

**Fachhochschule Worms**  
**Fachbereich Betriebswirtschaft VIII**  
**Verkehrswesen / Touristik**

**PRAKTIKUMSBERICHT**  
**BACHELOR**

Olga Martynova  
Erenburgerstrasse 21  
67549 Worms

Matr.-Nr.: 663535

8. Semester

AFOS-Stiftung, die Philippinen

Datum der Abgabe : 27.01.2012

## **Inhaltsverzeichnis**

1. Unternehmensportrait: AFOS-Stiftung.....	3
2. Praktikumsort: die Philippinen. Insel Bohol.....	4
3. Praktikumsablauf.....	5
3.1. Projekt I.....	5
3.2. Projekt II.....	6
3.3. Nacharbeitung.....	8
4. Persönliche Bewertung des erworbenen Praktikums.....	8

## 1. Unternehmensportrait: AFOS-Stiftung

Die AFOS-Stiftung für unternehmerische Entwicklungszusammenarbeit wurde 2003 von Mitgliedern des Bundes katholischer Unternehmer als Nachfolgeinstitution der Kooperation mit Misereor und Kolping International als Stiftung »Afrika Fonds Selbstständigkeit« gegründet. Im Laufe der Zeit hat sich der Wirkungskreis der AFOS-Stiftung erweitert.

Im Oktober 2011 feierte die AFOS-Stiftung zweijähriges Jubiläum ihrer Tätigkeit auf den Philippinen. Das von der Stiftung entwickelte Programm „WE CAN“ in Zusammenarbeit mit der Handelskammer in Cebu (CCCI) wurde für die Entwicklung der Region Visayas und Caraga eingesetzt.

Die AFOS-Stiftung wird finanziell von dem deutschen Ministerium für wirtschaftliche Zusammenarbeit und Entwicklung (BMZ) unterstützt: Die Stiftung wiederum fördert die die Aktivitäten des privaten Sektors mit dem Ziel das Lebensniveau auf den Philippinen zu verbessern.

Gefördert werden die landwirtschaftlichen Bereiche durch Schulungen der Mitarbeiter und die Unterstützung verschiedenen Managementbereiche des privaten Sektors. Neben der Landwirtschaft spielt der Tourismus eine wachsende Bedeutung für die Insel Bohol. Da die AFOS-Stiftung sich an die Interessen der philippinischen Handelskammer richtet, die wiederum die Tourismusedwicklung fördern. sollten die Projekte auch im Tourismusbereich durchgeführt werden. Für die Unterstützung der Handelskammeraktivitäten im Tourismusbereich hat die AFOS-Stiftung und somit die CCCI einen Vertrag mit der Handelskammer auf der Insel Bohol (BCCI) und der Bohol Tourism Office (BTO) abgeschlossen. Die Projekte sollten von Personen mit dem nötigen Fachwissen betreut werden. Da ich bereits Kenntnisse im Tourismusbereich habe und kurz vor meinem B.A.-Abschluss stehe, war ich bereit an diesem Projekt teilzunehmen.

Der Zeitraum des Praktikums wurde festgelegt, nachdem ein weiterer Student und ich mit dem Vorsitzenden der AFOS-Stiftung Ideen bezüglich der möglichen Richtlinien ausgetauscht haben. Im unseren Gespräch haben wir das Ziel gesetzt, die aktuelle Situation des Tourismus auf der Insel Bohol zu analysieren, indem man die Beherbergungsstandards und die Qualitätsniveau des touristischen Angebots ermittelt. Die Ergebnisse des Projektes sollen später als Grundlage für die weiteren Projekte im touristischen Sektor gelten. Zu nennen ist zum Beispiel: Das Qualifizierungsniveau der Angestellten im Dienstleistungssektor soll ermittelt werden. Die AFOS-Stiftung kann

somit die nötigen Schulungen und Workshops anbieten um die Wettbewerbsfähigkeit der Destination auf dem Reisemarkt zu verbessern.

## 2. Die Philippinen. Insel Bohol

Die Philippinen sind ein Land in Südostasien. Das Land besteht aus insgesamt 7.107 Inseln, davon etwa 2.000 sind bewohnt. Nur etwas mehr als 500 Inseln sind größer als 1 qkm. Über 2.500 Inseln haben keinen Namen.

Die philippinischen Inseln werden in vier Regionen unterteilt: die Inselgruppe Luzon im Norden, die Inselgruppe Mindanao im Süden, in der Mitte ist die Inselgruppe Visayas und die Provinz Palawan mit ihren über 1.700 Inseln.

