

## Da kommt was auf uns zu!

Derek Bangura, PE/T / Foto: Derek Bangura

### Jetzt auch wieder Schichtdienst in der Trainingsabteilung

Der mit Beginn des Sommerflugplans startende Hubverkehr der Air Berlin (siehe Seite 5) wirft seine langen Schatten auch in die Trainingsabteilung. Normalerweise nutzen wir Trainer und Trainer on Demand (TroD) die Monate Januar bis März zur Konzeption neuer Kurse, zum Update aller Kursunterlagen und manchmal sogar zum Abbau einiger Mehrarbeitsstunden, aber im Jahr 2010 ist alles anders.

Bis zum Redaktionsschluss dieser Ausgabe Mitte März haben wir Grundkurse und Systemschulungen für 83 Neueinstellungen eingeplant, und das sind nur die neuen Kolleginnen und Kollegen der Passage! Unsere Trainer-Kollegen aus dem Vorfeldbereich werden mit Unterstützung der TroD mindestens ebenso viele neue Vorfeld-Kollegen schulen, und parallel hierzu laufen die Weiterqualifizierungen der ehemaligen WAPS-Kollegen, die im Zuge des Air Berlin-Hubverkehrs in die GSI übernommen werden.

Aber zurück zur Passage, meinem Schulungsgebiet: Die neu eingestellten Kolleginnen und Kollegen erhalten einen Grundkurs und daran anschließend eine Systemschulung auf Codeco, dem Abfertigungssystem der Air Berlin. Den Grundkurs haben wir im Ablauf etwas umgestellt: Nach drei Tagen in der Schulung gehen die „Frischlinge“ einen Tag nach Tegel, um im besten Fall schon ihre Mitlaufpaten kennenzulernen und sich einmal alle Abläufe live anzuschauen, danach sind sie wieder zwei Tage bei uns in der Schulungsabteilung im ACS. Das Feedback zu dieser Änderung ist super, da alle Fragen, die aufkommen, gleich beantwortet werden können und sich der manchmal vorherrschende Respekt vor der neuen Situation mit Passagierkontakt so in gesunde Vorfreude verwandelt.

Vielleicht haben sich einige von Ihnen gefragt, wieso TroD-Stellen ausgeschrieben worden sind, wo es doch zwei hauptamtliche und (durch Krankheit im Augenblick nur) zwei Trainer on Demand im Passagebereich gibt. Die Antwort ist klar: Wir brauchen Unterstützung. Denn das oben beschriebene Schulungsprogramm schaffen wir nur gerade so durch Doppelbelegung der Schulungsräume mit Schulungen im Früh- und Spätdienst, aber die Anforderungen des Air Berlin-Hubverkehrs in Tegel sind ja noch nicht alles!

Sozusagen nebenbei werden wir bis April noch 60 Schönefelder Kolleginnen und Kollegen im Codeco-System refresht haben. Auch das sind jeweils zwei Trainingstage: ein Tag Produktschulung und ein Mitlauftag in Tegel, um für die Air Berlin-Flüge vorbereitet zu sein, die ab dem Sommer in Schönefeld abgefertigt werden. Der Mitlauftag in Tegel ist schon ein kleiner Beginn des nötigen Austauschs zwischen den Stationen, den wir vor dem Umzug zum BBI noch intensivieren werden.



Derek Bangura (ohne Uniform) mit einem Schwung „Frischlinge“ in Tegel.

Zusätzlich werden Supervisoren der Passage Tegel, die Codeco noch nicht als reguläres Check-in-System gelernt haben, mit einer Produkteinweisung in die Lage versetzt, das Air Berlin-Produkt professionell zu betreuen.

Die regulären Dangerous-Goods-Schulungen (DGR) laufen quasi nebenher, die neuen Kolleginnen und Kollegen bekommen ebenfalls einen Tag mit DGR und dem Visatraining Timatic. Die DGR-Trainings der Passage werden tatkräftig von den Rampentrainern unterstützt – denn allein würden wir es gar nicht mehr schaffen, die pro Monat durchschnittlich vierzig Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zusätzlich zu den Neuen zu schulen. Da aber nicht zuletzt für das nächste Audit alle Unterlagen und vor allem alle Kollegen auf dem aktuellen Trainingsstand sein müssen, laufen auch diese Schulungen natürlich wie geplant weiter.

Auch unsere Räumlichkeiten und die Anzahl der EDV-Geräte begrenzen unsere Trainingskapazitäten. Wir haben bereits vier zusätzliche Sita-Terminals in die Trainingsräume stellen lassen, um mehr Menschen gleichzeitig in einem Kurs trainieren zu können.

Und da ja auch ansonsten immer alles gleichzeitig passiert, stellen Aegean und Malev in Kürze ihren Check-in auf Amadeus um. Deshalb mussten wir Trainer selbst noch zwischendurch für ein paar Tage in Athen und Budapest trainiert werden, um fit darin zu werden und dieses neue Check-in-System unterrichten zu können. Auch Air Baltic und EgyptAir planen die Umstellung auf Amadeus-Check-in, sodass unser Sommer 2010 sicher auch mit Schulungen dieses neuen Systems ausgelastet sein wird.

Mitte März kommen zusätzlich zehn Kollegen der Schule für Tourismus zu uns zurück, die bereits im easyJet-eRes-System fit sind und nun als zweites System eine SDCS-Schulung erhalten – eine weitere große Unterstützung. Und last but not least findet zusätzlich auch externes Training statt: Insgesamt elf Kollegen vom Flughafen Rostock-Laage werden sich bis Ende März in zwei Mitlauf Tagen in Tegel unter Betreuung unserer Trainer in das Codeco-System einweisen lassen, um an ihrem Heimatflughafen damit arbeiten zu können.

Viel Arbeit also im dritten Stock des ACS! Wir freuen uns sehr über Unterstützung auf den Stationen, sei es durch engagierte Betreuung unserer „Frischlinge“ durch ihre Mitlaufpaten oder durch Rücksichtnahme und Hilfsbereitschaft in den ersten Wochen durch alle „alten Hasen“ am Schalter. Wie immer stürmen ja so viele neue Eindrücke am Schalter auf die Neuankömmlinge ein: ein neues System, Passagiere mit Wünschen, die Flughafenatmosphäre und so weiter. Die nächsten Wochen werden für uns alle turbulent, aber gerade in solchen Zeiten läuft die GlobeGround Berlin ja erfahrungsgemäß zu Hochtouren auf.