

Crew Ressource Management (CRM)

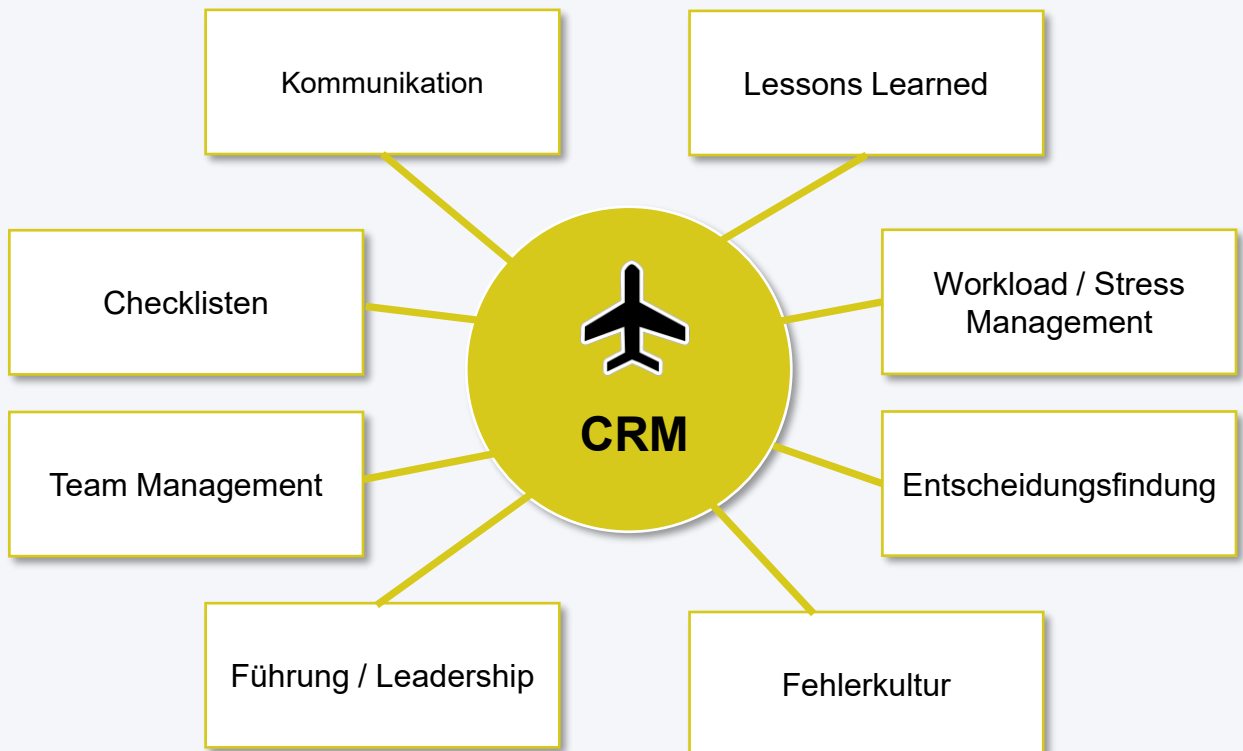
CRM betont die Bedeutung von Teamarbeit, Kommunikation, Situationsbewusstsein und Fehlermanagement in verschiedenen Bereichen, um sicherzustellen, dass komplexe Aufgaben erfolgreich durch die Mitglieder bewältigt werden.





Was versteht man unter CRM?

Die Luftfahrt hat ein Sicherheitsniveau erreicht, das im Vergleich zu anderen Industrien und Branchen als herausragend gilt. Dies ist eine hervorragende Leistung, wenn man bedenkt, dass der globale Flugverkehr stetig zunimmt und jedes neue Flugzeug technisch anspruchsvoller ist. Einer der Gründe für diese Leistung ist die verbesserte und verlässlichere Technologie. Ohne eine Besatzung, die gute Leistungen erbringt ist jedoch jede noch so gute Technologie nutzlos. Eine beachtliche Anzahl von Studien deutet darauf hin, dass dieses hohe Sicherheitsniveau auf sogenannte **Crew Resource Management (CRM)**-Trainings zur **Verbesserung der Teamleistung und Teambildung** zurückgeführt werden kann. Die Entwicklung von CRM geht auf Interventionen zur Teamentwicklung in Unternehmen zurück und hat sich zu einem De-facto-Standard in der Luftfahrt entwickelt. Ist es an der Zeit, dass sich Unternehmen von CRM inspirieren lassen und ihre Teamentwicklung danach ausrichten?





