



## **Bericht über das Vertiefungspraktikum im Rahmen der Ausbildung zur geprüften Betriebswirtin für internationalen Tourismus**



Deutsche Zentrale für Tourismus e. V. - Auslandsvertretung Madrid  
Oficina Nacional Alemana de Turismo  
San Agustín, 2, 1º dcha., pta. centro  
28014 MADRID, ESPAÑA.

Zeitraum: 18.01.2010 - 30.05.2010

Michaela Schäfer, HT1/09

## Inhaltsverzeichnis

Inhaltsverzeichnis .....	I
Abkürzungsverzeichnis .....	II
1. Dauer des Praktikums.....	1
2. Beschreibung des Praktikumsunternehmens.....	1
3. Praktikumsplatz.....	2
3.1 Beschreibung des Arbeitsplatzes und seiner Umgebung.....	2
3.2 Aufgaben im Unternehmen .....	2
3.3 Einweisung in.....	3
3.3.1 das Aufgabengebiet .....	3
3.3.2 die Organisationsstruktur des Unternehmens .....	4
3.4 Betreuung am Arbeitsplatz.....	4
3.5 Bezahlung und/oder geldwerte Vorteile .....	5
4. Unterkunft .....	5
5. Kulturelle Besonderheiten des Gastlandes .....	6
6. Gesundheit.....	7
7. Resümee des gesamten Aufenthaltes .....	7
Anhang .....	III

## **Abkürzungsverzeichnis**

DZT .....	Deutsche Zentrale für Tourismus e. V.
AV .....	Auslandsvertretung
WG .....	Wohngemeinschaft

## **1. Dauer des Praktikums**

Das Praktikum fand in der Zeit von Montag, dem 18.01.2010 bis Sonntag, dem 30.05.2010, statt. Dementsprechend erfolgte die Anreise am Samstag, dem 16.01., die Abreise am Sonntag, dem 30.05.2010.

## **2. Beschreibung des Praktikumsunternehmens**

Die DZT ist eine Marketingorganisation, die im Auftrag der Bundesregierung das Reiseland Deutschland national sowie international präsentiert und vermarktet. Gegründet wurde die DZT vor über 50 Jahren. Die Geschäftsleitung wird vertreten durch den Vorstand Petra Hedorfer und Armin Brysch. Hauptsitz des Unternehmens ist Frankfurt am Main. Der internationale Markt wird über sechs Regionalmanagements (Nordwest-, Nordost-, Südwest-, Südosteuropa, Amerika/Israel, Asien/Australien/Südafrika) mit insgesamt 29 Ländervertretungen beworben.

Die DZT verfolgt die beiden Ziele der weltweiten Imageförderung für das Reiseland Deutschland sowie der Steigerung der Übernachtungszahlen internationaler Gäste in Deutschland mittels regelmäßiger Marktanalysen und -bewertungen, auf dessen Grundlage angebots- und erlebnisorientierte Marketingstrategien entwickelt und umgesetzt werden.

Die AV Madrid zählt zum Regionalmanagement Südwesteuropa und ist verantwortlich für die Märkte Spanien sowie Portugal.

Anschrift: Oficina Nacional Alemana de Turismo, San Agustín, 2, 1º dcha., pta. centro, 28014 MADRID, ESPAÑA.

Ansprechpartner: Herr H. Henning (Geschäftsleitung), Frau J. Pato (Buchhaltung/Verwaltung/Personal), Frau M. Orejas (Marketing), Herr L. Molano (Vertrieb), Herr F. Bausback (Presse).

### **3. Praktikumsplatz**

#### **3.1 Beschreibung des Arbeitsplatzes und seiner Umgebung**

Die AV Madrid liegt im Stadtzentrum. Das Büro befindet sich in einem Altbau in der ersten Etage. Es gliedert sich in sechs Bereiche: Geschäftsleitung, Buchhaltung/Verwaltung/Personal, Vertrieb, Marketing, Presse sowie Information. Alle Abteilungen werden von einer verantwortlichen Person besetzt, während die Information der Verantwortung der Praktikanten unterliegt. Es werden bis zu vier Praktikanten eingesetzt.

