

**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 selbstständiges 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 Ausbildenden 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 Ausbildenden 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<br>b) rechtliche Regelungen, Richtlinien und Standards des Luftverkehrs sowie die Vorgaben der Fluggesellschaften einhalten und die Besonderheiten von Flugzeugtypen berücksichtigen<br>c) Vorgaben zur betrieblichen Sicherheit (Safety) und zur Abwehr äußerer Gefahren (Security) umsetzen<br>d) technische Einrichtungen im Zusammenhang mit dem Passagierservice nutzen<br>e) Passagiere und Passagierinnen beraten und betreuen und die Bedürfnisse besonderer Personengruppen sowie soziokulturelle Besonderheiten berücksichtigen<br>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<br>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<br>b) Aufgaben der Personalverwaltung wahrnehmen<br>c) Personaleinsatzplanung unter Berücksichtigung betrieblicher Rahmenbedingungen unterstützen<br>d) rechtliche und betriebliche Regelungen einhalten<br>e) die Planung und Organisation von Personalentwicklungsmaßnahmen unterstützen<br>f) Personalstatistiken führen, auswerten und adressatengerecht aufbereiten<br>g) Arbeitsprozesse im Hinblick auf die Personaleinsatzplanung reflektieren und Verbesserungen vorschlagen<br>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<br>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                                  |                   |
|          |                                                                                   | c) Kundenanforderungen analysieren und kundenge-<br>rechte Lösungsvorschläge entwickeln<br>d) Entwicklung und Vertrieb von Produkten und Service-<br>leistungen unter Berücksichtigung unterschiedlicher<br>Vertriebsformen und Einhaltung rechtlicher und be-<br>trieblicher Regelungen unterstützen<br>e) Werbeaktionen und Veranstaltungen auf Grundlage<br>von Kunden- und Marktdaten planen, mit den Betei-<br>ligten abstimmen, organisieren und durchführen<br>f) digitale Medien für Marketingmaßnahmen nutzen<br>g) Sponsoring- und Kooperationsanfragen bearbeiten<br>h) Statistiken erstellen und auswerten<br>i) den Informationsaustausch zwischen den betrieb-<br>lichen Geschäftsfeldern als Voraussetzung für ein er-<br>folgreiches Marketing fördern und nutzen<br>j) Arbeitsprozesse unter Berücksichtigung der Anfor-<br>derungen des Qualitätsmanagements dokumentieren<br>und analysieren und Vorschläge zur Qualitätsverbes-<br>serung ableiten<br>k) Reklamationsgespräche situationsgerecht führen und<br>die weitere Bearbeitung koordinieren | 2                                  |                   |
|          |                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                    | 2                 |
| 4        | Flugzeugabfertigungs-<br>prozesse koordinieren<br>(§ 4 Absatz 2 Nummer 4)         | a) Unterlagen zur Flugvorbereitung zusammenstellen<br>b) Be- und Entladung von Gepäck und Fracht überwa-<br>chen sowie kontrollieren, ob auf dem Vorfeld, insbe-<br>sondere bei Betankung, Boarding und Reinigung, die<br>Regeln eingehalten werden<br>c) manuelles Load- und Trimsheet erstellen, Informati-<br>onen aus Ladeanweisung sowie Load- und Trimsheet<br>entnehmen und übermitteln und erforderliche Maß-<br>nahmen einleiten<br>d) Abfertigungsvorgänge einleiten, überprüfen und ko-<br>ordinieren<br>e) rechtliche Regelungen, Richtlinien und Standards des<br>Luftverkehrs sowie die Vorgaben der Fluggesell-<br>schaften einhalten<br>f) Vorgaben zur betrieblichen Sicherheit (Safety) und zur<br>Abwehr äußerer Gefahren (Security) umsetzen<br>g) für Arbeitsprozesse auf dem Vorfeld insbesondere die<br>englische Sprache nutzen<br>h) den Abfertigungsprozess mit den Anforderungen des<br>Qualitätsmanagements abgleichen und erforderliche<br>Maßnahmen zur Prozessoptimierung ableiten                                                       |                                    | 6                 |
| 5        | Gepäckermittlung<br>durchführen und Kunden<br>betreuen<br>(§ 4 Absatz 2 Nummer 5) | a) Kundengespräche, insbesondere Reklamationsge-<br>spräche, vor- und nachbereiten<br>b) Auskünfte zur Gepäckermittlung, auch in englischer<br>Sprache, erteilen und Gepäckermittlung durchführen<br>c) über Flugunregelmäßigkeiten, ihre Ursachen sowie<br>die jeweilige Vorgehensweise und Schadensregulie-<br>rung informieren und Maßnahmen einleiten<br>d) technische Einrichtungen im Zusammenhang mit<br>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<br>f) sichere und schnelle Routen für das Nachsenden von Gepäck planen und das Gepäck weiterleiten<br>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<br>b) Preise und Leistungen kundenorientiert, auch unter Berücksichtigung von Kundenbindungsprogrammen, vergleichen und anbieten<br>c) über Serviceeinrichtungen und Leistungen anderer Anbieter informieren<br>d) unter Anwendung eines Reservierungssystems Flugpreise ermitteln, Flugscheine verkaufen und umschreiben und Erstattungen vornehmen<br>e) Zusatzleistungen anbieten und verkaufen<br>f) erbrachte Dienstleistungen dokumentieren und mit Kunden unter Berücksichtigung der Zahlungsbedingungen abrechnen<br>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<br>b) Vorgänge des Zahlungsverkehrs und des Mahnwesens bearbeiten<br>c) Belege unterscheiden, den jeweiligen Geschäftsvorgängen zuordnen und rechnerisch und sachlich prüfen<br>d) vorbereitende Arbeiten für die Buchführung durchführen<br>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<br>b) gegenseitige Rechte und Pflichten aus dem Ausbildungsvertrag nennen<br>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<br>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<br>b) Beziehungen des Ausbildungsbetriebes und seiner Belegschaft zu Wirtschaftsorganisationen, Berufsvertretungen und Gewerkschaften nennen<br>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<br>b) berufsbezogene Arbeitsschutz- und Unfallverhütungsvorschriften anwenden<br>c) Verhaltensweisen bei Unfällen beschreiben sowie erste Maßnahmen einleiten<br>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<br>a) mögliche Umweltbelastungen durch den Ausbildungsbetrieb und seinen Beitrag zum Umweltschutz an Beispielen erklären<br>b) für den Ausbildungsbetrieb geltende Regelungen des Umweltschutzes anwenden<br>c) Möglichkeiten der wirtschaftlichen und umweltschonenden Energie- und Materialverwendung nutzen<br>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<br>b) Luftsicherheitsvorgaben umsetzen<br>c) Vorschriften bei luftverkehrsspezifischen Notfällen einhalten sowie erste Maßnahmen einleiten und bei der Planung und Durchführung von Notfallübungen mitwirken<br>d) Luftsicherheits-Audits vor- und nachbereiten                                                                                                                                                                                                  | 2                                  |                   |