

## **II. 2-3 seitiger Abschlussbericht (unterschiedenes pdf-Dokument)**

Ich verbrachte die letzten zwei Monate, September und Oktober, auf der Kanarischen Insel Fuerteventura. Selbst nach zwei Monaten fällt es mir immer noch schwer diese Zeit mit Worten zu beschreiben oder erst erklären zu wollen.

Nach dem ich über die Unistellenbörse auf die Ausschreibung aufmerksam geworden bin und mich beworben habe wurde ich schnell und unkompliziert zu einem Online-Vorstellungsgespräch eingeladen.

Ich habe einen Bericht über den Arbeitsort, die Anforderung und Erwartungen erhalten. Ursprünglich war die Stelle ausschließlich für eine Position als Schwimmlehrer\*in ausgeschrieben. Im Zuge des weiteren Gespräches einigten wir uns auf ein erweitertes Arbeitsfeld. Somit ergab sich die Aufteilung einen Monat in der Office-Zentral von Matchpoint S.C. zu arbeiten und den zweiten Monat in der Schwimmschicht der Sharkz-Schwimmschule. Beide Aufgabenfelder sind sehr unterschiedlich und bringen verschiedene Anforderungen mit sich. Insgesamt bin ich zufrieden beide Bereiche kennengelernt zu haben.

Vom Arbeitsgebiet fällt die Stelle in die Branche des Sporttourismus. Matchpoint S.C. ist eine Schwimm- und Tennisschule, welche als externer Anbieter in verschiedenen Hotels Kurse-, Verleih- und Verkauf anbietet. Auf der Insel Fuerteventura betreut Matchpoint S.C. insgesamt acht Hotels an der Ostküste. Es gibt weitere Außenstandort z.B. in Marokko oder der Türkei sowie Partner auf den Balearen und dem spanischen Festland.

Im Office arbeiten fest drei Frauen, welche sämtliche Anfragen sowohl der Mitarbeiter\*innen als auch der Gäste koordinieren und verwalten.

Ich verbrachte den ersten Monat neben dem Kennenlernen des Teams und der Standorte überwiegend im Office. Es hat eine Weile gedauert bis man die Strukturen, Standorte und Aufteilung versteht. Es war zu Beginn etwas verwirrend. Zu meinen Aufgaben in der Office-Schicht gehören das Betreuen des Shops und Verleihs. Wenn keine Kunden in den Shop kommen werden die Gäste-Anfragen kategorisiert und bearbeitet. Es müssen Fragen beantwortet werden, Angebote geschrieben werden und Kurse verkauft. Die überwiegende Arbeitssprache im Team ist Deutsch, viele Gäste sind international z.B. Französisch, Spanisch, Polnisch, Italienisch. Die Informationskanäle sind im direkten Kontakt, per Mail, WhatsApp, Website oder Telefon. Meine Arbeitssprachen sind Deutsch, Englisch und Spanisch. Bis zu Ende bin ich beim schnellen Wechsel zwischen Englisch und Spanisch noch durcheinandergekommen. Neben der Gästebetreuung werden im Office alle bürokratischen Formalitäten für die Angestellten geregelt. So gehörte es zu meinen Aufgaben N.I.E.- Nummern (spanische Steueridentifikationsnummer), Sozialversicherungsnummern, Konsulat-Termine etc. zu beantragen aber auch die Aktualisierung von Dienstplänen oder Abrechnungen. Nebenbei musste auch der der Shop und die Versorgung der Außenstationen mit Material am Laufenden gehalten werden, was bspw. regelmäßige Inventur beinhaltete.