Im Eingangsbereich der Dienststelle befindet sich die Information. Der Arbeitsplatz gleicht einer Hotelrezeption. Hinter einem erhöhten Tisch stehen den Praktikanten zwei Computer, zwei Telefone sowie eine gemeinsame Arbeitsfläche zur Verfügung. Ein weiterer Computer sowie ein weiteres Telefon befinden sich in einem Nebenzimmer. Die Software ist aktuell und auf die Erfordernisse der DZT zugeschnitten und ermöglicht eine schnelle Datenverarbeitung. Weiterhin stehen Ordner mit Informationen über alle Fachbereiche zur Arbeitsunterstützung bereit.

Die übrigen Abteilungen befinden sich in abgetrennten, für die Praktikanten frei zugänglichen Zimmern, im hinteren Bereich der Arbeitsräume. Alle Ansprechpartner verfügen über einen eigenen Arbeitsbereich mit Arbeitsfläche, Computer und Telefon. Fax und Drucker werden gemeinsam genutzt.

Außerdem verfügt das Büro über Lager, Küche sowie sanitäre Anlagen.

#### **3.2 Aufgaben im Unternehmen**

Der Hauptverantwortungsbereich war die Informationsabteilung. Mündliche, telefonische und schriftliche Anfragen seitens internationaler Firmen- und Privatkunden wurden beantwortet. Dies beinhaltete die Beschaffung und Bereitstellung von spezifischen Informationen über Deutschland in der

jeweiligen Sprache sowie die Vermittlung zwischen internationalen Kunden und Leistungsträgern und den Versand von Broschüren. Neben der Anfertigung von Übersetzungen zählte weiterhin die Erstellung von Statistiken und Programmauswertungen spanischer Tourismusunternehmen für die interne Marketingplanung und Erfolgskontrolle zum Tätigkeitsfeld. Darüber hinaus war die Pflege der unternehmenseigenen Kundendatenbank eine wichtige Kernaufgabe sowie die regelmäßige Lagerkontrolle.

Zu den Projekten während des Praktikums zählten die aktive Mithilfe auf der internationalen Messen FITUR 2010 sowie AULA als auch die Betreuung des Informationsstandes im Goethe-Institut Madrid. Ein weiteres Projekt war die aktive Mitarbeit an der Erstellung eines Sprachschulführers deutscher Schulen für die spanischen Konsumenten.

Neben diesen Tätigkeitsbereichen wurden durch vereinzelte Kleinaufgaben Einblicke in die verschiedenen Abteilungen wie Vertrieb, Marketing und Presse erreicht.

### **3.3 Einweisung in**

#### **3.3.1 das Aufgabengebiet**

Die generelle Einweisung zu Beginn des Praktikums erfolgte durch die einzelnen Mitarbeiter selbst im Rahmen ihrer Vorstellung und der Vorstellung ihres Verantwortungsbereiches. Die Einweisung in den Aufgabengebiet der Information erfolgte durch die bereits eingearbeiteten Praktikanten. Unterstützend informierte Herr Molano über die verschiedenen Programme und Abläufe.

Bei Rückfragen während des Praktikums z. B. bedingt durch Programmenerneuerung erfolgte ebenfalls eine telefonische Einweisung durch die Hauptzentrale der DZT in Frankfurt am Main.

### **3.3.2 die Organisationsstruktur des Unternehmens**

Leider verfügt die AV Madrid lediglich über ein internes Organigramm, das mir Auskunft über die Organisationsstruktur der DZT gibt. Dieses Organigramm zeigt eine divisionale Organisationsform. Die erste Hierarchieebene wird gebildet durch die Unternehmensführung, d. h. durch den Vorstand. Die zweite Hierarchieebene gliedert sich in verschiedene Geschäftsbereiche und Regionen. Dies erleichtert die Organisation aller Unternehmensabläufe. Folglich haben die einzelnen Regionen bzw. Regionalmanagements eine weitgehende Selbstständigkeit und stellen so flexible Teilbereiche dar. Vorteilhaft daran ist, dass schnell marktgerecht Entscheidungen z. B. hinsichtlich der Produktgestaltung getroffen werden können. Trotzdem unterliegen die einzelnen Geschäftsbereiche und Regionalmanagements der Unternehmensleitung, was die gemeinsame Erreichung der Kernunternehmensziele sicherstellt.<sup>1</sup>

### **3.4 Betreuung am Arbeitsplatz**

Vor und während des Praktikums war mein Hauptansprechpartner in allen Aspekten Frau Pato. Diese Betreuung bezog sich jedoch nicht nur auf das Praktikum an sich, sondern auch auf Angelegenheiten hinsichtlich der Unterkunft sowie private Fragen. Weiterhin wurde die Arbeit an der Information durch Herrn Molano unterstützt. Traten allgemeine Fragen oder sprachliche Barrieren auf, war mit ihrer vollen Unterstützung zu rechnen. Darüber hinaus halfen sich die Praktikanten gegenseitig.

