



Lehrplanrichtlinien für die Berufsschule

Fachklassen Servicekauffrau im Luftverkehr / Servicekaufmann im Luftverkehr

Jahrgangsstufen 10 bis 12

BAYERISCHES STAATSMINISTERIUM FÜR BILDUNG UND KULTUS,
WISSENSCHAFT UND KUNST

Lehrplanrichtlinien für die Berufsschule

Fachklassen

Servicekauffrau im Luftverkehr/Servicekaufmann im Luftverkehr

Unterrichtsfächer: Betriebliche und gesamtwirtschaftliche Prozesse

Luftverkehrsmanagementprozesse und Verkaufsprozesse

Passagier- und Flugzeugabfertigungsprozesse

Jahrgangsstufen 10 bis 12

April 2017

Die Lehrplanrichtlinien wurden mit Verfügung vom 19.04.2017 (Az. VI.4-BS9414.S6-1/2/2) für verbindlich erklärt und gelten mit Beginn des Schuljahres 2017/2018.

Herausgeber:
Staatsinstitut für Schulqualität und Bildungsforschung, Schellingstr. 155, 80797 München,
Telefon 089 2170-2211, Telefax 089 2170-2215
Internet: www.isb.bayern.de

INHALTSVERZEICHNIS

EINFÜHRUNG	SEITE
1 Bildungs- und Erziehungsauftrag der Berufsschule	5
2 Leitgedanken für den Unterricht an Berufsschulen	6
3 Verbindlichkeit der Lehrplanrichtlinien	6
4 Ordnungsmittel und Stundentafeln	7
5 Übersicht über die Fächer und Lernfelder	9
6 Berufsbezogene Vorbemerkungen	10
LEHRPLANRICHTLINIEN	
<u>Jahrgangsstufe 10</u>	
Betriebliche und gesamtwirtschaftliche Prozesse	11
Luftverkehrsmanagementprozesse und Verkaufsprozesse	13
Passagier- und Flugzeugabfertigungsprozesse	14
<u>Jahrgangsstufe 11</u>	
Betriebliche und gesamtwirtschaftliche Prozesse	15
Luftverkehrsmanagementprozesse und Verkaufsprozesse	16
Passagier- und Flugzeugabfertigungsprozesse	17
<u>Jahrgangsstufe 12</u>	
Betriebliche und gesamtwirtschaftliche Prozesse	18
Luftverkehrsmanagementprozesse und Verkaufsprozesse	19
Passagier- und Flugzeugabfertigungsprozesse	20
ANHANG	
Mitglieder der Lehrplankommission	22
Verordnung über die Berufsausbildung	

EINFÜHRUNG

1 Bildungs- und Erziehungsauftrag der Berufsschule

Die Berufsschule hat gemäß Art. 11 des Bayerischen Gesetzes über das Erziehungs- und Unterrichtswesen (BayEUG) die Aufgabe, den Schülerinnen und Schülern berufliche und allgemein bildende Lerninhalte unter besonderer Berücksichtigung der Anforderungen der Berufsausbildung zu vermitteln. Die Berufsschule und die Ausbildungsbetriebe erfüllen dabei in der dualen Berufsausbildung einen gemeinsamen Bildungsauftrag.

Zentrales Ziel von Berufsschule ist es, die Entwicklung umfassender berufsbezogener und berufsübergreifender Handlungskompetenz zu fördern. Damit werden die Schülerinnen und Schüler 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.

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.

2 Leitgedanken für den Unterricht an Berufsschulen

Die Umsetzung kompetenz- und lernfeldorientierter Lehrpläne hat zum Ziel, die Handlungskompetenz der Schülerinnen und Schüler zu fördern. Unter Handlungskompetenz wird hier die Bereitschaft und Befähigung des Einzelnen, sich in beruflichen, gesellschaftlichen und privaten Situationen sachgerecht durchdacht, sowie individuell und sozial verantwortlich zu verhalten, verstanden.

Ziel eines auf Handlungskompetenz ausgerichteten Unterrichts ist es, dass die Schülerinnen und Schülern die Bereitschaft und Befähigung entwickeln, auf der Grundlage fachlichen Wissens und Könnens, Aufgaben und Probleme zielorientiert, sachgerecht, methodengeleitet und selbstständig zu lösen und das Ergebnis zu beurteilen (Fachkompetenz).

Des Weiteren sind stets die Entwicklung ihrer Persönlichkeit sowie die Entfaltung ihrer individuellen Begabungen und Lebenspläne im Fokus des Unterrichts. Dabei werden Wertvorstellungen wie Selbstständigkeit, Kritikfähigkeit, Selbstvertrauen, Zuverlässigkeit, Verantwortungs- und Pflichtbewusstsein vermittelt und entsprechende Eigenschaften entwickelt (Selbstkompetenz).

Die 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, müssen ebenfalls im Unterricht gefördert und unterstützt werden (Sozialkompetenz).

Der Erwerb beruflicher Handlungskompetenz als maßgebende Zielsetzung beruflicher Bildung bedingt auch, die mittelbaren Auswirkungen der weiter voranschreitenden Digitalisierung im Unterricht zu berücksichtigen. Dabei sind die Kompetenzen im Umgang mit digitalen Medien als Querschnittskompetenzen zu betrachten, die an Berufsschulen als integraler Bestandteil einer umfassenden Handlungskompetenz erworben werden.

Handlungsorientierter Unterricht im Rahmen der Lernfeldkonzeption, der auf die Vermittlung von Handlungskompetenz abzielt, orientiert sich vorrangig an handlungssystematischen Strukturen und stellt gegenüber vorrangig fachsystematischem Unterricht eine veränderte Perspektive dar. Bei der Planung und Umsetzung des Unterrichts sollte daher berücksichtigt werden, dass sich das Lernen der Schülerinnen und Schüler in vollständigen Handlungen vollzieht, die möglichst selbst ausgeführt oder zumindest gedanklich nachvollzogen werden sollten. Handlungen greifen die Erfahrungen der Lernenden auf und reflektieren sie in Bezug auf ihre gesellschaftlichen Auswirkungen. Als didaktische Bezugspunkte für den Unterricht dienen Situationen, die für die Berufsausübung bedeutsam sind.

