

Verband Deutscher Sporttaucher e.V. (VDST)

Fachbereich Ausbildung



Leitfaden zum Praktikum für TL3 - Anwarter

-
-
-

Ressort:

Ideelle TL-Praxisausbildung

Herausgeber: Fachbereich Ausbildung

Erstellt: Dr. Karen Ackermann

Stand: 10.02.2010

VDST e.V. ♦ Berliner Straße 312 ♦ 63067 Offenbach
Telefon: 0 69 / 98 19 02 - 5 ♦ Telefax: 0 69 / 98 19 02 - 99

Inhaltsverzeichnis:

1.0	Ausgangssituation.....	3
2.0	Ziele des Praktikums.....	3
2.1	<i>Ziel</i>	3
2.2	<i>Teilziele</i>	3
2.3	<i>Abgrenzung</i>	3
3.0	Anforderung an den TL3-Anwärter	4
4.0	Themenbereiche	4
4.1	Basis	4
4.2	Betreuung des Kunden	6
4.2.1	Check In / Check Out.....	6
4.2.2	Tagesablauf.....	7
4.2.3	Kurse	8
4.2.4	Mitarbeiter	9
4.3	Flaschenlogistik / Nitrox / Kompressorstation	10
4.4	Equipment / Werkstatt.....	11
4.5	Qualitätsmanagement.....	12
5.0	Abschluss des Praktikums	12





1.0 Ausgangssituation

Im Rahmen der Vorbereitung zum TL3 muss der Anwärter ein 14-tägiges Praktikum auf einer Mitgliedstauchbasis Ausland (mta-Basis) seiner Wahl absolvieren. Da der Anwärter die Abläufe und anfallenden Aufgaben auf einer Basis nicht genau kennt, ist eine Planung und konkrete Vorstellung der 14 Tage zur Erfüllung der Zielstellung unerlässlich.

Um dieses Praktikum sinnvoll und lehrreich zu gestalten, sind in diesem Leitfaden interessante Themenbereiche aufgeführt, die unter verschiedenen Gesichtspunkten während der Zeit auf der Basis zu betrachten sind.

Dieser Leitfaden soll Denkanstöße, z.B. im Backoffice-Bereich geben, aber keine Checkliste darstellen, was alles durchgeführt oder gelernt werden muss.

Wichtig ist, dass der TL3-Anwärter (nachfolgend auch Praktikant, sowohl für männliche wie auch weibliche Anwärter genannt) selbst seine Schwerpunkte und Interessen für diesen Zeitraum definiert, wobei diese im Eigeninteresse über die einfache Durchführung von Tauchgängen hinausgehen sollen.

2.0 Ziele des Praktikums

2.1 Ziel

Ziel ist es innerhalb von 14 Tagen die anfallenden Aufgaben auf einer Tauchbasis als Einzelfunktionen kennen zu lernen und im Gesamtablauf zu verstehen.

2.2 Teilziele

Der Praktikant erkennt die Zusammenhänge im groben Raster.

Der Praktikant erkennt die Besonderheiten bei der Ausbildung im gewerblichen Bereich im Unterschied zur Ausbildung im ideellen Bereich klar, ebenso lernt er die anfallenden Aufgaben und Schwierigkeiten im Tagesablauf kennen und erkennt die komplexen Abläufe auf einer Tauchbasis.

Weiterhin nutzt er die Zeit, für einen regen Erfahrungs- und Wissensaustausch mit den Mitarbeitern der Basis.

Letztendlich versteht er die Gelegenheit als Möglichkeit zur Erweiterung seines Erfahrungshorizontes.

2.3 Abgrenzung

Der Praktikant begleitet nicht nur Tauchgänge und stellt somit eine billige Aushilfskraft dar. Er führt also nicht die gleiche Tätigkeit durch, die er auch zu Hause im Verein macht, sondern es ist vielmehr seine Aufgabe, die Hintergründe zu Abwicklungen zu erfragen und sich über die Gestaltung von Abläufen mit den Mitarbeitern auszutauschen um alle Abläufe einer gewerblichen Tauchschule kennen zu lernen.



3.0 Anforderung an den TL3-Anwärter

Bei der Gestaltung des Praktikums ist die Eigeninitiative und Selbstverantwortung des Anwärters gefragt. Er soll eine konkrete Vorstellung für die 14 Tage in Form eines Programms haben, welches vorab mit dem Basismanager abgestimmt werden muss. Vor Ort sollte die Koordination eigenständig durchgeführt werden können und die Feinabstimmung mit dem jeweiligen Verantwortlichen des entsprechenden Bereiches erfolgen.

Erfolgt eine gute Vorbereitung des Praktikums, so kann sich der TL3-Anwärter innerhalb dieser 14 Tage konstruktiv einbringen und sinnvollen Nutzen ziehen. Letztendlich liegt es am TL3-Anwärter selbst, wie erfolgreich dieses Praktikum wird.

