

# In der Wildnis des Abkürzungsdschungels

StZ-Serie „Arbeitstage“: Am Terminal der Lufthansa

„Arbeitstage“ heißt die Serie, mit der die Stuttgarter Zeitung Einblicke in verschiedene Berufe und Tätigkeiten geben will. Heute ein Blick hinter den Lufthansa-Schalter am Stuttgarter Flughafen mit der ersten Fachkraft Sylvia Liebgen.

Von Antje Schmid

Neben Fremdsprachenkenntnissen muss eine Mitarbeiterin am Flughafen noch eine weitere, viel kompliziertere Sprache mit völlig eigenen Grammatikregeln beherrschen: die der Abkürzungen und Eigennamen der Flugbranche. Auf dem Dienstplan von Sylvia Liebgen, Mitarbeiterin der LH, der Lufthansa also, wimmelt es davon: Ihre Qualifikation ist kurz „1F“, also erste Fachkraft – das entspricht der höchsten Position in ihrem Bereich. Ihren Dienst beginnt sie am CKI, keine Frage, dem Check-in. Später geht es weiter nach G1, natürlich ans Gate eins. So weit der Grundwortschatz für Einsteiger. Doch um am Schalter alle Herausforderungen zu bestehen, genügt dies noch lange nicht.

Sylvia Liebgen ist eine geduldige Praktikantenbetreuerin und routiniert noch dazu. Seit mehr als 20 Jahren arbeitet die 51-Jährige für die Lufthansa am Flughafen. Den verbesserungswürdigen Fremdsprachenkenntnissen der Praktikantin begegnet sie gelassen. „Das dauert eine Weile, bis man sich alles merken kann, da darf man nicht verzagen“, tröstet sie. Die Praktikantin trägt einen Button mit dem Aufdruck „Lufthansa Trainee“ an ihrem schwarzen Blazer, die Arbeitskleidung sollte ein dunkles Kostüm oder ein dunkler Anzug mit einer weißen Bluse sein, hat sie bei ihrer Einstellung erfahren. Um zumindest dem Ruf als Trainee gerecht zu werden, denkt sie daran, was einst ein Lehrer zu ihr sagte: „Wichtig ist immer ein begabter Gesichtsausdruck.“ Also gut.

Als Sylvia Liebgen an diesem Tag ihre Schicht um 12.15 Uhr beginnt, fragt sie zunächst via Telefon an einem Computer ihre „Aufträge“ ab. Gleich fünf für einen Arbeitstag hört sich für den Neuling im Flughafenalphabet viel an. Doch die Übersetzung folgt sogleich. Die Dauer der Aufträge kann unterschiedlich sein: mal sind es nur 30 Minuten, mal dauern sie auch zwei Stunden.

Doch bevor Sylvia Liebgen, die sich auf internen Weiterbildungen zu ersten Fach-

kraft hat ausbilden lassen, mit ihren Aufträgen beginnt, kommt zunächst das „Briefing“. Die so genannten Flight Manager, also die verantwortlichen Teamleiter, informieren über die aktuelle Lage am Himmel und die Besonderheiten des Tages. Heute, mitten in der Sommerferienzeit, geht die Bitte an alle Mitarbeiter hinter den Schaltern: Unter den Fluggästen sind viele Familien – und die Angestellten mögen doch bei der Vergabe der Sitzplätze darauf achten, dass die Kinder einen Platz neben Mama und Papa finden. Das ist schon alles für heute. Und für Sylvia Liebgen ist es Zeit, zum Check-in zu gehen.

Die erste Reisende am Schalter will nach Düsseldorf. Noch steht sie auf der Warteliste, doch die erste Fachkraft kann sie beruhigen, in der Sommerzeit sind die Linienflüge meist nicht ausgebucht und der Dame ist ein Platzchen sicher. Für die Praktikantin geht der Schnellkurs in der neuen Fremdsprache am Bildschirm hinter dem Schalter indes weiter: Im LH Flug mit der Nummer 147, der an diesem Tag um 14.35 Uhr in STR, also Stuttgart, nach HAM, also Hamburg, startet, sind bislang fünf Plätze in der Business Class und 39 in der Economy belegt. Neun Essen für die Passagiere der Business Class befinden sich bereits an Bord der Maschine.