3 Verbindlichkeit der Lehrplanrichtlinien

Die Ziele und Inhalte der Lehrplanrichtlinien bilden zusammen mit den Prinzipien des Grundgesetzes für die Bundesrepublik Deutschland, der Verfassung des Freistaates Bayern und des Bayerischen Gesetzes über das Erziehungs- und Unterrichtswesen die verbindliche Grundlage für den Unterricht und die Erziehungsarbeit. Im Rahmen dieser Bindung trifft die Lehrkraft seine Entscheidungen in pädagogischer Verantwortung. Die Lehrplanrichtlinien enthalten keine methodischen Festlegungen für den Unterricht.

Die Reihenfolge der Lernfelder der Lehrplanrichtlinien innerhalb einer Jahrgangsstufe ist nicht verbindlich, sie ergibt sich aus der gegenseitigen Absprache der Lehrkräfte zur Unterrichtsplanung. Die Zeitrichtwerte der Lernfelder sind als Anregung gedacht.

4 Ordnungsmittel und Stundentafeln

Ordnungsmittel

Den Lehrplanrichtlinien¹ liegen der Rahmenlehrplan für den Ausbildungsberuf Servicekauffrau/Servicekaufmann im Luftverkehr– Beschluss der Kultusministerkonferenz vom ... – und die Verordnung über die Berufsausbildung zur Servicekauffrau/zum Servicekaufmann im Luftverkehr vom ... (BGBl. I, Nr. xx, S. xx ff.) zugrunde.

Der Ausbildungsberuf Servicekauffrau/Servicekaufmann im Luftverkehr ist dem Berufsfeld Wirtschaft und Verwaltung zugeordnet. Die Ausbildungszeit beträgt 3 Jahre.

¹ Lehrplanrichtlinien unterscheiden sich von herkömmlichen Lehrplänen darin, dass die Lernfelder aus den KMK-Rahmenlehrplänen im Wesentlichen unverändert übernommen werden.

Stundentafeln

Den Lehrplanrichtlinien liegen die folgenden Stundentafeln zugrunde:

Blockunterricht	13 Bw²	11 Bw	11 Bw
<u>Fächer</u>	<u>Jgst. 10</u>	<u>Jgst. 11</u>	<u>Jgst. 12</u>
<i>Allgemeinbildender Unterricht</i>			
Religionslehre	3	3	3
Deutsch	3	3	3
Politik und Gesellschaft	3	3	3
Sport	<u>2</u>	<u>2</u>	<u>2</u>
	11	11	11
 <i>Fachlicher Unterricht</i>			
Englisch	3	3	3
Betriebliche und gesamtwirtschaftliche Prozesse	11	10	8
Luftverkehrsmanagementprozesse und Verkaufsprozesse	6	6	11
Passagier- und Flugzeugabfertigungsprozesse	<u>8</u>	<u>9</u>	<u>6</u>
	28	28	28
 Summe	 39	 39	 39
 <u>Wahlunterricht³</u>			

² Bw = Blockwochen

³ gemäß BSO in der jeweils gültigen Fassung

5 Übersicht über die Fächer und Lernfelder

Blockunterricht:

Jahrgangsstufe 10

Betriebliche und gesamtwirtschaftliche Prozesse

Das Unternehmen präsentieren	65 Std.
Personalwirtschaftliche Aufgaben wahrnehmen	<u>78 Std.</u>
	143 Std.

Luftverkehrsmanagementprozesse und Verkaufsprozesse

Das Unternehmen in den allgemeinen Verkehrskontext einordnen	78 Std.
--	---------

Passagier- und Flugzeugabfertigungsprozesse

Check-In und Boarding durchführen	104 Std.
-----------------------------------	----------

Jahrgangsstufe 11

Betriebliche und gesamtwirtschaftliche Prozesse

Verträge schließen, Leistungsstörungen regulieren und Geschäftsvorgänge erfassen	110 Std.
--	----------

Luftverkehrsmanagementprozesse und Verkaufsprozesse

Marketingmaßnahmen gestalten	66 Std.
------------------------------	---------

Passagier- und Flugzeugabfertigungsprozesse

Flugzeugabfertigung koordinieren	99 Std.
----------------------------------	---------

Jahrgangsstufe 12

Betriebliche und gesamtwirtschaftliche Prozesse

In einem nachhaltigen Unternehmen mitarbeiten	88 Std.
---	---------

Luftverkehrsmanagementprozesse und Verkaufsprozesse

Kunden am Ticketschalter beraten und Verkaufsvorgänge durchführen	121 Std.
---	----------

Passagier- und Flugzeugabfertigungsprozesse

Unregelmäßigkeiten bei der Gepäckbeförderung abwickeln	66 Std.
--	---------

6 Berufsbezogene Vorbemerkungen

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

Servicekauffleute im Luftverkehr nehmen überwiegend operative Tätigkeiten mit direktem Kundenkontakt wahr. 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.

Servicekauffleute im Luftverkehr können funktionsübergreifend eingesetzt werden und kennen die Gesamtzusammenhänge. Notwendige Kompetenzen 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 Servicekauffleute 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 beziehen sich auf berufliche Aufgabenstellungen. 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.

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.

Der Erwerb von Fremdsprachenkompetenz ist integrierter Bestandteil der Lernfelder. Daher ist eine enge Vernetzung mit dem Fach Englisch notwendig. Die Lernfelder „Das Unternehmen präsentieren“, „Personalwirtschaftliche Aufgaben wahrnehmen“, „Verträge schließen, Leistungsstörungen regulieren und Geschäftsvorgänge erfassen“ und „In einem nachhaltigen Unternehmen mitarbeiten“ sind in Abstimmung mit dem Fach Politik und Gesellschaft zu unterrichten.

Die in den Lernfeldern genannten gesetzlichen Bestimmungen sollen jeweils in der aktuellen Fassung zur Anwendung kommen, neue Regelungen sind zu berücksichtigen.

