

Sachliche und zeitliche Gliederung der Berufsausbildung

Anlage zum Berufsausbildungsvertrag

Ausbildungsbetrieb:

Verantwortlicher
Ausbilder:

Auszubildender:

Ausbildungsberuf: **Servicekaufmann im Luftverkehr/
Servicekauffrau im Luftverkehr**

Die sachliche und zeitliche Gliederung der zu vermittelnden Kenntnisse und Fertigkeiten laut Ausbildungsrahmenplan der Ausbildungsverordnung ist auf den folgenden Seiten niedergelegt.

Der zeitliche Anteil des gesetzlichen bzw. tariflichen Urlaubsanspruches, des Berufsschulunterrichtes und der Zwischen- und Abschlußprüfung des Auszubildenden ist in den einzelnen Ausbildungszeiträumen enthalten.

Änderungen des Zeitumfanges und des Zeitablaufes aus betrieblich oder schulisch bedingten Gründen oder aus Gründen in der Person des Auszubildenden bleiben vorbehalten.

Weicht aufgrund der vertraglichen Vereinbarung die Ausbildungszeit von der in der Ausbildungsordnung vorgegebenen Ausbildungsdauer ab, werden die in diesem Plan aufgeführten Fertigkeiten und Kenntnisse in sinngemäßer Anwendung des zeitlichen Gliederungsplanes vermittelt.

Auszubildende/r:.....
Unterschrift

Gesetzlicher Vertreter
des/der Auszubildenden:
Unterschrift

.....
Datum

.....
Firmenstempel/Unterschrift

1. Ausbildungsjahr

Lfd. Nr. Berufsbild (§ 3)	Teile des Ausbildungsberufsbildes, die schwerpunktmäßig zu vermitteln sind bzw. deren Vermittlung fortzuführen ist	Vermittlung/Fortführung vorgesehen von – bis
	Zeitraumen 2–4 Monate	
1.1	Aufgaben, Struktur und Rechtsform
1.2	Berufsbildung
1.3	Personalwesen, arbeits- und sozialrechtliche Vorschriften
1.4	Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit
1.5	Umweltschutz
	Zeitraumen 3–5 Monate	
5.1	Vertrieb und Verkauf
	in Verbindung mit den Fertigkeiten und Kenntnissen der Berufsbildpositionen	
2.1	Arbeitsorganisation, Lernziele a, c, e und f	
2.2	Funktion und Wirkung von Informations- und Kommunikationssystemen, Lernziele a und c	
2.3	Datenschutz und Datensicherheit	
4.1	Gestalten von Kundenbeziehungen, Lernziele a bis c	
	Zeitraumen 4–6 Monate	
5.2	Sicherheitseinrichtungen und -verfahren
5.3	Passagierservice, Lernziel a
	in Verbindung mit den Fertigkeiten und Kenntnissen der Berufsbildpositionen	
4.2	Anwenden von Fremdsprachen bei Fachaufgaben, Lernziele a und b	
4.3	Selbststeuerung, Lernziele a und b	
	<i>Im Zusammenhang damit ist die Vermittlung der Fertigkeiten und Kenntnisse der nachfolgenden Berufsbildpositionen fortzuführen:</i>	
2.2	<i>Funktion und Wirkung von Informations- und Kommunikationssystemen, Lernziel a</i>	

