SHV SCHWEIZERISCHER HÄNGEGLEITER-VERBAND
FSVL FEDERATION SUISSE DE VOL LIBRE
FSVL FEDERAZIONE SVIZZERA DI VOLO LIBERO

Schweizerischer Hängegleiter-Verband (SHV)

Kursinhalte „Passagierbetreuung“

1. Allgemeines

Dieses Dokument definiert die minimalen Inhalte des Kurses „Passagierbetreuung im Rahmen der Gleitschirm Doppelsitzer-Ausbildung.

2. Kursaufbau

Der Kurs Passagierbetreuung besteht aus drei Kursteilen:

- Theorielektion(en) zu Passagierbetreuung, Sicherheit und Haftungsfragen
- Praktische Aufträge und Übungen am Doppelsitzerschirm
- Lernkontrolle (Theoriefragebogen) zu Passagierbetreuung, Sicherheit und Haftungsfragen

Idealerweise soll zuerst die Theorie und danach die Praxis durchgeführt werden. Wegen Wetterbedingungen kann die Reihenfolge umgekehrt sein. Es ist dem Kursleiter überlassen, ob Theorie und Praxis in je einem Block oder in mehreren Teilen durchgeführt werden. Die Lernkontrolle hat immer am Schluss zu erfolgen.

3. Kursinhalte Passagierbetreuung

3.1. Inhalte Theorie	**Passagierbetreuung während der Vorbereitung** ➢ Schon bei Begrüssung und Hochfahrt : Abchecken wie fit Passagier, Übelkeit, Mentales (sich in Passagier einfühlen), etc. ➢ Optimale Ausrüstung Passagier: Gutes Schuhwerk, verstellbarer Helm, angepasste Kleidung (ev. zur Verfügung stellen) ➢ Passagiergurtzeug mit Protektor / Airbag (funktionstüchtig!) und Befestigung inkl. Sicherungsleine für Kamera ➢ Kindergurtzeuge >> empfohlenes Mindestalter ca.6 Jahre >> Kind soll selber entscheiden können ob es fliegen will ➢ Verstauen und Befestigen von Kamera und losen Gegenständen ➢ Keine Selfiestangen und Helmkameras bei Passagier (Verletzungsgefahr!) ➢ Passagier korrekt über Ablauf informieren; ev.“Test-Startlauf“ ➢ Ohne Miteinbezug / Mitlaufen des Passagiers ist der Start nicht möglich ➢ Anweisungen sind klar und präzise (weniger ist mehr) ➢ Keine „negativ“ formulierten Sätze ➢ Vertrauen übermitteln **Passagierbetreuung während der Startphase** ➢ Passagier weiterhin aktiv und ruhig führen / bestätigen ➢ Anweisungen sind klar und präzise (weniger ist mehr) ➢ Keine „negativ“ formulierten Sätze **Mögliche Probleme, erkennen und vermeiden** ➢ Angst und Folgereaktionen ➢ Zurücklehnen, absitzen, zu schnell losrennen

Passagierbetreuung während der Flugphase

- Sitzt mein Passagier korrekt und bequem?
- Ist mein Passagier entspannt?
- Geniessen lassen; Anweisungen nur falls nötig (weniger ist mehr)
- Gesprächsverhalten je nach Passagier verschieden (Einfühlungsvermögen)
- Thermik, Manöver, etc.: auf Wunsch des Gastes fliegen und nicht für eigene Befriedigung

Mögliche Probleme, erkennen und vermeiden

- Extreme Höhenangst – sofort Landen
- Übelkeit und Vorzeichen (Passagier wird plötzlich stiller, verkrampft nach anfänglicher Lockerheit, Atmung) >> Früherkennung ist das Wichtigste!
- Kotztüte und / oder mögliche Stellungen

Passagierbetreuung während der Landephase

- Landesituation einschätzen (Wind, Platz, Passagierfitness)
- Gestandene Landung / alternativ Airbaglandung ?
- Passagier kurz über Ablauf informieren und richig positionieren
- Anweisungen sind klar und präzise (weniger ist mehr)
- Keine „negativ" formulierten Sätze

Mögliche Probleme, erkennen und vermeiden

- Passagier kann sich nicht aufrichten
- Starkwind-Landetechniken
- Starkwindtools : Quick Out,

Unfallmanagement

- Sichern – Bergen – Erste Hilfe & Betreuung
- Betreuung auch bei Bagatellfällen; nächster Flug erst wenn alles OK
- Unfallmeldung an Versicherung und anonyme SHV-Unfalldatenbank

