



# **KULTUSMINISTER KONFERENZ**

## **RAHMENLEHRPLAN**

### **für den Ausbildungsberuf**

#### **Servicekauffrau im Luftverkehr und Servicekaufmann im Luftverkehr**

(Beschluss der Kultusministerkonferenz vom 25.11.2016)

Sekretariat der Ständigen Konferenz der Kultusminister der Länder in der Bundesrepublik Deutschland

Taubenstraße 10 · 10117 Berlin  
Postfach 11 03 42 · 10833 Berlin  
Tel.: 030 25418-499

Graurheindorfer Straße 157 · 53117 Bonn  
Postfach 22 40 · 53012 Bonn  
Tel.: 0228 501-0

## **Teil I Vorbemerkungen**

Dieser Rahmenlehrplan für den berufsbezogenen Unterricht der Berufsschule ist durch die Ständige Konferenz der Kultusminister der Länder beschlossen worden und mit der entsprechenden Ausbildungsordnung des Bundes (erlassen vom Bundesministerium für Wirtschaft und Energie oder dem sonst zuständigen Fachministerium im Einvernehmen mit dem Bundesministerium für Bildung und Forschung) abgestimmt.

Der Rahmenlehrplan baut grundsätzlich auf dem Niveau des Hauptschulabschlusses bzw. vergleichbarer Abschlüsse auf. Er enthält keine methodischen Festlegungen für den Unterricht. Der Rahmenlehrplan beschreibt berufsbezogene Mindestanforderungen im Hinblick auf die zu erwerbenden Abschlüsse.

Die Ausbildungsordnung des Bundes und der Rahmenlehrplan der Kultusministerkonferenz sowie die Lehrpläne der Länder für den berufsübergreifenden Lernbereich regeln die Ziele und Inhalte der Berufsausbildung. Auf diesen Grundlagen erwerben die Schülerinnen und Schüler den Abschluss in einem anerkannten Ausbildungsberuf sowie den Abschluss der Berufsschule.

Die Länder übernehmen den Rahmenlehrplan unmittelbar oder setzen ihn in eigene Lehrpläne um. Im zweiten Fall achten sie darauf, dass die Vorgaben des Rahmenlehrplanes zur fachlichen und zeitlichen Abstimmung mit der jeweiligen Ausbildungsordnung erhalten bleiben.

## Teil II Bildungsauftrag der Berufsschule

Die Berufsschule und die Ausbildungsbetriebe erfüllen in der dualen Berufsausbildung einen gemeinsamen Bildungsauftrag.

Die Berufsschule ist dabei ein eigenständiger Lernort, der auf der Grundlage der Rahmenvereinbarung über die Berufsschule (Beschluss der Kultusministerkonferenz vom 12.03.2015) agiert. Sie arbeitet als gleichberechtigter Partner mit den anderen an der Berufsausbildung Beteiligten zusammen und hat die Aufgabe, den Schülerinnen und Schülern berufsbezogene und berufsübergreifende Handlungskompetenz zu vermitteln. Damit werden die Schüler und Schülerinnen zur Erfüllung der spezifischen Aufgaben im Beruf sowie zur Mitgestaltung der Arbeitswelt und der Gesellschaft in sozialer, ökonomischer und ökologischer Verantwortung, insbesondere vor dem Hintergrund sich wandelnder Anforderungen, befähigt. Das schließt die Förderung der Kompetenzen der jungen Menschen

- zur persönlichen und strukturellen Reflexion,
- zum lebensbegleitenden Lernen,
- zur beruflichen sowie individuellen Flexibilität und Mobilität im Hinblick auf das Zusammenwachsen Europas

ein.

Der Unterricht der Berufsschule basiert auf den für jeden staatlich anerkannten Ausbildungsberuf bundeseinheitlich erlassenen Ordnungsmitteln. Darüber hinaus gelten die für die Berufsschule erlassenen Regelungen und Schulgesetze der Länder.

Um ihren Bildungsauftrag zu erfüllen, muss die Berufsschule ein differenziertes Bildungsangebot gewährleisten, das

- in didaktischen Planungen für das Schuljahr mit der betrieblichen Ausbildung abgestimmte handlungsorientierte Lernarrangements entwickelt,
- einen inklusiven Unterricht mit entsprechender individueller Förderung vor dem Hintergrund unterschiedlicher Erfahrungen, Fähigkeiten und Begabungen aller Schüler und Schülerinnen ermöglicht,
- für Gesunderhaltung sowie spezifische Unfallgefahren in Beruf, für Privatleben und Gesellschaft sensibilisiert,
- Perspektiven unterschiedlicher Formen von Beschäftigung einschließlich unternehmerischer Selbstständigkeit aufzeigt, um eine selbstverantwortliche Berufs- und Lebensplanung zu unterstützen,
- an den relevanten wissenschaftlichen Erkenntnissen und Ergebnissen im Hinblick auf Kompetenzentwicklung und Kompetenzfeststellung ausgerichtet ist.

Zentrales Ziel von Berufsschule ist es, die Entwicklung umfassender Handlungskompetenz zu fördern. Handlungskompetenz wird verstanden als die Bereitschaft und Befähigung des Einzelnen, sich in beruflichen, gesellschaftlichen und privaten Situationen sachgerecht durchdacht sowie individuell und sozial verantwortlich zu verhalten.

**Handlungskompetenz** entfaltet sich in den Dimensionen von Fachkompetenz, Selbstkompetenz und Sozialkompetenz.

### **Fachkompetenz**

Bereitschaft und Fähigkeit, auf der Grundlage fachlichen Wissens und Könnens Aufgaben und Probleme zielorientiert, sachgerecht, methodengeleitet und selbstständig zu lösen und das Ergebnis zu beurteilen.

### **Selbstkompetenz<sup>1</sup>**

Bereitschaft und Fähigkeit, als individuelle Persönlichkeit die Entwicklungschancen, Anforderungen und Einschränkungen in Familie, Beruf und öffentlichem Leben zu klären, zu durchdenken und zu beurteilen, eigene Begabungen zu entfalten sowie Lebenspläne zu fassen und fortzuentwickeln. Sie umfasst Eigenschaften wie Selbstständigkeit, Kritikfähigkeit, Selbstvertrauen, Zuverlässigkeit, Verantwortungs- und Pflichtbewusstsein. Zu ihr gehören insbesondere auch die Entwicklung durchdachter Wertvorstellungen und die selbstbestimmte Bindung an Werte.

### **Sozialkompetenz**

Bereitschaft und Fähigkeit, soziale Beziehungen zu leben und zu gestalten, Zuwendungen und Spannungen zu erfassen und zu verstehen sowie sich mit anderen rational und verantwortungsbewusst auseinanderzusetzen und zu verständigen. Hierzu gehört insbesondere auch die Entwicklung sozialer Verantwortung und Solidarität.

Methodenkompetenz, kommunikative Kompetenz und Lernkompetenz sind immanenter Bestandteil von Fachkompetenz, Selbstkompetenz und Sozialkompetenz.

### **Methodenkompetenz**

Bereitschaft und Fähigkeit zu zielgerichtetem, planmäßigem Vorgehen bei der Bearbeitung von Aufgaben und Problemen (zum Beispiel bei der Planung der Arbeitsschritte).

### **Kommunikative Kompetenz**

Bereitschaft und Fähigkeit, kommunikative Situationen zu verstehen und zu gestalten. Hierzu gehört es, eigene Absichten und Bedürfnisse sowie die der Partner wahrzunehmen, zu verstehen und darzustellen.