### Achtung, allein reisendes Kind!

Und es scheint nichts zu geben, was in der Tabelle des Computers nicht vermerkt ist. Das geht bis zur Anzeige „Pets in Cabin“, das sind die Plätze, die für Fiffi und andere Haustiere reserviert sind. Kaum hat die Praktikantin versucht, sich die Grundzüge der Flugsprache einzuhämmern, ist der Dienst am Check-in fürs Erste schon wieder beendet. Denn der nächste Auftrag wartet bereits, der Flug nach Hamburg soll bald starten. Also auf zum Gate 162, wo die Fluggäste bereits warten. 20 Minuten vor dem Abflug beginnt das Einsteigen. Damit das Flugzeug „on time“ abheben kann, darf der Bus, der die Passagiere zum Flugzeug bringt, keine Minute zu spät sein. Sylvia Liebgen prüft mit der Einsatzzentrale, ob alles ohne Verzögerungen losgehen kann – und bestellt ihn.

Und schon kommt ein neues Wort ins Vokabelheft der Praktikantin: Das „Einblinken“ beginnt. Das bedeutet, die grünen Lampen am Gate blinken und signalisieren zusammen mit der entsprechenden Ansage, dass das Einsteigen beginnen kann. Beim Lesen des Flugtickets geht der Sprachkurs prompt weiter: Ein SEN verfügt über eine Senorkarte und genießt besondere Privilegien, ein FTL ist ein Vielflieger und ein M/M besitzt eine Miles-&-More-Karte. Der Crew wird nun eine PSM übermittelt – das ist in diesem Fall der Hinweis auf ein allein reisendes Kind.

Als die Hamburg-Reisenden schließlich alle eingestiegen sind, geht es gleich weiter im Sprachkurs: Eine Movement Message wird von Stuttgart per Telex an den Hamburger Flughafen geschickt. Darauf stehen die Abflug- und Ankunftszeiten. Und eine zweite Nachricht folgt: die Load Message mit Angaben über Inhalt und Gewicht der Ladung. Und abschließend noch ein Umschlag mit Ticketdaten für die genaue Berechnung der Strecke. Die Daten gehen via Hamburg auf die Reise nach Neu-Delhi, wo die Berechnungen im Auftrag der Lufthansa der geringeren Personalkosten wegen erledigt werden.

Als der Flug „abgewickelt“ und das Gate längst geschlossen ist, meldet sich Sylvia



Sylvia Liebgen arbeitet seit mehr als 20 Jahren für die Lufthansa am Stuttgarter Flughafen.

Fotos Steffen Honzera

Liebgen bei „Susi“ ab. Susi ist die „elektronische Sekretärin“ am Gate, der Kontakt mit ihr läuft über das Telefon. Es folgt eine kurze Pause für Betreuerin und Praktikantin, bevor der nächste Auftrag wartet – es geht zurück zum Check-in.

Der Praktikantin raucht inzwischen der Kopf vor Abkürzungen. Ihre Aufmerksamkeit gilt daher den Passagieren: Was macht wohl der ältere Herr in Baku, wohin der Flieger ihn bringen soll? Und wo liegt überhaupt Baku? Dann kommt noch ein Mann im rot-weiß gestreiften Hemd und großer Brille, der ebenfalls nach Baku will und auf dem Flug dorthin wegen seiner langen Beine am Notausgang sitzen möchte. Scheint ein beliebtes Reiseziel zu sein, dieses Baku. Wichtig für Sylvia Liebgen ist neben dem Flugschein vor allem, ob das erforderliche Visum im Pass vermerkt ist.