Sicherheitsrelevantes

- Schirm: Wartungsintervalle des Herstellers beachten. Im Zweifelsfall lieber öfters kontrollieren (Erfahrungswert: Leinenwechsel nach 500 Flügen)
- Retter: mindestens jährlich packen (bei zertifiziertem Packer oder mit besuchtem Selbstpackerkurs)
- Gewichtsbereich von Schirm und Retter kennen und einhalten
- Aufhängungen: Karabiner, Spreizen (hart & weich) und sonstige Verbindungsteile regelmässig prüfen und nötigenfalls ersetzen.
- Pilotenkamera m. Stange: Köcher auf gegenüberliegender Seite des Rettergriffs, oder an Passagiergurtzeug. (zusätzlicher Punkt Startcheck)
- Meteoeinschätzung unter kommerziellem Druck: Nicht gegen sein Gefühl entscheiden - seines Handelns bewusst sein. Ein NEIN ist immer möglich !
- Teamentscheid: Bei NEIN fliegt niemand / Bei JA ist einzelner persönlicher Verzicht trotzdem möglich
- Eigene Verfassung: Gesundheit, Medikamente, Fitness, Abbauzeit von Alkohol
- Luftraum und Verkehrsregeln

Haftungsfragen

- Passagier ist nie Schuld (Pilotenverantwortlichkeit)
- Auswahl und Zustand der Ausrüstung
- Keine Monoschirme (auch f.Kinder) >> Handbuch / Zulassungsprotokoll

	➢ Versicherungstechnisches: Wahl der richigen Versicherung & Deckung; Was ist gedeckt? Unfallmeldung an Versicherung **Berechtigungen - Erneuerung** ➢ Erneuerungspflicht bei gewerbsmässigen Flügen: alle 3 Jahre ➢ Nachweise müssen eigenverantwortlich geführt und aufbewahrt werden ➢ Bei Unfällen können die Nachweise von der Versicherung verlangt werden ! ➢ Fragen zu Gewerbsmässigkeit
3.2. Inhalte Praxis	**Startvorbereitung** ➢ Schirm in Windrichtung vorfüllen ➢ Ausrüsten und Betreuen des Passagiers ➢ Passagier korrekt über Ablauf informieren ➢ Ohne Miteinbezug / Mitlaufen des Passagiers ist der Start nicht möglich ➢ Anweisungen sind klar und präzise (weniger ist mehr) ➢ Keine „negativ" formulierten Sätze ➢ Startcheck (visuell, gesprochen und manuell) **Verschiedene Starttechniken** ➢ Vorwärts Aufziehen: seitlich versetzte Position kann hilfreich sein ➢ Rückwärts Aufziehen überkreuzt (Achtung Rettergriffseite beachten) ➢ Starkwindtechniken (z.B.„Cobra" & „Schirm gerafft) nur fakultativ und falls Piloten dies einwandfrei am Soloschirm beherrschen. Ansonsten Flugverzicht ! ➢ Starthilfe ➢ Startabbruch wegen Passagier (diverse Fehler simulieren - ev.Videostudium): Absitzen, zu schnell losrennen, zu langsam, „Kangaroo" **Bodenhandling** ➢ Schirmkontrolle mit gefülltem Schirm ➢ Laufen und Richtungswechsel („Slalom") mit gefülltem Schirm ➢ Strartabbruch auf Entscheidungslinie ➢ Starkwind-Landetechnik. **Landeanflug und Landung** ➢ Instruieren des Passagiers im Endanflug – rechtzeitiges Aufstehen ➢ Korrektes Ausflaren m.weicher gestandener Landung gegen den Wind
3.3. Lernkontrolle	**Die Lernkontrolle wird mittels Theorie-Fragebogen am Ende des Kurses abgelegt und beinhaltet Fragen des am Kurs gelernten Stoffes über:** ➢ Passagierbetreuung, insbesondere deren Problemerkennung und Lösungen ➢ Unfallmanagement und sicherheitsrelevante Themen ➢ Haftungsfragen und Versicherungstechnisches ➢ Tandemspezifische Themen zu Material, Meteo, Gesetz und Flugpraxis
4. Zielpublikum	**Biplacepiloten Stufe 1 in Ausbildung zu Stufe 3**
5. Zulassungsvor-aussetzung	**Ausweis Gleitschirm Biplace Stufe 1**
6. Kursdauer	**Mindestens 1 Tag**