### **Lernkompetenz**

Bereitschaft und Fähigkeit, Informationen über Sachverhalte und Zusammenhänge selbstständig und gemeinsam mit anderen zu verstehen, auszuwerten und in gedankliche Strukturen einzuordnen. Zur Lernkompetenz gehört insbesondere auch die Fähigkeit und Bereitschaft, im Beruf und über den Berufsbereich hinaus Lerntechniken und Lernstrategien zu entwickeln und diese für lebenslanges Lernen zu nutzen.

---

<sup>1</sup> Der Begriff „Selbstkompetenz“ ersetzt den bisher verwendeten Begriff „Humankompetenz“. Er berücksichtigt stärker den spezifischen Bildungsauftrag der Berufsschule und greift die Systematisierung des DQR auf.

### Teil III Didaktische Grundsätze

Um dem Bildungsauftrag der Berufsschule zu entsprechen werden die jungen Menschen zu selbstständigem Planen, Durchführen und Beurteilen von Arbeitsaufgaben im Rahmen ihrer Berufstätigkeit befähigt.

Lernen in der Berufsschule zielt auf die Entwicklung einer umfassenden Handlungskompetenz. Mit der didaktisch begründeten praktischen Umsetzung - zumindest aber der gedanklichen Durchdringung - aller Phasen einer beruflichen Handlung in Lernsituationen wird dabei Lernen in und aus der Arbeit vollzogen.

Handlungsorientierter Unterricht im Rahmen der Lernfeldkonzeption orientiert sich prioritär an handlungssystematischen Strukturen und stellt gegenüber vorrangig fachsystematischem Unterricht eine veränderte Perspektive dar. Nach lerntheoretischen und didaktischen Erkenntnissen sind bei der Planung und Umsetzung handlungsorientierten Unterrichts in Lernsituationen folgende Orientierungspunkte zu berücksichtigen:

- Didaktische Bezugspunkte sind Situationen, die für die Berufsausübung bedeutsam sind.
- Lernen vollzieht sich in vollständigen Handlungen, möglichst selbst ausgeführt oder zumindest gedanklich nachvollzogen.
- Handlungen fördern das ganzheitliche Erfassen der beruflichen Wirklichkeit, zum Beispiel technische, sicherheitstechnische, ökonomische, rechtliche, ökologische, soziale Aspekte.
- Handlungen greifen die Erfahrungen der Lernenden auf und reflektieren sie in Bezug auf ihre gesellschaftlichen Auswirkungen.
- Handlungen berücksichtigen auch soziale Prozesse, zum Beispiel die Interessenerklärung oder die Konfliktbewältigung, sowie unterschiedliche Perspektiven der Berufs- und Lebensplanung.

## Teil IV Berufsbezogene Vorbemerkungen

Der vorliegende Rahmenlehrplan für die Berufsausbildung zum Servicekaufmann im Luftverkehr und zur Servicekauffrau im Luftverkehr ist mit der Verordnung über die Berufsausbildung zum Servicekaufmann im Luftverkehr und zur Servicekauffrau im Luftverkehr vom 29.03.2017 (BGBl. I S. 660) abgestimmt.

Der Rahmenlehrplan für den Ausbildungsberuf Servicekaufmann/Servicekauffrau im Luftverkehr (Beschluss der Kultusministerkonferenz vom 30.01.1998) wird durch den vorliegenden Rahmenlehrplan aufgehoben.

In Ergänzung des Berufsbildes (Bundesinstitut für Berufsbildung unter <http://www.bibb.de>) sind folgende Aspekte im Rahmen des Berufsschulunterrichtes bedeutsam:

Servicekaufleute im Luftverkehr nehmen überwiegend operative Tätigkeiten mit direktem Kundenkontakt wahr. Dabei werden sie funktionsübergreifend eingesetzt. Sie beraten und betreuen Fluggäste am Flughafen in unterschiedlichen Bereichen und fertigen Flugzeuge auf dem Vorfeld ab. Zudem unterstützen sie Prozesse der kaufmännischen Steuerung und Kontrolle sowie personalwirtschaftliche Prozesse und setzen Marketingmaßnahmen um.

Charakteristisch für Servicekaufleute im Luftverkehr sind eine ausgeprägte Service- und Kundenorientierung, Eigeninitiative, Team-, Kommunikations- und Kritikfähigkeit, eigenverantwortliche Organisation von Arbeitsabläufen, interkulturelle Kompetenzen, Beherrschung der englischen Fachsprache sowie Verantwortungsbewusstsein für Gesellschaft und Umwelt.

Die gemeinsame Beschulung der Servicekaufleute im Luftverkehr mit den Luftverkehrskaufleuten ist im 1. Ausbildungsjahr durchgängig möglich. Im 2. und 3. Ausbildungsjahr werden die Lernfelder zeitlich und inhaltlich differenziert.

Die Lernfelder des Rahmenlehrplans beziehen sich auf berufliche Aufgabenstellungen aus den in der unten aufgeführten Tabelle genannten Handlungsfeldern. Sie spiegeln eine vollständige Handlung wider und sind aufbauend strukturiert, um sich in den Ausbildungsjahren spiralcurricular nach dem Grad an Komplexität, Selbstständigkeit und Verantwortung zu entwickeln. Die Kompetenzen beschreiben den Zustand am Ende des Lernprozesses und stellen den Mindestumfang dar. Inhalte sind in Kursivschrift nur dann aufgeführt, wenn sie die in den Zielformulierungen beschriebenen Kompetenzen konkretisieren oder einschränken.

Aufgrund ihrer Prüfungsrelevanz sind die Lernfelder 1 bis 4 des Rahmenlehrplans vor der Zwischenprüfung zu unterrichten.

Die Bestimmungen zum Umweltschutz, zur Sicherheit, zum Arbeits- und Gesundheitsschutz, zum Qualitätsmanagement, zur Kundenkommunikation sowie der Nutzung von Informations- und Kommunikationssystemen sind in den Lernfeldern integrativ zu vermitteln.

Die gesetzlichen Bestimmungen kommen in der geltenden Fassung zur Anwendung, neue Regelungen werden berücksichtigt.

<b>Ausbildungsjahr</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
<b>Handlungsfelder</b>			
<b>Kaufmännische Steuerung und Kontrolle unterstützen</b>		LF5: Verträge schließen, Leistungsstörungen regulieren und Geschäftsvorgänge erfassen	
<b>Personalwirtschaftliche Prozesse unterstützen</b>	LF1: Das Unternehmen präsentieren LF4: Personalwirtschaftliche Aufgaben wahrnehmen		
<b>Marketingmaßnahmen durchführen</b>		LF6: Marketingmaßnahmen gestalten	
<b>Flugzeugabfertigungsprozesse koordinieren</b>		LF7: Flugzeugabfertigung koordinieren	
<b>Passagier-Abfertigungsprozesse durchführen</b>	LF3: Check-In und Boarding durchführen		
<b>Gepäckermittlung durchführen und Kunden betreuen</b>			LF9: Unregelmäßigkeiten bei der Gepäckbeförderung abwickeln
<b>Dienstleistungen anbieten und verkaufen</b>	LF2: Das Unternehmen in den allgemeinen Verkehrskontext einordnen		LF8: Kunden am Ticketschalter beraten und Verkaufsvorgänge durchführen LF10: In einem nachhaltigen Unternehmen mitarbeiten

