

# PRAKTIKUMSBERICHT

Ferabella Tours S.A.  
Centro Comercial Limajo, Local 8  
Ciudad de Panamá  
Panamá

*Praktikum vom 03.03.2014 bis 20.07.2014*



*Christina Deiters*

*Studentin „Alternativer Tourismus, B.A.“*

*Hochschule Rhein-Waal*

Im Rahmen meines Studiums „Alternativer Tourismus, B.A.“ an der Hochschule Rhein-Waal habe ich ein 20-wöchiges Auslandspraktikum in Panamá absolviert. Um eine passende Praktikumsstelle für mich zu finden, habe ich auf der Internationalen Tourismusbörse in Berlin (ITB) mit verschiedenen Ausstellern gesprochen und war dabei erfolgreich.

Mein Praktikum habe ich bei Ferabella Tours in Panamá-Stadt gemacht. Es ist eine kleine Incoming Agency und Reisebüro. Ich habe Panamá als Land für mein Praxissemester ausgewählt, da ich einerseits meine Spanischkenntnisse verbessern und erweitern wollte und andererseits in einem völlig anderen Land neue Erfahrungen und Eindrücke sammeln wollte.

## **Panamá**

Panamá ist ein kleines aber sehr vielseitiges Land in Zentralamerika und berühmt für seinen Panama-Kanal. Die Natur in diesem Land ist sehr vielseitig. Von Bergen, Vulkanen, Regenwäldern, dem Panama-Kanal als technisches Wunderwerk über Stränden an der Pazifikküste und paradiesischen Inseln und Stränden am Karibischen Meer sowie die internationale Metropole Panama-Stadt (Ciudad de Panamá) hat Panamá alles zu bieten. Der Kontrast zwischen der entwickelten Metropolstadt und den anderen Regionen des Landes sowie den verschiedenen indigenen Völkern Panamá's ist eindrucksvoll. Mit etwa 1,5 Millionen Einwohner lebt die Mehrheit der Landesbevölkerung in der Hauptstadt, denn Panamá hat insgesamt nur ca. 3,8 Millionen Einwohner. Auch Panama-Stadt allein ist schon sehr kontrastreich und könnte meiner Meinung nach als Stadt der Kontraste bezeichnet werden. Sie ist modern & unmodern, alt & neu, arm & reich, groß & klein, laut & leise, international & national, schön & hässlich und vieles mehr. Wenn ihr diese Stadt besucht oder hier lebt und arbeitet, werdet ihr wissen, was ich meine. Der Verkehr hier in Panama-Stadt ist verrückt und chaotisch, so dass ich hier nicht selbst fahren wollen würde. Das ist aber auch nicht notwendig, denn es gibt in der ganzen Stadt die sogenannten „Metrobusse“ welche pro Fahrt nur 0,25 \$ kosten, seit diesem Jahr gibt es hier auch die erste U-Bahn Zentralamerikas und Taxifahrten sind hier auch günstig. Auch die Busverbindungen quer durch Panamá sind super und wirklich günstig, was das Land erkunden einfach macht.

## **Mein Praktikumsunternehmen „Ferabella Tours S.A.“**

Ferabella Tours S.A. ([www.ferabellatours.com](http://www.ferabellatours.com)) ist ein sehr kleines Unternehmen. Neben der Chefin sind lediglich zwei weitere Mitarbeiter fest angestellt sowie ich als Praktikantin. Hinzu kommen jedoch noch einige Fahrer und Tour-Guides, die jeweils bei Bedarf für Touren engagiert werden.