2. Ausbildungsjahr

Lfd. Nr. Berufsbild (§ 3)	Teile des Ausbildungsberufsbildes, die schwerpunktmäßig zu vermitteln sind bzw. deren Vermittlung fortzuführen ist	Vermittlung/Fortführung vorgesehen von – bis
	Zeitraumen 3–5 Monate	
5.5	Flugzeugabfertigung in Verbindung mit den Fertigkeiten und Kenntnissen der Berufsbildpositionen
4.2	Anwenden von Fremdsprachen bei Fachaufgaben, Lernziel c	
4.3	Selbststeuerung, Lernziel c <i>Im Zusammenhang damit ist die Vermittlung der Fertigkeiten und Kenntnisse der nachfolgenden Berufsbildpositionen fortzuführen:</i>	
1.4	Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit	
2.2	Funktion und Wirkung von Informations- und Kommunikationssystemen, Lernziel c	
4.3	Selbststeuerung, Lernziele a und b	
5.2	Sicherheitseinrichtungen und -verfahren	
5.3	Passagierservice, Lernziel a	
	Zeitraumen 4–6 Monate	
5.3	Passagierservice, Lernziele b bis f
5.4	Gepäckservice
	in Verbindung mit den Fertigkeiten und Kenntnissen der Berufsbildpositionen	
2.1	Arbeitsorganisation, Lernziel b	
4.1	Gestalten von Kundenbeziehungen, Lernziel g	
4.4	Teamarbeit <i>Im Zusammenhang damit ist die Vermittlung der Fertigkeiten und Kenntnisse der nachfolgenden Berufsbildpositionen fortzuführen:</i>	
2.2	Funktion und Wirkung von Informations- und Kommunikationssystemen, Lernziel c	
2.3	Datenschutz und Datensicherheit	
4.1	Gestalten von Kundenbeziehungen, Lernziele a bis c	
4.2	Anwenden von Fremdsprachen bei Fachaufgaben, Lernziele a bis c	
	Zeitraumen 2–4 Monate	
6.3	Zahlungsverkehr und Buchführung, Lernziele a und b in Verbindung mit den Fertigkeiten und Kenntnissen der Berufsbildposition
2.2	Funktion und Wirkung von Informations- und Kommunikationssystemen, Lernziel b <i>Im Zusammenhang damit ist die Vermittlung der Fertigkeiten und Kenntnisse der nachfolgenden Berufsbildpositionen fortzuführen:</i>	
2.1	Arbeitsorganisation, Lernziel c	
2.2	Funktion und Wirkung von Informations- und Kommunikationssystemen, Lernziel c	
5.1	Vertrieb und Verkauf, Lernziel b	

3. Ausbildungsjahr

Lfd. Nr. Berufsbild (§ 3)	Teile des Ausbildungsberufsbildes, die schwerpunktmäßig zu vermitteln sind bzw. deren Vermittlung fortzuführen ist	Vermittlung/Fortführung vorgesehen von – bis
	Zeitraumen 2–4 Monate	
6.1	Planen und Steuern des Mitteleinsatzes in Verbindung mit den Fertigkeiten und Kenntnissen der Berufsbildpositionen
2.1	Arbeitsorganisation, Lernziel d	
2.2	Funktion und Wirkung von Informations- und Kommunikationssystemen, Lernziel d <i>Im Zusammenhang damit ist die Vermittlung der Fertigkeiten und Kenntnisse der nachfolgenden Berufsbildpositionen fortzuführen:</i>	
2.1	Arbeitsorganisation, Lernziele c und f	
1.3	Personalwesen, arbeits- und sozialrechtliche Vorschriften	
	Zeitraumen 3–5 Monate	
6.2	Controlling im Servicebereich
6.3	Zahlungsverkehr und Buchführung, Lernziele c bis e
	<i>Im Zusammenhang damit ist die Vermittlung der Fertigkeiten und Kenntnisse der nachfolgenden Berufsbildpositionen fortzuführen:</i>	
2.1	Arbeitsorganisation, Lernziele c und f	
2.3	Datenschutz und Datensicherheit	
	Zeitraumen 4–6 Monate	
3	Marketing und Qualitätsmanagement
4.1	Gestalten von Kundenbeziehungen, Lernziele d bis f und h
	<i>Im Zusammenhang damit ist die Vermittlung der Fertigkeiten und Kenntnisse der nachfolgenden Berufsbildpositionen fortzuführen:</i>	
4.1	Gestalten von Kundenbeziehungen, Lernziele a bis c	
4.2	Anwenden von Fremdsprachen bei Fachaufgaben, Lernziele a und b	
4.3	Selbststeuerung	
4.4	Teamarbeit	
5.2	Sicherheitseinrichtungen und -verfahren	
	<i>Die Fertigkeiten und Kenntnisse der nachfolgenden Berufsbildposition ist zu vertiefen:</i>	
5.3	Passagierservice	