Bohol ist die zehntgrößte Insel der Philippinen und liegt im Süden der Visayas. Neben Bohol gehören 72 weitere kleine Inseln zur gleichnamigen Provinz. Ihren Unterhalt bestreiten die Boholanos überwiegend durch die Landwirtschaft. In den Souvenirläden Manilas ist Bohol mit Web-, Flecht- und Korbwaren vertreten.

Der Tourismus in der Region gewinnt immer mehr an Bedeutung. Neben den Touristendestinationen wie Boracay und Palawan, die nicht nur von den lokalen, sondern auch bei den internationalen Touristen beliebt sind. Der Staat hat sich das Ziel gesetzt, Bohol zu der Destination Nr.1 auf den Philippinen zu machen. Die Insel wird unter dem Motto „Bohol has it all, it’s all in Bohol“ vermarktet.



Die Hauptstadt der Provinz Bohol ist Tagbilaran. In dieser Stadt befindet sich das Bohol Tourism Office, das für 4 Monate zu meinem Arbeitsplatz wurde. Während meines Aufenthaltes hatte ich die Möglichkeit, mit Mitarbeitern der Tourismusindustrie direkten

Kontakt aufzunehmen und zusammen zu arbeiten, Gespräche zu führen und das Land sowie seine Bevölkerung intensiv kennen zu lernen. Deswegen ist mir die Insel Bohol mit ihren Einwohnern, mit ihrer Natur und Landschaften ans Herz gewachsen.

### **3.Praktikumsablauf**

Am 20 August kam ich auf die Philippinen. Für die ersten fünf Tage wurde ich in einem Hotel unterbracht. In der zwischen Zeit hat sich die AFOS-Stiftung um die Unterkunft gekümmert. Ein Apartment in dem Gebäude der Department of Agrarian Reform wurde mir zur Verfügung gestellt. Auch die Transportkosten, wie Bootsfahrten, wurden von der Stiftung übernommen.

Das Praktikum belief sich auf mehr als 20 Wochen:

1. Vorbereitung
2. das Praktikum, bzw. die Aktivitäten vor Ort ( 20.08.2011-07.12.2011)
3. Nacharbeitung der gesammelten Information und die Auswertung der Ergebnisse

#### **Vorbereitung**

Anfang August habe ich die Vorbereitungen zu dem Projekt getroffen, indem ich mich mit der mir von AFOS-Stiftung zugeschickten Dokumenten beschäftigt habe und die Informationen bezüglich des Einsatzgebietes anhand Bücher und Internet gesammelt habe.

#### **Praktikumsphase**

##### **3.1. Projekt I**

Am 23.08.2011 fand die erste Konferenz statt, während wir uns und unsere Ziele den Partnern und den Interessengruppen vorgestellt haben.

Am 08.09.2011 mein Kollege und ich haben die Präsentation zum Thema „Bohol as destination, quality of accommodation, standards, customer satisfaction“ gehalten.

Es wurde die Umsetzung beschrieben und der nächste Schritt wurde vorgestellt, dessen Kern eine Umfrage war. Anhand der Touristenumfrage sollte der aktuelle Zustand des touristischen Angebots und der Hotelindustrie auf der Insel Bohol ermittelt werden. Die Studie setzt den Focus auf der Zufriedenheit der Touristen. Untersucht werden die Elemente einer Destination und die eines Hotels, die Wichtigkeit jenes Elementes für

den Touristen und dessen Wahrnehmung bzw. Beurteilung jenes Elementes auf der Insel Bohol. In den nächsten Tagen wurden von uns zwei Fragebögen entwickelt. Als Befragungsorte wurden der Abfahrtsbereich am Hafen und der Abflugbereich am Flughafen von uns festgelegt. Durch die Mindestanforderung von 350 Probanden pro Fragebogen und durch den komplexen Charakter der Umfrage, die als face-to-face-Interview verlaufen sollte, war die Unterstützung von weiteren Studenten nötig. Wir sind zum Entschluss gekommen, dass wir fünf Studenten brauchen. Dafür stellt uns BTO Kontakt zu der Holy Name University um Studenten zu gewinnen. Die fünf philippinischen Studenten erklärten sich bereit uns zu unterstützen. Im Laufe der Befragung wurden ca. 1.000 Touristen interviewt. Für die bessere Verständigung der Fragen wurden die Fragebögen ins Chinesische, Koreanische, Russische und Deutsche übersetzt.