---

<sup>1</sup> Deutsche Zentrale für Tourismus e. V. (30.03.2010).

### **3.5 Bezahlung und/oder geldwerte Vorteile**

Dieses Praktikum wird grundsätzlich nicht vergütet. Die Kosten für An- und Abreise sowie für die Unterkunft wurden nicht übernommen und waren selbst zu tragen. Das 19-wöchige Praktikum umfasste 9 Urlaubstage.

Für den ganztägigen Einsatz auf der internationalen Tourismusmesse FITUR vom Mittwoch, dem 20.01.2010, bis einschließlich Sonntag, dem 24.01.2010, wurde den Praktikanten einmalig 380,00 € ausgezahlt.

Für den ganztägigen Einsatz auf der internationalen Schüler- und Studentenmesse AULA vom Mittwoch, dem 24.02.2010, bis einschließlich Sonntag, dem 28.02.2010, wurde ein zusätzlicher Urlaubstag anstatt einer Vergütung genehmigt.

Im April bestätigte die Willy Scharnow-Stiftung eine Unterstützung von insgesamt 400,00 €. Dieser Betrag wurde in zwei Raten ausgezahlt. Ich erhielt 200,00 € im März/April, den Restbetrag nach Beendigung des Praktikums.

### **4. Unterkunft**

Die Unterkunftssuche wird von der DZT unterstützt. Nach Abschluss des Vertrages im Feb. 2009 hat mir die DZT ein Zimmer reserviert, in das ich am 01.02.2010 einzog. Bei dieser Unterkunft handelte es sich um eine WG, die sich aus der Vermieterin und bis zu drei Untermietern zusammensetzt. Das Zimmer, in dem ich wohnte, war ca. 16 m<sup>2</sup> groß, komplett möbliert und hat einen französischen Balkon. Das Bad teilte ich mir mit den anderen Untermietern, da die Vermieterin ihre eigenen Räumlichkeiten nutzt. Die komplett ausgestattete Küche wurde gemeinsam genutzt. Die Wohnung befindet sich in einem Mehrfamilienhaus, liegt im Stadtzentrum und ist ca. 3 Gehminuten von dem Praktikumsunternehmen entfernt. Weiterhin befinden sich drei Metro-Stationen in unmittel-

barer Nähe und gewährleisten eine optimale Anbindung an öffentliche Verkehrsmittel. Mit dieser Unterkunft war ich vollkommen zufrieden.

Für die Zeit vom 16.01. bis 31.01.2010 habe ich in einer anderen WG gelebt, da in der o. g. Unterkunft erst ab Feb. ein Zimmer frei wurde. Die erste Wohnung habe ich selbstständig im Okt. 2009 über die Internetseite [www.wg-gesucht.de](http://www.wg-gesucht.de) organisiert. Zusammen mit einer spanischen und deutschen Studentin habe ich mir eine 3-Zimmer Wohnung in einem Mehrfamilienhaus geteilt. Das gemietete Zimmer ist ca. 8 m<sup>2</sup> groß und komplett möbliert. Die vollständig ausgestattete Küche und das Bad wurden gemeinsam genutzt. Das Stadtzentrum ist per Metro in ca. 15 Min. problemlos zu erreichen. Der Aufenthalt in dieser WG war sehr angenehm. Die Wohnungssuche dauerte zwei Wochen und die Unterkunft ist für madrilenische Verhältnisse groß, gepflegt sowie gut ausgestattet. Darüber hinaus waren meine Mitbewohnerinnen freundlich und hilfsbereit.

Ein Unterschied hinsichtlich der Unterkünfte in Madrid und Deutschland war der Einzug in eine WG, da ich in Deutschland mit meinen Eltern zusammen lebe. Ansonsten sind die Wohnungen kleiner, die Ausstattung zweckgebundener. Sonstige Unterschiede zu Deutschland sind mir nicht aufgefallen.