## Teil V Lernfelder

<b>Übersicht über die Lernfelder für den Ausbildungsberuf Servicekaufmann im Luftverkehr und Servicekauffrau im Luftverkehr</b>				
<b>Lernfelder</b>		<b>Zeitrichtwerte in Unterrichtsstunden</b>		
<b>Nr.</b>		<b>1. Jahr</b>	<b>2. Jahr</b>	<b>3. Jahr</b>
1	Das Unternehmen präsentieren	80		
2	Das Unternehmen in den allgemeinen Verkehrskontext einordnen	80		
3	Check-In und Boarding durchführen	80		
4	Personalwirtschaftliche Aufgaben wahrnehmen	80		
5	Verträge schließen, Leistungsstörungen regulieren und Geschäftsvorgänge erfassen		100	
6	Marketingmaßnahmen gestalten		80	
7	Flugzeugabfertigung koordinieren		100	
8	Kunden am Ticketschalter beraten und Verkaufsvorgänge durchführen			100
9	Unregelmäßigkeiten bei der Gepäckbeförderung abwickeln			80
10	In einem nachhaltigen Unternehmen mitarbeiten			100
<b>Summen: insgesamt 880 Stunden</b>		<b>320</b>	<b>280</b>	<b>280</b>



**Lernfeld 1: Das Unternehmen präsentieren****1. Ausbildungsjahr  
Zeitrichtwert: 80 Stunden****Die Schülerinnen und Schüler verfügen über die Kompetenz, ihre Rolle im Unternehmen mitzugestalten und das Unternehmen zu präsentieren.**

Die Schülerinnen und Schüler **analysieren** die Bedeutung der Berufsausbildung im Gesamtkontext der Arbeitswelt des Luftverkehrs. Zu diesem Zweck untersuchen sie Organisationen und Regelungen ihrer Ausbildung (*Duales System, Berufsbildungsgesetz, Ausbildungsordnung, Ausbildungsvertrag, Industrie- und Handelskammer, Entgeltabrechnung*).

Sie **informieren** sich über gesetzliche Rahmenbedingungen (*Jugend- und Auszubildendenvertretung, Betriebsrat, Tarifpartner, Tarifverträge, Tarifpolitik*).

Dabei **verschaffen** sie sich einen Überblick über die beteiligten Überwachungs- und Aufsichtsbehörden (*Gewerbeaufsichtsämter, Berufsgenossenschaften*), die sozialen Arbeitsschutzvorschriften (*Jugendarbeitsschutz, Arbeitszeit, Urlaub, Mutterschutz, Elternzeit, Erziehungsgeld, Schwerbehinderung*) sowie den technischen Arbeitsschutz (*Arbeitsschutzgesetz, Arbeitssicherheitsgesetz, Arbeitsstättenverordnung, Bildschirmarbeitsverordnung, Regelungen der Berufsgenossenschaften*).

Die Schülerinnen und Schüler **erstellen** Präsentationen zu betrieblichen Geschäftsfeldern und Leistungen des Unternehmens. Dabei berücksichtigen sie Kriterien zur Planung und Bewertung der Präsentationen.

Sie **präsentieren** ihre Ergebnisse im Team und diskutieren Lösungswege sowie Optimierungsmöglichkeiten in betrieblichen Kommunikations- und Konfliktsituationen. Sie nehmen eine aktive Rolle im Unternehmen ein und beurteilen die Notwendigkeit der Fort- und Weiterbildung als Instrument der beruflichen und persönlichen Weiterentwicklung.

Die Schülerinnen und Schüler **reflektieren** die Präsentationen und gehen konstruktiv mit Kritik um. Sie respektieren gesellschaftliche, ökonomische und ökologische Anforderungen an ihre Berufsrolle und leiten daraus eigene Wertvorstellungen ab.

**Lernfeld 2: Das Unternehmen in den allgemeinen Verkehrskontext einordnen**

**1. Ausbildungsjahr  
Zeitrichtwert: 80 Stunden**

**Die Schülerinnen und Schüler verfügen über die Kompetenz, das Unternehmen unter Berücksichtigung institutioneller, rechtlicher und geografischer Grundlagen in das System des Weltluftverkehrs einzuordnen.**

Die Schülerinnen und Schüler **analysieren** die Serviceeinrichtungen des Heimatflughafens hinsichtlich der Fracht- und Passagierbeförderung und deren Zusammenwirken in einem integrativen Flughafenkonzept (*Intermodalität, Verkehrsmittel, Verkehrsträger, Verkehrswege, Verkehrsunternehmen*).

Sie **informieren** sich über die internationalen Luftverkehrsströme (*Hub and Spoke, dezentraler Verkehr*) und beschreiben die Institutionen (*International Civil Aviation Organization, Bundesministerium für Verkehr und digitale Infrastruktur, Europäische Agentur für Flugsicherheit, International Air Transport Association, Société Internationale de Télécommunications Aéronautiques*) und rechtlichen Grundlagen (*Chicagoer Abkommen, Montrealer Übereinkommen, Luftverkehrsgesetz*) des nationalen und internationalen Luftverkehrs.

Sie **erstellen** eine Transportwegplanung auf der Grundlage der geographischen Lage des Transportziels und dessen klimatischer Besonderheiten (*Aufbau der Erde, Koordinaten, Klima, Drei-Letter-Codes*). Dabei zeigen sie den Zielkonflikt zwischen Luftverkehr und Umweltschutz auf und wählen umweltbezogene Kompensationsmaßnahmen aus. Sie beachten die nationalen und internationalen Bestimmungen zur Regulierung und Liberalisierung im Luftverkehr (*Slotvergabe, Verkehrsrechte, Open Skies*) und berücksichtigen die wettbewerbsrechtliche Bedeutung bestehender Kooperationen und der Konzentration im Luftverkehr.

Die Schülerinnen und Schüler **präsentieren** ihre Ergebnisse und **bewerten** ihre Entscheidung anhand ökonomischer und ökologischer Kriterien.

Sie **reflektieren** ihre Mitverantwortung für Gesellschaft und Umwelt im Zusammenhang mit Transportprozessen.

**Lernfeld 3: Check-In und Boarding durchführen**

**1. Ausbildungsjahr  
Zeitrichtwert: 80 Stunden**

**Die Schülerinnen und Schüler verfügen über die Kompetenz, Fluggäste unter Beachtung der individuellen Besonderheiten einzuchecken und zu boarden.**

Die Schülerinnen und Schüler **analysieren** das Check-In und Boarding der Fluggäste. Dabei berücksichtigen sie außergewöhnliche Situationen (*Annullierung, Verspätung, Nichtbeförderung*) sowie Fluggastwünsche (*Special Meals, Sitzplätze*).

Sie **informieren** sich über verschiedene Arten des Check-In und Boarding, beachten Einreisevorschriften (*Timatic, Schengenstaaten, Asylbestimmungen, elektronische Visa*) und rechtliche Bestimmungen (*Zollbestimmungen, Artenschutzabkommen, Dangerous Goods Regulations, Liste der verbotenen Gegenstände, Bestimmungen für das Handgepäck*), machen sich mit Dokumenten (*Flugscheine, Belege für Zusatzleistungen*) sowie dem Lesen von Passenger Name Records und Fare Notes vertraut und **planen** die Passagierabfertigung. Dabei berücksichtigen sie alle notwendigen Materialien (*Labelarten, Société Internationale de Télécommunication Aéronautique-Meldungen*).

Sie **führen** den Check-In Vorgang **durch** und beachten rechtliche Bestimmungen sowie Empfehlungen der International Air Transport Association und airlinespezifische Vorgaben (*unbegleitete Kinder, Kleinkinder, Passagiere mit eingeschränkter Mobilität, Statuskunden, Gepäckvorschriften, Tiere*). Im Falle einer außergewöhnlichen Situation informieren die Schülerinnen und Schüler die Fluggäste über ihre Rechte. Sie wenden das Boardingverfahren der jeweiligen Airline an und zeigen fluggastorientiertes Verhalten, indem sie Bedürfnisse und soziokulturelle Besonderheiten der Gäste wahrnehmen. Sie kommunizieren situationsgerecht, auch in einer fremden Sprache. Die Schülerinnen und Schüler entwickeln Strategien für den Umgang mit Fluggästen mit abweichendem Verhalten und wirken einer Eskalation entgegen.