Erstens soll diese Studie die ausführliche Information über das touristische Angebot und die touristische Infrastruktur auch für die potenziellen Reiseveranstalter liefern, in dem die eigenen Erfahrungen und die Erfahrungen der befragten Touristen analysiert wurden. Während der Recherchen vor meinem Aufenthalt auf den Philippinen habe ich festgestellt, dass es kaum Literatur bzw. keine aktuellen Quellen zum Thema Tourismus auf den Philippinen gibt. Auch in der Angebotspalette der Reiseveranstalter sind die Philippinen nur mit wenigen Seiten wenn überhaupt präsent.

Zweitens wird diese Studie die Korrelation *Wichtigkeit der Eigenschaft (hier Destinationselementes) für den Touristen – Beurteilung seitens Touristen dieser Eigenschaft* untersuchen. Die Ergebnisse sollen weitere Handlungsnotwendigkeiten für die lokalen Akteure ermitteln.

Die Umfrage misst die Zufriedenheit der Touristen. Und aus der Literatur wissen wir, dass die Zufriedenheit der Kunden der Schlüssel zum Erfolg ist.

### **3.2. Projekt II**

Nach dem Abschluss des ersten Projektes, wurden von der AFOS-Stiftung die weiteren zu erreichenden Ziele definiert:

Das Qualitätsniveau und das Ausbildungsniveau in der Beherbergungsindustrie anhand des Interviews der Hotels Manager soll untersucht werden.

Es wurde von uns ein zwei-seitiger Fragebogen entwickelt, mit dem wir das Hotelmanagement unter die Lupe genommen haben. Die Befragung verlief in Interviewform. Somit wurde die Stichprobe von 17 Hotels bzw. Resorts auf der Insel Panglao und in der Stadt Tagbilaran genommen. Das Hauptziel des Projektes war das

Qualitätsmanagement, Personalmanagement und die Destinationsvernetzung des jeweiligen Hotels und somit die touristische Infrastruktur der Insel Bohol zu determinieren.

Allgemeine Übersicht über die Projekte und die Beteiligten. August-Dezember 2011. Bohol, die Philippinen

PROJEKT I	1. Bohol – als die touristische Destination. Analyse des touristischen Angebots und die Zufriedenheitsanalyse anhand der Touristenbefragung 2. Hotelindustrie auf der Insel Bohol – Qualitätsanalyse und Zufriedenheitsanalyse anhand der Touristenbefragung		
PROJEKT II	Personalmanagement und Qualitätsmanagement in der Beherbergungsindustrie auf der Insel Bohol anhand der Managerbefragung bzw. Interview		
PROJEKTLEITUNG	Olga Martynova	* B.A.-Studentin der FH-Worms * Praktikantin bei der AFOS-Stiftung (August-Dezember 2011)	<u>AUFGABEN:</u> Entwicklung der Fragebögen, Übersetzung der Fragebögen Durchführung der Umfragen und Koordination
	M.V	* M.A.-Student der FH- Worms * Praktikant bei der AFOS-Stiftung (August-Dezember 2011)	
ASSISTENTEN (für Projekt I)	Hedz Paredez	Bohol, die Philippinen	<u>AUFGABEN:</u> Logistische und organisatorische Aufgaben Budgetverantwortung
	Nepp Geniston	Bohol, die Philippinen	
INSTITUTION	AFOS-Stiftung	Cebu City, die Philippinen	
	Name des Vorgesetzten	Herr Dr. Stefan Kunz	
KOOPERATIONEN	1. Bohol Tourism Office (BTO)	Tagbilaran, Insel Bohol, die Philippinen	
	Name des Vorgesetzten	Frau Josephine Remolador-Cabarrus	
	2. Bohol Chamber of Commerce and Industry(BCCI)	Tagbilaran, Insel Bohol, die Philippinen	
	Name des Vorgesetzten	Frau Marietta S. Gasatan	
WISSENSCHAFTLICHE UNTERSTÜTZUNG	Frau Prof. Dr. Friezsche	FH Worms, Deutschland	

### **3.3. Nacharbeitung**

Die Ergebnisse des Projektes werden zurzeit von einem Statistiker mit dem SPSS vor Ort ausgewertet. In einer Woche sollen die Ergebnisse für die weiteren Schritte statistisch bearbeitet vorliegen. Mein nächster Meilenstein ist die Analyse der Ergebnissen und die Verfassung des ausführlichen Berichtes anhand der gewonnenen Daten sowohl für die AFOS-Stiftung als auch für die Bohol Tourism Office und Bohol Chamber of Commerce and Industry.

