



HOCHSCHULE HEILBRONN

TECHNIK

WIRTSCHAFT

INFORMATIK

# Praktikumsbericht

Sommersemester 2010

01.03.2010 – 15.09.2010

Hirsch Reisen GmbH, Karlsruhe

Fakultät W2

Studiengang Tourismusbetriebswirtschaft

Betreuer: Prof. Dr. Ralf Bochert

<b>Inhalt .....</b>	<b>I</b>
1. Motivation .....	1
2. Das Unternehmen .....	2
3. Tätigkeiten.....	3
4. Bewertung .....	4
5. Serviceteil.....	5

## 1. Motivation

Als Quereinsteiger war es mein Ziel, einen umfassenden Einblick in die Arbeit der Tourismusbranche zu bekommen. Es war daher wichtig für mich, ein Unternehmen zu finden, das mir diesen Anspruch erfüllen konnte. Ein Reiseveranstalter lag nicht nur auf Grund der Leistungsbündelung nahezu aller Leistungsträger der touristischen Wertschöpfungskette nahe, sondern wegen der naturgemäßen Tätigkeiten an sich, die mich sehr interessieren. Bewusst wählte ich ein mittelständisches Unternehmen, da ich hier die größte Chance sah, Einblicke in viele verschiedene Aufgabenbereiche zu erhalten und nicht nur ein bestimmtes Thema zu bearbeiten. Die Firma Hirsch Reisen erschien mir für meine Zielsetzung perfekt, da weltweite Gruppenreisen als Flug- aber auch als Busreisen durchgeführt werden und die Produktmanager alle Aufgaben, die zur Vorbereitung und reibungslosen Abwicklung einer Reise gehören, übernehmen. So kümmern sie sich z.B. um den Flug- und Hoteleinkauf, führen Verhandlungen mit den verschiedensten Agenturen, stehen im ständigen Kontakt zu den Reiseleitern, arbeiten neue Routen aus, kalkulieren die Reisepreise und verantworten die Gestaltung von Programmen in neuen und bereits bestehenden Destinationen, um hier die wichtigsten Aufgaben darzustellen. Im Vorfeld des Praktikums wurde mir versichert, dass ich einem Produktmanager direkt zugeteilt werde und Einblicke in alle Bereiche seines Wirkens erhalte sowie voll in die tägliche Arbeit eingebunden werde. Das Thema der Studien- und Wanderreisen war für mich bei der Auswahl eher nebensächlich, der Tätigkeitsbereich an sich und das mir in Aussicht gestellte Aufgabengebiet waren der Grund, warum meine Wahl auf Hirsch Reisen fiel.

Hirsch Reisen ist ein vorwiegend regional agierendes Unternehmen und hauptsächlich im badischen Raum aktiv. Ich kannte Hirsch Reisen vor meiner Praktikumsplatzrecherche nicht. Mein Praxissemester wollte ich im süddeutschen Raum absolvieren und suchte daher gezielt nach Reiseveranstaltern, die meinem „Anforderungsprofil“ entsprachen. So stieß ich auf Hirsch Reisen und war vom Reiseangebot, der Größe und eben dem Firmensitz in Karlsruhe sehr angetan. Nach einem Telefonat, anschließender Bewerbung und Vorstellungsgespräch wurde mir recht schnell der Praktikumsplatz angeboten, welchen ich annahm.

Ich bewarb mich initiativ, da die Stelle nicht ausgeschrieben war, Praktikanten werden aber bei Hirsch Reisen regelmäßig eingestellt.

## 2. Das Unternehmen

Die Hirsch Reisen GmbH ist ein mittelständischer Reiseveranstalter mit Sitz in Karlsruhe. Das Unternehmen wurde 1948 gegründet und ist seither ein inhabergeführtes Familienunternehmen. Spezialisiert hat sich Hirsch Reisen auf Studien-, Rund-, Städte-, und Wanderreisen, welche alle als Gruppenreisen angeboten werden. Im Jahr 2010 sind bzw. waren 320 Reisen im Angebot, wobei ca. 1/3 als Flug- und 2/3 als Busreisen durchgeführt wurden bzw. werden. Sämtliche Reisen aus dem Katalog werden ausschließlich über das eigene Karlsruher Reisebüro vertrieben, außerdem gibt es die Möglichkeit der Onlinebuchung über die eigene Website. Das Unternehmen hat einen extrem hohen Qualitätsanspruch an die eigenen Reisen und verkauft zu einem erheblichen Teil an Stammkunden, was die persönliche Beziehung zum Kunden unabdingbar macht. Auf den Fremdvertrieb in externen Reisebüros wird daher komplett verzichtet. Die Zielgruppe sind Menschen zwischen 50 und 80 Jahren mit gehobenem Bildungsniveau.

