ter sproti dolagati hrano in jedilni pribor. Nujna je bila organizacija in sprotno čiščenje, saj je samo tako lahko vse potekalo brez zapletov in primanjlovanja česa izmed naštetega. Zajtrka gostje niso imeli vštete v ceno, zato sem tudi skrbela za plačilo. Ko se je pričakovalo večje število ljudi, sva skupaj z kuharico delala dva študenta. Delo na zajtrku je bilo zelo razgibano, ter je zahtevalo tudi veliko komunikacije z gosti ter same organizacije dela. Med moja dela pa je seveda spadalo tudi delo na recepciji. Ker smo študentje v večini imeli premalo znanja španskega jezika, smo vedno delali skupaj z špansko govorečim- redno zaposlenim. Dopoldansko delo na recepciji je predvsem zajemalo odjavo gostov. S čitalcem ključev (kartic) smo poiskali gosta v programu ASSD, ter ga odjavili in mu vrnili depozit v vrednosti 10 evrov. Veliko je bilo komunikacije z gosti, saj so velikokrat potrebovali pomoč glede nastanitve ter postavljali vprašanja v povezavi s prevozom, hrano in ogledi. Prav tako delo v hostelu zajema reševanje problemov gostov, ki pa so zelo različni. Angleško govoreči smo prevzemali goste, ki so govorili angleški jezik, špansko govoreče pa smo v večin prepuščali redno zaposlenim. Kar nekajkrat je nastal tudi problem, ko gost ni znal ne španskega in ne angleškega jezika. Ker je tukaj veljalo pravilo, da se moramo znati prilagoditi različnim situacijam, smo si pomagali z Google translatorjem. Na recepciji smo vsi študentje opravljali z denarjem in plačili. Osebnostno mi to ni predstavljalo problemov, saj sem že v preteklosti veliko delala z denarjem. Vsekakor pa je to bila še dodatna praksa rokovanja z denarjem in odgovornosti,

ki sem jo s tem sprejemala. Pri popoldanskem delu na recepcije smo večinoma sprejemali nove goste. Pri sprejemu so nam morali predložiti osebni dokument, katerega podatke smo vpisali v sistem. Vse rezervacije so bile narejene preko spleta (Bookings, Hostels world, Urbany hostels spletna stran), kar pomeni da je delno plačilo bilo opravljeno že med samo rezervacijo. Preostanek plačila so gostje plačali na recepciji z gotovino ali kreditno kartico. V primerih, ko so bile rezervacije v celoti plačane smo samo vnesli dokumente in predali ključ od sobe. Ključe od sob smo vnaprej pripravili v dopoldanskem času, tako da smo ob prihodu gosta, te samo izročili. Vsakemu gostu sem po prejetem plačilu razložila v katerem nadstropju se nahaja, katera je njegova soba in številka postelje. Prav tako sem mu podala osnovne informacije (kje je kuhinja, jedilnica, kako uporabljati omarico itd.). Samo delo ni bilo stresno je pa seveda bilo zelo obsežno. Tukaj sem našela bistvene naloge, ki sem jih opravljala, vsekakor pa se delo v hostelu ne konča tukaj. Ker je bila organizacija odvisna predvsem od zaposlenih in študentov, smo tesno sodelovali eden z drugim in si pomagali tudi izven določenega delovnega časa. Ob mojem prihodu so mi razložili, da so vsi zaposleni ter študentje v hostelu kot velika družina, kar sem sama občutila tudi v zelo hitrem času. Med opravljanjem prakse mi