Der Beginn des Jet-Zeitalters in den 50er Jahren brachte tiefe und nachhaltige Veränderungen in der Luftfahrt mit sich. Rückblickend auf eine Zeit, in der das Fliegen eher ein riskantes Abenteuer als ein zuverlässiges Transportmittel war, führte der technologische Fortschritt zu einem Rückgang der Unfälle im Zusammenhang mit technischen Problemen. Diese sehr erfreuliche Entwicklung hatte jedoch Nebenwirkungen, auf die die Luftfahrt zu diesem Zeitpunkt nicht vorbereitet war. Komplexere Flugzeugsysteme führten zu einer relativen Zunahme von Unfällen im Zusammenhang mit menschlichen Fehlern.

Der Begriff Fliegerei ist durch die frühen Pioniere der Luftfahrt eng mit dem Bild von tapferen und mutigen Männern mit einem weissen Schal verbunden, die ihr Flugzeug geschickt am blauen Himmel manövrieren. Diese idealisierte "Single-Pilot-Tradition" dominiert nach wie vor das Bild, das viele Menschen von einem Piloten heute noch haben. Die Realität in der Luftfahrt zeigt jedoch, dass die Anforderungen sich mittlerweile stark verändert haben. Das Fliegen mit hochmodernen mehrmotorigen Flugzeugen mit 900 Stundenkilometern in 30'000 Fuss Höhe durch überfüllte Lufträume mit wechselnden Wetterbedingungen erfordert keinen Helden, sondern ein **gut funktionierendes Team** (Flugzeugbesatzung). Das ist eine Voraussetzung auf die sich Fluggesellschaften in den 50er Jahren nicht verlassen konnten. Infolgedessen stieg der Anteil der Unfälle, welche im Zusammenhang mit menschlichen Faktoren (Human Factors) wie Kommunikation, Entscheidungsfindung und Führung stehen deutlich an und erreichte 1977 mit über 580 Todesopfern bei der Katastrophe am Flughafen Teneriffa einen geschätzten Höchststand von 60 - 80%.

CRM begann als Best Practice Transfer aus der Führungskräfteentwicklung.

Um der zunehmenden Bedeutung menschlicher Faktoren für die Unfallverhütung Rechnung zu tragen, organisierte die NASA 1979 erstmals einen Workshop mit dem Titel «Cockpit Resource Management». Interessanterweise wurden die ersten Trainings auf der Grundlage von Massnahmen zur Führungskräfteentwicklung aus der Wirtschaft entwickelt. Seitdem wurde der Umfang der Schulung auf die gesamte Flugzeugbesatzung ausgedehnt und nach einer Reihe von Anpassungen hat sich Crew Resource Management (CRM) zu einem De-facto-Standard in der Luftfahrt entwickelt. CRM ist der einzige branchenweite Standard, wie man **menschliche Faktoren im Team in den Fokus** rückt und entwickelt.

Aber das ist noch nicht alles. CRM hat auch ausserhalb der Luftfahrt teilweise Einzug gehalten. Meistens haben Unternehmen in risikoreichen Umgebungen wie Öl und Gas, Kernkraft, Flugsicherung und Gesundheitswesen, Blaulicht damit begonnen CRM-Elemente in ihrem Bereich einzuführen.

In Anbetracht all dessen haben wir uns gefragt, was Managementteams in Unternehmen ausserhalb der Luftfahrt von CRM und Piloten lernen können, wenn man bedenkt, dass sie mit einigen der Herausforderungen konfrontiert sind, denen sich die Luftfahrt bereits erfolgreich gestellt hat. Bevor wir uns jedoch genauer ansehen, was hinter CRM steckt, werden wir kurz die Evidenz überprüfen, ob CRM wirklich einen Unterschied in Bezug auf Sicherheit und Teamleistung macht.

Es gibt eine ganze Reihe von Beweisen, die die Behauptung stützen, dass CRM sowohl die Sicherheit als auch die Teamleistung langfristig und effizient erhöht.