LEHRPLANRICHTLINIEN

BETRIEBLICHE UND GESAMTWIRTSCHAFTLICHE PROZESSE

Jahrgangsstufe 10

Lernfeld	65 Std.
Das Unternehmen präsentieren	
Kompetenzerwartung	
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 (<i>Duales System, Berufsbildungsgesetz, Ausbildungsordnung, Ausbildungsvertrag, Industrie- und Handelskammer, Entgeltabrechnung</i>).	
Sie informieren sich über gesetzliche Rahmenbedingungen (<i>Jugend- und Auszubildendenvertretung, Betriebsrat, Tarifpartner, Tarifverträge, Tarifpolitik</i>).	
Dabei verschaffen sie sich einen Überblick über die beteiligten Überwachungs- und Aufsichtsbehörden (<i>Gewerbeaufsichtsämter, Berufsgenossenschaften</i>), die <i>sozialen Arbeitsschutzvorschriften (Jugendarbeitsschutz, Arbeitszeit, Urlaub, Mutterschutz, Elternzeit, Erziehungsgeld, Schwerbehinderung)</i> sowie den technischen Arbeitsschutz (<i>Arbeitsschutzgesetz, Arbeitssicherheitsgesetz, Arbeitsstättenverordnung, Bildschirmarbeitsverordnung, Regelungen der Berufsgenossenschaften</i>).	
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.	

BETRIEBLICHE UND GESAMTWIRTSCHAFTLICHE PROZESSE

Jahrgangsstufe 10

Lernfeld	78 Std.
Personalwirtschaftliche Aufgaben wahrnehmen	
Kompetenzerwartung	
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 (<i>Prokura, Vollmachten</i>) und berücksichtigen dabei die Rechtsform (<i>Einzelunternehmung, Personengesellschaft, Kapitalgesellschaft</i>) des Unternehmens.	
Die Schülerinnen und Schüler planen geeignete Wege der Personalbeschaffung (<i>intern, extern</i>) 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 (<i>Kündigungsschutz, Kündigungsfristen</i>). 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.	

**LUFTVERKEHRSMANAGEMENTPROZESSE UND
VERKAUFSPROZESSE**

Jahgangsstufe 10

Lernfeld	78 Std.
Das Unternehmen in den allgemeinen Verkehrskontext einordnen	
Kompetenzerwartung	
Die Schülerinnen und Schüler verfügen über die Kompetenz, das Unternehmen unter Berücksichtigung institutioneller, rechtlicher und geographischer 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 (<i>Intermodalität, Verkehrsmittel, Verkehrsträger, Verkehrswege, Verkehrsunternehmen</i>).	
Sie informieren sich über die internationalen Luftverkehrsströme (<i>Hub and Spoke, dezentraler Verkehr</i>) und beschreiben die Institutionen (<i>International Civil Aviation Organization, Bundesministerium für Verkehr und digitale Infrastruktur, Europäische Agentur für Flugsicherheit, International Air Transport Association, Société Internationale de Télécommunications Aéronautiques</i>) und rechtlichen Grundlagen (<i>Chicagoer Abkommen, Montrealer Übereinkommen, Luftverkehrsgesetz</i>) des nationalen und internationalen Luftverkehrs.	
Sie erstellen eine Transportwegplanung auf der Grundlage der geographischen Lage des Transportziels und dessen klimatischer Besonderheiten (<i>Aufbau der Erde, Koordinaten, Klima, Drei-Letter-Codes</i>). 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 (<i>Slotvergabe, Verkehrsrechte, Open Skies</i>) 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.	

PASSAGIER- UND FLUGZEUGABFERTIGUNGSPROZESSE

Jahrgangsstufe 10

Lernfeld	104 Std.
Check-In und Boarding durchführen	
Kompetenzerwartung	
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 (<i>Annullierung, Verspätung, Nichtbeförderung</i>) sowie Fluggastwünsche (<i>Special Meals, Sitzplätze</i>).	
Sie informieren 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 planen die Passagierabfertigung. Dabei berücksichtigen sie alle notwendigen Materialien (<i>Labelarten, Société Internationale de Télécommunication Aéronautique-Meldungen</i>).	
Sie führen den Check-In Vorgang durch 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.	
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.	

BETRIEBLICHE UND GESAMTWIRTSCHAFTLICHE PROZESSE

Jahrgangsstufe 11

Lernfeld	110 Std.
Verträge schließen, Leistungsstörungen regulieren und Geschäftsvorgänge erfassen	
Kompetenzerwartung	
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 (<i>Rechtsfähigkeit, Geschäftsfähigkeit, Nichtigkeit, Anfechtbarkeit, Eigentum, Besitz</i>) und Verträge (<i>Kaufvertrag, Mietvertrag, Werkvertrag, Dienstvertrag, Leasingvertrag</i>) 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 (<i>Beförderungsvertrag, Reisevertrag, Abfertigungsvertrag, Chartervertrag</i>) 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 (<i>Inventur, Inventar, Bilanz, Buchungssätze, Bestands- und Erfolgskonten, Gewinn- und Verlustrechnung, Kennzahlen</i>). Sie entwickeln Lösungsvorschläge bei Vertragsstörungen (<i>Annahmeverzug, Nicht-Rechtzeitig-Lieferung, Nicht-Rechtzeitig-Zahlung, Schlechtleistung, Mahnverfahren, Verjährung</i>) 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.	

LUFTVERKEHRSMANAGEMENTPROZESSE UND VERKAUFSPROZESSE

Jahrgangsstufe 11

Lernfeld	66 Std.
Marketingmaßnahmen gestalten	
Kompetenzerwartung	
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 (<i>intern, extern</i>) und nutzen Kundendaten, von denen der Einsatz marketingpolitischer Instrumente abhängt (<i>Stellung des Unternehmens im internationalen Wettbewerb, Marktstrukturen, Geschäftsmodelle, Kundengruppen und -struktur, Mitbewerber, Kooperationsunternehmen der Servicekette</i>).	
Die Schülerinnen und Schüler planen Marketingmaßnahmen, die sich auf die Kundendaten und die Ergebnisse der Marktforschung beziehen. Sie wenden die Instrumente des Marketing-Mix (<i>Preis-, Produkt-, Kommunikations- und Distributionspolitik</i>) und die daraus abzuleitenden Strategien für die Unternehmensziele an. Sie entwickeln Kriterien und Indikatoren für marketingpolitische Maßnahmen (<i>Yieldmanagement, Buchungs- und Beförderungsklassen, Kundenbindungssysteme</i>).	
Sie erstellen einen Marketingplan, begründen den Einsatz einzelner Instrumente des Marketing-Mix aus ökonomischer, ökologischer, sozialer und rechtlicher Sicht (<i>Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb, Compliance, Verbraucherschutz</i>) 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.	

