

Sommersemester 2017: 01.04.2017 – 30.06.2017, Modul: „Berufspraktikum“

Praktikumsbericht zum Vollzeitpraktikum bei Sartori & Berger GmbH und Co. KG in der Shore Excursion Division

Meine Bewerbung als Praktikantin bei Sartori & Berger

Im Rahmen meines Bachelor Studiums der Fächer Soziologie und Wirtschaftswissenschaften an der Christian-Albrechts-Universität zu Kiel habe ich vom 01.04.2017 bis zum 30.06.2017 ein Praktikum bei Sartori & Berger in der Abteilung Shore Excursion absolviert.

Die Sartori & Berger GmbH und Co. KG ist ein 1858 gegründetes Unternehmen, welches in jedem größeren norddeutschen Hafen als maritimer Dienstleister fungiert. Die Abteilung Shore Excursion betreut in- und ausländische Reedereien und deren Kreuzfahrergäste während des Gästewechsels in den Häfen, bietet aber auch betreute Ausflüge für Kreuzfahrer an, welche die norddeutschen Häfen besuchen. Das traditionelle Unternehmen hat viele Niederlassungen in Norddeutschland, und zusätzlich bereits drei in Polen, die insgesamt durch mehr als 250 Mitarbeiter betreut werden.

Von meinem Praktikum in einem Dienstleistungsunternehmen habe ich mir erhofft, dass die wirtschaftliche Komponente und die gesellschaftliche, welche in meinem Studium gleichermaßen ausgeprägt sind, kombiniert zur Anwendung kommen. Da man vieles in Abstimmung mit den Kunden regelt, und immer wieder Rücksprache hält mit Partnerunternehmen, ist die Kommunikation schriftlich sowie am Telefon eines der wichtigsten Bereiche im Dienstleistungssektor. Gleichzeitig ist diese Arbeitsleistung, welche ebenso wie andere Güter auf dem freien Markt angeboten werden, ein wirtschaftlicher Leistungsprozess für den Angebote und Rechnungen erstellt werden müssen, und der ebenso wie Handelsgüter, durch andere Anbieter dem freien Wettbewerb ausgesetzt sind.

Ich wollte während meiner Praktikumszeit lernen, wie die Abläufe in einem Dienstleistungsunternehmen stattfinden, vom Angebot über die Leistungserstellung bis zur Organisation des Arbeitseinsatzes hin zur Rechnungsstellung und

Nachbearbeitung. Auch war ich neugierig auf die Kreuzfahrtbranche, da ich bisher nie etwas mit der Schiffsindustrie zu tun hatte und habe daher dieses Praktikum als Chance gesehen, neue Arbeitswege und Organisationsformen kennen zu lernen.

Ich habe mich sehr frühzeitig ein Jahr im Voraus auf dieses Praktikum beworben, da ich schon von Mitstudenten gehört hatte, die nur gute Erfahrungen als Praktikanten bei Sartori & Berger gemacht hatten. Als Antwort auf einen Aushang der Firma in der Universität habe ich mich per Mail direkt in der Abteilung beworben und ein gemeinsamer Termin für ein Vorstellungsgespräch war schnell gefunden. In dem Gespräch habe ich dann mehr über das Unternehmen und die Tätigkeiten erfahren, die auf mich als Praktikantin zukommen würden. Da diese sehr genau mit dem übereinstimmten was ich mir vorgestellt hatte, nämlich organisatorische und kommunikative sowie allgemein unterstützende Aufgaben, habe ich mich sehr gefreut als eine Woche später die Zusage für meine Praktikumszeit kam.

Während meines Praktikums habe ich hauptsächlich den Standort hier in Kiel unterstützt, konnte aber auch bei ein paar Tagesausflügen und Einsätzen als Hostess an der Pier, andere operative Standorte der Abteilung (Hamburg, Rostock, Bremerhaven) kennen lernen.

Meine Aufgaben als Praktikantin im Berufsfeld des Groundhandling Agents

Der Beruf der Groundhandling Agents ist sehr vielfältig, weshalb auch die Anforderungen an die Mitarbeiter einer Agentur sehr unterschiedlich sein können. Unabdingbar ist allerdings, dass man nicht nur die deutsche sondern auch die englische Sprache fließend beherrscht, sodass man per Mail sowie am Telefon mit Kunden und Partnern im In- und Ausland sicher kommunizieren kann.

Wichtig sind außerdem Soft Skills wie eine gute Teamfähigkeit, Organisationstalent und selbstständiges, eigenverantwortliches Arbeiten. In der Saison, wenn Kreuzfahrtschiffe anlegen und abgefertigt werden müssen, ist oft sehr viel auf einmal zu tun und jeder Agent muss für einen möglichst reibungslosen Ablauf während eines Gästewechsels sorgen, damit die Reedereien nicht in der nächsten Saison eventuell die Agentur wechseln. Ist einer der Agenten an einem Tag im Hafen unterwegs, weil er einen Schiffsanlauf zu betreuen hat, so muss er sich für alle

anderen im Büro anfallenden Aufgaben auf ein gut funktionierendes Team verlassen können. Während der Vorbereitungen und am Tag der Durchführung arbeitet man nicht nur mit der Reederei zusammen sondern auch mit anderen Marktteilnehmern wie Gepäckdienste, Bus- und Taxifirmen, dem Hafenunternehmen und Parkservices. Als Groundhandling Agent überwacht man den kompletten Ablauf an einem Anlauftag und ist Supervisor für ein Hostessteam, welches für die Betreuung der Gäste an diesem Tag eingeteilt ist.

