

# Praktikumsbericht Haka Tours

April-September 2017

Auckland, Neuseeland

Ich studiere Nachhaltigen Tourismus an der Hochschule Rhein-Waal in Kleve, und habe mein Praxissemester im Sommersemester 2017 bei dem Abenteuerreiseveranstalter Haka Tours in Auckland, Neuseeland verbracht.

Im Rahmen meines Bachelorstudiums ist im 6. Semester ein Auslands- oder Praxissemester vorgesehen, letzteres kann wahlweise im In- oder Ausland verbracht werden. Ich entschied mich für ein Praxissemester, und dafür, dieses im Ausland zu verbringen.

Der Weg dahin verlief auf Umwegen: Eigentlich hatte ich bereits im Herbst '16 eine Zusage für einen Traum-Praktikumsplatz in einem Start-up in San Diego, USA, welches sich auf Nachhaltigkeitszertifizierungen und Consulting für Ski- und Surfresorts spezialisiert hat. Für mich die perfekte Kombination aus interessanten Themengebieten, über die ich gerne mehr lernen möchte. Jedoch war aufgrund der sehr strengen Vorschriften für Praktikumsvisa, welche das junge Unternehmen zu dem Zeitpunkt nicht vollständig erfüllen konnte, lange Zeit unklar, ob ich überhaupt ein Visum bekommen würde, und wenn ja wann.

Daher begann ich Anfang 2017, mich nach interessanten Alternativen / Unternehmen in Ländern mit unkomplizierteren Visa-Regelungen umzusehen, um mein Praktikum noch rechtzeitig beginnen zu können. Ein besonderes Augenmerk legte ich auf Neuseeland, da ich das Land geografisch sehr interessant finde, und wurde auch bald bei Haka Tours fündig.

Auf meine Email, in der ich meine Situation und mein Interesse an Haka Tours schilderte, erhielt ich die beste Antwort, die ich in dieser Situation hätte bekommen können. Gründer Ryan Sanders schrieb mir, ich solle mich für den Platz in den USA entscheiden wenn es mit dem Visum klappt, und bot mir ein sehr interessantes Projekt bei Haka Tours an, sollte ich mich für Neuseeland entscheiden.

Danach ging alles ganz schnell: Nach ein paar weiteren Emails und der Bestätigung, dass sich das Visum für die USA erst mal erledigt hatte, beantragte ich ein Working Holiday Visum für Neuseeland, welches ich auch zwei Tage später in der Tasche hatte, und Mitte März ging es dann los auf die andere Seite der Welt.

Haka Tours ist, wie oben erwähnt, ein Abenteuerreiseveranstalter, welcher sich auf geführte 3-24tägige Reisen in kleinen Gruppen (bis zu 16 Teilnehmer) durch Neuseeland spezialisiert hat. Die Gäste übernachten in Hostels und können zu ihrer Basis-Tour weitere Aktivitäten wie z.B Kayak fahren oder Fallschirmspringen in jeder Destination individuell hinzubuchen. Zudem werden noch Mountain Bike Touren und Ski/Snowboard Touren nach dem selben Prinzip angeboten.

Haka Tours ist Teil der Haka Tourism Group, zu welcher auch Haka Educational Tours (spezialisiert auf Schul- und Bildungsreisen in Neuseeland, aber auch für Neuseeländische Gruppen ins Ausland) und die Haka Lodges (eine Kette von Hostels in Neuseeland) und die Haka Hotels gehören.

Gegründet 2007 und stetig expandierend, feierte Haka Tours seinen 10. Geburtstag während meines Praktikumszeitraum, und allein das Team im Head Office in Auckland wuchs von 16 und einem Hund zu 20 und zwei Hunden. Insgesamt sind ca. 100 Menschen Teil der Haka Tourism Group.