PASSAGIER- UND FLUGZEUGABFERTIGUNGSPROZESSE

Jahrgangsstufe 11

Lernfeld	99 Std.
Flugzeugabfertigung koordinieren	
Kompetenzerwartung	
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 (<i>Vorfeldkontrolle, Deutsche Flugsicherung, Verkehrsregeln, Flughafenbetriebsordnung</i>), die an eine Flugzeugabfertigung gestellt werden.	
Sie informieren sich über Flugzeugtypen und deren Ausstattung (<i>Triebwerk, Strom- und Klimaversorgung, technische Ausrüstung, Ladekapazität</i>), die im Unternehmen abgefertigt werden.	
Die Schülerinnen und Schüler planen den Abfertigungsprozess, der sich auf die jeweiligen Kundenansprüche und Flugzeuge bezieht (<i>Tanken, Cleaning, Catering, Toiletten- und Wasserservice</i>). Sie entwickeln Kriterien für einzelne Abfertigungsschritte. Dabei berücksichtigen sie unterschiedliche Erfordernisse (<i>Enteisung, Gefahrguttransporte, Tiertransporte, Spezialfracht, Zusammenladbarkeit</i>) und nutzen prozessbezogene Informationen (<i>Regelwerke der Flughäfen und Fluggesellschaften, Notification to Captain, Société Internationale de Télécommunication Aéronautique Meldungen</i>).	
Die Schülerinnen und Schüler erstellen Load- and Trimsheets (<i>Masse, Aerodynamik, Schwerpunkt, Kraftstoffberechnung</i>). Sie kooperieren mit allen Beteiligten, erheben Daten und stellen Unterlagen der bodenseitigen Flugvorbereitung (<i>Flugdurchführungsplan, Wetterkarten, Wettermeldungen, Nachrichten für Luftfahrer, Slots, Crew- und Passagierinformationen</i>) 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.	

BETRIEBLICHE UND GESAMTWIRTSCHAFTLICHE PROZESSE

Jahrgangsstufe 12

Lernfeld	88 Std.
In einem nachhaltigen Unternehmen mitarbeiten	
Kompetenzerwartung	
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 (<i>Umweltfreundlichkeit, externe Kosten</i>) und wirtschaftliche Rahmenbedingungen im Luftverkehr (<i>Marktformen, Preisbildungsprinzipien, Wirtschaftssysteme, Wettbewerbsfaktoren</i>).	
Sie informieren sich über die wirtschaftliche Situation (<i>Konjunkturphasen, Indikatoren</i>) sowie die wirtschaftspolitischen Ziele und Instrumente in Deutschland (<i>Magisches Sechseck, Fiskal- und Geldpolitik</i>) und beachten dabei die ökonomischen Grundlagen (<i>Bedürfnisse, Bedarf, Wirtschaftskreislauf, Ökonomisches Prinzip</i>), ökologischen Prinzipien (<i>Verursacher-, Kooperations- und Vorsorgeprinzip</i>) und Erfordernisse im Luftverkehr (<i>Lärm- und Emissionsschutz</i>).	
Die Schülerinnen und Schüler planen Maßnahmen (<i>ökologisch, sozial, ökonomisch</i>) 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.	

**LUFTVERKEHRSMANAGEMENTPROZESSE UND
VERKAUFSPROZESSE**

Jahgangsstufe 12

Lernfeld	121 Std.
Kunden am Ticketschalter beraten und Verkaufsprozesse durchführen	
Kompetenzerwartung	
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 (<i>Flugpläne, Computerreservierungssysteme</i>), 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 (<i>Phasen, Gesprächstechniken, Regeln verbaler und nonverbaler Kommunikation</i>). Dabei erstellen sie einen Kriterienkatalog zur Beurteilung von Verkaufsgesprächen.	
Sie führen ein Verkaufsgespräch durch und beraten Kunden über Flugverbindungen und Tarife (<i>Fare Notes für Ticketausstellung, Ermäßigungen, Tarifkonferenzgebiete, Richtungscodes, Fare Basis, Fare Calculation, Reisearten, Special Service Request</i>). Sie stellen Tickets aus, unterbreiten zusätzliche Dienstleistungen und bieten die geschäftsüblichen Zahlungsmöglichkeiten an (<i>Zahlungsformen, Währungsrechnen</i>). 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.	

PASSAGIER- UND FLUGZEUGABFERTIGUNGSPROZESSE

Jahrgangsstufe 12

Lernfeld	66 Std.
Unregelmäßigkeiten bei der Gepäckbeförderung abwickeln	
Kompetenzerwartung	
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 (<i>Beratung, Beschwerde, Reklamation</i>) mit sich bringen und über gesetzliche Haftungsgrundlagen (<i>Montrealer Übereinkommen, Europäische Verordnung über die Haftung von Luftfahrtunternehmen, Luftverkehrsgesetz</i>).	
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 (<i>Advice if Hold Luggage, On Hand Luggage, Damage Report</i>) 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 (<i>Schäden am Handgepäck, aufgegebenen Gepäck oder am Kofferinhalt, Schäden an speziellen Gepäckstücken</i>).	
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 (<i>Reisegepäckversicherung, Declaration of Value</i>). 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.

ANHANG

Mitglieder der Lehrplankommission:

Sabine Freiberger
Karina Körner
Florian Noichl
Jutta Bremhorst

Staatliche Berufsschule Freising
Staatliche Berufsschule Freising
Staatliche Berufsschule Freising
ISB München

**Verordnung
über die Berufsausbildung
zum Servicekaufmann im Luftverkehr und zur Servicekauffrau im Luftverkehr
(Servicekaufleute-Luftverkehr-Ausbildungsverordnung – ServKfLUftvAusbV)***

Vom 29. März 2017

Auf Grund des § 4 Absatz 1 des Berufsbildungsgesetzes, der zuletzt durch Artikel 436 Nummer 1 der Verordnung vom 31. August 2015 (BGBl. I S. 1474) geändert worden ist, verordnet das Bundesministerium für Wirtschaft und Energie im Einvernehmen mit dem Bundesministerium für Bildung und Forschung:

