

Die Fachzeitschrift für Führungskräfte und Betreiber

golffmanager

Ausgabe 4/21 • G 14043

Digitalisierung im Golf längst angekommen?



Konzepte für modernes Golf

Zukunftsträchtige Investitionen zur Kapazitätserweiterung
Rangesysteme auf dem Vormarsch

Weitere Themen:

- Wenn Kundendaten zum Angriffsziel werden
- Golf zwischen Sport und kommerzieller Freizeitgestaltung
- Wen interessiert Kostenmanagement im Greenkeeping?



CCM-PORTRÄT SASKIA ZIESCHANK, CCM 2 (2021)

Saskia Zieschank, CCM 2 (2021), und Matthias Nicolaus, CCM 1 (2020) im Gespräch über Karriereerfahrungen und aktuelle Golfmanagement-Themen.

An dieser Stelle des Fachmagazins möchten wir dieses Mal Saskia Zieschank, CCM 2 (2021), Clubmanagerin des GolfPark Leipzig mit interessanter beruflicher Vita, in einem Gespräch mit Matthias Nicolaus, CCM 1 (2020) und Mitglied des CCM-Graduierungsausschusses zu Wort kommen lassen, die anhand der nachhaltigen Erfahrungen bei ihren außergewöhnlichen beruflichen Stationen einen Wissenstransfer auf das Berufsfeld des Clubmanagers vermittelt.

? Frau Zieschank und Herr Nicolaus, das GMVD-Jahresthema „Personalmanagement“ ist aktueller denn je. Hat sich diese Thematik denn Ihrer Meinung nach zuletzt weiter zugespitzt oder wieder etwas entspannt?



Saskia Zieschank:

Das Thema Personalmanagement wird sich weiter zuspitzen, wenn nicht weiter an Stellschrauben gedreht wird. Es zieht sich wie ein roter Faden durch

viele Bereiche. In der Golfbranche wird es meiner Meinung nach weiterhin zu Personalverlusten kommen, vor allem in den Führungspositionen, im Greenkeeping und in der Gastronomie. Auch in Leipzig spüren wir, dass es zum Beispiel immer schwieriger wird, Personal für die Gastronomie zu gewinnen und langfristig zu halten. Da sind wir noch nicht am Ende der Fahnenstange angekommen.

Matthias Nicolaus: Ich sehe das ähnlich. Wenn Golfanlagen unter Druck stehen, wird beim Personal als Erstes der Rotstift angesetzt. Es gibt nur wenige Golfanlagen, die einen idealen Personalschlüssel besitzen.



Saskia Zieschank (1. v. li.) ist mit der Damenmannschaft vom GolfPark Leipzig erfolgreich.

(Alle Fotos dieses Beitrags: privat)

? An welchen Stellschrauben drehen Sie als CCM, wenn es um Verbesserung dieses Themengebiets geht?

SZ: Entscheidend ist immer mehr ein gut funktionierendes Team und die Bedürfnisse der Mitarbeiter:innen zu kennen. Insbesondere ist es wichtig, auf die familiären Situationen, die persönliche Weiterentwicklung und auf persönliche Wünsche einzugehen und diese mit den Anforderungen der Tätigkeit in Einklang zu bringen. Coronabedingt hat sich viel getan, Homeoffice wurde auf einigen Anlagen stark gelebt. Die Schaffung flexibler Arbeitszeiten und geregelte Dienstpläne inklusive der Wochenend-Arbeitszeiten halte ich für sinnvolle Instrumente.

MN: Die erwähnten Maßnahmen sind gute Beispiele. Übergreifend formuliert: Man muss den Druck von den

Mitarbeitern nehmen. Dann kann man einen Betrieb auch auf den richtigen Kurs bringen. Motivierte Mitarbeiter sind die Grundlage für den Erfolg einer Golfanlage.

? Die Betriebssicherheit und somit auch der Erfolg von Golfanlagen wurden zuletzt durch die Corona-Pandemie bedroht, insbesondere durch behördlich angeordnete Betriebsschließungen. Welche Lehren hat Ihnen die Zeit der Lockdowns dabei gegeben?