4.0 Themenbereiche

4.1 Basis

Themenbereich	Ziel TL3-Anwärter	Bemerkung / Anregungen
Unternehmensphilosophie	Versteht die Philosophie der Basis und verhält sich entsprechend.	Wie ist die Umsetzung der Philosophie und wo ist diese wieder zu finden?
Umweltgedanke	Erkennt, wie dieser auf der Basis gelebt wird.	Spiegelt sich dieser, z.B. in der Philosophie und entsprechenden Projekten wider? Gibt es Beschränkungen für Tauchgebiete hinsichtlich der Anzahl Taucher oder ein komplettes Tauchverbot in bestimmten Bereichen?
Größe der Tauchbasis	Hat einen kleinen Überblick über ein paar Kennzahlen.	Wie viele Mitarbeiter? Wie viele Gäste können bzw. werden aufgenommen? Gibt es eine Arbeitsbereichsaufteilung oder macht jeder alles?
Infrastruktur	Weiß, wo was auf der Basis zu finden ist.	Wo sind Bleikisten für die Gäste? Wo ist der Bereich für die Mitarbeiter? Wo sind Waschbecken für Equipment? Wo ist der Sanitärbereich?



Regeln zum Tauchen	Kennt die Regeln.	Max. Tiefe und Zeit, Besonderheiten Wird mit Nitrox getaucht? Tauchgebiete und deren Besonderheiten Wie erfolgt die Beurteilung der Kunden im Hinblick auf deren Tauchfertigkeiten? Wie ist das Verhältnis von Begleitung zu Tauchern (1:2 oder 1:4 oder 1:6)?
Notfallmanagement	Kennt und beherrscht das Notfallmanagement.	Wie wird die Rettungskette organisiert? Wo sind Sauerstoff- und Notfallkoffer? Wo ist die nächste Dekokammer und wie wird diese finanziert? Wo sind Medikamente für landestypische Erkrankungen? Wie kann ärztliche Hilfe angefordert werden?
Projekte	Kennt die stattfindenden Projekte und ist bereit, diese zu unterstützen.	Welche Projekte gibt es? Besteht die Möglichkeit sich an wissenschaftlichen Studien zu beteiligen?
Außenwirkung und Erscheinungsbild der Tauchbasis	Erfasst die Außenwirkung der Basis auf die Kunden.	Gibt es Tafeln mit Darstellungen der Tauchplätze? Gibt es Bilder der Crew und werden diese vorgestellt? Wie ist die Aufteilung der Basis? Gibt es einen 'Briefingbereich'? Wie gepflegt ist die Basis? Wie gepflegt sind die Boote? Welchen Eindruck machen Zodiaks oder der Steg?
Versicherungen	Hat einen Überblick über die notwendigen Versicherungen	Welche Versicherungen benötigt eine Basis? Wie sind die TL versichert? Gibt es eine Integration in die Basisversicherung?

4.2 Betreuung des Kunden

4.2.1 Check In / Check Out



Themenbereich	Ziel TL3-Anwärter	Bemerkung / Anregungen
Ankunft	Kennt den Ablauf des Kunden Check-In.	Wie werden die Gäste aufgenommen und registriert? Welche Vorarbeiten aufgrund der Vorausbuchung haben stattgefunden? Wie werden die Daten der Kunden erfasst? Wie wird mit TTU, Brevet, Logbuch verfahren? Welche Formulare werden ausgefüllt?
Kundendaten	Kennt die Datenerfassung und weiß, wie die nachfolgenden Prozesse gestaltet sind.	Welche Daten werden gespeichert? Welcher Nutzen wird daraus gezogen, gibt es z.B. bei Ketten eine gemeinsame Datenbank, die genutzt wird? Wie und was wird dadurch optimiert?
Tauchgepäck	Kennt den Ablauf des Transportmanagements.	Wird dies vom / zum Hotel / Basis gebracht? Muss der Kunde selbst dafür Sorge tragen? Kann alles an der Basis verstaut werden?
Abholung zum Tauchen	Kennt den Ablauf, wie die Kunden zu den Tauchplätzen / Booten kommen.	Müssen die Kunden im Ort eingesammelt und zum Hafen gebracht werden? Tauchen die meisten am Hausriff? Wie ist die Logistik bzgl. Equipment für die entsprechenden Tauchplätze?
Check-out	Kennt den Ablauf, wie die Rechnungsstellung abläuft.	Welche Zahlungsarten gibt es? Wer von den Mitarbeitern darf die Rechnung erstellen? Wie wird der Kunde verabschiedet? Erhält der Kunde zum Abschied etwas?