Kenntnisse und Fertigkeiten laut sachlicher Gliederung der Berufsausbildung

Lfd. Nr.	Zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse	Position vermittelt im Ausbildungsjahr		
		1	2	3
1	Der Ausbildungsbetrieb			
1.1	Aufgaben, Struktur und Rechtsform	<input type="checkbox"/>		
	a) Zielsetzung, Geschäftsfelder, Aktivitäten sowie Stellung des Ausbildungsbetriebes am Markt darstellen	<input type="checkbox"/>		
	b) Rechtsform des Ausbildungsbetriebes erläutern	<input type="checkbox"/>		
	c) Bedeutung der Zusammenarbeit im Bereich von Transportleistungen für den Ausbildungsbetrieb herausstellen	<input type="checkbox"/>		
	d) Struktur des ausbildenden Betriebes darstellen	<input type="checkbox"/>		
	e) Zusammenarbeit mit Behörden, Wirtschaftsorganisationen und Berufsvertretungen darstellen	<input type="checkbox"/>		
1.2	Berufsbildung			
	a) Inhalte des Ausbildungsvertrages, insbesondere die Rechte und Pflichten des Auszubildenden und des Ausbildenden, beschreiben	<input type="checkbox"/>		
	b) Zusammenhang zwischen der Ausbildungsordnung und dem betrieblichen Ausbildungsplan darstellen	<input type="checkbox"/>		
	c) den Zusammenhang lebenslangen Lernens mit der persönlichen und beruflichen Entwicklung begründen	<input type="checkbox"/>		
1.3	Personalwesen, arbeits- und sozialrechtliche Vorschriften			
	a) Aufgaben des betrieblichen Personalwesens beschreiben	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
	b) die für das Arbeitsverhältnis geltenden betrieblichen arbeits- und sozialrechtlichen Bestimmungen sowie tarifliche Regelungen beschreiben	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
	c) Mitbestimmungs- und Mitwirkungsrechte betriebsverfassungsrechtlicher und personalvertretungsrechtlicher Organe erklären	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
	d) Bestandteile von Entgeltabrechnungen beschreiben und Nettoentgelt ermitteln	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
	e) Nachweise für Personaleinsatzplanung und Arbeitszeiterfassung führen	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
1.4	Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit			
	a) Gefährdung von Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz feststellen und Maßnahmen zu ihrer Vermeidung ergreifen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	b) berufsbezogene Arbeitsschutz- und Unfallverhütungsvorschriften anwenden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	c) Verhaltensweisen bei Unfällen beschreiben sowie erste Maßnahmen einleiten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	d) Vorschriften des vorbeugenden Brandschutzes anwenden; Verhaltensweisen bei Bränden beschreiben und Maßnahmen zur Brandbekämpfung ergreifen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
1.5	Umweltschutz			
	Zur Vermeidung betriebsbedingter Umweltbelastungen im beruflichen Einwirkungsbereich beitragen, insbesondere			
	a) mögliche Umweltbelastungen durch den Ausbildungsbetrieb und seinen Beitrag zum Umweltschutz an Beispielen erklären	<input type="checkbox"/>		
	b) für den Ausbildungsbetrieb geltende Regelungen des Umweltschutzes anwenden	<input type="checkbox"/>		
	c) Möglichkeiten der wirtschaftlichen und umweltschonenden Energie- und Materialverwendung nutzen	<input type="checkbox"/>		
	d) Abfälle vermeiden; Stoffe und Materialien einer umweltschonenden Entsorgung zuführen	<input type="checkbox"/>		

Lfd. Nr.	Zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse	Position vermittelt im Ausbildungsjahr		
		1	2	3
2	Arbeitsorganisation, Informations- und Kommunikationssysteme			
2.1	Arbeitsorganisation			
	a) die Zusammenarbeit zwischen den einzelnen Organisationseinheiten beschreiben, insbesondere Informationsflüsse und Entscheidungsprozesse darstellen	<input type="checkbox"/>		
	b) Möglichkeiten der Arbeitsplatz- und Arbeitsraumgestaltung unter Berücksichtigung ergonomischer Grundsätze am Beispiel eines Arbeitsplatzes darstellen		<input type="checkbox"/>	
	c) betriebliche Arbeits- und Organisationsmittel handhaben und wirtschaftlich einsetzen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	d) Lern- und Arbeitstechniken, insbesondere Methoden der Projektarbeit, aufgabenorientiert anwenden			<input type="checkbox"/>
	e) Aufgaben strukturieren	<input type="checkbox"/>		
	f) Schriftverkehr durchführen, Berichte und Protokolle anfertigen	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
2.2	Funktion und Wirkung von Informations- und Kommunikationssystemen			
	a) Informationsquellen, insbesondere Dokumentationen und Handbücher, nutzen	<input type="checkbox"/>		
	b) Informationen und Daten erfassen und verarbeiten sowie für das Zusammenwirken betrieblicher Funktionsbereiche einsetzen		<input type="checkbox"/>	
	c) Informations- und Kommunikationssysteme aufgabenorientiert einsetzen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	d) Auswirkungen des Einsatzes von Informations- und Kommunikationssystemen auf Arbeitsorganisation, Arbeitsbedingungen und Arbeitsanforderungen an Beispielen des Ausbildungsbetriebes beschreiben		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.3	Datenschutz und Datensicherheit			
	a) Regelungen zum Datenschutz anwenden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	b) Daten sichern, Datenpflege und Datensicherung begründen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	Marketing und Qualitätsmanagement			
	a) die Wirkungen von Markt- und Wettbewerbsbedingungen sowie die Rahmenbedingungen des Weltluftverkehrs auf das Angebot des Ausbildungsbetriebes begründen			<input type="checkbox"/>
	b) die im Ausbildungsbetrieb eingesetzten Marketingmaßnahmen von denen der Mitbewerber unterscheiden			<input type="checkbox"/>
	c) Kundenwünsche erfassen und dokumentieren			<input type="checkbox"/>
	d) an der Produktgestaltung mitwirken			<input type="checkbox"/>
	e) an Betriebsvergleichen mitwirken			<input type="checkbox"/>
	f) bei der Erstellung und Auswertung von Statistiken mitwirken			<input type="checkbox"/>
	g) Marketinginstrumente des Ausbildungsbetriebes zur Kundenbindung anwenden			<input type="checkbox"/>
	h) bei Erfolgskontrollen von verkaufsfördernden Maßnahmen mitwirken			<input type="checkbox"/>
	i) Instrumente der Qualitätssicherung des Ausbildungsbetriebes anwenden			<input type="checkbox"/>

