



2. Luftsicherheitstage Potsdam 09.-10.02.2010
Aktuelle Herausforderungen in der Praxis

Qualitätsanforderungen bei Luftsicherheitskontrollen

Beratung ■ Konzepte ■ Durchführung

Frage: Wie lautet die kürzeste Definition für Qualität?

Antwort: (Kunden-) Erwartungen zu übertreffen.



Unterschiedliche Erwartungshaltungen im Sinne der Qualitätsanforderungen aus verschiedenen Perspektiven:

- PASSAGIER
- Flughafenbetreiber
- Airlines
- Bundesministerium des Innern (BMI) / Bundespolizei
- Mitarbeiter (Luftsicherheitsassistenten)
- Sicherheitsdienstleister



Qualitätsanforderung aus Sicht des Passagiers

- Kurze Wartezeiten an den Kontrollstrecken
- Einheitliches Erscheinungsbild der Luftsicherheitsassistenten (angenehmes Auftreten)
- Freundliche und kompetente Luftsicherheitsassistenten
- Zügige und sichere Abfertigung
- Amtssprache an den Flughäfen ist DEUTSCH, Grundkenntnisse Englisch, weitere Fremdsprachenkenntnisse von Vorteil
- einheitliche Sicherheitskontrollen an den Flughäfen

Qualitätsanforderung aus Sicht der Airlines

- Kurze Wartezeiten an den Kontrollstrecken
- Passagierfreundliche Umsetzung der Luftsicherheitskontrollen
- Geringe Passagierbeschwerden im Rahmen der Luftsicherheitskontrollen
- Niedrige Luftsicherheitsgebühren





Qualitätsanforderung Bundesministerium des Innern (BMI) / Bundespolizei

- Einhaltung aller Vorgaben des BMI
- Erfüllung der Personalanforderungen (bedarfsgerecht & wirtschaftlich)
- Korrekte und passagierfreundliche Umsetzung der aktuellen Rahmenpläne Luftsicherheit (→ einheitliche Umsetzung deutschlandweit)
- Geringe Passagierbeschwerden im Rahmen der Luftsicherheitskontrollen
- Flexibilität in der Umsetzung der Luftsicherheitskontrollen
- Flexibilität in der Umsetzung der Personalanforderungen
- Einsatz neuer Sicherheitstechnik (effizient & wirtschaftlich)



Anforderung aus Sicht des Mitarbeiters (Luftsicherheitsassistenten)

- Arbeitsbedingungen
- Arbeitszeiten (Flexibilität vs. Planbarkeit v. Urlaub etc.)
- Vergütung (Frage: Haupt- oder Nebenbeschäftigung?)
- Luftsicherheitsassistent → Partner der Bundespolizei
- Vertrauensvolle Zusammenarbeit mit der Bundespolizei auf allen Ebenen



Anforderungen aus Sicht des Sicherheitsdienstleisters

- Einhaltung der Kundenvorgaben und aller rechtlichen Vorgaben (z. B. Arbeitszeitgesetz, Tarifrecht)
- Qualitativ hochwertige Dienstleistung erbringen
- Kundenzufriedenheit (BPol, Airlines etc.)
- Geringe Fluktuation, hohe Mitarbeiterzufriedenheit
- vertrauensvolle Zusammenarbeit mit der Bundespolizei auf allen Ebenen

Dies ist nur durch motivierte und zufriedene Mitarbeiter möglich !



FAZIT

- Qualität kann nur erreicht werden, wenn alle Beteiligten ihren Beitrag dazu leisten
- Anforderungen bzw. Erwartungshaltungen der Beteiligten an die Qualität müssen als Ganzes gesehen werden
- Konsequente Einhaltung gesetzlicher Regelung z. B. für die Durchführung von Luftsicherheitskontrollen, Tarif-/Arbeitsrecht etc.
- Entsprechende Qualifizierung und Betreuung der Mitarbeiter mit dem Ziel, ein Höchstmaß an Sicherheit bei den Kontrollen zu erreichen
- Realisieren von Arbeitsbedingungen mit dem Ziel geringer Fluktuation und hoher Mitarbeitermotivation

**“Vielen Dank für Ihre
Aufmerksamkeit”**