Meine Hauptaufgabe während meines Praktikums war ein „kulturelles“ Projekt, welches zum Ziel hatte, die Repräsentation von Neuseelands Maorikultur in allen Unternehmensbereichen (sowohl auf den Touren als auch in den Lodges und im Headquarter) zu erhöhen, die (inter-)kulturelle Kompetenz aller Angestellten zu verbessern, und darauf hin zu arbeiten, dass Haka Tours von der Öffentlichkeit stärker auch als Kultur- und Bildungstourismusanbieter wahrgenommen wird. Als

neuseeländisches Tourismusunternehmen, welches fast ausschließlich für internationale Touristen in Neuseeland operiert, ist allen Angestellten die Verantwortung, welche damit einhergeht, sehr bewusst. Verantwortung in dem Sinne, den (meist unwissenden) Touristen die Maorikultur näher zu bringen, eventuelle Vorurteile aufzuklären und das Bild, was diese von Neuseeland und seiner Kultur bekommen, maßgeblich mitzugestalten. Da ich aus Deutschland, und damit aus einem komplett anderen kulturellen Umfeld komme, hatte ich den Vorteil, Neuseelands Kultur und den Umgang damit aus einer anderen Perspektive betrachten zu können als jemand der damit aufgewachsen ist.

Wie diese hohen Ziele dieses Projektes erreicht werden sollten war zum Großteil mir überlassen, jedoch wurden zu Beginn meines Praktikums in einer Brainstorming-Session mit dem Gründer von Haka Tours, der GM, dem Marketing Manager und einem der Tour Guides Ideen gesammelt und Schwerpunkte gesetzt, auf die ich mich besonders konzentrieren sollte.

Einer der wichtigsten Schwerpunkte war zum Beispiel die Erstellung eines Trainingsprogrammes für die Tourguides, um sicherzustellen, dass alle Guides gut informiert/auf dem selben Wissensstand sind und sich ihrer „Bildungsaufgabe“ bewusst sind. Ein weiterer, mir persönlich sehr wichtiger Schwerpunkt war, sicherzugehen, dass alle Aktionen von Haka Tours und alles Infomaterial, welches an die Guides, und dadurch auch zu den Gästen gelangt, von Maori geprüft und akzeptiert wird, idealerweise von einer Maori-Autorität wie z.B. dem Maori Intellectual Property Advisory Committee.

Auch wenn ich für dieses Projekt allein verantwortlich war, erhielt ich viel Zuspruch und Unterstützung von allen Angestellten im Büro und auch von den Tour Guides, da mein Projekt auf alle Bereiche Auswirkungen haben würde. Auch der Fakt, dass es sich bei nahezu alle Angestellten der Haka Tourism Group Pakeha (Neuseeländer mit britischen Wurzeln) oder um internationale Mitarbeiter handel, trug zur Motivation bei, sich stärker als bisher mit der Maorikultur zu beschäftigen.

Nachdem die Strategie festgelegt war, folgte erst einmal eine Phase intensiven Researches, nach dem ich in der Lage war, Handlungsempfehlungen zu erstellen, diese mit dem Management zu besprechen und zusammen mit den Verantwortlichen für den jeweiligen Bereich, in die Tat umzusetzen. Diese Entscheidungs- und Umsetzungsprozesse nahmen die ersten 3 Monate meines Praktikums voll in Anspruch, und ich empfand sie trotz des kleinen Teams als sehr zäh, was mich in Geduld und Hartnäckigkeit lehrte.

Nachdem ich mein Kulturprojekt auf den Weg gebracht hatte und ein Grundgerüst für die tiefere Auseinandersetzung mit Neuseelands Kultur vorhanden war, bekam ich während der letzten 2 Monate auch die Gelegenheit, einen parallel zu meinem Hauptprojekt einen tieferen Blick in die Arbeit meiner Kollegen zu werfen und verschiedene Bereiche zu unterstützen. Nach dieser langen Zeit, welche ich mit dem Hauptfokus auf Kultur verbracht habe, war dies eine willkommene Abwechslung.

Insgesamt habe ich in meinem Praktikum einen guten Einblick in die Arbeit eines aufstrebenden, innovativen, vielschichtigen Reiseunternehmens erhalten und gelernt, Ideen und Vorschläge aus vielen verschiedenen Perspektiven zu betrachten und zu bewerten. Das selbstverantwortliche (Er-)Arbeiten hat mich sehr viel über Projekt- und Veränderungsmanagement gelehrt, und sowohl das Priorisieren, Diskutieren, Weiterentwickeln und selbstständige Umsetzen von Plänen erfordert. Auch wenn mein Praktikum bei Haka Tours zunächst nur eine „Alternative“ war, so war es doch eine sehr wertvolle Erfahrung. An dieser Stelle möchte ich der Willy-Scharnow-Stiftung für die freundliche Unterstützung meines Praktikums danken!

Charlotte Eggert