Lfd. Nr.	Zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse	Position vermittelt im Ausbildungsjahr		
		1	2	3
4	Kommunikation und Kooperation			
4.1	Gestalten von Kundenbeziehungen			
	a) Service-Grundsätze des Ausbildungsbetriebes anwenden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	b) situations- und zielgruppenorientierte Auskünfte geben und aktiv Hilfe anbieten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	c) individuelle Kundenerwartungen ermitteln und die Serviceleistungen entsprechend ausrichten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	d) häufige Konfliktsituationen analysieren und Problemlösungsmöglichkeiten aufzeigen			<input type="checkbox"/>
	e) zur Vermeidung von Kommunikationsstörungen beitragen			<input type="checkbox"/>
	f) den kulturellen Hintergrund des Kunden bei der Kommunikation berücksichtigen			<input type="checkbox"/>
	g) Kunden bei Leistungsstörungen informieren und Lösungsalternativen aufzeigen		<input type="checkbox"/>	
	h) Reklamationen bearbeiten			<input type="checkbox"/>
4.2	Anwenden von Fremdsprachen bei Fachaufgaben			
	a) Fachsprache anwenden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	b) englische Standardtexte anwenden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	c) Auskünfte in einer Fremdsprache erteilen		<input type="checkbox"/>	
4.3	Selbststeuerung			
	a) Auswirkungen des persönlichen Erscheinungsbildes und Verhaltens auf Kunden darstellen und begründen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	b) das eigene Auftreten und Verhalten im Umgang mit Kunden bewerten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	c) Möglichkeiten zur Streßreduzierung anwenden und Maßnahmen für den Umgang mit besonderen physischen und psychischen Belastungen ergreifen		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.4	Teamarbeit			
	a) Aufgaben im Team planen, entsprechend den individuellen Fähigkeiten aufteilen, Zusammenarbeit aktiv gestalten		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	b) Aufgaben im Team bearbeiten, Ergebnisse abstimmen und auswerten		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	c) Konflikte als Chance für verbesserte Kommunikation und Kooperation erläutern		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	Dienstleistungen			
5.1	Vertrieb und Verkauf			
	a) Kunden über Dienstleistungen des Ausbildungsbetriebes unter Berücksichtigung luftverkehrsgeographischer Gegebenheiten beraten	<input type="checkbox"/>		
	b) verkaufsunterstützende Systeme einsetzen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	c) Preise ermitteln	<input type="checkbox"/>		
	d) Waren und Dienstleistungen des Ausbildungsbetriebes anbieten, verkaufen und Dokumente ausstellen	<input type="checkbox"/>		
	e) über Serviceeinrichtungen und Leistungen anderer Anbieter informieren	<input type="checkbox"/>		