Die Schülerinnen und Schüler **bewerten** ihre Vorgehensweise und sind sich ihrer Verantwortung in der Kommunikation mit dem Fluggast bewusst. Sie beurteilen ihre Rolle als Check-In- und Boarding-Agent und entfalten die Fähigkeit zur Selbsteinschätzung und Selbstkritik.

Sie **reflektieren** die Vorgänge, diskutieren Alternativen und entwickeln Optimierungsmöglichkeiten.

**Lernfeld 4: Personalwirtschaftliche Aufgaben wahrnehmen**

**1. Ausbildungsjahr  
Zeitrichtwert: 80 Stunden**

**Die Schülerinnen und Schüler verfügen über die Kompetenz, Aufgaben der Personalverwaltung wahrzunehmen und bei Maßnahmen zur Personalbeschaffung, -entwicklung sowie zur Beendigung von Arbeitsverhältnissen mitzuwirken.**

Die Schülerinnen und Schüler **analysieren** den Personalbestand in quantitativer und qualitativer Hinsicht, um personalwirtschaftliche Entscheidungen vorzubereiten.

Sie **informieren** sich über die organisatorische Einbindung neuer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in die Aufbau- und Ablauforganisation sowie deren Befugnisse (*Prokura, Vollmachten*) und berücksichtigen dabei die Rechtsform (*Einzelunternehmung, Personengesellschaft, Kapitalgesellschaft*) des Unternehmens.

Die Schülerinnen und Schüler **planen** geeignete Wege der Personalbeschaffung (*intern, extern*) und bereiten sowohl den Ablauf des Auswahl- und Einstellungsverfahrens als auch Maßnahmen der Personalentwicklung vor.

Bei Einstellungen **erstellen** sie Arbeitsverträge und verwalten Personaldaten unter Beachtung der Datenschutzvorschriften. Sie ermitteln die Höhe der abzuführenden Sozialversicherungsbeiträge und der steuerlichen Abzüge. Sie ordnen die verschiedenen Leistungen den einzelnen Sozialversicherungssäulen zu. Bei der Beendigung von Arbeitsverhältnissen wirken sie beim Verfassen von Kündigungsschreiben mit. Sie beachten den Anspruch auf Erteilung eines Arbeitszeugnisses und berücksichtigen Kündigungsvorschriften (*Kündigungsschutz, Kündigungsfristen*). Die Schülerinnen und Schüler bringen sich in Teambildungsprozesse ein.

Sie **bewerten** ihren Arbeitsprozess hinsichtlich Sorgfalt, Vertraulichkeit und Objektivität und handeln in ihrer Rolle umsichtig und verantwortungsbewusst.

Die Schülerinnen und Schüler **reflektieren** ihr Auftreten und Verhalten gegenüber Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern sowie Vorgesetzten im Kontext unterschiedlicher Führungsstile.

<b>Lernfeld 5</b>	<b>Verträge schließen, Leistungsstörungen regulieren und Geschäftsvorgänge erfassen</b>	<b>2. Ausbildungsjahr</b> <b>Zeitrichtwert: 100 Stunden</b>
-------------------	---	--

**Die Schülerinnen und Schüler verfügen über die Kompetenz, Vertragsverhältnisse im Passagierluftverkehr unter Beachtung rechtlicher Aspekte abzuschließen, Leistungsstörungen bei Kaufverträgen zu regulieren und die Geschäftsprozesse zu dokumentieren.**

Die Schülerinnen und Schüler **analysieren** Geschäftsvorfälle im Luftverkehr, Vertragsarten und mögliche Leistungsstörungen.

Sie **erkunden** rechtliche Grundlagen (*Rechtsfähigkeit, Geschäftsfähigkeit, Nichtigkeit, Anfechtbarkeit, Eigentum, Besitz*) und Verträge (*Kaufvertrag, Mietvertrag, Werkvertrag, Dienstvertrag, Leasingvertrag*) bei Einkaufs- und Verkaufsprozessen.

Die Schülerinnen und Schüler **erstellen** Anfragen, wählen Angebote nach quantitativen und qualitativen Kriterien aus und verfassen Bestellungen. Dabei beachten sie besondere Vertragsarten der Luftverkehrsbranche (*Beförderungsvertrag, Reisevertrag, Abfertigungsvertrag, Chartervertrag*) sowie die Allgemeinen Geschäftsbedingungen. Sie schließen Verträge und erfassen die Wertströme der Geschäftsprozesse, dokumentieren diese, auch unter Berücksichtigung der Umsatzsteuer. Dabei beurteilen sie die Auswirkungen auf den Betriebserfolg (*Inventur, Inventar, Bilanz, Buchungssätze, Bestands- und Erfolgskonten, Gewinn- und Verlustrechnung, Kennzahlen*). Sie entwickeln Lösungsvorschläge bei Vertragsstörungen (*Annahmeverzug, Nicht-Rechtzeitig-Lieferung, Nicht-Rechtzeitig-Zahlung, Schlechtleistung, Mahnverfahren, Verjährung*) und kommunizieren bei deren Behebung mit den Vertragspartnern, auch in einer fremden Sprache.

Die Schülerinnen und Schüler **beurteilen** ihre Arbeitsergebnisse im Hinblick auf Möglichkeiten der Optimierung.

Sie **reflektieren** ihre Rolle im Umgang mit Vertragspartnern und sind sich ihrer Verantwortung hinsichtlich der Service- und Kundenorientierung bewusst.

**Lernfeld 6      Marketingmaßnahmen gestalten**

**2. Ausbildungsjahr  
Zeitrichtwert: 80 Stunden**

**Die Schülerinnen und Schüler verfügen über die Kompetenz, Marketinginstrumente für die Luftverkehrsbranche anzuwenden und zu bewerten.**

Die Schülerinnen und Schüler **analysieren** die Anforderungen, die das Marketing an Unternehmen in der Luftverkehrsbranche stellt.

Sie **informieren** sich über Märkte, in denen das Unternehmen agiert, erheben Daten (*intern, extern*) und nutzen Kundendaten, von denen der Einsatz marketingpolitischer Instrumente abhängt (*Stellung des Unternehmens im internationalen Wettbewerb, Marktstrukturen, Geschäftsmodelle, Kundengruppen und -struktur, Mitbewerber, Kooperationsunternehmen der Servicekette*).

Die Schülerinnen und Schüler **planen** Marketingmaßnahmen, die sich auf die Kundendaten und die Ergebnisse der Marktforschung beziehen. Sie wenden die Instrumente des Marketing-Mix (*Preis-, Produkt-, Kommunikations- und Distributionspolitik*) und die daraus abzuleitenden Strategien für die Unternehmensziele an. Sie entwickeln Kriterien und Indikatoren für marketingpolitische Maßnahmen (*Yieldmanagement, Buchungs- und Beförderungsklassen, Kundenbindungssysteme*).

Sie **erstellen** einen Marketingplan, begründen den Einsatz einzelner Instrumente des Marketing-Mix aus ökonomischer, ökologischer, sozialer und rechtlicher Sicht (*Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb, Compliance, Verbraucherschutz*) und dokumentieren ihre Ergebnisse.

Die Schülerinnen und Schüler **diskutieren** ihre Entscheidungen und **bewerten** die ökonomische, ökologische und soziale Wirksamkeit.

Sie **reflektieren** ihre Vorgehensweise beim Einsatz der Instrumente des Marketing-Mix hinsichtlich des Erfolgs für das Unternehmen.

