



fachhochschule
university of applied sciences
stralsund



Praktikumsbericht

Christin Schulz

05. August 2013 – 24. Januar 2014

Egoli African Destinations

52 Barnett Street
Dunkley Square, Gardens
Cape Town, 8001
Tel. +27 (0) 462 6561
Email: egolicpt@egolitours.co.za
Website: www.egoli-tours.co.za



1. Vorwort

Die Idee einmal nach Südafrika zu reisen, kam mir eigentlich schon vor Beginn meines Studiums.

Mein Interesse für dieses Land entwickelte sich während meiner Vorbereitung auf die Abschlussprüfung zur Reiseverkehrskauffrau. Zu dieser Zeit habe ich viel über Südafrika und seiner beeindruckenden Geschichte gelesen und mich sehr dafür begeistern können. Zudem war es gerade das Jahr, indem die Fußballweltmeisterschaft in Südafrika stattfand und somit viele Berichte und Beiträge in den Medien gebracht wurden, die mein Bedürfnis wachsen ließen, mich dort einmal für einen längeren Aufenthalt niederzulassen.

Nach meiner Ausbildung entschied ich mich für das Studium an der Fachhochschule Stralsund mit dem internationalen Studiengang „Leisure and Tourism Management“. Hierfür musste ein 5-monatiges Pflichtpraktikum im Ausland absolviert werden und somit bekam ich meine Chance.

Es war ziemlich schnell klar für mich, dass ich mein Praktikum in Südafrika machen werde.

Ich informierte mich über unseren Fachhochschulserver, welche Praktika angeboten wurden. Da ich bei einem Reiseveranstalter gelernt hatte und auch in dieser Richtung weiterhin Fuß fassen wollte, entschied ich mich meine Bewerbung an Egoli Tours, ein Incoming Reiseveranstalter mit Sitz in Kapstadt, zu schicken. Ich bewarb mich im September 2012 und bekam prompt die Zusage für ein 6-monatiges Praktikum.

Nachdem ich mich um alle organisatorischen und finanziellen Dinge gekümmert hatte, ging es für mich Anfang August dann endlich nach Kapstadt, wo ich zwei Tage später anfang zu arbeiten.

2. Reisedestination Südafrika

Der Tourismus in Südafrika ist von großer Bedeutung.

Die Besucherzahlen sind in den letzten Jahren, besonders zu und nach der Fußballweltmeisterschaft 2010 deutlich angestiegen und wachsen stetig. Südafrika ist das am stärksten bereiste Land in Afrika.

Gerade die deutsche Bevölkerung zeigte in den letzten Jahren zunehmendes Interesse an Südafrika als Reisedestination und das Land konnte in den letzten Jahren eine hohe Besucheranzahl an deutschen Reisenden aufweisen.

Zurückführen lässt sich dies auf eine außerordentlich gute Infrastruktur und eine sehr vielfältige Bevölkerungsstruktur, denn Südafrika ist reich an natürlichen Ressourcen wie das Meer, Wüsten, Nationalparks und beeindruckende Landschaften. Diese Ressourcen bieten den Touristen attraktive Freizeitaktivitäten. Gerade deswegen besteht durch den Tourismus die Möglichkeit, das Land in verschiedenen Dimensionen zu entwickeln und die positiven Effekte des Tourismus zu verstärken.

Die Republik Südafrika befindet sich an der Südspitze des afrikanischen Kontinents, umfasst rund 1,23 Mio. km². Mit einer Einwohnerzahl von rund 43,7 Mio. (Stand 2011) ist Südafrika das bevölkerungsreichste Land Afrikas. Damit ist das Land ungefähr dreimal so groß wie Deutschland, besitzt aber nur halb so viele Einwohner wie die Bundesrepublik. Südafrika besitzt eine fast 3.000 km lange Küste, die an drei Seiten an den Indischen Ozean sowie den Atlantik grenzt. Die Küste wird im Osten von dem warmen Agulhas-Strom und im Westen von dem kalten Benguela-Strom umspült. Diese haben starke Auswirkungen auf das Klima in Südafrika. Da Südafrika in der subtropischen Klimazone liegt, ist das Land dementsprechend trocken und es herrscht überwiegend Sonnenschein, abgesehen von der Provinz „Western-Kap“ in welcher der meiste Regen fällt, besonders in den Wintermonaten April bis September. In allen anderen Provinzen erscheint der Sommer als regenreicher.