Um die Groundhandling-Einsätze durchführen zu können hat das Unternehmen sich einen eigenen Stamm an Hostessen (bzw. Hosts) und Guides aufgebaut, welcher über ein Internetportal verwaltet wird. In diesem tragen die Hostessen jeweils ihre Verfügbarkeiten ein und bekommen eine Mitteilung darüber wenn sie für einen der Tage eingeplant werden. Zu meinen Aufgaben als Praktikantin gehörte es auch dieses Portal zu pflegen, also ausgegebene Uniformen einzutragen und darauf zu achten, dass die Mitarbeiter ihre Verfügbarkeiten aktuell halten. Mithilfe von Listen, die man über dieses Portal in Excel exportieren kann, war ich außerdem verantwortlich für die Organisation und Durchführung der Uniformausgabe sowie auch für die Erstellung der Terminal-Ausweise für die Hostessen.

Unterstützt habe ich das Team auch täglich bei der Vor und Nachbereitung von Schiffsanläufen, indem ich Werbematerial gestaltet und vorbereitet habe, die Datenpflege bei der Auswertung eines Schiffsanlaufs übernahm und auch planerisch vor einem Anlauftag tätig war. Als neue Angebote für Ausflüge englischer Reedereien geschrieben wurden habe ich eigenständig Leistungsträger angefragt, Preisauskünfte und organisatorische Details eingeholt, beim Schreiben der Angebotstexte unterstützt und kreative Einfälle für neue Angebote mit einbringen können. Mir wurde weiterhin die Verantwortung für kleinere Hostessen-Einsätze in Bremerhaven übertragen, sodass ich selbst Einsatzemails an die Hosts und Hostessen dort verschickt habe, Uniformen und Material für die Einsätze organisiert habe, und die Rechnungen sowie Arbeitszeitchweise im Anschluss an den Einsatz selber erstellte.

Während des gesamten Praktikums wurde ich im Team sehr gut aufgenommen und eingebunden. In jedem Arbeitsbereich der Abteilung gab es jeweils Aufgaben die ich übernehmen konnte und ich durfte viel eigenständig arbeiten. Das Team der Shore Excursion Division bei Sartori & Berger ist nicht sehr groß, wodurch die

Arbeitsatmosphäre sehr familiär und entspannt war, ich als Praktikantin auch immer genug Aufgaben hatte und kein Leerlauf entstand. Es war immer ein Ansprechpartner da um offene Fragen zu beantworten und es wurde sich stets viel Zeit genommen mir die Abläufe und Hintergründe verschiedener Aufträge und Projekte zu erklären. Während mehreren spannenden Tagen an der Pier, wenn Schiffe im Hafen lagen die Sartori & Berger betreuten, konnte ich miterleben was für den Gästewechsel eines Kreuzfahrtschiffes alles organisiert werden muss, wie der Ablauf einer Shore Excursion koordiniert wird, also wenn die Reedereien mit Kreuzfahrtgästen den Kieler Hafen nur besuchten und Ausflüge über die Agentur gebucht hatten, und auch wie eine Schiffsführung für Tagesbesucher durchgeführt wird, durfte ich auf einem Schiff der italienischen Reederei MSC lernen.

Mein Fazit zu diesem Praktikum

Insgesamt war das Praktikum durch die Vielfalt der Aufgabenbereiche sehr spannend und abwechslungsreich. Ich habe mich danach auf jeden Fall darin bestätigt gefühlt, dass ein Beruf mit hohem organisatorischem Anspruch, viel Kontakt zu Kunden, Partnern und Teamkollegen das Richtige für mich wäre. Ich habe die Kreuzfahrtbranche als einen sehr vielseitigen Arbeitsbereich kennen gelernt, der seine Beschäftigten auf kommunikativer und planerischer Ebene sowohl fordert als auch fördert. Als Agent für Groundhandling und Shore Excursion ist man viel im Büro, schreibt Rechnungen und Angebote, plant, recherchiert und telefoniert, wie in anderen Bürojobs auch. Allerdings bringen die Schiffsanlaufstage an der Pier sowie Zusammentreffen und Besprechungen mit Kunden und Partnerunternehmen, genügend Bewegung in den Job. Die Abwechslung hat mir sehr gut gefallen und ist ein Element, welches ich mir für meine berufliche Zukunft ebenso wünsche.

Viele der theoretischen Grundlagen die ich durch mein wirtschaftliches Studium erlernt habe sind ein gutes Basiswissen für die Tätigkeit in einem großen Unternehmen, da es einem leichter fällt die internen Prozesse zu verstehen und den eigenen Arbeitsanteil daran zu verstehen und ein zu ordnen.

Das Praktikum hat mich in meinem Wunsch bestärkt noch einmal für längere Zeit im Ausland arbeiten zu gehen um mein Englisch zu verbessern, da einem dann die

Zusammenarbeit mit ausländischen Kunden sehr viel leichter fällt und somit weniger stressig ist. Wirklich wichtig für eine einheitliche Kommunikation ist in dem Berufsfeld auch ein sicherer Umgang mit Excel und anderen Office Programmen.

Nach Beendigung des Praktikums wurde mir ein Hostessenvertrag angeboten und ich freue mich darauf, sowohl bei Einsätzen in den Häfen als auch bei Schiffsführungen auf der MSC Fantasia, das Groundhandling Team von Sartori & Berger weiter tatkräftig unterstützen zu können und auf diese Weise außerdem meine Englisch und Französisch Kenntnisse weiter verbessern zu können.