Ferabella Tours ist sowohl ein Reisebüro als auch eine Incoming-Agentur, jedoch liegt der Schwerpunkt aktuell noch auf das Agieren als Incoming-Agentur. Momentan wird allerdings daran gearbeitet, die Tätigkeiten als Reisebüro auszubauen. Dieses erfolgt durch die Kontaktaufnahme zu potentiellen Kooperationspartnern in diversen Ländern Lateinamerikas, den USA, Kanada und Polen sowie dem Besuch von internationalen Tourismusmessen in den Destinationen. Außerdem ist in Planung, in naher Zukunft weitere einheimische Mitarbeiter einzustellen, die dann Ansprechpartner für den nationalen Markt sind und auch die Vermarktung entsprechend anpassen. Im Rahmen der Tätigkeit als Reisebüro bietet Ferabella Tours Pauschal- und Individualreisen innerhalb Panamas oder in ausländische Destinationen an. Der Schwerpunkt liegt aktuell jedoch noch, wie bereits erwähnt, auf das

Agieren als Incoming-Agentur. Das bedeutet, dass Ferabella Tours als Reiseagentur mit Sitz vor Ort, also in der Reisedestination, sowohl für Privatkunden als auch für Geschäftskunden und Reisebüros sowie Reiseveranstalter aus dem Ausland arbeitet und für diese ausländischen Kunden Reisen zusammenstellt und ihnen verkauft und vermittelt. Die meisten Kunden und Geschäftspartner stammen aus Deutschland, gefolgt von anderen europäischen Ländern. Für ausländische Kunden und Reiseveranstalter/Reisebüros ist es sehr hilfreich, in der Reisedestination einen zuverlässigen und kompetenten Partner zu haben, der sich in dem Land auskennt, beide Sprachen spricht (Sprache der Reisedestination und Sprache der Kunden/ Partner bzw. Englisch), Kontakte vor Ort hat und entsprechende Reisen, Touren etc. organisiert und für sie individuell zusammenstellt. Im Rahmen des Agierens als Incoming-Agentur werden also hauptsächlich Reisen und Touren innerhalb Panamas an ausländische Kunden/Reisende sowie Reisebüros oder Reiseveranstalter vermittelt. Zu den Tätigkeiten als Incoming-Agentur gehören dementsprechend die Vermarktung im Ausland sowie die Kontaktaufnahme zu potentiellen Kunden und Geschäftspartnern im Ausland, die Kundenbetreuung und Kommunikation, die Planung und Kalkulation der gewünschten Reisen und Touren, die Organisation und Ausführung der Reise sowie die Betreuung vor Ort und natürlich der Kontakt zu diversen Partnern vor Ort (Transporteure, Unterkünfte, Tourenveranstalter, Tourismusbehörde Panama und viele mehr). Zusätzlich zu den eigenen Kontakten und deren Anfragen versendet auch die panamaische Tourismusbehörde (Autoridad de Turismo Panamá) regelmäßig Anfragen für diverse Kunden, Firmen, Pressereisen, Geschäftspartner etc., woraufhin Ferabella Tours dann entsprechende Angebote erstellt.

Da Ferabella Tours eine sehr kleine Agentur ist, gibt es keine Abteilungen aber die Aufgabenbereiche sind den Fähigkeiten der Mitarbeiter angepasst. Eine Mitarbeiterin ist für die Vermarktung & Mediengestaltung sowie der Social-Media Bereiche zuständig. Der andere Mitarbeiter bearbeitet Kundenanfragen und erstellt und kalkuliert Angebote, sowohl für Reisen innerhalb Panamas, Pauschalreisen aber auch Anfragen von dem Tourismusbüro Panamá (ATP: Autoridad de Turismo Panamá) für internationale Reisende, Reisegruppen, Geschäftspartner, Pressereisen etc.. Kundenkontakte und Angebote für den deutschen Markt werden auf Grund der Sprache von meiner Chefin bzw. mir bearbeitet.