Die Frage, ob CRM einen messbaren Einfluss auf die Sicherheit und die Teamleistung hat, stellt sich seit Beginn der Einführung. Wie bei vielen anderen organisatorischen Interventionen in komplexen soziotechnischen Systemen gibt es keinen 100%igen Beweis dafür, dass CRM sein Versprechen hält. Es gibt jedoch erhebliche Hinweise darauf, dass CRM einen positiven Einfluss auf die Sicherheit und Teamleistung hat. Zahlreiche Ergebnisse ausserhalb der Luftfahrtindustrie deuten in eine ähnliche Richtung, obwohl die Datenbasis immer noch schwach ist, da CRM in anderen Branchen als der Luftfahrt noch nicht lange genug angewendet wird. In Anbetracht der Tatsache, dass Unternehmen viel Geld für Aus- und Weiterbildungsmaßnahmen ausgeben, ohne den Nachweis, ob sie wirklich etwas bewirken, ist CRM eine positive Ausnahme.

Ein weiteres Argument, das uns an die Vorteile von CRM glauben lässt, ist die Tatsache, dass es auf evidenzbasierten Praktiken basiert, die sich in verschiedenen anderen Unternehmenskontexten bewährt haben. Allerdings ist die Verallgemeinerung - auch wenn viele quantitative Beweise vorliegen - immer eine knifflige Sache und sollte daher nicht als Garantie für die Wirksamkeit angesehen werden. Unter Berücksichtigung all dieser Aspekte lohnt es sich einen detaillierteren Blick auf CRM zu werfen.





Wichtige Aspekte des CRM

Crew Resource Management (CRM), auch früher als Cockpit Resource Management bezeichnet, ist ein Schulungskonzept für Luftfahrzeugbesatzungen. Es zielt darauf ab, nicht-technische Fähigkeiten zu schulen und zu verbessern, um Flugunfällen aufgrund menschlichen Versagens vorzubeugen. Hier sind einige wichtige Aspekte des CRM:

1. **Kommunikation:** Die Fähigkeit der Crewmitglieder, klare und genaue Anweisungen zu geben, Informationen zu teilen und nützliches Feedback zu geben.
2. **Kooperation:** Effektive Zusammenarbeit innerhalb der Besatzung, um sicherzustellen, dass alle Mitglieder auf dem gleichen Wissensstand sind und gemeinsam an Lösungen arbeiten.
3. **Situative Aufmerksamkeit:** Bewusstsein für die aktuelle Situation, um rechtzeitig auf Veränderungen zu reagieren und potenzielle Risiken zu erkennen.
4. **Führungsverhalten und Entscheidungsfindung:** Klare Rollenverteilung und effiziente Entscheidungsprozesse, um sicherzustellen, dass die richtigen Entscheidungen getroffen werden.
5. **Aufgabenverteilung:** Absprache darüber, wer welche Aufgaben übernimmt. Zum Beispiel kann ein Besatzungsmitglied technische Probleme lösen, während der andere Pilot das Flugzeug steuert.
6. **Teamarbeit / Kooperation:** Verbesserte Zusammenarbeit als Team
7. **Kapazitätsmanagement** im Team (Workload-Management)

CRM entstand aus einem NASA-Workshop im Jahr 1979, der darauf abzielte, die Flugsicherheit zu erhöhen. Untersuchungen zeigten, dass menschliches Versagen die Hauptursache für schwere Flugunfälle war. CRM wurde eingeführt, um die Kommunikation an Bord, Kompetenzkonflikte und Entscheidungsschwächen der Piloten zu verbessern.





Beispiel für CRM-Techniken

1. **Checkliste verwenden:** Vor dem Start und vor der Landung verwenden die Piloten eine Checkliste, um sicherzustellen, dass alle wichtigen Schritte durchgeführt wurden. Dies hilft, Fehler zu vermeiden und die Kommunikation zu verbessern.
2. **Klare Kommunikation:** Die Besatzungsmitglieder verwenden klare und präzise Sprache, um Informationen zu übermitteln. Sie verwenden auch standardisierte Begriffe, um Missverständnisse zu vermeiden.
3. **Teamarbeit:** Die Besatzung arbeitet als Team zusammen. Sie teilen Informationen, unterstützen sich gegenseitig und arbeiten gemeinsam an Lösungen.
4. **Situationsbewusstsein:** Die Piloten achten auf ihre Umgebung und erkennen potenzielle Risiken. Sie sind sich der aktuellen Flugsituation bewusst und passen ihre Entscheidungen entsprechend an.
5. **Fehlermanagement:** Wenn ein Fehler auftritt, analysieren die Besatzungsmitglieder die Situation, identifizieren den Fehler und arbeiten zusammen, um ihn zu korrigieren.
6. **Rollenverteilung:** Jedes Besatzungsmitglied hat eine bestimmte Rolle und Verantwortlichkeiten. Zum Beispiel ist der Kapitän für die Gesamtführung des Fluges verantwortlich, während der Erste Offizier das Flugzeug steuert.
7. **Kritische Kommunikation:** Wenn ein Besatzungsmitglied ein potenzielles Problem sieht, muss es dies klar und direkt ansprechen, damit alle informiert sind und Massnahmen ergreifen können.