SZ: Ich habe die Zeit geschätzt, in der ich fast ein Jahr zu Hause gearbeitet habe. Man konnte etwas Abstand gewinnen und hatte regelmäßige Arbeitszeiten. Die Golfbranche ist im Bereich der Interessentengewinnung und Neumitglieder-Akquise ein Gewinner der Pandemie, das belegen die Zahlen bei den Angeboten deutlich.

MN: Der erste Lockdown war etwas Neues. Das gab es vorher noch nie, dass ein Betrieb nicht möglich war. Im ersten Lockdown sind wir kreativ gewesen und haben viele Aufgaben mit Online-Videokonferenzen gelöst. Und Mitarbeiter kamen endlich zur Möglichkeit, Themen aufzuarbeiten, die bei laufendem Betrieb nicht möglich waren.

? Welchen Stellenwert besitzen auf Golfanlagen Digitalisierungsprozesse und wie stellen sich diese in Ihrem Alltag auf dem Golfclub dar?

SZ: Die Digitalisierung schreitet auch in der Dienstleistungsbranche immer weiter voran und es ist wichtig, am Ball zu bleiben! Im GolfPark Leipzig wurde einiges in der Zeit optimiert. Es gibt für beide Golfplätze durchgängige Startzeiten, QR-Codes zum Einchecken, die digitale Speise- und Getränkekarte, die berührungslose Bälle ziehen z.B. mit dem Handy am Ballautomaten, das Online-Payment und vieles mehr. Terminals und autonomes Mähen haben wir uns auch schon angeschaut. Dabei kann die Digitalisierung einen entscheidenden Beitrag leisten, die Personalressourcen zu entspannen.

MN: Das sehe ich prinzipiell genauso, allerdings sollte man auch bestimmte Prozesse nicht vergessen, die man nicht digitalisieren kann. Persönliche Kontakte zum Beispiel oder den Ser-

vice-Bereich, insbesondere wenn es um das Thema Akquise und die tägliche Kommunikation mit Mitgliedern und Gästen geht.

? Wie gut haben Sie in diesem Zusammenhang den Startschuss des elektronischen Scorings (QeSC) sowie des World Handicap Systems (WHS) in Deutschland empfunden?



MN: Das WHS ist kompakter und komplizierter als die Regelung zuvor. Und es wird wohl noch einige Zeit dauern, bis alle Anfangsprobleme behoben sind und das Thema bei den Golfern verstanden wird. Bei diesem Thema muss man mit Bedacht rangehen und schauen, was für die entsprechende Golfanlage passt. Mit dem elektronischen Scoring haben sich die meisten zu wenig beschäftigt. Da wäre es für mich mal interessant, eine Zahl der bereits registrierten Personen zu hören.

SZ: Ich würde das elektronische Scoring begrüßen, wenn es ohne Einwände funktionieren würde, um wichtige Ressourcen einzusparen. Beim WHS muss man derzeit sagen, dass mehr Aufwand entsteht als vorher. Ich bin der Meinung, dass dieses Thema beim Heimatclub verbleiben

sollte und nicht beim DGV. Insgesamt besteht bei diesen beiden Themen dringender Handlungsbedarf.

? Und wie sieht es derzeit bei den Umwelt-, Arten- und Klimaschutz-Themen auf Golfanlagen aus? Hat Corona diese Bereiche in diesem Jahr beeinflusst?

MN: Für mich ist und bleibt dieses Thema zusammen mit Themen wie Work-Life-Balance und Manpower auf Golfanlagen eines der Haupt-Assets im Golfmanagement. Die Schwierigkeit bei Golf&Natur ist, wie man das Thema auf großer Ebene oder öffentlichkeitswirksam nach außen tragen kann. Da fehlt es oftmals leider bei der Vielfalt im Tagesgeschäft an Zeit und an personellen Ressourcen.