## **Meine Aufgaben während des Praktikums**

Mein Aufgabenfeld während des Praktikums bei Ferabella Tours S.A. sah folgendermaßen aus:

- Messestand-Betreuung auf der Internationalen Tourismusbörse in Berlin (ITB 2014) inkl. anschließender Messe-Nachbereitung
- Gestaltung und Kalkulation von Reiseprogrammen und Tagestouren
- Gestaltung und Kalkulation eines nachhaltigen Reiseprogramms
- Diverse Übersetzungen von Homepage-Inhalten, Flyer und Reiseablauf-Beschreibungen für Kunden
- Reisegruppen-/ Kunden-Betreuung als englisch- bzw. deutschsprachiger Guide während der Reise/ Tour
- Site Inspections verschiedener Hotels
- Kommunikation mit den Providern (Hotels, Fahrer, Attraktionen, Restaurants etc.)
- Vermarktung von Ferabella Tours und persönliche Vermittlung von Touren am internationalen Flughafen Tocumen in Panamá
- Recherche und Kontaktaufnahme zu Reisebüros und Outgoing-Agenturen in den USA sowie diversen Ländern Lateinamerikas als potentielle Kooperationspartner
- ...

## **Meine Erlebnisse, Eindrücke und Lern-Erfahrungen**

Ich wollte während meines Auslandspraktikum Arbeits- und Berufserfahrung im Ausland sammeln, mit Kollegen fremder Nationalität zusammen arbeiten und entsprechend andere Arbeitsmentalitäten und Arbeitsweisen kennen lernen. Durch meine Zeit in Panamá wollte ich meinen Horizont erweitern und viele neue und interessante Kontakte knüpfen.

Meine Erwartungen an dieses Praktikum wurden auf jeden Fall erfüllt, so dass ich mit meiner Wahl zufrieden bin und die Zeit in Panamá keinesfalls bereue, da ich mit vielen neuen Erfahrungen und Eindrücken zurück nach Deutschland fliege. Neben den Arbeitsabläufen einer Incoming-Agency habe ich die Tätigkeiten als Reisebüro in Panamá kennen gelernt. So konnte ich zum Einen direkte Unterschiede zwischen diesen beiden Rollen erkennen und zum Anderen meine Eindrücke mit dem Ablauf in einem deutschen Reisebüro vergleichen. Durch mein Praktikum in Panamá habe ich auch das Arbeiten und die entsprechende Arbeitsmentalität in diesem Land kennen gelernt und dabei diverse Unterschiede festgestellt. Beispielsweise sind das Arbeiten und die Arbeitsschritte persönlicher und noch weniger technik-basiert, da viele Dokumenteinreichungen, Zahlungen etc. durch persönliche Übergabe erfolgen und Zusammenarbeit häufig auf Basis von Kontakten und Beziehungen

entsteht bzw. dadurch ermöglicht wird. Außerdem wird meiner Meinung nach vieles spontaner durchgeführt, so dass weniger langfristige Planungen existieren. Ich habe während dieses Praktikums meine ersten wirklichen Arbeitserfahrungen im Tourismus gesammelt, welche sehr vielseitig waren. Durch das breite Aufgabenfeld habe ich sehr viel gelernt und konnte generell sehr selbstständig arbeiten, da mir großes Vertrauen und relativ viel Freiheit bei der Bearbeitung meiner Aufgaben geschenkt wurden.

Besonders die Aufgabe als Tour-Guide war eine große Herausforderung und eine entsprechend tolle Chance für mich. Hierbei habe ich die Reisenden während ihrer Zeit in Panamá begleitet. Ich war dafür zuständig, dass der Reiseablauf wie geplant stattfindet und musste bei Änderungen, Abweichungen oder Problemen entsprechend reagieren und alles Notwendige organisieren, damit eine Alternative ermöglicht wird oder der Reiseablauf nach Lösung des Problems planmäßig weiter läuft. Außerdem habe ich bei Teilen der Tour, wie zum Beispiel der Führung durch die Altstadt, alle Informationen vermittelt und erzählt sowie immer wieder zwischendurch zu diversen Sehenswürdigkeiten, Orten, Bräuchen etc. Informationen und Erläuterungen gegeben. Außerdem habe ich alle anfallenden Übersetzungen für die Reisenden durchgeführt.

