

Nobody is perfect

Aber Disponenten ein bisschen perfekter



- **leicht zu merken**
- **schnell umzusetzen**
- **spürbar entlastend**

Crew Resource Management in der Leitstelle Leitsätze für die Arbeit von Disponenten

von Marcus Rall, Peter Dieckmann und Achim Hackstein

- 1. Auflage 2013
- 98 Seiten
- 30 Abbildungen, zahlreiche Merkkästen und Tabellen
- durchgehend farbig
- Softcover

Best.-Nr. 466 · € 24,50

Crew Resource Management maximiert die menschliche Zuverlässigkeit in kritischen Situationen. Auch in BOS-Leitstellen lassen sich damit die Fehlerquote senken und negative Folgen reduzieren. Durch die Beachtung von 15 eingängigen Leitsätzen können Disponenten ihr Teammanagement, ihre Kommunikation untereinander und mit Anrufern bei der Notrufabfrage sowie ihre eigenen mentalen Fähigkeiten verbessern. Die leicht trainierbaren Regeln bilden ein stringentes Handlungskonzept, mit dem sich Fehler im Bereich der Human Factors vermeiden lassen.

Die konsequente Umsetzung der hier erläuterten CRM-Leitsätze macht die Leitstellenarbeit in Stresssituationen sicherer und die Einsatzbearbeitung erfolgreicher.

**Bestellen Sie jetzt direkt in
unserem Online-Shop:
www.skverlag.de/shop**

S+K
Stumpf+Kossendey
Verlag