SZ: Die Golfanlage beziehungsweise die Golfplätze sind die entscheidenden Faktoren im Golfbusiness, die ohne Wenn und Aber das wichtigste Gut sind. Von daher muss eine Golfanlage auch in Zukunft den Klimawandel mittragen, insbesondere beim nachhaltigen und umweltschonenden Pflegemanagement. Da sind die für jede Golfanlage wichtigen Themen wie intelligentes Wassermanagement, alternative Energien, effektive Arbeitsvorgänge und Maßnahmen, die zur Umweltschonung beitragen, nicht mehr wegzudenken. Im GolfPark Leipzig führen wir zum Beispiel keine „starren Arbeitspläne“



Saskia Zieschank auf Pete Dye's Meisterwerk:
Der Golfplatz „Teeth of the Dog“
(#Nr 27 weltweit)

im Bereich Greenkeeping, sondern beachten wöchentlich die wechselnden Wetterbedingungen, um Maschinen, Arbeitsmittel und Arbeitszeit optimal einzusetzen.

? Welche Rolle haben Fort- und Weiterbildungen im Allgemeinen sowie die CCM-Zertifizierungen im Speziellen in Ihrem bisherigen Arbeitsleben gespielt?

SZ: Es gab fast kein Jahr seit meinem Abitur, in dem ich nicht mindestens an einer Fortbildung teilgenommen habe. Ich möchte lebenslang lernen, egal ob das aus beruflicher oder persönlicher Perspektive ist. Ich finde Fortbildungen wichtig, um beruflich voranzukommen. Jeder muss sich in gewissen Bereichen verbessern. CCM hat mir in diesem Zusammenhang dabei geholfen, meine ausbaufähigen Bereiche zu erkennen und zu verbessern. Man kann bei CCM auf eine gute Dokumentation zurückgreifen und sich daran orientieren, was man bei sich noch verbessern möchte.

MN: Mit Distanz auf das eigene Handeln im Job zu schauen, ist ein wichtiger Punkt. Sei es bei einer privaten Auszeit, einem der vielen Seminare, der Kommunikation mit Kolleginnen, bei einem Jobwechsel oder bei einem Blick in eine andere Branche.

? Welche Stationen aus Ihrem Berufsleben waren für Sie denn dabei besonders wertvoll?

SZ: Ich bin wie Maria zum Kind zum Golfsport gekommen. Seit Kindesbeinen an bin ich sportbegeistert und konnte zu Beginn meiner Karriere vom Tennis- in den Golfsport reinschnuppern. Dabei konnte ich beobachten, wie vielfältig Golf sein kann. Man besitzt die Möglichkeit, den Job als Clubmanagerin weltweit auszuführen. Ich konnte als Volunteer bei den Olympischen Sommerspielen in Rio 2016 zum Beispiel international viel Erfahrung sammeln. Ich war fasziniert, wie viel man von olympischen Spielen mitnehmen und welche Offenheit man hier erleben kann. Sport hat einen dort in jeder Hinsicht zusammengebracht. Die Auslandserfahrung dann mit 30 Jahren war für mich besonders wichtig. Heute

ist es im Beruf selbstverständlich geworden, nimmt einen immer größeren Stellenwert ein, den es in meiner Schulzeit noch nicht gab. Der Golfclub Schönbuch war zum Beispiel im Golf eine wichtige Station für mich. Dort konnte ich sehen, was es bedeutet, wie eine Golfanlage mit sehr hohem Standard bei der Kundenbindung betrieben wird. Nach solchen Erfahrungen tritt man seinen Job mit Begeisterung an, steckt niemanden in eine Schublade und lernt Gastgeber-Qualitäten und Hilfsbereitschaft zu schätzen.

MN: Ohne eine Station explizit nennen zu können, war es zurückblickend für mich das Wichtigste, ständig mit engagierten Persönlichkeiten im Haupt- und Ehrenamt beziehungsweise mit couragierten Mitgliedern auf Golfanlagen zu tun zu haben. Diese Erfahrungen haben mich stets weitergebracht.