**Lernfeld 7      Flugzeugabfertigung koordinieren**

**2. Ausbildungsjahr  
Zeitrichtwert: 100 Stunden**

**Die Schülerinnen und Schüler verfügen über die Kompetenz, Flugzeuge abzufertigen und sich mit allen am Prozess Beteiligten abzustimmen.**

Die Schülerinnen und Schüler **analysieren** die Anforderungen an technische Einrichtungen und Sicherheitsvorkehrungen am Flugzeug und auf dem Vorfeld (*Vorfeldkontrolle, Deutsche Flugsicherung, Verkehrsregeln, Flughafenbetriebsordnung*), die an eine Flugzeugabfertigung gestellt werden.

Sie **informieren** sich über Flugzeugtypen und deren Ausstattung (*Triebwerk, Strom- und Klimaversorgung, technische Ausrüstung, Ladekapazität*), die im Unternehmen abgefertigt werden.

Die Schülerinnen und Schüler **planen** den Abfertigungsprozess, der sich auf die jeweiligen Kundenansprüche und Flugzeuge bezieht (*Tanken, Cleaning, Catering, Toiletten- und Wasserservice*). Sie entwickeln Kriterien für einzelne Abfertigungsschritte. Dabei berücksichtigen sie unterschiedliche Erfordernisse (*Enteisung, Gefahrguttransporte, Tiertransporte, Spezialfracht, Zusammenladbarkeit*) und nutzen prozessbezogene Informationen (*Regelwerke der Flughäfen und Fluggesellschaften, Notification to Captain, Société Internationale de Télécommunication Aéronautique Meldungen*).

Die Schülerinnen und Schüler **erstellen** Load- and Trimsheets (*Masse, Aerodynamik, Schwerpunkt, Kraftstoffberechnung*). Sie kooperieren mit allen Beteiligten, erheben Daten und stellen Unterlagen der bodenseitigen Flugvorbereitung (*Flugdurchführungsplan, Wetterkarten, Wettermeldungen, Nachrichten für Luftfahrer, Slots, Crew- und Passagierinformationen*) für die Kunden zusammen. Den Abfertigungsvorgang führen sie von der Parkposition bis zum Ende des Pushback-Vorgangs durch. Dabei kommunizieren sie auch in englischer Sprache.

Sie **prüfen** den Abfertigungsprozess, **dokumentieren** ihn für das Qualitätsmanagement und erfassen dessen Bedeutung für das Beschwerdemanagement.

Die Schülerinnen und Schüler **reflektieren** den Abfertigungsprozess und entwickeln Strategien für das Arbeiten unter Zeitdruck. Sie bewerten ihre Vorgehensweise, auch unter Sicherheitsaspekten und entwickeln Optimierungsmöglichkeiten.

Lernfeld 8

Kunden am Ticketschalter beraten und Verkaufsvorgänge durchführen

3. Ausbildungsjahr  
Zeitrichtwert: 100 Stunden

**Die Schülerinnen und Schüler verfügen über die Kompetenz, Kunden am Ticketschalter über Flugverbindungen und Flugpreise zu beraten, Flugtickets und Dienstleistungen zu verkaufen und Umbuchungen vorzunehmen.**

Die Schülerinnen und Schüler **analysieren** die Serviceleistungen am Ticketschalter.

Sie **informieren** sich über Flugverbindungen (*Flugpläne, Computerreservierungssysteme*), erfassen die Notwendigkeit der Beachtung der Minimum Connecting Time und machen sich für die Berechnung von Flug- und Reisezeiten mit Zeitzonen und der Datumsgrenze vertraut.

Die Schülerinnen und Schüler **planen** das Verkaufsgespräch mit dem Kunden (*Phasen, Gesprächstechniken, Regeln verbaler und nonverbaler Kommunikation*). Dabei erstellen sie einen Kriterienkatalog zur Beurteilung von Verkaufsgesprächen.

Sie **führen** ein Verkaufsgespräch **durch** und beraten Kunden über Flugverbindungen und Tarife (*Fare Notes für Ticketausstellung, Ermäßigungen, Tarifkonferenzgebiete, Richtungscode, Fare Basis, Fare Calculation, Reisearten, Special Service Request*). Sie stellen Tickets aus, unterbreiten zusätzliche Dienstleistungen und bieten die geschäftsüblichen Zahlungsmöglichkeiten an (*Zahlungsformen, Währungsrechnen*). Auf Kundenwunsch prüfen sie Umbuchungsmöglichkeiten nach dem Ticketkauf. Sie kommunizieren bei Bedarf in einer fremden Sprache.

Die Schülerinnen und Schüler **bewerten** ihr Verkaufsgespräch anhand des Kriterienkatalogs und sind sich ihrer Verantwortung in der Kommunikation mit dem Kunden bewusst.

Die Schülerinnen und Schüler **reflektieren** ihr Verhalten und ziehen daraus Schlussfolgerungen für den Umgang mit Kunden und zur Optimierung ihrer Kommunikation im Verkauf.



**Lernfeld 9      Unregelmäßigkeiten bei der Gepäckbeförderung abwickeln**

**3. Ausbildungsjahr  
Zeitrichtwert: 80 Stunden**

**Die Schülerinnen und Schüler verfügen über die Kompetenz, Maßnahmen zur Abwicklung von Gepäckverlust und Gepäckbeschädigung zu ergreifen und mit Fluggästen zielorientiert zu kommunizieren.**

Die Schülerinnen und Schüler **analysieren** Ursachen und Auswirkungen von Gepäckunregelmäßigkeiten und sind sich ihrer Verantwortung im Bereich Gepäckermittlung und Schadensaufnahme bewusst.

Sie **informieren** sich über die unterschiedlichen Anforderungen, die Gesprächssituationen im Lost and Found (*Beratung, Beschwerde, Reklamation*) mit sich bringen und über gesetzliche Haftungsgrundlagen (*Montrealer Übereinkommen, Europäische Verordnung über die Haftung von Luftfahrtunternehmen, Luftverkehrsgesetz*).

Sie **planen** Strategien, um Gespräche mit betroffenen Fluggästen empathisch, engagiert und verantwortungsbewusst unter Beachtung von Feedbackregeln zu führen.

Die Schülerinnen und Schüler **führen** Gespräche auch in einer fremden Sprache **durch**, um notwendige Informationen über die vorliegende Gepäckunregelmäßigkeit vom Fluggast zu erhalten. Sie nehmen Verlust-, Fund- und Beschädigungsmeldungen (*Advice if Hold Luggage, On Hand Luggage, Damage Report*) mit einem weltweiten Gepäcksuchsystem und unter Zuhilfenahme der Baggage Identification Chart der International Air Transport Association auf.

Die Schülerinnen und Schüler **stellen** dem Fluggast den Ablauf der Vorgangsbearbeitung, der Zuständigkeiten und Meldefristen kundenorientiert **dar**. Bei Gepäckverlust gehen sie auf den weltweiten Abgleich der zur Verfügung stehenden Daten sowie die Beförderung des Rush-Gepäcks zum Zielort des Passagiers ein. Bei Gepäckbeschädigung unterscheiden sie die Schadensarten (*Schäden am Handgepäck, aufgegebenen Gepäck oder am Kofferinhalt, Schäden an speziellen Gepäckstücken*).

Die Schülerinnen und Schüler **händigen** dem Passagier einen Nachweis über seine Verlust- oder Beschädigungsmeldung **aus** und erläutern die einzelnen Positionen des Dokuments. Sie zeigen dem Passagier die aktuellen Haftungshöchstgrenzen auf und berücksichtigen Zusatzabsicherungen (*Reisegepäckversicherung, Declaration of Value*). Die Schülerinnen und Schüler entwickeln zusammen mit dem Fluggast Vorschläge zur Lösung der Situation.

