

## Unruly Passengers

Als Flugpassagier möchte man eine sichere und angenehme Flugreise erleben. Daher ist es die Aufgabe der gesamten Luftfahrtindustrie, einen sicheren und effizienten Flugverkehr zu gewährleisten. Dennoch sind Vorfälle mit Unruly Passengers, welche die Sicherheit an Bord von Zivilflugzeugen gefährden, zu einem bedeutenden Problem geworden, mit welchem Flughäfen, Fluggesellschaften, Crews, Behörden, Polizei und Ground Handler täglich konfrontiert werden. Die Tatsache, dass Unruly-Passenger-Vorfälle zu einem erheblichen Problem in den letzten Jahren geworden sind, bestätigen Statistiken der International Air Transport Association, der International Civil Aviation Organization, Daten der Zivilluftfahrtbehörden und Erfahrungswerte von Fluggesellschaften. Das Ziel dieser Bachelorarbeit ist daher, verschiedene Ansätze zur Prävention von Unruly-Passenger-Vorfällen an Flughäfen aufzuzeigen und einen der aufgezeigten Ansätze vertieft zu bearbeiten. Es wird auch eruiert, welcher Stakeholder sich zur Angliederung der Implementierung einer verstärkten Unruly-Passenger-Prävention an Flughäfen eignet.

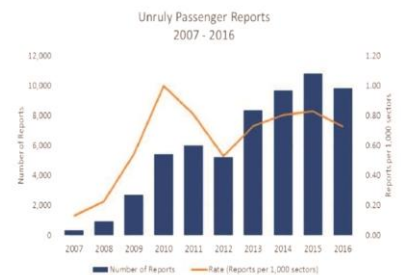
Um die Problematik sowie geeignete Präventionsmassnahmen im Umgang mit Unruly Passengers zu ermitteln, wird qualitative Forschung mittels Literaturrecherche und Experteninterviews durchgeführt. Bei den Experteninterviews handelt es sich um teilstrukturierte Interviews mit Experten aus dem Ground Handling-Bereich, welche für die korrekte Ausbildung ihrer Mitarbeiter zuständig sind. Auch die geführten Interviews aus der Projektarbeit «Unruly Passengers in Aviation», welche die Grundlage für diese Arbeit bildet, werden ausgewertet und miteinbezogen.

Aus dieser Arbeit gehen diverse Handlungsempfehlungen und ein konkreter Konzeptvorschlag für eine Schulung der Ground Handler hervor. Ein Mehrwert wird generiert, indem den Ground Handlern ein Beispiel eines Lektionsplans zur Verfügung gestellt wird, der individuell adaptiert und implementiert werden kann. Ein Bezug zur aktuellen Corona-Lage und deren Einfluss auf das Verhalten von Passagieren wird ebenfalls thematisiert. Die Resultate zeigen Möglichkeiten zur Prävention von Unruly-Passenger-Vorfällen auf, somit wird das Ziel dieser Bachelorarbeit erreicht. Ausser Acht gelassen wird die Finanzierung und die konkreten Umsetzungsmöglichkeiten einer solchen Unruly-Passenger-Schulung. Dieser Punkt könnte in einem weiterführenden Schritt mit den Stakeholdern individuell diskutiert und umgesetzt werden.



Diplomandin  
Rahel Amstutz

Dozent  
Christoph Regli



Eine Statistik der IATA über die registrierten Unruly-Passenger-Reports von 2007 bis 2016.



Humoristische Darstellung des Einflusses von sozialen Netzwerken auf die Verbreitung von Unruly-Passenger-Zwischenfällen. [Quelle: jetlaggedcomic.com]