## **5. Kulturelle Besonderheiten des Gastlandes**

Die Kultur Spaniens unterscheidet sich in einigen Aspekten grundlegend von der Deutschen, wie z. B. im Hinblick auf das Arbeitsleben. Die AV Madrid ist von 09:00-17:00 Uhr besetzt, aber nur von 10:00-15:00 Uhr geöffnet. Viele Büros und Geschäfte haben eine „Mittagspause“ von 15:00-17:00 Uhr. Darüber hinaus ist die Arbeitsmoral „gelassener“. So wird z. B. zum eigentlichen Arbeitsbeginn nicht unmittelbar mit der Arbeit begonnen, sondern zunächst gemeinsam ein Kaffee getrunken, Zeitung gelesen und mit Kollegen geredet - tlw. im Rahmen eines Café-Besuches. Aufgaben werden ohne Eile und nur mit dem notwendigen Aufwand

bearbeitet, begleitet durch Small-Talk z. B. in E-Mails. Faktische, objektive Vorgehensweisen werden als unfreundlich empfunden. Dieses Verhalten spiegelt sich allgemein in der spanischen Lebensweise wider: Gespräche sowie eine stressfreie und heitere Atmosphäre spielen eine bedeutsame Rolle als auch gemeinsame Mahlzeiten mit Musik und Festen. Das Ausgehen mit Familie, Freunden und Arbeitskollegen unter der Woche gehört zum Alltag, was den Tag an sich „länger werden lässt“. Die Essenzeiten sind ca. 1-2 Std. später als in Deutschland und das Essen ist ebenfalls landestypisch geprägt. Auch die Wohnsituationen unterscheiden sich. Eigene Häuser sind ungewöhnlich, Mietwohnungen üblich, aber kleiner und zweckmäßiger eingerichtet.

Diese spanische Lebensweise wird hoch geschätzt und auch die Sprache und landestypische Traditionen werden mit stolz fortgelebt.

## **6. Gesundheit**

Vor Beginn des Auslandsaufenthaltes habe ich mich auf Empfehlung des Hausarztes gegen Hepatitis A und B impfen lassen. Weitere Impfungen, die die deutschen Gesundheitsbestimmungen überschreiten, waren für Spanien nicht notwendig. Außerdem wurde eine Auslandskranken- sowie -unfallversicherung abgeschlossen.

Besonderheiten der medizinischen Behandlung können an dieser Stelle nicht aufgelistet werden, da kein Krankheitsfall verwendbare Erkenntnisse mit sich brachte.

## **7. Resümee des gesamten Aufenthaltes**

Die Vorbereitung des Praktikums wie z. B. hinsichtlich Anreise, Wohnung sowie medizinischer Voraussetzungen verlief problemlos und zügig.

Das Praktikum bei der DZT erwies sich als wertvolle Erfahrung mit hilfreichen Einblicken in das Unternehmens- sowie Tourismusgeschehen. Das Tätigkeitsfeld war eindeutig definiert, wodurch ich manchmal Aufgaben mit einer größeren Verantwortung vermisst habe. Aber durch unterschiedliche Zusatzaufgaben konnte ich auch einen Einblick in andere Unternehmensabteilungen wie z. B. in den Marketingbereich erlangen und diesen Verantwortungsbereich erweitern. Neben dem Fachwissen konnte ich auch meine Sprachkenntnisse fachspezifisch erweitern sowie meine interkulturellen Kompetenzen. Durch das Praktikum bei der DZT habe ich das Unternehmen, interne Abläufe sowie internationale Tourismusstrukturen kennengelernt und konnte diese Erkenntnisse gut mit Hilfe meines theoretischen Wissens förderlich verbinden und demzufolge festigen und gezielt erweitern.

Die Betreuung war einwandfrei und bezog sich nicht nur auf den beruflichen Alltag während des Praktikums, sondern auch auf Fragen im Hinblick auf das Alltagsleben und private Angelegenheiten. Demzufolge war die Arbeitsatmosphäre sehr angenehm und familiär.