Die Schülerinnen und Schüler **reflektieren** ihre Rolle als Dienstleister beim Umgang mit dem Kunden und erkennen Service- und Kundenorientierung als wichtigen Wettbewerbsfaktor für die Imagebildung eines Unternehmens im Luftverkehr. Sie entwickeln Handlungsmuster für ihren künftigen Umgang mit Fluggästen und sind sich ihrer Verantwortung für das Unternehmen bewusst.

**Lernfeld 10: In einem nachhaltigen Unternehmen  
mitarbeiten**

**3. Ausbildungsjahr  
Zeitrichtwert: 100 Stunden**

**Die Schülerinnen und Schüler verfügen über die Kompetenz, die Nachhaltigkeit des Unternehmens im Kontext wirtschafts- und umweltpolitischer Rahmenbedingungen zu fördern.**

Die Schülerinnen und Schüler **analysieren** für das Unternehmen relevante ökologische Aspekte (*Umweltfreundlichkeit, externe Kosten*) und wirtschaftliche Rahmenbedingungen im Luftverkehr (*Marktformen, Preisbildungsprinzipien, Wirtschaftssysteme, Wettbewerbsfaktoren*).

Sie **informieren** sich über die wirtschaftliche Situation (*Konjunkturphasen, Indikatoren*) sowie die wirtschaftspolitischen Ziele und Instrumente in Deutschland (*Magisches Sechseck, Fiskal- und Geldpolitik*) und beachten dabei die ökonomischen Grundlagen (*Bedürfnisse, Bedarf, Wirtschaftskreislauf, Ökonomisches Prinzip*), ökologischen Prinzipien (*Verursacher-, Kooperations- und Vorsorgeprinzip*) und Erfordernisse im Luftverkehr (*Lärm- und Emissionsschutz*).

Die Schülerinnen und Schüler **planen** Maßnahmen (*ökologisch, sozial, ökonomisch*) zur Förderung der Nachhaltigkeit betrieblicher Abläufe und der Produktgestaltung.

Sie **stellen** ihre Ergebnisse **vor** und unterstützen die Umsetzung der geplanten Maßnahmen.

Die Schülerinnen und Schüler **bewerten** die Maßnahmen im Hinblick auf deren nachhaltige Wirksamkeit und deren Konsequenzen für die wirtschaftliche Lage des Unternehmens und des Luftverkehrs insgesamt.

Die Schülerinnen und Schüler **reflektieren** ihre Mitverantwortung für Gesellschaft und Umwelt im Kontext der Nachhaltigkeit.

Teil VI Lesehinweise

fortlaufende Nummer	Kernkompetenz der übergeordneten beruflichen Handlung ist niveauangemessen beschrieben	Angabe des Ausbildungsjahres; 40, 60, 80, 100 oder 120 Stunden
<b>Lernfeld 3</b>	<b>Check-In und Boarding durchführen</b>	<b>1. Ausbildungsjahr Zeitrichtwert: 80 Stunden</b>
<p><b>Die Schülerinnen und Schüler verfügen über die Kompetenz, Fluggäste unter Beachtung der individuellen Besonderheiten einzuchecken und zu boarden.</b></p>		
<p>Die Schülerinnen und Schüler <b>analysieren</b> das Check-In und Boarding der Fluggäste. Dabei berücksichtigen sie außergewöhnliche Situationen (<i>Annullierung, Verspätung, Nichtbeförderung</i>) sowie Fluggastwünsche (<i>Special Meals, Sitzplätze</i>).</p>		
<p>Sie <b>informieren</b> sich über verschiedene Arten des Check-In und Boarding, beachten Einreisevorschriften (<i>Timatic, Schengenstaaten, Asylbestimmungen, elektronische Visa</i>) und rechtliche Bestimmungen (<i>Zollbestimmungen, Artenschutzabkommen, Dangerous Goods Regulations, Liste der verbotenen Gegenstände, Bestimmungen für das Handgepäck</i>), machen sich mit Dokumenten (<i>Flugscheine, Belege für Zusatzleistungen</i>) sowie dem Lesen von Passenger Name Records und Fare Notes vertraut und <b>planen</b> die Passagierabfertigung. Dabei berücksichtigen sie alle notwendigen Materialien (<i>Labelarten, Société Internationale de Télécommunication Aéronautique-Meldungen</i>).</p>		
<p>Sie <b>führen</b> den Check-In Vorgang <b>durch</b> und beachten rechtliche Bestimmungen sowie Empfehlungen der International Air Transport Association und airlinespezifische Vorgaben (<i>unbegleitete Kinder, Kleinkinder, Passagiere mit eingeschränkter Mobilität, Statuskunden, Gepäckvorschriften, Tiere</i>). Im Falle einer außergewöhnlichen Situation informieren die Schülerinnen und Schüler die Fluggäste über ihre Rechte. Sie wenden das Boardingverfahren der jeweiligen Airline an und zeigen fluggastorientiertes Verhalten, indem sie Bedürfnisse und soziokulturelle Besonderheiten der Gäste wahrnehmen. Sie kommunizieren situationsgerecht, auch in einer fremden Sprache. Die Schülerinnen und Schüler entwickeln Strategien für den Umgang mit Fluggästen mit abweichendem Verhalten und wirken einer Eskalation entgegen.</p>		
<p>Die Schülerinnen und Schüler <b>bewerten</b> ihre Vorgehensweise und sind sich ihrer Verantwortung in der Kommunikation mit dem Fluggast bewusst. Sie beurteilen ihre Rolle als Check-In- und Boarding-Agent und entfalten die Fähigkeit zur Selbsteinschätzung und Selbstkritik.</p>		
<p>Sie <b>reflektieren</b> die Vorgänge, diskutieren Alternativen und entwickeln Optimierungsmöglichkeiten.</p>		
<p><i>Fach-, Selbst-, Sozialkompetenz; Methoden-, Lern- und kommunikative Kompetenz sind berücksichtigt</i></p>		
<p><i>offene Formulierungen ermöglichen den Einbezug organisatorischer und technologischer Veränderungen</i></p>		

1. Satz enthält generalisierte Beschreibung der Kernkompetenz (siehe Bezeichnung des Lernfeldes) am Ende des Lernprozesses des Lernfeldes

Komplexität und Wechselwirkungen von Handlungen sind berücksichtigt

verbindliche Mindestinhalte sind kursiv markiert

Gesamttext gibt Hinweise zur Gestaltung ganzheitlicher Lernsituationen über die Handlungsphasen hinweg

Fremdsprache ist berücksichtigt

offene Formulierungen ermöglichen unterschiedliche methodische Vorgehensweisen unter Berücksichtigung der Sachausstattung der Schulen

**Liste der Entsprechungen**  
**zwischen**  
**dem Rahmenlehrplan für die Berufsschule**  
**und dem Ausbildungsrahmenplan für den Betrieb**  
**im Ausbildungsberuf Servicekaufmann Luftverkehr und Servicekauffrau**  
**Luftverkehr**

Die Liste der Entsprechungen dokumentiert die Abstimmung der Lerninhalte zwischen den Lernorten Berufsschule und Ausbildungsbetrieb.

Charakteristisch für die duale Berufsausbildung ist, dass die Auszubildenden ihre Kompetenzen an den beiden Lernorten Berufsschule und Ausbildungsbetrieb erwerben. Hierfür existieren unterschiedliche rechtliche Vorschriften:

- Der Lehrplan in der Berufsschule richtet sich nach dem Rahmenlehrplan der Kultusministerkonferenz.
- Die Vermittlung im Betrieb geschieht auf der Grundlage des Ausbildungsrahmenplans, der Bestandteil der Ausbildungsordnung ist.

Beide Pläne wurden in einem zwischen der Bundesregierung und der Kultusministerkonferenz gemeinsam entwickelten Verfahren zur Abstimmung von Ausbildungsordnungen und Rahmenlehrplänen im Bereich der beruflichen Bildung ("Gemeinsames Ergebnisprotokoll") von sachkundigen Lehrerinnen und Lehrern sowie Ausbilderinnen und Ausbildern in ständiger Abstimmung zueinander erstellt.