### Das Ritual mit Susi beginnt erneut

Der Mann bekommt seinen Sitz am Notausgang und die Praktikantin ihre Lektion in Geografie. Baku liegt am Kaspischen Meer, in Aserbaidschan. Auch der plötzliche Ansturm dreier Reisender an drei nebeneinander liegenden Schaltern, die nach Teheran reisen wollen, getrennt einchecken, aber gemeinsam sitzen wollen, bringt Sylvia Liebgen genauso wenig aus der Ruhe, wie die lange Warteschlange, die sich hinter den Männern bildet. Sie bleibt auch gelassen, als schließlich der Drucker an ihrem Schalter versagt und keine Aufkleber mehr für das Gepäck ausspucken will. Dann nimmt sie eben einen anderen Drucker vom Schalter nebenan.

Zwischendurch will ein kleiner Junge sofort Vielflieger werden. „Cool, das mache ich“, sagt er – und die Flughafenangestellte erklärt ihm, welche Formulare er dafür ausfüllen muss. Jetzt fehlen nur noch die erforderlichen Flugkilometer... Und weiter geht



Ohne Computer geht nichts mehr: Sylvia Liebgen erklärt die Abkürzungen.

es zum nächsten Auftrag. Am Gate warten Passagiere auf den Start des Lufthansa-Flugs 295 nach TXL – Berlin Tegel, logisch. Das Einsteigeritual und der Kontakt mit Susi beginnen von vorne. Ein Passagier fehlt, als die Türen zum Finger zwölf schon fast geschlossen sind. Doch im letzten Augenblick er-

scheint er noch und „Berlin ist komplett eingestiegen“, wie Sylvia Liebgen meldet.

Um 21.45 ist die Schicht der „1F“ zu Ende. Bevor Sylvia Liebgen nach Hause fährt, versichert sie der Praktikantin, den ersten Vokabeltest bestanden zu haben. Jetzt fehle „nur noch“ der Aufbauwortschatz.

## Fluggesellschaften bilden selbst aus

Die Lufthansa bildet ihre Mitarbeiter in speziell auf die Arbeitsbedingungen der Fluggesellschaft ausgerichteten Fortbildungen selbst aus. Die theoretische Ausbildung für die Arbeit am Check-in dauert etwa zehn Wochen. Anschließend erfolgt ein Praxisteil bei einem Training-on-the-job mit erfahrenen Kolleginnen und Kollegen. Wer mit der Arbeit am Check-in beginnt, hat nach Angaben der Lufthansa einen monatlichen Bruttoverdienst zwischen 1880 und 2060 Euro. Interessenten für eine Arbeit bei dem Luftfahrtunternehmen können sich täglich zwischen 7 und 22 Uhr unter der Hotline 0 18 03/69 69 69 oder im Internet [www.be-lufthansa.com](http://www.be-lufthansa.com) über die verschiedenen Möglichkeiten eines Berufseinstiegs informieren.

# „Die Menschen glauben lieber frohen Botschaften und tollen Versprechen“

Der Bundestagskandidat im Rems-Murr-Kreis: Bei einem Wahlsieg strebt Norbert Barthle (CDU) nach höheren Berliner Weihen – Den Vorsprung will er ausbauen

Norbert Barthle will in seinem Wahlkreis zum dritten Mal für die CDU das Direktmandat holen. Und er hat, falls er gerufen werden sollte, durchaus Ambitionen auf einen höheren Posten in Berlin, sagt er im Gespräch mit Harald Beck.

Herr Barthle, eigentlich brauche ich Sie ja nicht zu fragen, warum jemand ausgerechnet Ihnen die Stimme geben sollte. Die Mehrheit im Wahlkreis bekommen Sie angesichts der Lage der Dinge ohnehin.

Nun, momentan ist in der Bevölkerung der breite Wunsch nach Neuwahlen und nach einem Neuanfang da. Die Menschen haben erkannt, so kann's nicht weitergehen und Rot-Grün hat schließlich selbst das Handtuch geworfen.