Benachbarte Staaten sind im Norden Namibia, Botswana, Zimbabwe und Mozambique. Außerdem umschließt die Republik die Staaten Swasiland und Lesotho.

Die offizielle Hauptstadt des Landes ist Pretoria. Seit dem Ende der Apartheid (Rassentrennung) wird das Land von vielen als „Regenbogennation“ bezeichnet. Dieser Titel entstand aus der großen Vielfalt der Kulturen und Sprachen der Menschen. Schon alleine die elf Amtssprachen drücken diese Vielfalt aus.

Südafrika besteht aus den Provinzen Westkap Provinz, Ostkap Provinz, Nordkap Provinz, KwaZulu-Natal, Freistaat, Gauteng, Mpumalanga, Limpopo und Nord-West Provinz. Die offizielle Hauptstadt des Landes ist Pretoria.

2.1 Kapstadt

Kapstadt wird als die „Mutter“ der Städte Afrikas bezeichnet. Die Metropole ist mit rund 3,74 Millionen Einwohnern (Stand 2011) die drittgrößte Stadt Südafrikas und ein populäres Touristenziel. Kapstadt ist die älteste Stadt des Landes. Bedingt durch die Lage und der unzähligen Unternehmungsmöglichkeiten ist Kapstadt bei den Einheimischen sowie auch bei den Touristen eine der beliebtesten Städte Südafrikas. Die Stadt wurde 1652 von dem Holländer Jan van Riebeck im Auftrag der Niederländischen Ostindien-Kompanie gegründet und war ursprünglich als Stützpunkt für die Versorgung der Handelsschiffe auf ihrem Weg nach Indien vorgesehen. Dies war die erste Stadtgründung in der beginnenden Kolonialzeit in Afrika. Auch der Getreideanbau und die Viehzucht wurden immens ausgebaut. Die ersten weißen Farmen siedelten sich in Südafrika an. Es folgten holländische, deutsche und französische Einwanderer und so entwickelte sich Kapstadt, das seinen Namen natürlich nach dem etwa 50 Kilometer entfernten ‚Kap der guten Hoffnung‘ erhielt.

Der grandiose Tafelberg, das Viktorianische Hafenviertel V&A Waterfront, die St. Georges Cathedral (Sitz des anglikanischen Erzbischofs), der Botanische Garten Kirstenbosch, die malerischen Strände in den Vororten Champs Bay und Clifton, das umliegende Weingebiet und vieles mehr machen Kapstadt für viele Menschen zu einer der schönsten Städte der Welt, trotz der zahlenreichen nicht ins Bild passenden Townships, die während der Apartheid entstanden und sich um Kapstadt ansiedelten. Doch auch diese sind mittlerweile eine Touristenattraktionen und es

werden Touren durch die Township sowie Kochkurse mit den Anwohnern angeboten.

3. Meine Praktikumsfirma Egoli Tours

Die Firma Egoli African Destinations wurde 1983 gegründet und ist ein Incoming-Reiserveranstalter mit heutigem Sitz in Kapstadt. Sie bietet Reiseleistungen (Pauschalpakete, Einzelleistungen, Transfers und Reiseleitung) des Standortgebietes an und verkauft diese hauptsächlich an ortsfremde Reiseveranstalter aber auch an Privatkunden (bei Anfrage). Des Weiteren betreut die Firma Ihre Gäste vor Ort und kümmert sich um die Belange und Wünsche der Kunden.