In der folgenden Liste der Entsprechungen sind die Lernfelder des Rahmenlehrplans den Positionen des Ausbildungsrahmenplans so zugeordnet, dass die zeitliche und sachliche Abstimmung deutlich wird. Sie kann somit ein Hilfsmittel sein, um die Kooperation der Lernorte vor Ort zu verbessern und zu intensivieren.

BIBB / Dr. Anke Kock  
 KMK / Dr. Margot Ohlms / Detlev Grube

## Liste der Entsprechungen zwischen Ausbildungsrahmenplan und Rahmenlehrplan

der Berufsausbildung

zur Servicekauffrau im Luftverkehr und  
zum Servicekaufmann im Luftverkehr

Stand 20.09.2016

Ausbildungsrahmenplan Stand : 20.09.2016			Rahmenlehrplan Stand: 20.09.2016			
Ausbildungsberufsbildposition	Ausbildungsmonate		Schuljahr			Lernfelder
	1.-12.	13.-36.	1	2	3	
Berufsprofilgebenden Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten						
1. Passagierabfertigungsprozesse durchführen (§ 4 Absatz 2 Nr. 1)						
a) Passagiere und Passagierinnen einchecken und Gate-Abfertigung durchführen, Buchungsdaten berücksichtigen und Einreisebestimmungen einhalten	X		X			LF 3
b) rechtliche Regelungen, Richtlinien und Standards des Luftverkehrs sowie die Vorgaben der Fluggesellschaften einhalten und die Besonderheiten von Flugzeugtypen berücksichtigen	X		X			LF 3
c) Vorgaben zur betrieblichen Sicherheit (Safety) und zur Abwehr äußerer Gefahren (Security) umsetzen	X		X	X	X	LF 3, LF 7, LF 9
d) technische Einrichtungen im Zusammenhang mit dem Passagierservice nutzen	X		X		X	LF 3, LF 9
e) Passagiere und Passagierinnen beraten und betreuen und die Bedürfnisse besonderer Personengruppen sowie soziokulturelle Besonderheiten berücksichtigen	X		X	X	X	LF 3, LF 8, LF 9
f) für Arbeitsprozesse in der Passagierabfertigung insbesondere die englische Sprache nutzen	X		X		X	LF 3, LF 8
g) den Abfertigungsprozess mit den Anforderungen des Qualitätsmanagements abgleichen und erforderliche Maß-		X	X	X	X	LF 3, LF 8, LF 9

Ausbildungsrahmenplan Stand : 20.09.2016			Rahmenlehrplan Stand: 20.09.2016				
Ausbildungsberufsbildposition	Ausbildungsmonate		Schuljahr				Lernfelder
	1.-12.	13.-36.	1	2	3		
nahmen zur Prozessoptimierung ableiten							
h) im Umgang mit den Passagieren und Passagierinnen die eigene Vorgehensweise reflektieren		X	X	X	X		LF 3, LF 8, LF 9
2. Personalwirtschaftliche Prozesse unterstützen (§ 4 Absatz 2 Nr. 2)							
a) den Personalbeschaffungsprozess unterstützen, insbesondere bei Stellenausschreibungen und Auswahlverfahren	X		X				LF 4
b) Aufgaben der Personalverwaltung wahrnehmen	X		X				LF 4
c) Personaleinsatzplanung unter Berücksichtigung betrieblicher Rahmenbedingungen unterstützen	X		X				LF 4
d) rechtliche und betriebliche Regelungen einhalten	X		X				LF 4
e) die Planung und Organisation von Personalentwicklungsmaßnahmen unterstützen	X		X				LF 4
f) Personalstatistiken führen, auswerten und adressatengerecht aufbereiten	X		X				LF 4
g) Arbeitsprozesse im Hinblick auf die Personaleinsatzplanung reflektieren und Verbesserungen vorschlagen	X		X				LF 4
h) Regelungen zum Datenschutz und zur Datensicherheit bei der Bearbeitung von Mitarbeiterdaten anwenden	X		X				LF 4
3. Marketingmaßnahmen durchführen (§ 4 Absatz 2 Nummer 3)							
a) Marketingmaßnahmen, auch in englischer Sprache, vorbereiten, durchführen und nachbereiten	X			X			LF 6
b) Kundengespräche vorbereiten, durchführen und nachbereiten	X			X			LF 6
c) Kundenanforderungen	X			X			LF 6

Ausbildungsrahmenplan Stand : 20.09.2016			Rahmenlehrplan Stand: 20.09.2016				
Ausbildungsberufsbildposition	Ausbildungsmonate		Schuljahr				Lernfelder
	1.-12.	13.-36.	1	2	3		
analysieren und kundengerechte Lösungsvorschläge entwickeln							
d) Entwicklung und Vertrieb von Produkten und Serviceleistungen unter Berücksichtigung unterschiedlicher Vertriebsformen und Einhaltung rechtlicher und betrieblicher Regelungen unterstützen	X			X			LF 6
e) Werbeaktionen und Veranstaltungen auf Grundlage von Kunden- und Marktdaten planen, mit den Beteiligten abstimmen, organisieren und durchführen	X			X			LF 6
f) digitale Medien für Marketingmaßnahmen nutzen	X			X			LF 6
g) Sponsoring- und Kooperationsanfragen bearbeiten		X		X			LF 6
h) Statistiken erstellen und auswerten		X		X			LF 6
i) den Informationsaustausch zwischen den betrieblichen Geschäftsfeldern als Voraussetzung für ein erfolgreiches Marketing fördern und nutzen		X		X			LF 6
j) Arbeitsprozesse unter Berücksichtigung der Anforderungen des Qualitätsmanagements dokumentieren und analysieren und Vorschläge zur Qualitätsverbesserung ableiten		X		X			LF 6
k) Reklamationsgespräche situationsgerecht führen und die weitere Bearbeitung koordinieren		X		X			LF 6
4. Flugzeugabfertigungsprozesse koordinieren (§ 4 Absatz 2 Nummer 4)							
a) Unterlagen zur Flugvorbereitung zusammenstellen		X		X			LF 7
b) Be- und Entladung von Gepäck und Fracht überwachen und kontrollieren, ob auf dem Vorfeld, insbesondere bei Betankung, Boarding und Reinigung die Regeln eingehalten werden		X		X			LF 7
c) manuelles Load- und		X		X			LF 7

Ausbildungsrahmenplan Stand : 20.09.2016			Rahmenlehrplan Stand: 20.09.2016				
Ausbildungsberufsbildposition	Ausbildungsmonate		Schuljahr				Lernfelder
	1.-12.	13.-36.	1	2	3		
Trimsheet erstellen, Informationen aus Ladeanweisung sowie Load- und Trimsheet entnehmen und übermitteln und erforderliche Maßnahmen einleiten							
d) Abfertigungsvorgänge einleiten, überprüfen und koordinieren		X		X			LF 7
e) rechtliche Regelungen, Richtlinien und Standards des Luftverkehrs sowie die Vorgaben der Fluggesellschaften einhalten		X		X			LF 7
f) Vorgaben zur betrieblichen Sicherheit (Safety) und zur Abwehr äußerer Gefahren (Security) umsetzen		X		X			LF 7
g) für Arbeitsprozesse auf dem Vorfeld insbesondere die englische Sprache nutzen		X		X			LF 7
h) den Abfertigungsprozess mit den Anforderungen des Qualitätsmanagements abgleichen und erforderliche Maßnahmen zur Prozessoptimierung ableiten		X		X			LF 7
5. Gepäckermittlung durchführen und Kunden betreuen (§ 4 Absatz 2 Nummer 5)							
a) Kundengespräche, insbesondere Reklamationsgespräche, vor- und nachbereiten		X			X		LF 9
b) Auskünfte zur Gepäckermittlung, auch in englischer Sprache, erteilen und Gepäckermittlung durchführen		X			X		LF 9
c) über Flugunregelmäßigkeiten, ihre Ursachen sowie die jeweilige Vorgehensweise und Schadensregulierung informieren und Maßnahmen einleiten		X			X		LF 9
d) technische Einrichtungen im Zusammenhang mit dem Gepäckservice nutzen		X			X		LF 9
e) bei der Beratung und Betreuung von Passagieren und Passagierinnen die Bedürfnisse besonderer Personengruppen sowie soziokulturelle Besonderheiten berücksichtigen		X			X		LF 9