Trotzdem ist laut Umfragen der Vorsprung zusammengeschmolzen, was ist los?

In der Tat, das ist beunruhigend. Da gibt es viele Protestwählerstimmen für das Linksbündnis, das ja eigentlich eine westlich angelegte PDS ist. Da wird versucht, am linken und am rechten Rand des Politik-

der am 18. September voraussichtlich am Ende seiner politischen Laufbahn angekommen sein wird. Und das eigentliche Problem ist dasjenige mit radikalen Parteien. Nimmt man sie zu ernst, dann wertet man sie auf.

Liegt das Problem sinkender Zustimmung trotz Wechselstimmung nicht auch am Mangel an inhaltlicher Durchschlagskraft? Die Idee der Mehrwertsteuererhöhung erscheint manchem nicht als der Weisheit letzter Schluss.

Das sehe ich vor allem als kommunikatives Problem. Die Mehrwertsteuer überlagert die gesamte Diskussion. Es geht dabei aber vorrangig um die Absenkung der Lohnnebenkosten, die dadurch finanziert werden muss. Das Argument, sie sei sozial, ist falsch. Die Gutverdienenden werden stärker getroffen, wogegen die unteren und mittleren Einkommensgruppen in sozialversicherungspflichtiger Arbeit am Monatsende mehr in der Tasche haben.

Auch das Argument, sinkende Lohnnebenkosten schaffen Arbeitsplätze sehen viele durch die vergeblichen Zugeständnisse der amtierenden Regierung an die Wirtschaft widerlegt.

Es ist richtig, dass die Gegenseite gewisse Zugeständnisse gemacht hat, aber einseitig. Profitieren haben nur Großunternehmen und Aktiengesellschaften. Der Mittelstand ist nach wie vor geknebelt. Der Arbeitsmarkt ist verregelt und verriegelt. Wir müssen unsere Kräfte mobilisieren. Innovative Kräfte sind vorhanden, aber die Wertschöpfung findet andernorts statt.

Und wie gedenkt der Bundestagskandidat Barthle in Berlin an diesem Schwenk zum Aufschwung mitzuwirken?

Ich bin mit Leib und Seele Haushälter. Da bedrückt es mich natürlich sehr, in welcher Lage sich unser Bundeshaushalt befindet. Der Etat muss konsolidiert werden. Als privater Haushalt wäre er pleite und selbst als Erbe



Norbert Barthle Foto Stoppel

würde ihn keiner annehmen. Kurzes Beispiel für die dramatische Lage: Im Jahr 2005 haben erstmals die gesamten Steuereinnahmen nicht ausgereicht, um die laufenden Kosten für Personal, Arbeit und Soziales sowie Zinsen zu bestreiten. Alle gestalterischen Dinge gehen damit auf Pump, das kann so nicht weitergehen.

Wie lautet des Haushälters Botschaft an das wählende Volk?

Ein konsequenter Sparhaushalt, in dem alle Potenziale sondiert und auch heilige Kühe wie Eigenheimzulage, Pendlerpauschale oder Nacht- und Feiertagszuschläge nicht ausgespart werden. Zum anderen müssen wir Wachstumskräfte freisetzen und neue Einnahmen generieren. Stichwort flexiblerer Arbeitsmarkt, Entbürokratisierung und Steuerreform.

Genau da fürchten aber die Bürger, dass sie am Ende die Zeche teuer bezahlen.

Der Bürger hat zunächst zumindest nicht mehr Geld in der Tasche. Für den einzelnen

Steuerzahler wird das erst mal ein Nullsummenspiel. Das ist für uns eine Gratwanderung. Die Menschen glauben viel lieber frohen Botschaften und tollen Versprechen. Wir haben uns entschieden, einen ehrlichen Wahlkampf zu machen.

Mit regionalen Projekten kann der Wahlkämpfer Barthle auch kaum punkten. Bei B-14- und B-29-Ausbau haben andere die Erfolge bereits eingesackt.