Selbst heute noch, nach 30-jährigem Firmenbestehen, welches Ende August im großen Rahmen gefeiert wurde, steht Egoli Tours mit an der Spitze der Reiseveranstalter für das südliche Afrika.

Das professionelle und kreative Team erarbeitet maßgeschneiderte Reisepläne für Gruppen oder Individualreisende vom Low-Budget- bis hin zum Premiumsegment.

Neben Reisen durch die Standortregion Südafrika bietet Egoli Tours auch Reisen nach Namibia, Botswana, Sambia und Mosambik an. Schnelle Bearbeitung, individuelle Reiseplanung und intensive Kenntnisse der Destinationen ermöglichen es dem internationalen Team unvergessliche Urlaubserlebnisse zu kreieren, die auf die persönlichen Vorstellungen der Kunden abgestimmt sind. Die langjährigen Beziehungen zu den lokalen Anbietern versichern einen reibungslosen Ablauf der Reisen und ermöglichen es, aus jedem Budget eine hervorragende Reise zu erstellen. Persönlicher Kontakt und das Eingehen auf individuelle Kundenwünsche hat für das Team oberste Priorität.

Heidi Brown-Koelble ist Gründerin und Geschäftsführerin von Egoli Tours. Schon seit 1979 ist sie im Incoming - Tourismus für das südliche Afrika tätig und wagte 1983 dann den Schritt in die Selbstständigkeit. Sie gründete Egoli African Destinations in Johannesburg. Daher auch der Name EGOLI, welches die Zulu Bezeichnung für Johannesburg ist und was soviel bedeutet wie „Ort des Goldes“. Zurückzuführen ist der Name dem großen Goldvorkommen nach 1880.

Im Jahre 2000 siedelte Frau Brown-Koelble dann mit Egoli und ihrer Familie nach Kapstadt um und eröffnet ein Büro.

Schon in ihrer Jugend wurde Frau Brown-Koelble vom Reisefieber gepackt und sie bereiste ausgiebig diverse afrikanische Länder. Ihr über die Jahre erworbenes Wissen und ihre große Leidenschaft für diese Länder bilden die Stärke von Egoli Tours, die es ermöglicht, die besten Reisen für ihre Kunden ins südliche Afrika zusammenzustellen.

Egoli Tours ist weiterhin Mitglied im *Travel Smart Crew* Konsortium. Die *Travel Smart Crew* wurde von verschiedenen mittelständischen Reiseveranstaltern mit dem Ziel gegründet, gemeinsam eine bessere Verhandlungsposition bei Gesprächen mit den verschiedenen Leistungsträgern zu erhalten, ohne dabei die Unabhängigkeit der einzelnen Unternehmen sowie deren eigenständiges Management zu beeinträchtigen.

Durch gebündelte Verhandlungen und ein hohes Buchungsvolumen lassen sich Kosten reduzieren und die Rentabilität steigern. Diese Vorteile kann Egoli dann an seine Kunden weitergeben, die dadurch einen attraktiveren Preis erhalten.

3.1 Büroorganisation

Insgesamt besteht das Egoli Team derzeit aus 6 Personen im Büro in Kapstadt, zwei Personen im Büro in Johannesburg und einer externen Mitarbeiterin in London.

Im Büro in Kapstadt gibt es neben der Geschäftsführerin eine Position für die Administration und Buchhaltung, zwei Sachbearbeiter sowie ein bis zwei Praktikanten. Die Sachbearbeiter sprechen alle Deutsch, was eine Grundvoraussetzung ist, da die Hauptkunden Reiseveranstalter und Reisebüros aus Deutschland, Oesterreich und der Schweiz sind. Aber auch Agenten anderer europäischer Länder, insbesondere Frankreich und England sind zu verzeichnen.