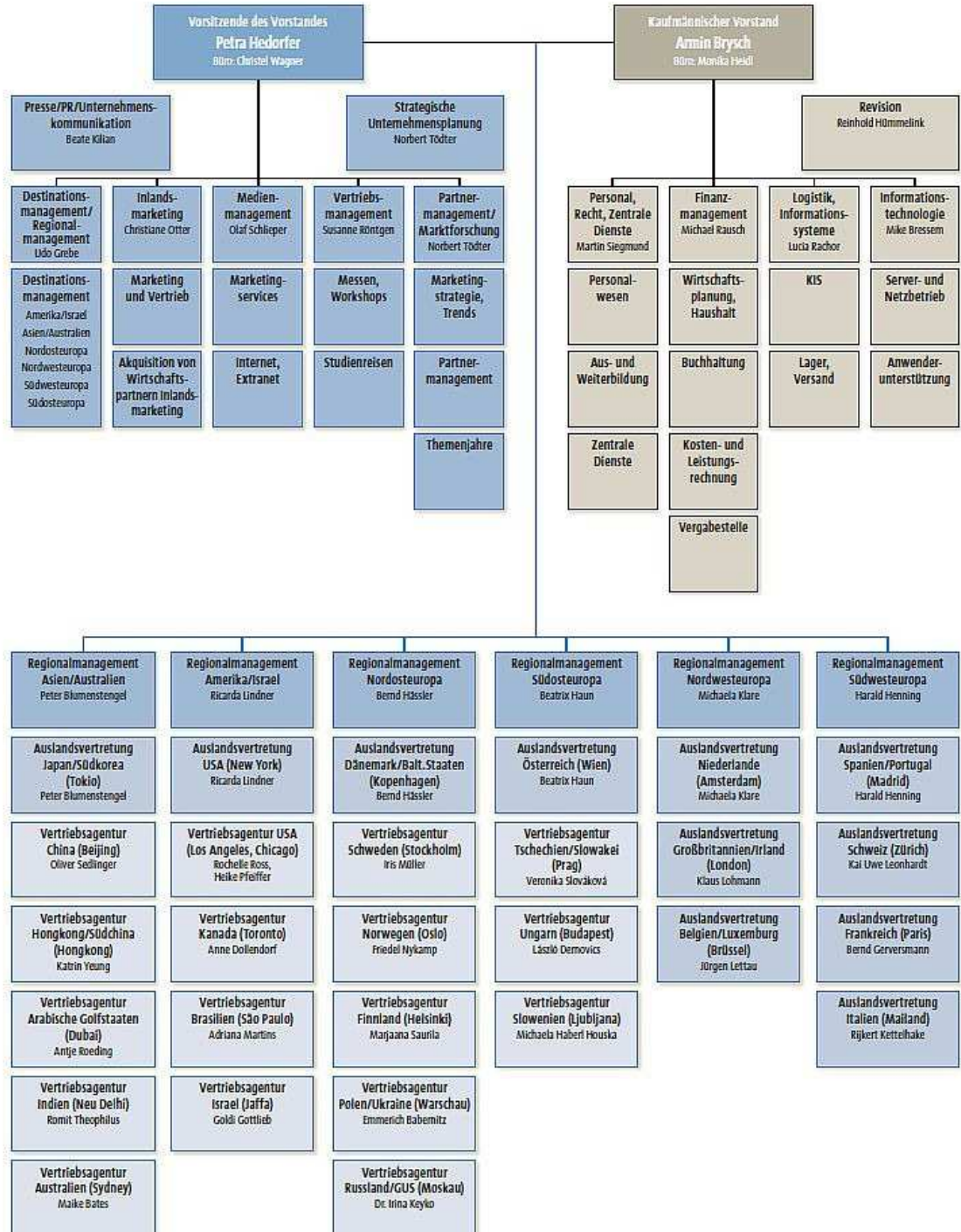
Beide Unterkünfte waren vollkommen in Ordnung.

Die Metropole Madrid hat anders als erwartet nicht das Flair einer Großstadt oder Touristenhochburg. Durch die typisch spanische Architektur verbunden mit modernen Gebäuden strahlt die Stadt eine angenehme Atmosphäre aus. Es gibt viele unterschiedliche Sehenswürdigkeiten, die diese Atmosphäre zusätzlich unterstützen. Es sind alle notwendigen Geschäfte vorhanden und mittels der Metro ist alles schnell und problemlos erreichbar. Im Vergleich zu Deutschland sind die Lebenshaltungskosten höher, da v. a. Lebensmittel preislich deutlich höher liegen.

Letztendlich habe ich durch dieses Auslandspraktikum nicht nur meine fachlichen Kenntnisse, sondern darüber hinaus auch meine sozialen Kompetenzen erweitert. Es war eine wertvolle Erfahrung, an die ich positiv zurückdenken werde.

# Anhang

Abbildung 1: Unternehmensaufbau der DZT



Quelle: Deutsche Zentrale für Tourismus e. V. (30.03.2010), Intranet.