je bila vedno na voljo mentorica za vsa vprašanja in težave, vendar smo večino stvari reševali zaposleni med seboj in si tudi pomagali. Življenje v Barceloni je bilo zelo drugačno kot sem ga navajena. Celotno mesto je natrpano z turisti, težko je najti miren in tih prostor. Kultura v Španiji se ne razlikuje veliko od naše, so pa ljudje zelo odprti in občutek imam da živijo pod veliko manjšim stresom. Dela v Barceloni so večinoma povezana s turizmom, saj je ta najbolj razširjen. Koliko sem izvedela, plače niso ravno visoke. Tukaj moramo vštetiti da pritisk na delavce ni takšen kot smo ga navajeni v Sloveniji. Delo poteka sproščeno, dovoljena je zabava in lastna organizacija. Spoznala sem kar nekaj ljudi, ki se je v Barcelono preselilo iz različnih kontinentov z željo po boljšem življenju. Evropa jim predstavlja varnost in življenje o katerem so vedno sanjali. Večinoma so bili priseljeni iz Latinske Amerike, saj življenje tam ni preprosto. Sama se v mestu nisem počutila tako varno kot doma, saj je zelo razširjena kraja. Če se odločiš za odhod v mesto v večernih urah moraš vsekakor paziti, da imaš veliko družbo in hodiš po bolj "varnih" ulicah. Iz tega razloga sem čutila večji pritisk na katerega sem se pa kar hitro navadila in ga tudi sprejela. Lahko bi rekla da življenje v Barceloni ni ravno poceni. Zdaj bolje razumem zakaj si nekateri zbirajo manj turistična mesta. Cene tukaj so bile popolnoma prilagojene turistom, kar je zame in ostale študente predstavljajo velik strošek. Za namestitev smo imeli poskrbljeno, hrano pa smo si prisrbeli sami. Na voljo smo imeli zajtrk v primeru da takrat nismo delali. Ker se je bilo težko prilagoditi temu času, smo res v večini za hrano skrbeli sami. Poizkusila sem razne restavracije in "to go" pripravljeno hrano in kmalu ugotovila, da je za manjšo količino potrebno odšteti tudi do 2x več kot v mojem domačem mestu. Po eno tedenskem raziskovanju sem se odločila, da si hrano začnem v večji meri pripravljati sama. Živila v trgovini so imela višjo ceno, vendar v primerjavi z restavracijami veliko manjšo. Kuhanje v hostelu je bil velik izziv, saj smo kuhinjo delili z gosti, kar pa je pomenilo, da je bilo v večji meri vedno vse zasedeno. Shranjevanje hrane v hladilniku je pomenilo tudi tveganje, da bo ta čez noč izginila iz strani gostov. Riziko, ki ga pač moraš sprejeti. V samem mestu mi je javni prevoz bil zelo všeč. Z eno karto si lahko uporabil metro, avtobus, tramvaj in vlak. Povezava je zelo dobra, hitra in enostavna za uporabo. Vse glavne točke so tudi dosegljive z krajšim sprehodom. Življenja v Barceloni sem se hitro navadila. Kar se tiče pridobljenega znanja sem mnenja, da mi je bivanje in delo v tujini prineslo ogromno. Pridobila sem znanja iz dela v turizmu, ki so zelo raznolika. V tujini se moraš spopasti z tujim jezikom, ki ga ne obvladaš. Iz tega razloga se naučiš znati v vsaki situaciji. Pridobila sem tudi vodstvene in organizacijske sposobnosti. Ker sem do sedaj večinoma bila vodena, mi je tukaj svoboda pri delu omogočila, da razvijam svoje kompetence.