Auch die erhoffte Erweiterung und Verbesserung meiner Spanisch-Kenntnisse konnte ich durch die tägliche Anwendung erreichen. Ich habe jeden Tag dazu gelernt, so dass ich eine kontinuierliche Verbesserung meines Spanischs gespürt habe. Das notwendige Wechseln zwischen Deutsch, Englisch und Spanisch hat mich ebenfalls gefördert, denn ich bin im Umdenken und Umschalten hinsichtlich dessen flexibler und schneller geworden. Inhalte meines Studiums konnte ich aus verschiedenen Bereichen und Fächern bei diversen Aufgaben nutzen und einbringen. Auch mein Wunsch, den Nachhaltigkeits-Aspekt meines Studiums nutzen zu können, wurde erfüllt, da ich eigenständig ein nachhaltiges Reiseprogramm für einen deutschen Reiseveranstalter entwickeln und erstellen durfte. Das war eine tolle Erfahrung, da ich kreativ und selbstständig arbeiten konnte und den gesamten Prozess von vorne bis hinten durchgeführt und den Ablauf entsprechend gelernt habe. Auch mein Wissen über das Land, die Kultur, die Menschen, die Sitten etc. konnte ich natürlich vertiefen, weil ich es selbst erlebt habe und mit der Zeit immer mehr erfahren habe.

## **Fazit**

Insgesamt bin ich mit meinem Praktikum sehr zufrieden, da ich viele neue Erfahrungen gesammelt habe, tolle Herausforderungen meistern durfte und mein Spanisch erheblich verbessern und ausbauen konnte. Außerdem war es wieder eine Bestätigung, dass

Tourismus die richtige Berufsrichtung für mich ist, da er viele verschiedene Möglichkeiten und Einsatzbereiche bietet.

Das Praktikum und meine Zeit hier in Panamá haben mich aber nicht nur fachlich und sprachlich weiter gebracht, sondern auf Grund der vielen neuen und anderen Eindrücke und Erfahrungen auch zu meiner persönlichen Entwicklung beigetragen. Am Anfang brauchte ich jedoch ein paar Tage, um mich hier einzuleben, da alles so anders ist. Zum Einen sind das Land und das Klima im Vergleich zu Deutschland und Europa sehr anders. Das Klima war sehr schwül und stickig und entsprechend anstrengend aber jetzt weiß ich jedenfalls frische Luft und europäisches Klima zu schätzen. Gefroren habe ich während meiner gesamten Zeit nur auf Grund der Klima-Anlagen.

Auch die Menschen sowie deren Einstellungen und Lebensweisen sind anders. Diese unterscheiden sich allerdings natürlich auch innerhalb der verschiedenen Regionen, Nationalitäten und Einkommensschichten noch mal sehr. Als Blondine bin ich hier oftmals stark aufgefallen, was teilweise unangenehm und auf Grund der vielen Blicke und Sprüche der männlichen Latinos auf Dauer ein wenig nervig war. Ich habe aber relativ schnell gelernt, diese zu ignorieren. Allerdings habe ich auch viele positive Erfahrungen gemacht und immer wieder zwischendurch nette Gespräche gehabt, da die Menschen daran interessiert waren, woher ich komme, was ich hier mache, wie lange ich bleibe und wie mir das Land gefällt. Diese kleinen Small-Talks waren immer wieder eine tolle Gelegenheit meine verbesserten Spanisch-Kenntnisse direkt anzuwenden und auch das Verstehen der verschiedenen Akzente und Dialekte zu lernen. All dieses war wirklich interessant zu erleben und die Zeit hier war spannend, aufregend und hat mir gut gefallen. Ich hatte übrigens nicht einmal Angst oder habe mich bedroht gefühlt. Solange man ein paar Orte meidet und sich an gewisse Empfehlungen hält, kommt man hier sehr gut zurecht und außerdem wimmelt es in der ganzen Stadt vor Sicherheitskräften und Polizeiaufsichten.

*Ein riesengroßes **DANKESCHÖN** noch mal an die Willy Scharnow Stiftung für die finanzielle Unterstützung durch das Stipendium. Es hat mir meine Zeit hier erheblich erleichtert und sorgloser gemacht.*

**Oh, wie schön ist Panamá...**