Ausbildungsrahmenplan Stand : 20.09.2016			Rahmenlehrplan Stand: 20.09.2016			
Ausbildungsberufsbildposition	Ausbildungsmonate		Schuljahr			Lernfelder
	1.-12.	13.-36.	1	2	3	
f) sichere und schnelle Routen für das Nachsenden von Gepäck planen und das Gepäck weiterleiten		X			X	LF 9
g) im Umgang mit den Passagieren und Passagierinnen die eigene Vorgehensweise reflektieren		X			X	LF 9
6. Dienstleistungen anbieten und verkaufen (§ 4 Absatz 2 Nummer 6)						
a) Kunden über Dienstleistungen des Ausbildungsbetriebes, auch in englischer Sprache, beraten und Länder- und Gesundheitsbestimmungen beim Leistungsangebot berücksichtigen		X	X		X	LF 3, LF 8
b) Preise und Leistungen kundenorientiert auch unter Berücksichtigung von Kundenbindungsprogrammen vergleichen und anbieten		X		X	X	LF 6, LF 8
c) über Serviceeinrichtungen und Leistungen anderer Anbieter informieren		X	X		X	LF 2, LF 8
d) unter Anwendung eines Reservierungssystems Flugpreise ermitteln, Flugscheine verkaufen und umschreiben und Erstattungen vornehmen		X			X	LF 8
e) Zusatzleistungen anbieten und verkaufen		X			X	LF 8
f) erbrachte Dienstleistungen dokumentieren und mit Kunden unter Berücksichtigung der Zahlungsbedingungen abrechnen		X			X	LF 8
g) Kundenkontakte herstellen und pflegen sowie die eigene Rolle als Dienstleister im Kundenkontakt reflektieren		X			X	LF 8
7. Kaufmännischer Steuerung und Kontrolle unterstützen (§ 4 Absatz 2 Nummer 7)						
a) Geschäftsvorgänge bearbeiten und dabei rechtliche und betriebliche Regelungen einhalten		X		X		LF 5
b) Vorgänge des Zahlungs-		X		X		LF 5

Ausbildungsrahmenplan Stand : 20.09.2016			Rahmenlehrplan Stand: 20.09.2016				
Ausbildungsberufsbildposition	Ausbildungsmonate		Schuljahr				Lernfelder
	1.-12.	13.-36.	1	2	3		
verkehrs und des Mahnwesens bearbeiten							
c) Belege unterscheiden, den jeweiligen Geschäftsvorgängen zuordnen und rechnerisch und sachlich prüfen		X		X			LF 5
d) vorbereitende Arbeiten für die Buchführung durchführen		X		X			LF 5
e) Bilanz- und Erfolgskennzahlen ermitteln und auswerten sowie Statistiken und Berichte erstellen		X		X			LF 5
Integrativ zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten							
1. Berufsbildung, Arbeits- und Tarifrecht (§ 4 Absatz 3 Nr. 1)							
a) Bedeutung des Ausbildungsvertrages erklären, insbesondere Abschluss, Dauer und Beendigung	während der gesamten Ausbildung zu vermitteln		X				LF 1
b) gegenseitige Rechte und Pflichten aus dem Ausbildungsvertrag nennen			X				LF 1
c) Möglichkeiten der beruflichen Fortbildung nennen			X				LF 1
d) wesentliche Teile des Arbeitsvertrages nennen			X				LF 4
e) wesentliche Bestimmungen der für den Ausbildungsbetrieb geltenden Tarifverträge nennen			X				LF 1
2. Aufbau und Organisation des Ausbildungsbetriebes (§ 4 Absatz 3 Nr. 2)							
a) Aufbau und Aufgaben des Ausbildungsbetrieb erläutern	während der gesamten Ausbildung zu vermitteln		X				LF 1, LF 2, LF 4
b) Beziehungen des Ausbildungsbetriebes und seiner Belegschaft zu Wirtschaftsorganisationen, Berufsvertretungen und Gewerkschaften nennen			X				LF 1
c) Grundlagen, Aufgaben und Arbeitsweise der betriebsverfassungs- oder personalvertretungsrechtlichen Organe des Ausbildungsbetrieb beschreiben			X				LF 1; LF 4
3. Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit (§ 4							

Ausbildungsrahmenplan Stand : 20.09.2016			Rahmenlehrplan Stand: 20.09.2016			
Ausbildungsberufsbildposition	Ausbildungsmonate		Schuljahr			Lernfelder
	1.-12.	13.-36.	1	2	3	
Absatz 3 Nr. 3)						
a) Gefährdung von Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz feststellen und Maßnahmen zu ihrer Vermeidung ergreifen b) berufsbezogene Arbeitsschutz- und Unfallverhütungsvorschriften anwenden c) Verhaltensweisen bei Unfällen beschreiben sowie erste Maßnahmen einleiten d) Vorschriften des vorbeugenden Brandschutzes anwenden; Verhaltensweisen bei Bränden beschreiben und Maßnahmen zur Brandbekämpfung ergreifen	während der gesamten Ausbildung zu vermitteln		X	X	X	Bestandteil aller Lernfelder
4. Umweltschutz (§ 4 Absatz 3 Nr. 4)						
Zur Vermeidung betriebsbedingter Umweltbelastungen im beruflichen Einwirkungsbereich beitragen, insbesondere a) mögliche Umweltbelastungen durch den Ausbildungsbetrieb und seinen Beitrag zum Umweltschutz an Beispielen erklären b) für den Ausbildungsbetrieb geltende Regelungen des Umweltschutzes anwenden c) Möglichkeiten der wirtschaftlichen und umweltschonenden Energie- und Materialverwendung nutzen d) Abfälle vermeiden sowie Stoffe und Materialien einer umweltschonenden Entsorgung zuführen	während der gesamten Ausbildung zu vermitteln		X	X	X	LF 1, LF 2, LF 6, LF 10
5. Sicherheitsverfahren umsetzen (§ 4 Absatz 3 Nr. 5)						
a) nationale und internationale Rechtsgrundlagen einhalten	X		X	X	X	LF 2, LF3, LF 7, LF9
b) Luftsicherheitsvorgaben umsetzen	X		X	X	X	LF 2, LF3, LF 7, LF9
c) Vorschriften bei luftverkehrsspezifischen Notfällen einhalten sowie erste Maßnahmen einleiten und bei der Planung und Durchführung von Notfallübungen	X		X	X	X	LF 2, LF3, LF 7, LF9

<b>Ausbildungsrahmenplan</b> Stand : 20.09.2016			<b>Rahmenlehrplan</b> Stand: 20.09.2016				
Ausbildungsberufsbildposition	Ausbildungsmonate		Schuljahr				Lernfelder
	1.-12.	13.-36.	1	2	3		
mitwirken							
d) Luftsicherheits-Audits vor- und nachbereiten	X		X	X	X		LF 2, LF3, LF 7, LF9