Ab Oktober war ich dann in der Schwimmschicht. Dort wurde man nach einer Einweisung zu den wichtigsten Punkten, mit einer Mappe zu den Angeboten sowie Preisen und bei Bedarf einer Schulung im Meerjungfrauenschwimmen ins kalte Wasser geschmissen. Ich hatte drei Hotels mit insgesamt fünf verschiedenen Pools zu betreuen. Zu den Aufgaben gehörte Werbung, Informationsvermittlung und dadurch Kundenakquise sowie Verkauf der Kurse. Der Arbeitstag musste selbstständig mit Kursen gefüllt und geplant werden. Der Wechsel der Standorte musste in Eigenverantwortung stattfinden. Material wurde von Matchpoint S.C gestellt. Die Unterrichtsdurchführung geschah nach grobem Leitfaden nach

eigenem Konzept. Es mussten Kurse für Wassergewöhnung, Abzeichen (Seepferdchen-, Bronze-, Silber-, Goldabzeichen), Meerjungfrauenschwimmen sowie Technikverbesserung angeboten werden. In der Regel boten wir die Kurse ab einem Alter von vier Jahren je 30 Minuten im Einzel an. Vereinzelt fanden auch zweier oder Gruppenkurse statt. Die Meerjungfrauenkurse wurde im 45 Minutenformat angesetzt. Zu den Aufgaben gehörte zusätzlich das Schreiben der Rechnungen für die Kunden, das Abkassieren bei den Kunden und das regelmäßige Erstellen der Wochenabrechnung im Googel-Sheet. Neben den Kursen gehörte auch der Verkauf von Schwimmartikel, z.B. Schwimmbrillen oder Spielgeräte zum Arbeitsalltag. Am Ende der Schwimmschicht musste das Material gereinigt und getrocknet werden.

Insgesamt hätte ich mir bessere Planung und Organisation durch die Geschäftsstelle gewünscht. Viele Arbeitsschritte hätten durch kleine Veränderung vereinfacht oder sogar abgeschafft werden können. Vieles war sehr spontan oder änderte sich plötzlich. Dadurch entstand oft mehr Aufwand. Solche Arbeitsweise erfordert dann sehr gute und klare Kommunikation. Leider war das Team untereinander nicht immer sehr einig. Es gab viele unterschwellige Konflikte innerhalb der Festangestellten. Zum Teil wirkt sich das auch auf uns Saisonkräfte aus. Die Stimmung war immer etwas ambivalent, zum Teil super offen, es wurde vieles ermöglicht und dann wieder sehr fordernd und wenig verständnisvoll. Mit den anderen Saisonkräften gab es lockeren und ungezwungenen Kontakt.

Was evtl. als Besonders angemerkt werden sollte ist die Unterbringung und Versorgung. Beides fand im Hotelkomplex statt. Dem entsprechend hat man fast die gesamte Zeit im Hotel und mit den Gästen oder Mitarbeitern verbracht. Man muss das mögen oder zumindest bereit sein für die Zeit auf eine gewisse Privatsphäre zu verzichten. Auch ist das Gefälle zwischen Angestellten und Gästen oft deutlich zu spüren man muss aber als Mitarbeiter immer eine „Sonnenschein-Mentalität“ ausstrahlen, wenn man sich im Hotel bewegt. Durch den Tourismus hat man auch kein klassisches Wochenende, zusätzlich muss man sich an die Saison halten. In der Regel hatte ich 1,5 Tage frei.

Insgesamt habe ich viel an Menschenkenntnis mit Menschen in jeglichem Alter und Nationalität hinzugewonnen. Ich habe das erste Mal im Tourismus gearbeitet und auch wenn der Arbeitsort wunderschön ist, ist das ein harter Job. Durch meinen geteilten Einsatzort konnte ich sowohl über die komplexen Hintergründe als auch über die Anforderung in erster Linie mit dem Kunden. Obwohl ich insgesamt ein sehr organisierter Mensch bin, haben mich die Anforderungen dort noch mal auf eine neue Stufe gezwungen, besonders die Verantwortung für die Finanzen meiner Kurse. Gerade die Schwimmschicht fühlte sich durch das gesamte Aufgabenspektrum neben dem eigentlichen Unterrichten an wie eine Mini-Selbstständigkeit. Ich habe es genossen fast den ganzen Tag draußen zu arbeiten, auch wenn das in Kombi mit der vielen Zeit im Wasser auch körperlich sehr fordernd war.

Insgesamt war es eine bereichernde, aber auch herausfordernde Zeit. Für mich war der Zeitraum perfekt.