Inhaltsübersicht

Abschnitt 1

Gegenstand, Dauer und Gliederung der Berufsausbildung

- § 1 Staatliche Anerkennung des Ausbildungsberufes
- § 2 Dauer der Berufsausbildung
- § 3 Gegenstand der Berufsausbildung und Ausbildungsrahmenplan
- § 4 Struktur der Berufsausbildung, Ausbildungsberufsbild
- § 5 Ausbildungsplan
- § 6 Schriftlicher Ausbildungsnachweis

Abschnitt 2

Zwischenprüfung

- § 7 Ziel und Zeitpunkt
- § 8 Inhalt
- § 9 Prüfungsbereiche
- § 10 Prüfungsbereich Passagierprozesse
- § 11 Prüfungsbereich Personalwirtschaft

Abschnitt 3

Abschlussprüfung

- § 12 Ziel und Zeitpunkt
- § 13 Inhalt
- § 14 Prüfungsbereiche
- § 15 Prüfungsbereich Abfertigungsprozesse
- § 16 Prüfungsbereich Luftverkehrswirtschaft
- § 17 Prüfungsbereich Serviceleistungen
- § 18 Prüfungsbereich Wirtschafts- und Sozialkunde
- § 19 Gewichtung der Prüfungsbereiche und Anforderungen für das Bestehen der Abschlussprüfung

* Diese Rechtsverordnung ist eine Ausbildungsordnung im Sinne des § 4 des Berufsbildungsgesetzes. Die Ausbildungsordnung und der damit abgestimmte, von der Ständigen Konferenz der Kultusminister der Länder in der Bundesrepublik Deutschland beschlossene Rahmenlehrplan für die Berufsschule werden demnächst im amtlichen Teil des Bundesanzeigers veröffentlicht.

Abschnitt 4

Schlussvorschriften

§ 20 Inkrafttreten, Außerkrafttreten

Anlage: Ausbildungsrahmenplan für die Berufsausbildung zum Servicekaufmann im Luftverkehr und zur Servicekauffrau im Luftverkehr

Abschnitt 1

**Gegenstand, Dauer und
Gliederung der Berufsausbildung**

§ 1

Staatliche

Anerkennung des Ausbildungsberufes

Der Ausbildungsberuf des Servicekaufmanns im Luftverkehr und der Servicekauffrau im Luftverkehr wird nach § 4 Absatz 1 des Berufsbildungsgesetzes staatlich anerkannt.

§ 2

Dauer der Berufsausbildung

Die Berufsausbildung dauert drei Jahre.

§ 3

**Gegenstand der
Berufsausbildung und Ausbildungsrahmenplan**

(1) Gegenstand der Berufsausbildung sind mindestens die im Ausbildungsrahmenplan (Anlage) genannten Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten. Von der Organisation der Berufsausbildung, wie sie im Ausbildungsrahmenplan vorgegeben ist, darf abgewichen werden, wenn und soweit betriebspraktische Besonderheiten oder Gründe, die in der Person des oder der Auszubildenden liegen, die Abweichung erfordern.

(2) Die im Ausbildungsrahmenplan genannten Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten sollen so vermittelt werden, dass die Auszubildenden die berufliche Handlungsfähigkeit nach § 1 Absatz 3 des Berufsbildungsgesetzes erlangen. Die berufliche Handlungsfähigkeit schließt insbesondere selbständiges Planen, Durchführen und Kontrollieren ein.

§ 4

**Struktur der
Berufsausbildung, Ausbildungsberufsbild**

(1) Die Berufsausbildung gliedert sich in:

1. berufsprofilgebende Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten sowie
2. integrativ zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten.

Die Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten werden in Berufsbildpositionen als Teil des Ausbildungsberufsbildes gebündelt.

(2) Die Berufsbildpositionen der berufsprofilgebenden Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten sind:

1. Passagierabfertigungsprozesse durchführen,
2. personalwirtschaftliche Prozesse unterstützen,
3. Marketingmaßnahmen durchführen,
4. Flugzeugabfertigungsprozesse koordinieren,
5. Gepäckermittlung durchführen und Kunden betreuen,
6. Dienstleistungen anbieten und verkaufen und
7. kaufmännische Steuerung und Kontrolle unterstützen.

(3) Die Berufsbildpositionen der integrativ zu vermittelnden Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten sind:

1. Berufsbildung sowie Arbeits- und Tarifrecht,
2. Aufbau und Organisation des Ausbildungsbetriebes,
3. Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit,
4. Umweltschutz und
5. Sicherheitsverfahren umsetzen.

§ 5

Ausbildungsplan

Die Auszubildenden haben spätestens zu Beginn der Ausbildung auf der Grundlage des Ausbildungsrahmenplans für jeden Auszubildenden und für jede Auszubildende einen Ausbildungsplan zu erstellen.

§ 6

Schriftlicher Ausbildungsnachweis

(1) Die Auszubildenden haben einen schriftlichen Ausbildungsnachweis zu führen. Dazu ist ihnen während der Ausbildungszeit Gelegenheit zu geben.

(2) Die Auszubildenden haben den Ausbildungsnachweis regelmäßig durchzusehen.

**Abschnitt 2
Zwischenprüfung**

§ 7

Ziel und Zeitpunkt

(1) Zur Ermittlung des Ausbildungsstandes ist eine Zwischenprüfung durchzuführen.

(2) Die Zwischenprüfung soll zu Beginn des zweiten Ausbildungsjahres stattfinden.

§ 8

Inhalt

Die Zwischenprüfung erstreckt sich auf

1. die im Ausbildungsrahmenplan für das erste Ausbildungsjahr genannten Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten sowie
2. den im Berufsschulunterricht zu vermittelnden Lehrstoff, soweit er den im Ausbildungsrahmenplan genannten Fertigkeiten, Kenntnissen und Fähigkeiten entspricht.

§ 9

Prüfungsbereiche

Die Zwischenprüfung findet in den folgenden Prüfungsbereichen statt:

1. Passagierprozesse und
2. Personalwirtschaft.

§ 10

Prüfungsbereich Passagierprozesse

(1) Im Prüfungsbereich Passagierprozesse soll der Prüfling nachweisen, dass er in der Lage ist,

1. passagierbezogene Anforderungen für den Check-in und für das Boarding aufzuzeigen und umzusetzen,
2. Passagiere und Passagierinnen unter Berücksichtigung der Bedürfnisse besonderer Personengruppen und soziokultureller Besonderheiten zu beraten und zu betreuen,
3. rechtliche Regelungen und Vorgaben einzuhalten sowie Standards des Luftverkehrs anzuwenden und
4. die englische Sprache situations- und berufsbezogen anzuwenden.