4.2.2 Tagesablauf

Themenbereich	Ziel TL3-Anwärter	Bemerkung / Anregungen
Öffnungszeiten	Kennt die Öffnungszeiten und Besonderheiten (z.B. Feiertage).	Wie sind die normalen Öffnungszeiten? Wann beginnt ein Early Morning? Wann sind Nachttauchgänge möglich?
Geführte Tauchgänge	Kennt den Ablauf geführter Tauchgänge.	Wie und wann erfolgt die Buchung bzw. Eintragung in entsprechende Listen? Wer führt die Tauchgangsliste? Wie ist das Zeitmanagement für einen geführten Tauchgang?
Nicht geführte Tauchgänge	Kennt die Einteilungsgrundlagen.	Wie erfolgt die Einteilung der Kunden? Gibt es eine Liste zur 'Tauchpartner- Suche'? Was sind die Voraussetzungen? Wer macht die Einteilung der Gäste und wie?
Spezialtauchgänge (z.B. Wrack-, Strömungs-, Nachttauchgänge)	Kennt die Besonderheiten hierzu.	Wie werden Wracktauchgänge durchgeführt? Gibt es landesspezifische Dinge zu berücksichtigen z.B. bei Nachttauchgängen? Wie erfolgt die Anmeldung hierzu? Gibt es örtliche Genehmigungen zu beachten?
Landtauchgänge / Boottauchgänge	Kennt die jeweiligen Organisationsabläufe.	Wie werden diese organisiert? Wie erfolgt die Anmeldung? Welche Versorgung gibt es hierzu? Sind diese Ganztägig? Ab wie viel Teilnehmern finden diese statt? Wie erfolgt die Absicherung?



4.2.3 Kurse



Themenbereich	Ziel TL3-Anwärter	Bemerkung / Anregungen
Schnuppertauchen	Hat an einem der Kurse teilgenommen. Hat sich mit dem Verantwortlichen ausgetauscht.	Wie werden Kunden, z.B. im Hotel gewonnen? Wie erfolgt das Briefing? Wie wird auf die Kunden eingegangen? Wie ist das Zeitmanagement? Wie erfolgt der Abschluss? Welche Kundenbindungsinstrumente werden benutzt, um den Kunden zum Tauchen zu überzeugen? Wie können diese übertragen werden? Was wird anders gemacht?
CMAS*, CMAS**, CMAS***	Hat an einem der Kurse teilgenommen (wenn möglich an einem Kurs auf Englisch). Hat sich mit dem Verantwortlichen ausgetauscht.	Wie ist das Zeitmanagement im Hinblick auf den gesamten Kurs und der Gewichtung zwischen Theorie und Praxis? Könnte ich selbst diesen Kurs auf Englisch halten? Gibt es Unterschiede zu den Kursen im Verein, wo liegen dafür die Gründe? Wie ist die Weiterentwicklung der Kursteilnehmer in der vorgegebenen Zeit? Wie und mit welchen Medien wird die Theorie vermittelt?
Spezialkurse	Hat an einem der Kurse teilgenommen. Hat sich mit dem Verantwortlichen ausgetauscht.	Wie ist das Zeitmanagement speziell im Vergleich zu dem bei der Durchführung im eigenen Verein? Wie sind die Voraussetzungen und Vorkenntnisse, die die Teilnehmer mitbringen?

4.2.4 Mitarbeiter



Themenbereich	Ziel TL3-Anwärter	Bemerkung / Anregungen
Zeitmanagement	Kennt die zeitliche Einteilung von Tauchgängen und weiß wie diese eingehalten wird.	Wie viel Zeit ist für Briefing und Debriefing? Werden unterschiedliche Zeiten für den ersten Tauchgang und weitere geführte Tauchgänge eingeplant?
Einteilung der Mitarbeiter	Kennt die Einteilung für den Tag und die Hintergründe.	Wer macht die Einteilung? Wer gibt Kurse? Wird ein TL zur Tauchgruppenführung eingetragen, auch wenn er gerade einen Kurs macht? Gibt es noch Zusatzaufgaben für die Mitarbeiter? Gibt es Einteilungsprinzipien für die TL oder machen alle alles? Was erfolgt, wenn nicht genügend Begleiter ausgeschrieben sind und Gäste noch zusätzlich Tauchen wollen? Wie flexibel müssen die Mitarbeiter sein? Gibt es generelle Voraussetzungen für die Mitarbeiter?
Kundenfreundlichkeit	Weiß, wie mit den Kunden umgegangen wird.	Wie wird der Kunde behandelt? Wie werden, wenn überhaupt, Kritikpunkte angesprochen? Wie wird mit Kundenproblemen jeglicher Art umgegangen?