Vorteile von CRM im Vergleich zu traditionellen Ansätzen

Crew Resource Management bietet im Vergleich zu traditionellen Ansätzen mehrere Vorteile:

1. **Menschliche Faktoren berücksichtigen:** CRM konzentriert sich auf nicht-technische Fähigkeiten wie Kommunikation, Teamarbeit und Entscheidungsfindung. Traditionelle Ansätze legen oft mehr Wert auf technisches Wissen und fliegerische Fähigkeiten. CRM erkennt die Bedeutung menschlicher Faktoren im Flugzeugcockpit an.
2. **Fehlerprävention:** CRM zielt darauf ab, menschliche Fehler zu minimieren, indem es Besatzungsmitglieder für potenzielle Risiken sensibilisiert und effektive Strategien zur Fehlervermeidung vermittelt. Traditionelle Ansätze konzentrieren sich möglicherweise weniger auf diese Aspekte.
3. **Teamarbeit stärken:** CRM fördert die Zusammenarbeit und das Verständnis zwischen den Besatzungsmitgliedern. Traditionelle Ansätze könnten weniger auf die Interaktion und Kommunikation innerhalb der Besatzung eingehen.
4. **Situationsbewusstsein verbessern:** CRM schult die Besatzung darin, sich der aktuellen Flugsituation bewusst zu sein und rechtzeitig auf Veränderungen zu reagieren. Traditionelle Ansätze könnten weniger auf dieses Bewusstsein abzielen.
5. **Kommunikation optimieren:** CRM betont klare und präzise Kommunikation. Traditionelle Ansätze könnten weniger auf die Verbesserung der Kommunikationsfähigkeiten abzielen.
6. **Ganzheitlicher Ansatz:** CRM berücksichtigt nicht nur den Kapitän, sondern das gesamte Team. Traditionelle Ansätze könnten sich stärker auf die Rolle des Kapitäns konzentrieren.





Wie CRM in der Luftfahrt trainiert wird

Crew Resource Management (CRM) wird in der Luftfahrt auf verschiedene Weisen trainiert, um die Sicherheit und Effizienz der Flugoperationen zu verbessern. Hier sind einige wichtige Aspekte:

1. **Verpflichtendes Training:** Alle Flugbesatzungsmitglieder müssen im Laufe ihrer Karriere verschiedene CRM-Schulungen absolvieren. Dies umfasst anfängliche und regelmäßige Trainings sowie Schulungen bei der Ernennung zum Flugkapitän.
2. **Zertifizierte Instruktoren:** Die Schulungen werden von zugelassenen Instruktoren durchgeführt. Diese Experten vermitteln die erforderlichen Fähigkeiten und Kenntnisse gemäss den genehmigten Lehrplänen.
3. **Inhalte im Operationshandbuch:** Die Details der CRM-Schulungen, einschließlich Lehrplänen und Verfahren, müssen im Betriebs- oder Flugbetriebshandbuch des Unternehmens ausführlich beschrieben sein.
4. **Themenbereiche:** CRM umfasst eine breite Palette von Wissen, Fähigkeiten und Einstellungen, darunter Kommunikation, Situationsbewusstsein, Problemlösung, Entscheidungsfindung und Teamarbeit. Es geht weniger um technisches Wissen und fliegerische Fähigkeiten, sondern vielmehr um kognitive und zwischenmenschliche Fähigkeiten, die für das Management des Fluges innerhalb eines organisierten Luftfahrtsystems erforderlich sind.
5. **Simulationstraining:** Dynamische Flugsimulatoren werden häufig für CRM-Übungen verwendet. Hier können Besatzungsmitglieder unter experimentellen Bedingungen verschiedene Szenarien durchspielen und ihre Fähigkeiten verbessern.
6. **Best Practices:** CRM-Techniken werden kontinuierlich weiterentwickelt und basieren auf bewährten Methoden, um die Zusammenarbeit im Cockpit zu fördern und menschliche Fehler zu minimieren.