Naučila sem se reševati probleme strank na vseh možnih področjih. Kar hitro spoznaš, da je zelo pomembno, da prepoznaš potrebe strank in jim pokažeš, da želiš rešiti njihovo težavo. Prav tako sem spoznala programe, ki so potrebni za sistem rezervacij in management. Dobila sem marketinška znanja in napredovala v komunikaciji. Vsa komunikacija je potekala v angleškem jeziku, pridobila sem tudi osnovno znanje španskega jezika. Kar je zame najbolj pomembno je osebni razvoj. Ko greš za nekaj časa sam v tujino, se naučiš znajti v vsaki situaciji. Lažje navežeš stike in veliko manj se ukvarjaš z malenkostmi, kot v varnosti domačega udobja. Vsekakor je prvi teden lahko kulturni šok in je potrebno, da se navadiš na spremembo. Ko pa se to zgodi, začneš spremembe gledati na drugačen način. Ker spoznaš različne ljudi in kulture, je osebna rast toliko večja. Sama sem tudi veliko bolj začela ceniti življenje, ki ga živim. Razne zgodbe ljudi, ki so šli skozi veliko težkih situacij in živeli na zelo nevarnih predelih sveta, ti dajo misliti. Kar pa je tudi zelo pomembno je, da se naučiš prilagoditi. Bivanje v tujini, ti ne daje varnosti, ki smo je navajeni. Iz tega razloga razviješ do sedaj nerazvite sposobnosti. Ker sama zaključujem študij poslovanja, je moje opravljanje prakse imelo poudarek na tem področju. Mnogi so prepričani, da je turizem drugo področje, sama pa sem ugotovila, da je poslovanje v turizmu zelo pomembno. Potrebno je vodenje, marketing, komuniciranje in poslovanje na širokem področju. Pred odhodom na študijsko prakso sem opravila jezikovni tečaj OLS. Tega sem opravljala v angleščini, saj je tudi moja komunikacija večinoma potekala v angleškem jeziku. Dobila sem še poglobljeno znanje angleščine iz področja turizma in bivanja v tuji državi. Vsekakor je tuj jezik znanje, ki ga lahko vedno izboljšuješ. Moje mnenje je da je za pridobivanje in "piljenje" tega znanja potrebna uporaba v praksi. Dokler nisi postavljen v situacijo v kateri se ne moreš izogniti uporabi tujega jezika, tudi tega ne utrdiš. Moje znanje španskega jezika je pred odhodom bilo res na zelo osnovni ravni, bi pa lahko rekla da sem v tem času kar napredovala. Jezik sem začela bolje razumeti, tekoči govor mi še predstavlja težave. Prepričana sem, da bi v daljšem časovnem obdobju bivanja, pridobila tudi to. Erasmus bi vsekakor priporočala vsakomur. Je izkušnja, ki ti da veliko. Nekaj let nazaj nisem zbrala poguma, da bi se udeležila Erasmus izmenjave. Skrbelo me je veliko stvari in prepričana sem bila, da se bom težko znašla sama v tuji državi. Te skrbi sem sedaj odmisllila in sprejela odločitev, ki je ne bom nikoli obžalovala. Videla in doživela sem ogromno. Znašla sem se kljub temu, da nisem obvladala jezika. Dobila sem vpogled v področje turizma, ki mi je do sedaj bilo dokaj neznano. Kar pa je najpomembnejše pa je spoznavanje novih ljudi in druženje izven delovnega časa. Kar si nisem mislila je, da bom spoznala tako veliko prijateljev, s katerimi smo skupaj odkrivali mesto ter si pomagali v vseh situacijah. Dali so mi občutek da nisem sama, vsi smo se znašli v enaki situaciji in iz nje pridobili najboljše. Navezala sem veliko stikov in vem, da bodo nekatera prijateljstva trajala še izven meja Barcelone. Erasmus izmenjava ti omogoči, da se podaš na dogodivščino, katero bi si v nasprotnem primeru težje privoščil. Cenim vso podporo, ki sem jo dobila iz strani moje Erasmus mentorice ter tudi podporo ljudi, ki so me vodili na tem potovanju. Odnesele sem veliko lepih in nepozabnih spominov ter izkušnje, ki mi bodo v življenju prišle prav. Prepričana sem, da je to tudi dobro priporočilo pri razvijanju kariere v prihodnosti. Spodbudila bi čisto vsakega, da naj izkoristi to možnost, ki se ne ponuja celo življenje.













Nina Bavdaž, junij 2019