(2) Die Prüfungsaufgaben sollen praxisbezogen sein. Der Prüfling soll die Aufgaben schriftlich bearbeiten.

(3) Die Prüfungszeit beträgt 60 Minuten.

§ 11

Prüfungsbereich Personalwirtschaft

(1) Im Prüfungsbereich Personalwirtschaft soll der Prüfling nachweisen, dass er in der Lage ist,

1. personalwirtschaftliche Prozesse in den Bereichen Personalbeschaffung, Personalverwaltung und Personaleinsatzplanung zu unterstützen und
2. rechtliche und betriebliche Regelungen einzuhalten.

(2) Die Prüfungsaufgaben sollen praxisbezogen sein. Der Prüfling soll die Aufgaben schriftlich bearbeiten.

(3) Die Prüfungszeit beträgt 60 Minuten.

**Abschnitt 3
Abschlussprüfung**

§ 12

Ziel und Zeitpunkt

(1) Durch die Abschlussprüfung ist festzustellen, ob der Prüfling die berufliche Handlungsfähigkeit erworben hat.

(2) Die Abschlussprüfung soll am Ende der Berufsausbildung durchgeführt werden.

§ 13

Inhalt

Die Abschlussprüfung erstreckt sich auf

1. die im Ausbildungsrahmenplan genannten Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten sowie
2. den im Berufsschulunterricht zu vermittelnden Lehrstoff, soweit er den im Ausbildungsrahmenplan genannten Fertigkeiten, Kenntnissen und Fähigkeiten entspricht.

§ 14

Prüfungsbereiche

Die Abschlussprüfung findet in den folgenden Prüfungsbereichen statt:

1. Abfertigungsprozesse,
2. Luftverkehrswirtschaft,
3. Serviceleistungen sowie
4. Wirtschafts- und Sozialkunde.

§ 15

Prüfungsbereich Abfertigungsprozesse

(1) Im Prüfungsbereich Abfertigungsprozesse soll der Prüfling nachweisen, dass er in der Lage ist, komplexe Arbeitsaufträge unter Einhaltung rechtlicher Regelungen, Richtlinien und Standards des Luftverkehrs handlungsorientiert zu bearbeiten. Dabei soll er nachweisen, dass er in der Lage ist,

1. Kundenanforderungen zu ermitteln und Kunden zu beraten und zu betreuen,
2. Passagierabfertigungsvorgänge vorzubereiten und durchzuführen und dabei die Vorgaben der Fluggesellschaften einzuhalten,
3. Flugzeugabfertigungsvorgänge vorzubereiten, zu überprüfen und mit den Beteiligten zu koordinieren sowie dabei die Vorgaben der Fluggesellschaften einzuhalten und die Besonderheiten von Flugzeugtypen zu berücksichtigen,
4. die Vorgaben zur betrieblichen Sicherheit und zur Abwehr äußerer Gefahren umzusetzen und
5. die englische Sprache situations- und berufsbezogen anzuwenden.

(2) Die Prüfungsaufgaben sollen praxisbezogen sein. Der Prüfling soll die Aufgaben schriftlich bearbeiten.

(3) Die Prüfungszeit beträgt 120 Minuten.

§ 16

Prüfungsbereich Luftverkehrswirtschaft

(1) Im Prüfungsbereich Luftverkehrswirtschaft soll der Prüfling nachweisen, dass er in der Lage ist,

1. Geschäftsvorgänge zu bearbeiten und dabei Prozesse der kaufmännischen Steuerung und Kontrolle zu unterstützen,
2. die Entwicklung von Marketingmaßnahmen zu unterstützen sowie Marketingmaßnahmen umzusetzen,
3. Arbeitsprozesse im Hinblick auf die Personaleinsatzplanung zu überprüfen und zu optimieren und
4. luftverkehrsspezifische Umweltschutzerfordernisse aufzuzeigen.

(2) Die Prüfungsaufgaben sollen praxisbezogen sein. Der Prüfling soll die Aufgaben schriftlich bearbeiten.

(3) Die Prüfungszeit beträgt 60 Minuten.

§ 17

Prüfungsbereich Serviceleistungen

(1) Im Prüfungsbereich Serviceleistungen soll der Prüfling nachweisen, dass er in der Lage ist,

1. betriebliche Prozesse zu bearbeiten,
2. kunden- und serviceorientiert zu handeln und Gespräche systematisch und situationsbezogen zu führen und
3. Probleme und Vorgehensweisen zu erörtern sowie einen Lösungsweg zu entwickeln und zu begründen.

(2) Für den Nachweis nach Absatz 1 sind folgende Gebiete zugrunde zu legen:

1. Passagierabfertigung,
2. Gepäckermittlung,
3. Waren- und Dienstleistungsangebot sowie
4. Flugzeugabfertigung.

(3) Mit dem Prüfling wird eine Gesprächssimulation durchgeführt.

(4) Für die Gesprächssimulation wählt der Prüfungsausschuss zwei der in Absatz 2 genannten Gebiete aus und stellt dem Prüfling zu jedem dieser Gebiete eine praxisbezogene Aufgabe. Aus den beiden Aufgaben wählt der Prüfling eine Aufgabe zur Bearbeitung aus. Ihm ist eine Vorbereitungszeit von 15 Minuten einzuräumen.

(5) Die Gesprächssimulation dauert höchstens 20 Minuten.

§ 18

**Prüfungsbereich
Wirtschafts- und Sozialkunde**

(1) Im Prüfungsbereich Wirtschafts- und Sozialkunde soll der Prüfling nachweisen, dass er in der Lage ist, allgemeine wirtschaftliche und gesellschaftliche Zusammenhänge der Berufs- und Arbeitswelt darzustellen und zu beurteilen.

(2) Die Prüfungsaufgaben müssen praxisbezogen sein. Der Prüfling soll die Aufgaben schriftlich bearbeiten.

(3) Die Prüfungszeit beträgt insgesamt 60 Minuten.