? Vor dem Hintergrund dieser Erfahrungen: Was würden Sie jungen CCMs zu Beginn ihrer Karriere als Clubmanager empfehlen?



Saskia Zieschank bei den olympischen Spielen 2016 in Rio de Janeiro

SZ: Empfehlen würde ich eine Tätigkeit, egal in welcher Form, auf einer internationalen Golfanlage oder im Ausland. Es gibt so viele gute Gründe dafür, seine „Komfortzone“ zu verlassen. Man bereut immer nur das, was man nicht getan hat. Egal, ob beruflich oder persönlich – man nimmt so viel mit und lernt am meisten über sich selbst.

MN: Es ist wichtig, unterschiedliche Systeme und Strukturen kennenzulernen. Das ist ideal, um eigene Arbeitsprozesse zu hinterfragen. Man sollte

immer wieder über den Tellerrand hinausschauen und auch kollegial auftreten.

? Stichwort Kolleginnen und Kollegen: Wie sehen Sie Frauen im Golfmanagement repräsentiert und welche Ansätze könnte es geben, die Frauenquote zu erhöhen?

SZ: Ich würde mir wünschen, dass Frauen in Führungspositionen auf Golfanlagen häufiger zu finden sind. Ich sehe aber aktuell nicht die Machbarkeit, langfristig als Frau in diesem Beruf arbeiten zu können und eine gute Vereinbarkeit von Familie und Beruf hinzubekommen. Wie soll das auch funktionieren, wenn Osterferien zwei Wochen und Sommerferien sechs Wochen andauern, wenn parallel die Hauptsaison läuft? Festzustellen ist auch, dass einige von den sehr guten jungen Führungspersönlichkeiten den Weg aus der Golfbranche gewählt haben. Dabei fielen leider immer dieselben Antworten, wenn man mit diesen Frauen gesprochen hat: fehlende Wertschätzung, zu viel Verzicht auf die eigenen Interessen und das Privatleben sowie schlechte Machbarkeit von Job und Familie. Daraus resultierend ist es noch bedeutsamer, das Berufsbild in der Golfbranche zu stärken. Strukturen aufzubrechen, zum Beispiel Homeoffice zu ermöglichen, eine gute Vertretung zu haben und die Arbeit geschlechtsunabhängig zu bewerten und entsprechend zu bezahlen.

MN: Das ist ein schwieriges Thema. Wir haben in der Clubmanagement-Branche kleine und schlanke Systeme. Ein größerer Frauenanteil könnte mit einer Strukturänderung einhergehen, die zum Beispiel gewisse Tätigkeiten im Marketing oder Controlling mehr von zu Hause aus erlaubt. 50 bis 60 Wochenstunden sind in der Hochsaison bekanntermaßen sehr familienfeindlich, wie etliche Kolleginnen zu berichten wissen. Wie in vielen anderen Branchen, bedarf es für weibliche Führungspositionen einem Umdenkungsprozess zur Vereinbarung von Familie und Beruf.

Das Gespräch führte Robert M. Frank
Presse- und Öffentlichkeitsarbeit
GMVD

Meilensteine im beruflichen Werdegang von Saskia Zieschank, CCM 2 (2021):



Saskia Zieschank (4. v. li.) mit zahlreicher Prominenz beim Golf Club Bad Saarow/A-ROSA Scharmützelsee



Auf dem Olympic Golf Course mit Golfprofi Henrik Stenson



Saskia Zieschank im Royal Troon bei der 145th OPEN

Akademischer Werdegang: Sportfachwirtin (IHK) 2007-2009, Golfbetriebswirtin (DGV) 2010-2011, Ausbilder-Eignungsverordnung (IHK) 2013, Sportökonom (FH) 2013-2015

Auszeichnungen: Employee of the Months bei TUI Cruises (2017), Certificate of Volunteer at the Rio Olympic Games (2016), Jahrgangsbeste Golfbetriebswirtin/Deutscher Golf Verband (2010/2011), Begabtenförderung vom Bundesministerium für Bildung und Forschung (2007)