Hirsch Reisen beschäftigt zurzeit im Karlsruher Hauptsitz 16 festangestellte Mitarbeiter/innen. Davon sind sechs im Reisebüro, fünf in der Reiseveranstaltung/Produktmanagement, zwei in der Finanzbuchhaltung, zwei in der Reisebuchhaltung und eine im Sekretariat beschäftigt. Zusätzlich sind zwei BA Studentinnen, eine Auszubildende und zwei bis drei Praktikanten angestellt. Außerdem gehören elf festangestellte Busfahrer zu den Beschäftigten. Einige Aushilfsfahrer und ca. 100 Reiseleiter komplettieren die Belegschaft. Die Geschäftsführung teilen sich die Inhaber Mathias und Andreas Hirsch.

Der Fuhrpark umfasst fünf eigene \*\*\*\*Reisebusse und 4 Linienbusse. Zusätzlich werden Subunternehmer während saisonaler Spitzen beauftragt.

Mit einem Umsatz von 9,9 Millionen EURO und 11.709 Teilnehmern im Jahr 2009<sup>1</sup> ist Hirsch Reisen einer der „Großen-Kleinen“ der Branche, wie sich die Geschäftsleitung gerne selbst bezeichnet.

---

<sup>1</sup> FVV Dossier, Ausgabe 18.12.2009

### 3. Tätigkeiten

Wie bereits im Motivationsteil beschrieben, hatte ich klare Vorstellungen davon, was ich in meinem Praktikum kennenlernen wollte. Ich kann mit ruhigem Gewissen sagen, dass meine Erwartungen in jedem Punkt erfüllt wurden. Von Anfang an wurde ich für die gesamte Dauer meines Praktikums der „Gruppe“ eines Produktmanagers zugeordnet. Die „Gruppe“ bestand aus mir, einer Expedientin aus dem Reisebüro, die unterstützende Tätigkeiten übernimmt und eben dem Produktmanager. Unsere Gruppe war zuständig für die Destinationen: Portugal/Spanien, Italien (hier nur Studienreisen), Großbritannien, Skandinavien, Naher Osten, Nordafrika und Asien. So war es mir möglich, einen umfassenden Einblick in die verschiedensten Geschäftspraktiken der unterschiedlichsten Kulturen zu erlangen.

Meine hauptsächlichen Tätigkeiten lassen sich wie folgt beschreiben:

- Richten der Reisen: Vier Wochen vor Abreise wird die „Fahrmappe“ angelegt, die in der Regel das Nachschlagewerk für den Reiseleiter und den Busfahrer vor Ort darstellt. Sie enthält die wichtigsten Listen, Reservierungen und Verträge sowie Tickets und Voucher. Beim Richten müssen die Reservierungen überprüft und ggf. korrigiert werden, Kontingente angepasst und erste Infos an die Reiseleiter herausgegeben werden.
- Kontrollieren der Reisen: Eine Woche vor Beginn der Reise wird nochmals alles auf „Herz und Nieren“ überprüft, um vor Ort Pannen zu vermeiden. D.h. Tickets und Voucher kontrollieren, Zimmerbelegungslisten erstellen und versenden, Busplatz- und Zustiegslisten erstellen, Zahlungen kontrollieren (Eingangszahlungen der Kunden aber auch Ausgänge für bestimmte Reservierungen, Hotels, Fähren...), Reiseleiter und Busfahrer über sämtliche Besonderheiten informieren, usw.
- Katalogtexte Korrektur lesen und selbst verfassen.
- Vor der Erstellung des Kataloges Kalkulationen, Reisedaten und Abläufe überprüfen und gegebenenfalls korrigieren.

- Angebote verschiedener Incoming-Agenturen, Transportunternehmen aber auch Hotels und anderer Leistungsträger vergleichen und das beste Angebot auswählen. - Hier lag der Fokus auf Fernreisen und besonders auf dem asiatischen Raum sowie dem Mittleren Osten (z.B. Oman, Sri Lanka, Vietnam, Syrien).
- Reservierungen von Museen, Restaurants, Stadtführungen oder ähnlichem vornehmen.
- Beantragung von Gruppenvisa und Erstellung der erforderlichen Listen.
- Teilnahme an Verhandlungen mit Vertretern von verschiedenen Incoming-Agenturen.
- Reiseinformationen, wie Flugzeiten, Hotellisten (bei Rundreisen), Ausflugsauflistungen, zusammenstellen und an Kunden verschicken.
- Erstellen von Formularen (Word) zur Vereinfachung und Vereinheitlichung verschiedener Arbeitsabläufe.

