

Inhaltsverzeichnis

1	CRM: Einordnung und Entwicklung des Konzepts	1
1.1	Sechs Generationen von CRM	2
1.2	Gesetzliche Bestimmungen zu CRM in der Aviatik	6
1.3	Entwicklungen ausserhalb der Aviatik	8
1.4	Empirische Belege für die Effektivität von CRM Training . . .	9
1.4.1	Zusammenfassung von vier Übersichtsarbeiten zur Ef- fektivität von CRM	10
1.4.2	Relevanz der Ergebnisse für Flight Attendants	15
1.5	Entwicklung von CRM für Flight Attendants	16
2	Herleitung der Forschungsfragen	24
2.1	Forschungsfragen	26
2.2	Aufbau der Arbeit	35
3	Projekthintergrund und Forschungsgegenstand	37
3.1	Projekthintergrund: KTI-Förderung	37
3.2	Flight Attendants als Forschungsgegenstand: Entwicklung des Berufs	38
I	Trainingsbedarfsanalyse	45
4	Trainingsbedarfsanalyse: Organisationsanalyse	46
4.1	Fragebogenstudie: Analyse bestehender CRM Trainings	51
4.1.1	Methode	52
4.1.2	Ergebnisse	64
4.1.3	Diskussion	81

4.2	Interviewstudie	85
4.2.1	Methode	86
4.2.2	Ergebnisse: Erfolgsfaktoren	94
4.2.3	Ergebnisse: Problemfelder	107
4.2.4	Diskussion	111
4.3	Gesetzliche Bestimmungen	114
4.4	Fazit Organisationsanalyse	117
5	Trainingsbedarfsanalyse: Kompetenzanalyse	122
5.1	Herleitung des Vorgehens	124
5.2	Darstellung eines optimalen Prozesses der Teamarbeit	125
5.3	Arbeitskontextanalyse	133
5.3.1	Eigenschaften und Besonderheiten des Arbeitskontexts von Flight Attendants	134
5.3.2	Kritische Zwischenfälle und Situationen	151
5.3.3	Diskussion	156
5.4	Kompetenzanalyse im engeren Sinne	158
5.4.1	Literaturreview	160
5.4.2	Analyse von Sicherheits-Reports und Interviews	177
5.4.3	Expertenworkshop	202
5.5	Fazit Kompetenzanalyse	259
6	Trainingsbedarfsanalyse: Personenanalyse	261
6.1	Erhebungsinstrument	264
6.2	Datenerhebung	267
6.3	Stichprobe	267
6.4	Auswertungen	268
6.5	Ergebnisse der Befragung	270
6.6	Ermittlung der Trainingsinhalte	274
6.7	Diskussion	277
II	Trainingsgestaltung und -entwicklung	281
7	Trainingsgestaltung und -entwicklung	282
7.1	Wissen, Fertigkeiten, Einstellungen und Lernziele	284
7.1.1	Situation Awareness: KSAs und Lernziele	288
7.1.2	Informationsweitergabe und Kommunikation: KSAs und Lernziele	291

7.1.3	Geteiltes Verständnis: KSAs und Lernziele	294
7.1.4	Assertiveness: KSAs und Lernziele	296
7.1.5	Passagiermanagement: KSAs und Lernziele	299
7.1.6	Stress- und Fatiguemanagement: KSAs und Lernziele . .	302
7.1.7	Theoretischer Hintergrund und Basiswissen zu CRM: KSAs und Lernziele	305
7.1.8	Zusammenfassung	306
7.2	Wahl der Instruktionsstrategie	307
7.2.1	Instruktionsprinzipien	308
7.3	Traininggestaltung: Umsetzung der Instruktionsstrategie	319
7.3.1	Problembasiertes Lernen	321
7.3.2	Aktivierung	324
7.3.3	Demonstration	325
7.3.4	Anwendung	327
7.3.5	Integration	328
7.3.6	Zusammenfassung	329
7.4	Pilottraining	330
7.4.1	Zusammenfassung des Feedbacks	331
7.4.2	Wesentliche Anpassungen	331
7.5	Übersicht über das Training	332
7.6	Vergleich: Bisheriges FAB CRM Training	336
7.7	Diskussion	340