Ähnliche Konzepte in anderen Bereichen

Ähnliche Konzepte wie Crew Resource Management (CRM) finden sich auch in anderen Bereichen, insbesondere in solchen, die auf Teamarbeit, Kommunikation und Sicherheit angewiesen sind. Hier sind einige Beispiele:

1. **Medizinisches Teamtraining:** Ärzte, Krankenschwestern und andere medizinische Fachkräfte erhalten Schulungen in der Zusammenarbeit, um sicherzustellen, dass sie effektiv zusammenarbeiten, um Patienten sicher zu behandeln. Dies umfasst die klare Kommunikation, das Situationsbewusstsein und die Fehlervermeidung.
2. **Feuerwehr und Rettungsdienste (Blaulichtorganisationen):** Feuerwehrleute, Rettungssanitäter und Notfallteams arbeiten eng zusammen, um Leben zu retten. Sie müssen effizient kommunizieren, Rollen klar verteilen und unter Stress gut zusammenarbeiten.
3. **Krisenmanagement in Unternehmen:** In Unternehmen werden Teams geschult, um in Krisensituationen wie Naturkatastrophen, Cyberangriffen oder anderen Notfällen effektiv zu reagieren. Dies beinhaltet die Koordination von Ressourcen, die klare Kommunikation und die Entscheidungsfindung.
4. **Schifffahrt und Marine:** Ähnlich wie im Luftverkehr gibt es in der Schifffahrt Konzepte wie "Bridge Resource Management" (BRM), die darauf abzielen, die Zusammenarbeit auf der Brücke zu verbessern und Unfälle zu vermeiden.
5. **Teamarbeit in der Wissenschaft:** Forschungsteams, die komplexe Experimente durchführen oder Daten analysieren, müssen effektiv zusammenarbeiten, um genaue Ergebnisse zu erzielen.



ABC – Seminare – Teambuilding, CRM, Leadership

Teambuilding – Basic (Halbtag)

Dauer: 4 Stunden

Teambuilding – Basic (Ganztag)

Dauer: 8 Stunden



Debriefing & Analyse (optional)



Fortführende ABC-Seminare CHARLY / CRM



Optional: Erstellung kundenspezifisches Schulungskonzept



Kommunikation (CRM)

Fehlerkultur (CRM)

Entscheidungsfindung (CRM)

Lessons Learned (CRM)

Checklisten (CRM)

Workload-Management (CRM)

Führung / Leadership (CRM)

www.flyfsx.ch/abc





ABC – Alpha / Bravo – Teambildung, CRM, Leadership

ABC - Alpha –
Teambildung - Basic

ABC - Alpha –
Teambildung - Basic



Welche Aspekte stehen hierbei im Fokus?

- **Herangehensweise** und Flugvorbereitung
- **Rollen- und Aufgabenverteilung** im Cockpit
- Effektive **Zusammenarbeit** im Team
- Klare **Kommunikation** zwischen Pilot und Copilot
- **Entscheidungsfindung** in herausfordernden Situationen
- Konstruktiver Umgang mit **Fehlern**
- **Stressmanagement** für Belastungssituationen / **Workload**
- Wichtige Takeaways für die **Zukunft (Lessons learned / Take Home Message)**
- Erfahrungen und **Erkenntnisse** aus vergangenen Situationen
- Effizienter Umgang mit **Checklisten**
- Anpassungsfähigkeit und **Agilität** im Management