2007 – 2008: A-ROSA Resort Scharmützelsee, Assistentin der Leitung Golf & Spa

„Die Golfabteilung faszinierte mich von Beginn an. Turniere/Veranstaltungen, Greenkeeping, Sponsoring, Messen, Mitglieder, Marketing: Es gab so viele Bereiche und eine extreme Vielfalt. Kein Tag glich dem anderen, es gab immer Abwechslung.“

2009 – 2011: Golfclub Schönbuch e.V., Assistentin der Clubleitung

„Ich wollte eine völlig andere Seite der Golfbranche kennen lernen. Eine andere Unternehmensstruktur, andere Zielgruppen, eine andere Gegend von Deutschland und eine Golfanlage auf einem anderen Niveau.“

2012 – 2015: Golf Club Ebersberg e.V., Clubmanagerin

„Ebersberg war die Anlage, die mir von Anfang an das größte Vertrauen schenkte. Sie gaben mir als damals 25-jährige die Rücken-deckung und den Zuspruch, den es als junger Mensch brauchte, um eine Golfanlage unter einem ehrenamtlichen Vorstand zu leiten. Bis heute bin ich sehr dankbar für diese Erfahrung.“

2016: ILAC – International Language Academy Canada: English Diplom

„In einem dreimonatigen Business-English-Programm mit einer kanadischen Gastfamilie gab es die beste Möglichkeit die vorhandenen Englisch-Kenntnisse zu perfektionieren und ein neues Land mit einer anderen Kultur kennenzulernen.“



Nummer 1 im „Golf World Top 100 UK & Ireland's Resort“: Gleneagles

2016: The Gleneagles Hotel, The Leading Hotel of the World: Coordinator Golfevents

„Ich wollte einen Einblick in einen ‚global player‘, wenn es um Golf geht und einmal hinter die Kulissen einer Ryder Cup Host Venue schauen. Mit knapp 900 Mitarbeitern, die für das Resort arbeiteten aus 50 verschiedenen Nationalitäten nahm ich vor allem die schottische Gelassenheit und Gastlichkeit mit. Gleneagles war für die Gäste ein absolutes ‚Leading Hotel of the world‘.“

2016: Olympische Sommerspiele in Rio de Janeiro, Volunteer

„Der Blick hinter die Kulissen bei den Olympischen Spielen war für mich bedeutend, ich wollte Erfahrungen sammeln, wie so ein Großereignis tatsächlich tagtäglich vor Ort abläuft, welche Herausforderungen sich für eine austragende Golfanlage ergeben und wie mit tausenden Zuschauern umgegangen werden muss.“

2016 – 2017: TUI Cruises, Golf-Expertin auf dem Kreuzfahrtschiff „Mein Schiff 4“

„Mein persönliches Ziel bei dieser Aufgabe war, internationale Golfplätze zu spielen, die unterschiedlichen Designs und Architekturen kennen zu lernen und Besonderheiten der einzelnen Plätze herausstellen. Nach durchgängigen sechseinhalb Monaten ging ich als ‚Employee of the Month‘ von Board und reiste noch zwei Mal um Großbritannien und Irland – ein Golftraum.“

2017 – 2020: A-ROSA Resort Scharmützelsee, Managerin Golf & Sport

„Weil ich mich nach den kleinen Dingen im Leben sehnte, bin ich wieder in die Heimat zurück. Nach den vielen Impressionen und Reisen sehnte ich mich wieder nach Alltag und Beständigkeit, nach der Familie und Freunden sowie nach einer beruflichen Weiterentwicklung.“

ab 2021: GolfPark Leipzig, Clubmanagerin

„Aufgrund der Familie war mir Leipzig nicht fremd. Zusätzlich sehe ich das große Potenzial, den GolfPark Leipzig wieder zu einem qualitativ hochwertigen Standort zu entwickeln.“



Business English & Freizeit kombinieren: Saskia Zieschank beim Surfunterricht