Die Zusagen für den Ausbau bei Winnenden und Schwäbisch-Gmünd sind da, aber zuerst muss das Geld dafür tatsächlich vorhanden sein. Die Regierung sagt zum Beispiel, der Ausbau in Schwäbisch-Gmünd könne aus Haushaltsresten finanziert werden, aber bisher konnte mir keiner sagen, wo diese Reste herkommen sollen.

Könnten die aus Kreissicht wichtigsten Verkehrsprojekte von den Sparkommissionen einer neuen Regierung teils womöglich wieder gekippt werden?

Natürlich kann man die Zusagen nicht zurücknehmen, aber wir werden zunächst dafür sorgen müssen, dass das Geld auch kommt. Das wird noch ein harter Kampf. Das betrifft vor allem den Weiterbau der vierspurigen B 14 bis Backnang.

Das klingt aber doch Besorgnis erregend, was die aus Wirtschaftssicht so wichtige Verkehrsinfrastruktur angeht. Welche Antworten hätten Sie denn parat?

Ein eindeutiger Schwerpunkt liegt für uns natürlich bei mehr Investitionen im Straßenverkehr. Uns schwebt aber vor, die Verkehrsinfrastrukturfinanzierungsgesellschaft kreditfähig zu machen, mit eigenständigen Projekten, die über Privatkredite finanziert sind. Was da an Regierungsarbeit auf uns zukommt, ist insgesamt sicher nicht vergnügungssteuerpflichtig.

Was aber die Lust auf den Wahlsieg Ihrerseits nicht wirklich schmälert?

Die Verantwortung ist eine Bürde, aber die Alternative ist die Opposition, und das ist eine Last.

Haben sie Ambitionen auf eine führende Position?

Ambitionen gibt's immer, aber zunächst muss man die Wahl gewinnen, dann kann man an die Verteilung der Posten gehen. In der Riege der 35 oder 36 Baden-Württemberger gehöre ich wohl zu den sieben oder acht, deren Namen genannt werden, wenn es um diejenigen geht, die Aussicht haben, auch für höhere Posten in Frage zu kommen. Was daraus wird, weiß kein Mensch. Da gilt für mich: das Amt muss zum Manne kommen.

Ihr Tipp für das Ergebnis im Wahlkreis Backnang-Schwäbisch Gmünd?

Ich hoffe, dass der Vorsprung größer wird. Der wichtigste Mitbewerber (gemeint ist SPD-Kandidat Christian Lange; d. Red.) ist ja schon mit größter Sicherheit im Bundestag. So viel kann gar nicht passieren, dass er auf Platz sechs der Landesliste nicht reinkommt. Der braucht keine Erststimmen mehr.

## Norbert Barthle

Der 53-Jährige sitzt seit 1998 für die CDU im Bundestag. Der gelernte Gymnasiallehrer ist verheiratet und hat zwei Söhne. Von 1981 bis 1990 unterrichtete er am Gmünder Parlergymnasium Deutsch und Sport. Danach wechselte er in das Ministerium für Kultur, Jugend und Sport von Baden-Württemberg. Dort leitete er von 1992 bis 1998 das Referat für Öffentlichkeitsarbeit. Seit 2002 ist er Mitglied des Haushaltsausschusses des Deutschen Bundestags und sitzt im Rechnungsprüfungsausschuss. In der Freizeit gilt seine Leidenschaft dem Skisport. Beim Deutschen Ski-Verband ist er verantwortlich für die Aus- und Fortbildung der Skilehrer und er ist Präsident des Internationalen Verbandes der Ski-Instrukteure.



trums Stimmen einzusammeln. Und ich zweifle keinen Augenblick daran: Bei einer entsprechenden Mehrheit der drei Parteien gibt es auch ein rot-rot-grünes Bündnis.

Was tun?

Das ist nicht einfach, schließlich geht die SPD mit einem Kanzlerkandidaten ins Rennen,