ABC – Seminare vs Business

FLYFSX – ABC-Seminare		Business Umgebung
Flight-Briefing / Einführung	↔	Unternehmensvorgaben, Vorgaben der Geschäftsleitung, rechtliche Normen, Abteilungsvorgaben, Projektgesamtvorgaben, ...
Team-Einführungsflüge	↔	Fachkompetenz der Mitarbeiter (Erlerntes Wissen)
Team-Individualflüge		
Briefing im Team	↔	Briefing der Mitarbeiter vor dem Arbeitseinsatz durch Leitung (Abteilungsleitung, Unternehmensleitung, Projektleitung, ...) + Briefing im Team
Einarbeitung / Vorbereitung	↔	Einarbeitung in die Aufgaben / Vorbereitung
Missions-Parameter	↔	Arbeits-Parameter
Rollendefinition (Wer hat die Führung, Wer macht was)	↔	Rollen-Definition im Team
Ablauf-Definierung	↔	Prozessmanagement
Umsetzung der Flugeinheit	↔	Umsetzung des Projektes, Umsetzung Arbeitseinsatz, Umsetzung Aufgabe
Verwendung von Checklisten	↔	Qualitätsmanagement = Checklisten im Business
Einhaltung Zeitmanagement	↔	Zeitmanagement / Zeitplanung: Bis wann müssen welche Arbeitsschritte vollzogen sein
Debriefing im Team (Take-Home / Lessons Learned)	↔	Ev. tägliches Debriefing innerhalb des Teams
Debriefing in der Runde: Take-Home / Lessons Learned	↔	Wöchentliche, monatliche Abteilungs-Sitzungen // Mitarbeiter-Gespräch (MAG)



ABC-Seminar-Themen / Bestandteile

- Einführung: Teambuildings-Briefing / Flight-Briefing
- Durchführung Flugeinheiten 1 + 2 – modiert (Unterstützung durch Instruktoren)
- Vorbereitung / Einarbeitung in Flugeinheiten 3 und ff durch einzelne Crews
- Durchführung Flugeinheiten 3 und ff – nicht moderiert (Checklisten + Beurteilung)
- Debriefing / Analyse / Lessons learned / Take home messages

Die Anzahl der Flugeinheiten in den Seminaren ist abhängig von der Teilnehmerzahl und der verfügbaren Seminardauer. Es werden generell 3 – 7 Flugeinheiten durchgeführt.

BASEL (LFSB)

Flug Bezeichnung	Standard Flug Basel: LFSB - LFSB
Empfohlener Flugzeugtyp	Airbus A320
Zeit	10 Minuten
Aufgabenbeschreibung	Start und Landung in Basel: 1. Takeoff Basle Piste 33 2. Steuerkurs HDG beibehalten, Fahrwerk und Klappen 3. Über 3000ft rechts Steuerkurs HDG 020 4. Steigen auf 4000ft, maximal 25kts 5. Horizontalflug HDG 020 bis zum Rhein 6. Links Steuerkurs HDG 170, sinken auf 3500ft 7. Speed reduzieren auf 180kts, Flaps 1/2 setzen 8. Sinken auf 3000ft, Fahrwerk ausfahren 9. Klappen 3/4 FULL setzen, Speed reduzieren auf 180 10. Beginn Anflug Piste 10, Autopilot off
Speeds	<ul style="list-style-type: none"> • Startgeschwindigkeit: 180kts • Landung: 160kts • Reisegeschwindigkeit: max. 250kts
Autopilot	Ja
Aufgaben	Captain: <ul style="list-style-type: none"> • Steuern des Flugzeuges • Bedienung der Schubhebel (Thrustlevers) Copilot: <ul style="list-style-type: none"> • Unterstützung / Überwachung • Bedienung der Klappen (Flaps) / des Fahrwerks • Überwachung der Speed V / der Höhe ALT / des c
Ziele	<ul style="list-style-type: none"> • Aufgabenstellung analysieren • Aufgabenverteilung besprechen • Flug erfolgreich durchführen inkl. Landung
Beurteilungskriterien	Bitte achten Sie auf folgende Punkte: • Bei Änderung der Fluglage, Schub anpassen • Beim Beginn des Landeanfluges: - Autopilot off - Klappen (Flaps) FULL setzen - Fahrwerk ausfahren - Geschwindigkeit reduzieren

DUBAI (OMDB)