§ 19

**Gewichtung der
Prüfungsbereiche und Anforderungen
für das Bestehen der Abschlussprüfung**

(1) Die Bewertungen der einzelnen Prüfungsbereiche sind wie folgt zu gewichten:

- | | |
|-------------------------------------|------------------|
| 1. Abfertigungsprozesse mit | 35 Prozent, |
| 2. Luftverkehrswirtschaft mit | 20 Prozent, |
| 3. Serviceleistungen mit | 35 Prozent sowie |
| 4. Wirtschafts- und Sozialkunde mit | 10 Prozent. |

(2) Die Abschlussprüfung ist bestanden, wenn die Prüfungsleistungen wie folgt bewertet worden sind:

1. im Gesamtergebnis mit mindestens „ausreichend“,

2. in mindestens drei Prüfungsbereichen mit mindestens „ausreichend“ und
3. in keinem Prüfungsbereich mit „ungenügend“.

(3) Auf Antrag des Prüflings ist die Prüfung in einem der Prüfungsbereiche „Abfertigungsprozesse“, „Luftverkehrswirtschaft“ oder „Wirtschafts- und Sozialkunde“ durch eine mündliche Prüfung von etwa 15 Minuten zu ergänzen, wenn

1. der Prüfungsbereich schlechter als mit „ausreichend“ bewertet worden ist und
2. die mündliche Ergänzungsprüfung für das Bestehen der Abschlussprüfung den Ausschlag geben kann.

Bei der Ermittlung des Ergebnisses für diesen Prüfungsbereich sind das bisherige Ergebnis und das Er-

gebnis der mündlichen Ergänzungsprüfung im Verhältnis 2:1 zu gewichten.

Abschnitt 4

Schlussvorschriften

§ 20

Inkrafttreten, Außerkrafttreten

Diese Verordnung tritt am 1. August 2017 in Kraft. Gleichzeitig tritt die Verordnung über die Berufsausbildung zum Servicekaufmann im Luftverkehr/zur Servicekauffrau im Luftverkehr vom 23. März 1998 (BGBl. I S. 611) außer Kraft.

Berlin, den 29. März 2017

Die Bundesministerin
für Wirtschaft und Energie
In Vertretung
Machnig

Anlage

(zu § 3 Absatz 1)

Ausbildungsrahmenplan
für die Berufsausbildung zum Servicekaufmann im Luftverkehr
und zur Servicekauffrau im Luftverkehr

Abschnitt A: berufsprofilgebende Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	Zeitliche Richtwerte in Monaten im	
			1. bis 12. Monat	13. bis 36. Monat
1	2	3	4	
1	Passagierabfertigungsprozesse durchführen (§ 4 Absatz 2 Nummer 1)	a) Passagiere und Passagierinnen einchecken und Gate-Abfertigung durchführen, Buchungsdaten berücksichtigen und Einreisebestimmungen einhalten b) rechtliche Regelungen, Richtlinien und Standards des Luftverkehrs sowie die Vorgaben der Fluggesellschaften einhalten und die Besonderheiten von Flugzeugtypen berücksichtigen c) Vorgaben zur betrieblichen Sicherheit (Safety) und zur Abwehr äußerer Gefahren (Security) umsetzen d) technische Einrichtungen im Zusammenhang mit dem Passagierservice nutzen e) Passagiere und Passagierinnen beraten und betreuen und die Bedürfnisse besonderer Personengruppen sowie soziokulturelle Besonderheiten berücksichtigen f) für Arbeitsprozesse in der Passagierabfertigung insbesondere die englische Sprache nutzen	4	
		g) den Abfertigungsprozess mit den Anforderungen des Qualitätsmanagements abgleichen und erforderliche Maßnahmen zur Prozessoptimierung ableiten h) im Umgang mit den Passagieren und Passagierinnen die eigene Vorgehensweise reflektieren		2
2	Personalwirtschaftliche Prozesse unterstützen (§ 4 Absatz 2 Nummer 2)	a) den Personalbeschaffungsprozess unterstützen, insbesondere bei Stellenausschreibungen und Auswahlverfahren b) Aufgaben der Personalverwaltung wahrnehmen c) Personaleinsatzplanung unter Berücksichtigung betrieblicher Rahmenbedingungen unterstützen d) rechtliche und betriebliche Regelungen einhalten e) die Planung und Organisation von Personalentwicklungsmaßnahmen unterstützen f) Personalstatistiken führen, auswerten und adressatengerecht aufbereiten g) Arbeitsprozesse im Hinblick auf die Personaleinsatzplanung reflektieren und Verbesserungen vorschlagen h) Regelungen zum Datenschutz und zur Datensicherheit bei der Bearbeitung von Mitarbeiterdaten anwenden	4	
3	Marketingmaßnahmen durchführen (§ 4 Absatz 2 Nummer 3)	a) Marketingmaßnahmen, auch in englischer Sprache, vorbereiten, durchführen und nachbereiten b) Kundengespräche vorbereiten, durchführen und nachbereiten		

