

Happy Crew - happy Passenger: Welche Crew-Unterkunft führt zur höchsten Crew-Zufriedenheit?

Ein gut ausgeruhtes Flugpersonal leistet mehr und bietet einen besseren Service bei der Arbeit. Als Folge davon haben die Passagiere ein angenehmeres Erlebnis an Bord und sind somit glücklicher.

Ziel dieser Bachelorarbeit ist es, die Meinung der Besatzungsmitglieder zu den Unterkünften von Swiss International Air Lines (SWISS), Edelweiss Air und einigen anderen Fluggesellschaften zu bewerten. Anschliessend werden die Ergebnisse der Analyse genutzt, um die Zufriedenheit des Flugpersonals zu erhöhen.

Als Auswertungsmethode wurde ein Fragebogen erstellt. Diese Online-Befragung wurde anschliessend von insgesamt 135 Besatzungsmitgliedern bearbeitet. Zusätzlich wurde ein Vertreter von SWISS befragt, um verschiedene Gesichtspunkte der Interviewresultate zu validieren. Dieses qualitative Interview wurde mit dem Senior Manager, Head of Cabin Crew Centre & Operational Processes von SWISS über den Auswahlprozess von Hotels, Beschaffungsverträgen und Sicherheitsaspekten durchgeführt.

Die wichtigsten Ergebnisse der gesamten Evaluierung lassen sich wie folgt zusammenfassen: Die Mehrheit aller Fluggesellschaften weltweit bietet Hotelunterkünfte an, die auch von den Crewmitgliedern wegen ihrer speziellen, auf ihre Bedürfnisse zugeschnittenen Dienstleistungen bevorzugt werden. Allerdings beklagten sich die Besatzungsmitglieder über den Schlafmangel aufgrund ihrer engen Arbeitszeiten. Bei den Beschaffungsverträgen stellte sich heraus, dass SWISS beispielsweise mit allen Hotels Zweijahresverträge hat. Als Fazit kann gesagt werden, dass die Flugbesatzungen insgesamt sehr zufrieden mit dem bereits hohen Standard und der Qualität der Unterbringung sind. Dennoch ist Verbesserungspotential vorhanden.



Diplomand
Claudio Kuhn

Dozent
Andreas Wittmer



Crew- und Passagierzufriedenheit sind direkt miteinander verbunden. Darum sind Unterstützung und Dankbarkeit seitens der Airline ein wichtiger Motivationsfaktor, damit ein besserer Service gegenüber Passagieren geboten werden kann.