#### **4. Bewertung**

Während meines Praxissemesters bei Hirsch Reisen habe ich die von mir selbst gesteckten Ziele in jedem Fall verwirklichen können. Ich erhielt einen umfassenden Einblick in die Zusammenhänge und Abhängigkeiten der verschiedenen touristischen Leistungsträger aber auch in deren Arbeitsweisen. Von Anfang an wurde ich voll ins Team integriert und hatte das Gefühl, Verantwortung übertragen zu bekommen. So wurde z.B. meine Arbeit schon nach kurzer Zeit in fast allen Bereichen nicht mehr kontrolliert.

Ein Highlight meines Praktikums war die für die Branche mit Sicherheit nicht sehr angenehme „Aschewolke“ aus Island im April 2010. Während dieser knapp eineinhalb Wochen des Ausnahmezustandes lernte ich sehr viel über Krisenmanagement, rechtlich relevante Vorgänge (wie Kündigungen von Reiseverträgen auf Grund von höherer Gewalt), aber auch über den für mich unglaublichen Zusammenhalt unter den Leistungsträgern. Mit wie viel Kulanz und Fairness einige Angelegenheiten sehr unbürokratisch geregelt werden konnten, war für mich erstaunlich. Einige unserer Reisen mussten ganz abgesagt werden, andere Kunden konnten nicht zurückkehren und saßen im Ausland fest. Bei

einem Ereignis wie diesem, was bisher in diesem Ausmaß noch nie vorkam, dabei zu sein und mitarbeiten zu können, war für mich wie ein „6er im Lotto“.

Alles in Allem fühlte ich mich bei Hirsch Reisen sehr wohl, was vor allem daran lag, dass ich größtenteils ausgelastet war (es gab Monate die extrem arbeitsintensiv waren – März bis Mitte Mai und Juli bis September) und ich sehr gut im Unternehmen aufgenommen wurde. Die Förderung des eigenständigen Arbeitens trug ebenfalls ihren Teil dazu bei.

Ich kann dieses Praktikum jedem empfehlen, der einen umfassenden Einblick in die operative Arbeit eines Reiseveranstalters erlangen möchte.

Für jemanden, der ein Praktikum mit hauptsächlich betriebswirtschaftlichen Schwerpunkten sucht, ist Hirsch Reisen eher die falsche Adresse, da das Unternehmen einfach nicht groß genug ist, um umfassende Einblicke in diese Bereiche zu ermöglichen. Dies wird aber bereits im Vorfeld deutlich gemacht.

## **5. Serviceteil**

Die Bewerbung erfolgt bei Geschäftsführer Mathias Hirsch. Er führt auch die Vorstellungsgespräche und übernimmt die spätere Auswahl. Ein Anruf vorab ist sinnvoll, um die Bewerbung anzukündigen. Bei Hirsch Reisen ist es üblich, einen „Schnuppertag“ durchzuführen, nach dem die Firma und der Bewerber sich für oder gegen eine Anstellung entscheiden können. Dies dient dazu, einen kurzen Einblick in die Arbeitsweise zu erhalten und die potenziellen Kollegen kennenzulernen. Auch wenn es Anfangs etwas befremdlich war, so empfinde ich dieses Vorgehen als positiv, da es beiden Seiten die Möglichkeit bietet, ihre Entscheidung zu überdenken.

Über Wohnmöglichkeiten in Karlsruhe kann ich nicht viel sagen, da ich pendelte. In einer Universitätsstadt wie Karlsruhe lässt sich aber bestimmt ein Zimmer finden, obwohl Wohnraum knapp zu sein scheint. Bei frühzeitiger Bewerbung bleibt aber noch genug Zeit, da sich das Unternehmen recht schnell für oder gegen einen Bewerber entscheidet.

Die Bezahlung ist mit 200€ in den ersten 3 Monaten und 300€ in den letzten 3 Monaten nicht sehr üppig, ich denke aber für ein Praktikum in der Tourismusbranche durchaus im Durchschnitt. Desweiteren wird ein KVV (Karlsruher Verkehrs Verbund) Netzticket zur Verfügung gestellt, was für mich

einen erheblichen Mehrwert darstellte. Bei einem sechsmonatigen Praktikum werden 10 Tage Urlaub gewährt.

Infos zum Unternehmen unter [www.hirschreisen.de](http://www.hirschreisen.de)