Zu der Nacharbeitung - Phase gehört die Auswertung und die Analyse der Ergebnissen, die wir im Laufe der Interviews mit den Hotel bzw. Resorts Manager bekommen haben. Zurzeit werden die gewonnenen Informationen sowohl digital als auch schriftlich verfasst, die Fotos und Kommentare werden hinzugefügt.

### **3. Persönliche Bewertung des Praktikums**

Das von mir erworbene Praktikum und die Zeit auf den Philippinen kann ich nur als sehr positiv bewerten. Für die Erfüllung der mir zugetrauten Aufgaben konnte ich all das anwenden, was ich im Laufe meines Studiums gelernt habe. Und ich war froh feststellen zu können, dass ich den Tourismus-Bereich für mein zukünftiges Berufsleben richtig gewählt habe.

Das Gefühl große Verantwortung zu tragen, wie die Projektleitung, die Erarbeitung eigener Fragebögen und die Einsetzung eigener Ideen hat zu meinem persönlichen Wachstum beigetragen. Es gab mir auch die Möglichkeit, meine individuellen Talente zu erkennen, sie zu entwickeln und in meiner Arbeit auszudrücken.

Durch die Umfrage ergab sich die Möglichkeit mit den Touristen aus ganzer Welt in Kontakt zu kommen, wie z.B. mit den Touristen aus China, Korea, Israel etc. Es hat mir einen riesengroßen Spaß gemacht. So vielfältig, unterschiedlich sind die Kulturen. Es war immer interessant die Meinung der Touristen aus jeder Ecke der Welt zu hören, deren Sichtweise zu jenem oder anderem Problem zu erfahren.

Durch mein Praktikum auf den Philippinen habe ich natürlich viele persönliche Zugewinne erworben, wie Erweiterung des Horizontes und Selbstständigkeit. Auf Grund der Unterschiede der Geschäftskulturen konnte ich noch mehr an interkultureller Toleranz gewinnen. Da auf den Philippinen die englische Sprache Amtssprache ist, konnte ich meine Englischkenntnisse verbessern.

Das erworbene Praktikum bei der AFOS-Stiftung und die Leitung der Entwicklungsprojekte sehe ich als Bewerbungsvorteil. AFOS-Stiftung als potentieller künftiger Arbeitsgeber? – Ja, sehr gerne! Ich würde auch gerne in der Zukunft an den Entwicklungsprojekten teilnehmen und falls es möglich mein Berufsleben mit Asien verbinden können.

Während meines Aufenthalts auf der Insel Bohol konnte ich feststellen, dass es bereits sehr viele Masterpläne existieren. Aufgrund dessen dass es auch verschiedene Organisationen und politische Institutionen gibt, die nicht abgestimmt handeln, waren auch diese Masterpläne unabhängig voneinander ausgearbeitet. Als Nachteil darf ich auch die fehlende Informationstransparenz zwischen den lokalen Akteuren sowohl im privaten, als auch im staatlichen Sektor nennen.

Die bedeutende Rolle des Klans, die Korruption, die abgelegene Lebensart durch die Inselstruktur prägt die Arbeitsmoral und die Arbeitsabläufe auf der Insel.

„Easy go lucky“ kennzeichnet die Mentalität der Filipinos und ihre Einstellung zur Arbeit. Diese Mentalität ist weit entfernt von deutscher Disziplin, was uns ab und zu etwas Schwierigkeiten bereitet hat.

Ich würde vorschlagen, dass die AFOS-Stiftung die Studenten besser für ihren Aufenthalt im Ausland vorbereiten könnte, indem sie die Praktikanten auf lokale Besonderheiten hinweist oder z.B. einen Einführungskurs „Interkulturelle Kommunikation“ anbieten könnte.

Wie ich bereit erwähnt habe, es existieren einige Pläne für die Tourismusförderung auf der Insel Bohol, die nur bedingt umgesetzt werden. Im Laufe des Aufenthalts konnten wir feststellen, was schon bereits vorhanden ist und an was noch fehlt. Aus diesen Feststellungen ergaben sich dann unsere weiteren Tätigkeiten.

Die Schwierigkeiten, die ich bekämpfen musste, sehen ich nicht als Hindernis, sondern als Erfahrung.

Abschließen ist es zu sagen, dass es eine sehr schöne Zeit war und dass ich unschätzbare Erfahrungen gesammelt habe und auch viel Spaß gehabt habe, mit den Filipinos zu arbeiten.