Ein elementares Mittel, um die Kommunikation innerhalb des Betriebs zu gewährleisten, ist das Kommunikationsmittel Skype. Dieses Programm wird

verwendet, um auch im ständigen Kontakt zu den Mitarbeitern in Johannesburg und London zu stehen.

Da wir Praktikanten keinem speziellen Sachbearbeiter zugewiesen sind, erhalten wir von allen Sacharbeitern Aufgaben. Durch die Verwendung von Skype ist es somit auch möglich, Aufgaben aus Johannesburg sowie London zu bekommen. Darüber hinaus hat jeder Praktikant eine eigene Email-Adresse, mit dessen Hilfe es einfach ist, mit den Leistungsträgern zu kommunizieren und Dokumente zu verschicken.

3.2 Meine Aufgaben

Als Praktikant bei Egoli Tours bestand meine Hauptaufgabe darin, die Sachbearbeiter zu unterstützen und ihnen zuzuarbeiten. Das bedeutet, dass ich die Buchungen der jeweiligen Reisegruppen oder Einzelreisenden mitbetreute und die von den Sacharbeitern delegierten Aufgaben erledigte.

Der Arbeitstag begann um 8:30 Uhr und endete pünktlich um 17:30 Uhr. Es musste von Montag bis Freitag gearbeitet werden und die Wochenenden waren frei. Somit wurde auf einer Basis von 40 Stunden die Woche gearbeitet.

Zu den allgemeinen Aufgaben der Praktikanten zählten:

- Ausarbeitung von Angeboten anhand einer erarbeiteten Kostenkalkulation
- Buchungen von Hotels, Reiseleitern, Transfers, Eintritten usw.
- Zimmerlisten erstellen
- Erstellung von finalen Reiseunterlagen und Voucher
- Ausformulierung von Reiseverläufen und Wegbeschreibungen
- Pflege der Leistungsträger-Datenbank (Travelogic)
- Anfragen von Tour Operator Raten
- Diverse Übersetzungsarbeiten (Englisch, Deutsch)
- Archivieren von alten Kundenordnern
- Anfertigung von Rechnungsduplikaten
- Vergabe von Referenznummer für Kundenvorgänge

Neben diesen Tätigkeiten gehören zu den täglichen Aufgaben der Praktikanten auch das tägliche Kaffeekochen, der Telefondienst, Schließen der Fenster am Ende des Arbeitstages, Kopieren, Scannen, die Pflege der Leistungsträger-Datenbank und des Archivs sowie der Empfang aller Gäste, die das Büro aufsuchen.

Da ich ja bereits eine Berufsausbildung bei einem Reiseveranstalter gemacht hatte, habe ich mich bei meiner Chefin nach anspruchsvolleren Aufgaben erkundigt. Da eine unserer Sachbearbeiter auf Urlaub ging, betraute man mich somit mit ihren Vorgängen und ich durfte für drei Wochen deren Aufgaben übernehmen. Ich habe diverse Leistungsträger wie Hotels, Transferunternehmen, Touren und Golfplätze gebucht, Emailverkehr mit den Agenten und Kunden gehabt, Rechnungen geschrieben und einiges mehr.

4. Fazit

Es ist schon unglaublich wie schnell 6 Monate umgehen können.

Ich habe meine Zeit in diesem wunderschönen Land sehr genossen und viele Eindrücke und Erfahrungen sammeln können. Ich bin nach wie vor immer noch sehr begeistert von Südafrika und kann es nur jedem empfehlen es einmal für länger oder auch kürzer zu bereisen. Südafrika hat soviel zu bieten, dass garantiert für jeden etwas dabei ist.

Durch das Praktikum aber auch privat habe ich mir ein umfangreiches Wissen über das Land, deren Mensch und ihre Kultur sowie über einzelnen touristische Attraktionen aneignen können. Ich habe einiges gesehen und viele Ausflüge unternommen und Südafrika hat sich immer von seiner besten Seite gezeigt. Ich komme mit Sicherheit noch einmal wieder.