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	Zeitliche Richtwerte in Monaten im	
			1. bis 12. Monat	13. bis 36. Monat
1	2	3	4	
		<ul style="list-style-type: none"> c) Kundenanforderungen analysieren und kundengerechte Lösungsvorschläge entwickeln d) Entwicklung und Vertrieb von Produkten und Serviceleistungen unter Berücksichtigung unterschiedlicher Vertriebsformen und Einhaltung rechtlicher und betrieblicher Regelungen unterstützen e) Werbeaktionen und Veranstaltungen auf Grundlage von Kunden- und Marktdaten planen, mit den Beteiligten abstimmen, organisieren und durchführen f) digitale Medien für Marketingmaßnahmen nutzen 	2	
		<ul style="list-style-type: none"> g) Sponsoring- und Kooperationsanfragen bearbeiten h) Statistiken erstellen und auswerten i) den Informationsaustausch zwischen den betrieblichen Geschäftsfeldern als Voraussetzung für ein erfolgreiches Marketing fördern und nutzen j) Arbeitsprozesse unter Berücksichtigung der Anforderungen des Qualitätsmanagements dokumentieren und analysieren und Vorschläge zur Qualitätsverbesserung ableiten k) Reklamationsgespräche situationsgerecht führen und die weitere Bearbeitung koordinieren 		2
4	Flugzeugabfertigungsprozesse koordinieren (§ 4 Absatz 2 Nummer 4)	<ul style="list-style-type: none"> a) Unterlagen zur Flugvorbereitung zusammenstellen b) Be- und Entladung von Gepäck und Fracht überwachen sowie kontrollieren, ob auf dem Vorfeld, insbesondere bei Betankung, Boarding und Reinigung, die Regeln eingehalten werden c) manuelles Load- und Trimsheet erstellen, Informationen aus Ladeanweisung sowie Load- und Trimsheet entnehmen und übermitteln und erforderliche Maßnahmen einleiten d) Abfertigungsvorgänge einleiten, überprüfen und koordinieren e) rechtliche Regelungen, Richtlinien und Standards des Luftverkehrs sowie die Vorgaben der Fluggesellschaften einhalten f) Vorgaben zur betrieblichen Sicherheit (Safety) und zur Abwehr äußerer Gefahren (Security) umsetzen g) für Arbeitsprozesse auf dem Vorfeld insbesondere die englische Sprache nutzen h) den Abfertigungsprozess mit den Anforderungen des Qualitätsmanagements abgleichen und erforderliche Maßnahmen zur Prozessoptimierung ableiten 		6
5	Gepäckermittlung durchführen und Kunden betreuen (§ 4 Absatz 2 Nummer 5)	<ul style="list-style-type: none"> a) Kundengespräche, insbesondere Reklamationsgespräche, vor- und nachbereiten b) Auskünfte zur Gepäckermittlung, auch in englischer Sprache, erteilen und Gepäckermittlung durchführen c) über Flugunregelmäßigkeiten, ihre Ursachen sowie die jeweilige Vorgehensweise und Schadensregulierung informieren und Maßnahmen einleiten d) technische Einrichtungen im Zusammenhang mit dem Gepäckservice nutzen 		6

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	Zeitliche Richtwerte in Monaten im	
			1. bis 12. Monat	13. bis 36. Monat
1	2	3	4	
		e) bei der Beratung und Betreuung von Passagieren und Passagierinnen die Bedürfnisse besonderer Personengruppen sowie soziokulturelle Besonderheiten berücksichtigen f) sichere und schnelle Routen für das Nachsenden von Gepäck planen und das Gepäck weiterleiten g) im Umgang mit den Passagieren und Passagierinnen die eigene Vorgehensweise reflektieren		
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 b) Preise und Leistungen kundenorientiert, auch unter Berücksichtigung von Kundenbindungsprogrammen, vergleichen und anbieten c) über Serviceeinrichtungen und Leistungen anderer Anbieter informieren d) unter Anwendung eines Reservierungssystems Flugpreise ermitteln, Flugscheine verkaufen und umschreiben und Erstattungen vornehmen e) Zusatzleistungen anbieten und verkaufen f) erbrachte Dienstleistungen dokumentieren und mit Kunden unter Berücksichtigung der Zahlungsbedingungen abrechnen g) Kundenkontakte herstellen und pflegen sowie die eigene Rolle als Dienstleister im Kundenkontakt reflektieren		6
7	Kaufmännische Steuerung und Kontrolle unterstützen (§ 4 Absatz 2 Nummer 7)	a) Geschäftsvorgänge bearbeiten und dabei rechtliche und betriebliche Regelungen einhalten b) Vorgänge des Zahlungsverkehrs und des Mahnwesens bearbeiten c) Belege unterscheiden, den jeweiligen Geschäftsvorgängen zuordnen und rechnerisch und sachlich prüfen d) vorbereitende Arbeiten für die Buchführung durchführen e) Bilanz- und Erfolgskennzahlen ermitteln und auswerten sowie Statistiken und Berichte erstellen		2

Abschnitt B: integrativ zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	Zeitliche Richtwerte in Monaten im	
			1. bis 12. Monat	13. bis 36. Monat
1	2	3	4	
1	Berufsbildung sowie Arbeits- und Tarifrecht (§ 4 Absatz 3 Nummer 1)	a) Bedeutung des Ausbildungsvertrages erklären, insbesondere Abschluss, Dauer und Beendigung b) gegenseitige Rechte und Pflichten aus dem Ausbildungsvertrag nennen c) Möglichkeiten der beruflichen Fortbildung nennen		

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	Zeitliche Richtwerte in Monaten im	
			1. bis 12. Monat	13. bis 36. Monat
1	2	3	4	
		d) wesentliche Teile des Arbeitsvertrages nennen e) wesentliche Bestimmungen der für den Ausbildungsbetrieb geltenden Tarifverträge nennen	während der gesamten Ausbildung	
2	Aufbau und Organisation des Ausbildungsbetriebes (§ 4 Absatz 3 Nummer 2)	a) Aufbau und Aufgaben des Ausbildungsbetriebes erläutern b) Beziehungen des Ausbildungsbetriebes und seiner Belegschaft zu Wirtschaftsorganisationen, Berufsvertretungen und Gewerkschaften nennen c) Grundlagen, Aufgaben und Arbeitsweise der betriebsverfassungs- oder personalvertretungsrechtlichen Organe des Ausbildungsbetriebes beschreiben		
3	Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit (§ 4 Absatz 3 Nummer 3)	a) Gefährdung von Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz feststellen und Maßnahmen zur Vermeidung der Gefährdung ergreifen b) berufsbezogene Arbeitsschutz- und Unfallverhütungsvorschriften anwenden c) Verhaltensweisen bei Unfällen beschreiben sowie erste Maßnahmen einleiten d) Vorschriften des vorbeugenden Brandschutzes anwenden sowie Verhaltensweisen bei Bränden beschreiben und Maßnahmen zur Brandbekämpfung ergreifen		
4	Umweltschutz (§ 4 Absatz 3 Nummer 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		
5	Sicherheitsverfahren umsetzen (§ 4 Absatz 3 Nummer 5)	a) nationale und internationale Rechtsgrundlagen einhalten b) Luftsicherheitsvorgaben umsetzen c) Vorschriften bei luftverkehrsspezifischen Notfällen einhalten sowie erste Maßnahmen einleiten und bei der Planung und Durchführung von Notfallübungen mitwirken d) Luftsicherheits-Audits vor- und nachbereiten		