III Trainingsevaluation und Transfer 343

8	Trainingsevaluation	344
8.1	Evaluationskriterien	346
8.2	Operationalisierung der Evaluationskriterien: Evaluationsmasse	348
8.2.1	Operationalisierung der Reaktionen	349
8.2.2	Operationalisierung der Einstellungen	351
8.2.3	Operationalisierung von Wissen	355
8.2.4	Operationalisierung von Verhalten	356
8.2.5	Operationalisierung von Selbstwirksamkeit	358
8.2.6	Operationalisierung von Trainingsgestaltung	359
8.3	Prätest und Anpassungen der Evaluationsmasse	360
8.3.1	Zeitraumen und Formulierung	361
8.3.2	Eigenschaften von Items, Fragen und Szenarien	361

8.4	Evaluationsdesign	364
9	Transfer	370
9.1	Grundlagen zur Entwicklung der Transferintervention	372
9.1.1	Transferbedarf	372
9.1.2	Einflussfaktoren auf Transfer	373
9.1.3	Anforderungen an die Transferintervention	374
9.2	Wahl des Mediums	375
9.2.1	Umsetzung der Transferintervention mittels Comics	376
9.2.2	Angenommene Wirkmechanismen von Comics	377
9.3	Gestaltung der Comics als Transferintervention	379
9.4	Einschluss der Transferintervention: Erweiterung des Evaluationsdesigns	385
10	Evaluation FAB CRM Training und Transferintervention	389
10.1	Methode	400
10.1.1	Aufbau und Durchführung der Studie	400
10.1.2	Teilnehmende	403
10.1.3	Trainingsbedingungen	405
10.1.4	Evaluationsmasse	406
10.1.5	Datenanalyse	416
10.2	Ergebnisse	417
10.2.1	FAB CRM Training	417
10.2.2	Transferintervention Comics	432
10.3	Diskussion	442
10.3.1	FAB CRM Training	442
10.3.2	Transferintervention: Comics	450
11	Diskussion	455
11.1	Forschungsfrage 1: Organisation, nicht-technische Kompetenzen, Personen	456
11.2	Forschungsfrage 2: Gestaltung von CRM Training für Flight Attendants	460
11.3	Forschungsfrage 3: Evaluation der Effektivität von CRM Training für Flight Attendants	462
11.4	Forschungsfrage 4: Transfer von nicht-technischen Kompetenzen on-the-job	464
11.5	Kritische Betrachtung und Limitationen der Ergebnisse	467

11.5.1 Trainingsbedarfsanalyse	467
11.5.2 Trainingsgestaltung	469
11.5.3 Trainingsevaluation	470
11.5.4 Transfer	472
11.6 Implikationen und Nutzbarkeit der Ergebnisse für die Praxis	473
11.7 Fazit und Ausblick	475
Literaturverzeichnis	477
Abkürzungsverzeichnis	509
Tabellenverzeichnis	516
Abbildungsverzeichnis	519
Anhang	522
A <i>Trainings-Evaluations-Inventar (TEI): Items und Skalen</i>	522
B <i>Critical Incident Interviews: Probes</i>	527
C <i>Auszug Fragebogen Personenanalyse: Passagiermanagement</i>	529
D <i>Personenanalyse: Deskriptive Statistiken Fragebogen-Ergebnisse</i>	535
E <i>Trainingsgestaltung: Sequenz-Übersicht Interview-Film</i>	548
F <i>Evaluation FAB CRM Training & Transferintervention: Instrumente</i>	552
G <i>Auswertung der Verhaltensszenarien</i>	565