4.3 Flaschenlogistik / Nitrox / Kompressorstation



Themenbereich	Ziel TL3-Anwärter	Bemerkung / Anregungen
Flaschenlogistik	Kennt den Ablauf, wie die Versorgung mit ausreichender Anzahl Flaschen in den verschiedenen benötigten Größen bei den verschiedenen Unternehmungen gewährleistet wird.	Welche Tauchgänge sind geplant? Wie viele Flaschen werden für Landtauchgänge, wie viele für Boottauchgänge benötigt? Sind noch genügend Flaschen für Tauchgänge am Hausriff in der benötigten Größe übrig? Wie werden eventuelle Engpässe überbrückt, wie sie bei stattfindenden Nachttauchgängen und Early Morning auftreten können? Wie kann auf die Anfrage von einer großen Anzahl Kunden nach Zusatztauchgängen reagiert werden?
Nitrox (wenn es angeboten wird)	Kennt die Organisation von einer ausreichenden Menge an Flaschen mit Nitrox .	Welche Füllungen werden angeboten? Wie wird hierbei die Logistik gewährleistet?
Kompressorstation	Hat sich die Anlage, inkl. Wartung und Besonderheiten, erklären lassen.	Um welchen Kompressor mit wie vielen Stufen handelt es sich? Wie werden die angebotenen Nitroxgemische erstellt? Wie erfolgt die Überprüfung der Luftqualität? Wie wird die gleich bleibende Gemischzusammensetzung gewährleistet und analysiert? Wie lange benötigt der Kompressor zur Befüllung einer Flasche?
Flaschen	Hat die Anzahl, Größe, Wartung und Pflege der Flaschen erfragt.	Wie oft werden die Flaschen untersucht? Wie ist der äußere Zustand der Flaschen? Wie oft werden diese gewartet und wie erfolgt die Organisation der Wartung? Wie werden die Wartungs- und Pflegeintervalle auf den Tauchbetrieb abgestimmt?

4.4 Equipment / Werkstatt

Themenbereich	Ziel TL3-Anwärter	Bemerkung / Anregungen
Kundenequipment	Kann bei Defekt oder Verlust von Einzelteilen im Sinne der Basis behilflich sein.	Computer vertauscht Computer kann nicht eingestellt werden (Uhrzeit, Datum, Nitrox, etc.) O-Ring defekt Atemregler defekt Ventile am Jacket blasen ab
Leihequipment	Weiß wie die Ausgabe und Rücknahme erfolgt und wie bei Verlust bzw. Defekten verfahren wird. Weiß wie die Funktionskontrollen nach Rückgabe erfolgen.	Was benötigt der Kunde (bei Check-In angegeben)? Welche Größe? Wie erfolgt die Funktionskontrolle bei Rückgabe? Wie wird die Reinigung durchgeführt? Wann und wo erfolgen Reparaturen? Wie wird das Equipment aufbewahrt und gewartet? Wie ist die Kulanz bei Defekten oder Verlusten?
Werkstatt	Hat einen Einblick in die Organisation der Werkstatt bekommen. Kann, wenn die Möglichkeit besteht, einzelne Reparaturen begleiten.	Was wird repariert? Wie ist die Organisation? Wer darf in der Werkstatt arbeiten? Wie erfolgt die Versorgung mit Ersatzteilen? Gibt es Ersatzmasken mit geschliffenen Gläsern? Welche Reparaturen sind überhaupt vor Ort möglich und was muss abgegeben werden?



4.5 Qualitätsmanagement

Themenbereich	ZielTL3-Anwärter	Bemerkung / Anregungen
Equipment	s. Pkt 4.3 und 4.4	s. Pkt 4.3 und 4.4
Mitarbeiter	Kennt den Ablauf, wie die Sicherstellung gleich bleibender Qualität in der Ausbildung (Theorie und Praxis) erfolgt.	Bestehen Weiterbildungsmöglichkeiten für die Mitarbeiter? Werden Übungen regelmäßig durchgeführt und die Qualität in deren Ausführung überprüft? Wie steht es mit der Überprüfung der eigenen Ausbilderqualitäten?
Basis insgesamt	Kennt den Hintergrund für ein Kundenfeedback	Gibt es einen Feedbackbogen? Werden entsprechende Gespräche mit Kunden geführt? Besteht Interesse an der Meinung des Kunden? Wie wird mit Kritik umgegangen? Erfolgt eine Umsetzung von konstruktiven Vorschlägen?

5.0 Abschluss des Praktikums

Zum Abschluss des Praktikums soll ein Gespräch über den Verlauf der zwei Wochen zwischen dem Basismanager und dem TL3-Anwärter durchgeführt werden. Hierbei sollten die Erwartungen reflektiert und mit der tatsächlichen Durchführung abgeglichen werden. Dabei identifizierte noch offene Punkte sollten auf die Notwendigkeit von Verbesserungen für zukünftige Praktika besprochen und gegebenenfalls geändert werden.

Als Nachweis erhält der Praktikant einen entsprechenden Eintrag in seinen Tauchpass bzw. sein Nachweisheft.