Flug Bezeichnung	Standard Flug DUBAI: OMDB - OMDB
Empfohlener Flugzeugtyp	Airbus A320
Zeit	10 Minuten
Aufgabenbeschreibung	Start und Landung in Dubai: 1. Takeoff Dubai Piste 30L 2. Steuerkurs HDG beibehalten, Fahrwerk und Klappen einstellen, Autopilot einschalten 3. Steigen auf 4000ft, Maximum 250kts 4. Linkskurve, der Küste folgen bis zur Palmten-Insel 5. Rechts-Richtung «Abwärts», sinken auf 3000ft 6. Speed 180kts, Flaps 1/2 setzen 7. Rechts-Richtung Flugbahn einstellen, sinken auf 2000ft, Fahrwerk ausfahren 8. Flaps 3/4 FULL setzen, Speed reduzieren auf 180kts 9. Beginn Anflug Piste 12R oder 12L, Autopilot off
Speeds	<ul style="list-style-type: none"> • Startgeschwindigkeit: 180kts • Landung: 160kts • Reisegeschwindigkeit: max. 250kts
Autopilot	Ja/Nein, nach Ermessen des Instruktors
Aufgaben	Captain: <ul style="list-style-type: none"> • Steuern des Flugzeuges • Bedienung der Schubhebel (Thrustlevers) Copilot: <ul style="list-style-type: none"> • Unterstützung / Überwachung • Aufgabenverteilung besprechen • Überwachung der Speed V / der Höhe ALT / des Steuerkurses HDG
Ziele	<ul style="list-style-type: none"> • Aufgabenstellung analysieren • Aufgabenverteilung besprechen • Flug erfolgreich durchführen inkl. Landung
Beurteilungskriterien	Bitte achten Sie auf folgende Punkte: • Bei Änderung der Fluglage, Schub anpassen • Beim Beginn des Landeanfluges: - Autopilot off - Klappen (Flaps) FULL setzen - Fahrwerk ausfahren - Geschwindigkeit reduzieren



CHECKLIST

Pilot Flying PF: «Start ...Checklists»	Pilot Monitoring PM: Laut prüfen + abarbeiten «... - checklist completed»
1) Vor dem Start - Before Takeoff Checklist	
1 Parking Brake	ON
2 Landing Light	ON
3 Beacon	ON
4 Strobe	ON
5 Flaps	FLAPS 1
6 GPS	ACTIVE
7 Flight Control Instruments - all	ACTIVE
8 Takeoff Clearance	RECEIVED
9 Parking Brake	OFF
2) Nach dem Start - After Takeoff Checklist	
1 Climb Rate	POSITIVE
2 Landing Gear	UP
3 Flaps	UP
4 Landing Light	OFF
5 Autopilot	ON
3) Vor der Landung - Landing Checklist	
1 Flaps FULL	CHECKED
2 Landing clear DOWN	CHECKED
3 Landing Light	ON
4 Approach Speed	CHECKED
5 Autopilot OFF	CHECKED
4) Nach der Landung - After Landing Checklist	
1 Reverse FULL	CHECKED
2 Brakes	ACTIVATE
3 Flaps	FLAPS 0
4 Landing Light	OFF
5 Taxi Light	ON
Take Home Message:	
3 positive Aspekte:	3 negative Aspekte:

Beurteilung

Flugeinheit						
Crew						
Datum / Start / Ende						
Bereich	1	2	3	4	5	Bemerkungen
Herangehensweise/Vorberet.						
Rollenverteilung						
Aufgabenverteilung						
Einhaltung Rollen/Aufgaben						
Zusammenarbeit im Team						
Kommunikation als Team						
Entscheidungsfindung						
Fehler-Kultur						
Umgang mit Stress						
Checklisting vor Flug						
Checklisting während Flug						
Checklisting nach Flug						
Ev. agiles Handeln (Agilty)						
Missions-Parameter eingehalt.						
Landung erfolgreich						
Take Home Message / Lessons Learned:						
3 positive Aspekte:			3 negative Aspekte:			
Lessons Learned / Fazit:						



35'000

Mehr als 35'000
Destinationen in unseren
Flug-Simulatoren verfügbar





Wissenswertes rund um die ABC-Seminare

Min. Teilnehmerzahl	6 Personen
Max. Teilnehmer	12 Personen / Weitere auf Anfrage
Kosten:	www.flyfsx.ch/crm
Anzahl Simulatoren	Je nach Teilnehmerzahl kommen 1 – 3 bewegliche Simulatoren zum Einsatz
Catering	Optional kann ein Catering (Essen und Getränke) dazu gebucht werden
Anmeldungen	www.flyfsx.ch/crm
Weitere Fragen	info@flyfsx.ch
Schulungskonzept	Gerne kann ein kundenspezifisches Schulungskonzept für die Durchführung von mehreren Seminaren erstellt werden.





FLYFSX.CH

Approach Business Center (ABC)

FLYFSX.CH
Rüchligweg 55
CH-4125 Riehen

T: + 41 61 601 18 94
E: info@flyfsx.ch
W: www.flyfsx.ch