Lfd. Nr.	Zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse	Position vermittelt im Ausbildungsjahr		
		1	2	3
5.2	Sicherheitseinrichtungen und -verfahren			
	a) Kunden über Sicherheitseinrichtungen und -verfahren informieren	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	b) Kunden die technische Bedienung von Sicherheitseinrichtungen des Ausbildungsbetriebes erklären	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	c) technische Sicherheitseinrichtungen am Arbeitsplatz kontrollieren, bei Störungen notwendige Maßnahmen zur Mängelbeseitigung einleiten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	d) Sicherheitseinrichtungen und -verfahren des Ausbildungsbetriebes anwenden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	e) Notfallmaßnahmen in Gefahrensituationen einleiten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.3	Passagierservice			
	a) Flugdokumente als Informationsquelle nutzen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	b) technische Einrichtungen im Zusammenhang mit dem Passagierservice nutzen		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	c) gastronomische Grundsätze anwenden		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	d) Passagier-Check-in durchführen		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	e) Gate-Abfertigung durchführen		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	f) besondere Personengruppen betreuen		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.4	Gepäckservice			
	a) Gepäck annehmen und ausgeben		<input type="checkbox"/>	
	b) technische Einrichtungen im Zusammenhang mit dem Gepäckservice nutzen		<input type="checkbox"/>	
	c) Gepäckermittlung durchführen		<input type="checkbox"/>	
	d) Schadensregulierung bearbeiten		<input type="checkbox"/>	
5.5	Flugzeugabfertigung			
	a) Abfertigungsvorgänge unter Berücksichtigung der Abläufe bei der Flugzeugabfertigung koordinieren		<input type="checkbox"/>	
	b) Unterlagen zur Flugvorbereitung zusammenstellen		<input type="checkbox"/>	
	c) Ladeanweisungen erstellen und einsetzen		<input type="checkbox"/>	
	d) Load- und Trimsheet erstellen		<input type="checkbox"/>	
	e) Gegebenheiten unterschiedlicher Flugzeugtypen berücksichtigen		<input type="checkbox"/>	
6	Steuerung und Kontrolle			
6.1	Planen und Steuern des Mitteleinsatzes			
	a) flugplan- und servicerelevante Informationen zusammenstellen			<input type="checkbox"/>
	b) Tagesvorausplanung des Mitteleinsatzes erstellen			<input type="checkbox"/>
	c) einen Dienst- und Schichtplan erstellen			<input type="checkbox"/>
	d) an der Anpassung des Personal- und Mitteleinsatzes im laufenden Betrieb und bei Leistungsstörungen mitwirken			<input type="checkbox"/>
	e) Serviceeinrichtungen disponieren und Verfahrensalternativen bei Leistungsstörungen aufzeigen			<input type="checkbox"/>
	f) Passagierströme im jeweiligen Zuständigkeitsbereich lenken			<input type="checkbox"/>

Lfd. Nr.	Zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse	Position vermittelt im Ausbildungsjahr		
		1	2	3
6.2	Controlling im Servicebereich			
	a) die Aufgaben des Controllings als Informations- und Steuerungsinstrument an betrieblichen Beispielen erläutern			<input type="checkbox"/>
	b) Notwendigkeit einer laufenden Kontrolle der Wirtschaftlichkeit der betrieblichen Leistungen begründen			<input type="checkbox"/>
	c) Aufwendungen und Erträge von erbrachten Serviceleistungen darstellen und bewerten			<input type="checkbox"/>
	d) an Aufgaben des kaufmännischen Berichtswesens mitwirken			<input type="checkbox"/>
6.3	Zahlungsverkehr und Buchführung			
	a) Kassenabrechnungen durchführen		<input type="checkbox"/>	
	b) Zahlungsvorgänge unter Berücksichtigung von Fremdwährungen bearbeiten		<input type="checkbox"/>	
	c) Erstattungen bearbeiten			<input type="checkbox"/>
	d) Rechnungswesen als Instrument kaufmännischer Steuerung und Kontrolle an Beispielen des Ausbildungsbetriebes begründen			<input type="checkbox"/>
	e) vorbereitende Arbeiten für die Buchhaltung durchführen			<input type="checkbox"/>

Am Ende eines jeden Ausbildungsabschnittes soll der Ausbilder zusammen mit dem Auszubildenden alle Positionen der Liste durchgehen. Positionen, die dem Auszubildenden **gründlich erklärt** worden sind und die er – wo es sich um Tätigkeiten handelt – aufgrund dieser Unterweisung **geübt** hat, erhalten in den dafür vorgesehenen kleinen Kästchen der entsprechenden Spalte **ein Kreuz**.

Danach bestätigen **Ausbilder** und **Auszubildender** durch ihr Handzeichen, daß die angekreuzten Positionen tatsächlich vermittelt worden sind.

Angekreuzte Positionen vermittelt:

Ausbilder:

Auszubildender: