

Verfahrenstraining bei Swiss Aviation Training

Cabin Crew: Yellow Door Selector!



Foto: mt



Foto: SAT

In der März-Ausgabe von Cockpit beschrieb Peter Tilly in seiner Kolumne «Your Captain speaking...» den jährlichen Refresher für Notverfahren in der Kabine. Cockpit wollte mehr über dieses eher unbekanntes Angebot von Swiss Aviation Training (SAT) wissen und besuchte Pedro van der Nat, Leiter des Bereichs «Safety, Medical & Service Training».

«Cabin crew – yellow door selector!» Passagieren ist die Durchsage geläufig, aber nicht alle können damit wirklich etwas anfangen. Nach dem Andocken der Maschine teilt die Cockpit-Crew der Kabinenbesatzung über Lautsprecher mit, dass das Flugzeug am Dock geparkt ist sowie die Triebwerke abgestellt sind und somit die Türen geöffnet werden können. Vor diesem vermeintlich einfachen Vorgang stehen aber noch weitere Punkte auf der Checkliste der Cabin Crew: Ist der Kabinendruck ausgeglichen? Eine Anzeige in der Tür gibt Auskunft darüber. Ist die Treppe oder die Brücke fest angedockt? Das Klopfzeichen von aussen ist die Bestätigung. Das Öffnen der Tür bei Unterdruck im Flugzeug ist nicht ungefährlich; ein Öffnen der Tür ohne Treppe oder Brücke ebenso. Im A320-Kabinen Mock-up der SAT werden alle Handgriffe geübt und repetiert. Wer diese aus dem «Effeff» beherrscht, kann damit im Notfall entscheidende Sekunden wettmachen. Selbst das relativ leichtgängige Öffnen der Tür muss geübt sein, sich dabei am falschen Griff festzuhalten, kann fatale Folgen haben – der oder die Flugbegleiter/-in würde von der aufschwingenden Tür nach aussen gerissen.

«Pedro van der Nat, diese erwähnten Procedure-Trainings werden in ihrem Bereich durchgeführt. Sie sind Vice President des Bereichs «Safety, Medical & Service Training». Was genau ist unter diesem Bereichsnamen zu verstehen?»
 «Mein Bereich besteht aus vier Teilbereichen. Der erste und grösste Teilbereich ist das Safety & Medical Training, worin die in Ihrer Frage angesprochenen Trainings enthalten sind. Ein weiterer wichtiger Teilbereich ist das «Commercial Training»: Dabei geht es unter anderem um die Ausbildung im Bereich der «Passagier-Betreuung» in Sachen «Catering», «Uniform-Reglement» und «Haltung und Erscheinung». Mit diesen Trainings werden den Kabinen-Crews Themen vermittelt, die für die Kunden im Flugzeug einen besonders hohen Stellenwert haben – Qualität und Freundlichkeit. Im dritten Teilbereich, dem «Human Factor Training», geht es insbesondere um das Thema CRM (Crew Resource Management) für Pilot/-innen und Flugbegleiter/-innen, betroffen davon sind die menschlichen Aspekte in der Fliegerei. CRM-Kurse werden gemäss JAR-FCL und JAR-OPS (EU-OPS) auch für Wartungspersonal durchgeführt. Diese Teilbereiche sind also ausschliesslich

auf fliegendes und technisches Personal ausgerichtet – nicht nur Mitarbeitende der Swiss, auch Angehörige anderer Airlines und Betreiber besuchen bei uns solche Kurse. Ebenfalls zu diesem Bereich gehört die Ausbildung von Instruierenden/Ausbildenden (Train-the-Trainer). Neben der Basisausbildung von Flight Attendants und Pilot/-innen in den eben erwähnten Themen stehen, wie gesagt, die jährlichen Refresher- oder Umschulungskurse auf neue Flugzeug-Typen im Mittelpunkt unserer Aktivitäten. Im vierten Bereich bieten wir zusätzlich für externe Kunden – Private und Unternehmen aus dem nicht-fliegerischen Bereich – Weiterbildungskurse an: Unser Know-how in den Bereichen Erwachsenenbildung und Human Factor (zum Beispiel Kundenorientierung, Haltung und Erscheinung, Business-Knigge, Nothilfe-Training) wird sehr geschätzt. Unsere Kundschaft besteht hauptsächlich aus Banken, Versicherungen, Spitälern und Transportbetrieben. Insgesamt 95 Mitarbeitende sind für «Safety, Medical & Service Training» tätig, ein Teil davon als Freelancer. Für das Training in der Kabine stehen uns drei

Linke Seite aussen: Refresher-Kurs – die Instruktorin Carole Seiler weist zunächst auf alle wesentlichen Punkte hin, dann muss jeder Teilnehmer sein Können selbst unter Beweis stellen.

Linke Seite innen: Medical Training – die Reanimation-Zweihelfermethode am Dummy. Ein Helfer führt die Herzdruckmassage aus, der andere beatmet mit einem Ambubag.

Unten: Im Mock-up befindet sich die Steuerzentrale. Von hier aus können sowohl die hydraulischen Bewegungen des Rumpfes gesteuert, als auch allfällige Fehlfunktionen in der Kabine simuliert werden.

Unten, kleines Bild: Das A320 Mock-up, Hydraulik-gesteuert können Schräglagen, Schütteln und andere «unangenehme» Zustände herbeigeführt werden.

Mock-ups zur Verfügung, je ein A320, A330 und ein Embraer, sowie separate Door-Trainer für Boeing 737, 757, 767 und Avro RJ 85/100.»

«Kommen wir zum Thema Safety & Medical zurück, ihrem wichtigsten Umsatzträger. Sind die entsprechenden Ausbildungen von Swiss genau vorgegeben?»

«Die Grundlagen für unsere Kurse sind EU-OPS. In diesen Vorschriften wird spezifiziert, welche Anforderungen und Ausbildungsziele diese Ausbildung enthalten muss. Natürlich gibt Swiss darüber hinaus unternehmenseigene Ausbildungsrichtlinien vor. Wir bei SAT setzen das dann methodisch um und stellen die erforderliche Infrastruktur und die Aus-

Pedro van der Nat, 1960

Geboren in Maastricht. Seit 23 Jahren in der Schweiz, ursprünglich aus dem Hotelfach, verheiratet, Vater von 2 Buben. Erste Kontakte mit der Fliegerei als Flight Attendant bei African Safari Airways, später Safety Instructor; anschliessend bei der neu gegründeten TEA als Leiter Kabinenbesatzungen tätig, Auslandsaufenthalte z. B. in Vietnam und Westafrika. Als TEA in easyJet integriert wurde, 1999 Wechsel nach Zürich zum Swissair Training Center (Safety & Medical Training), heute Leiter des Departements Safety, Medical & Service Training von Swiss Aviation Training.

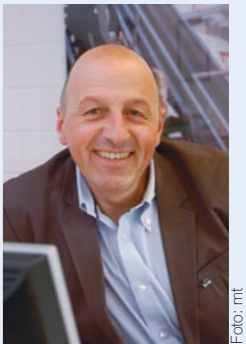


Foto: mt



Foto: mt

bildnerinnen zur Verfügung. Kursinhalt und Durchführung werden unter anderem vom Bazl auditiert. Bei Fremdkunden entfällt natürlich der Swiss-eigene Teil – übrigens eröffnet sich hier ein neues, interessantes Betätigungsfeld für uns, da gemäss EU-OPS in Zukunft auch Flugbegleiter/-innen in Businessjets über eine Safety & Medical Ausbildung verfügen müssen.»

«Gibt es in diesem Bereich Synergien mit Mutter Lufthansa?»

«Lufthansa ist zur Zeit sehr stark mit der Ausbildung eigener Mitarbeitenden ausgelastet. Kooperationsmodelle werden natürlich diskutiert, wir von SAT setzen hier auf unsere Stärken, Flexibilität und Schnelligkeit. Wir sind stolz auf unsere Mitarbeitenden, die sich wenn nötig auch an Abenden und Wochenenden für die Unternehmung engagieren. Bezüglich neuer Kunden schauen wir auch gerne in Richtung Osten, als Beispiel möchte ich die Ukraine nennen. Unser Team ist, wie gesagt, flexibel – Einsätze in allen Ländern der Welt sind kein Hindernis.»

«Nochmals zurück zum Thema Safety & Medical. Besonders beeindruckt hat mich der hohe Standard im Bereich «Medical.»

«Danke. Ja, unsere Auszubildenden verfügen über eine hohe Kompetenz, sie bilden sich laufend weiter. Die Ausbildungsprogramme werden gemeinsam mit Swiss Medical Service erstellt und besprochen. Auch ein Team von aktiven Rettungssanitätern der Stadt Zürich und Pfleger/-innen des Unispitals Zürich steht

uns für gewisse Ausbildungsteile zu Verfügung. Wir müssen an Bord auf alle möglichen medizinischen Vorfälle vorbereitet sein.»

«Beispiele?»

«Das kann sehr weitgefächert sein. Für Passagiere mit Herzproblemen steht zum Beispiel ein Defibrillator an Bord zur Verfügung, dessen Anwendung muss allen gut vertraut sein. Leider waren wir auch schon mit Todesfällen konfron-

tiert. Für solche Vorkommnisse müssen unsere Mitarbeitenden auch psychologisch vorbereitet sein. Im Rahmen von CRM (Crew Resource Management) gehen wir auf solche möglichen Vorfälle ein.»

«Wie gross ist der Aufwand, um die ganze Swiss-Crew jährlich «durchzuschleusen»?»

«Wir planen pro Jahr +/-200 Refresher-Kurse für das fliegende Personal

von Swiss. Dazugezählt natürlich auch die Kurse für externe Kunden, wie zum Beispiel PrivatAir, ExecuJet und Comlux. Neuerdings werden auch wieder Kurse für ankommende Maitres de Cabine (MC) und First Class-Ausbildungen angeboten, etwas, das für die Teilnehmenden ausserordentlich attraktiv ist. Anders als bisher, wird dieses Personal sowohl in der First-Class-Galley, als auch in der Bedienung ausgebildet – bisher waren diese Funktionen aufgeteilt, das aktuelle Modell steht für höhere Flexibilität an Bord.»

«Wo liegen die besonderen Stärken ihrer Crew?»

«Ganz eindeutig in der Kundenorientiertheit. Wir können – wie kaum ein anderer Anbieter – unsere Leistungen in vielen verschiedenen Sprachen anbieten. Unser Angebot ist sehr weitgefächert, vom Airliner bis zum BizJet. Und unser junges hochmotiviertes Team arbeitet kreativ an neuen und überraschenden Lösungen. Das sind unsere Stärken.»

«Vielen Dank, Pedro van der Nat, für dieses Gespräch.»

Das Interview führte Max Ungricht

Bildungsgang zum «Dipl. Pilot HF/Dipl. Pilotin HF»

Nach der eingehenden Prüfung eines entsprechenden Antrages hat das BBT im März 2009 über die Eröffnung des Anerkennungsverfahrens für den Bildungsgang «Dipl. Pilot HF/Dipl. Pilotin HF» von Swiss Aviation Training (SAT), Zürich Flughafen, entschieden.

SAT und ihre Vorgängerinnen, zum Beispiel die Schweizerische Luftverkehrsschule (SLS), führen schon seit 1955 die Grundausbildung für Verkehrspilotinnen und Verkehrspiloten durch. Herkömmliches Programm ist der integrierte ATP (Air Transport Pilot) Lehrgang und seit 2007 bietet SAT auch eine Ausbildung in der Lizenz-Kategorie Multi Crew Pilot an. Letztere Ausbildung ist speziell für Verkehrspilot/-innen konzipiert und wird für die Nachwuchspiloten der Swiss eingesetzt. Mit einem anerkannten Bildungsgang «Dipl. Pilot HF/Dipl. Pilotin HF» will Swiss Aviation Training die Weiterbildungsmöglichkeiten der Absolventinnen und Absolventen nach ihrer Ausbildung zur Pilotin/zum Piloten öffnen und dadurch die Attraktivität der Pilotengrundausbildung steigern. Das Anerkennungsverfahren läuft über den gesamten Referenzlehrgang bis Ende Sommer 2011.

Der Lehrgang wird von je einem BBT Fach- und Leitexperten begleitet und geprüft. *pd*