



Industrie- und Handelskammer
zu Dortmund

Servicekaufmann im Luftverkehr Servicekauffrau im Luftverkehr

Ausbildungsrahmenplan

Zu vermittelnde Fähigkeiten und Kenntnisse

Zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse - sachliche Gliederung -

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse
1	2	3
1	Der Ausbildungsbetrieb (§ 3 Nr. 1)	
1.1	Aufgaben, Struktur und Rechtsform (§ 3 Nr. 1.1)	<ul style="list-style-type: none"> a) Zielsetzung, Geschäftsfelder, Aktivitäten sowie Stellung des Ausbildungsbetriebes am Markt darstellen b) Rechtsform des Ausbildungsbetriebes erläutern c) Bedeutung der Zusammenarbeit im Bereich von Transportleistungen für den Ausbildungsbetrieb herausstellen d) Struktur des ausbildenden Betriebes darstellen e) Zusammenarbeit mit Behörden, Wirtschaftsorganisationen und Berufsvertretungen darstellen
1.2	Berufsbildung (§ 3 Nr. 1.2)	<ul style="list-style-type: none"> a) Inhalte des Ausbildungsvertrages, insbesondere die Rechte und Pflichten des Auszubildenden und des Ausbildenden, beschreiben b) Zusammenhang zwischen der Ausbildungsordnung und dem betrieblichen Ausbildungsplan darstellen c) den Zusammenhang lebenslangen Lernens mit der persönlichen und beruflichen Entwicklung begründen
1.3	Personalwesen, arbeits- und sozialrechtliche Vorschriften (§ 3 Nr. 1.3)	<ul style="list-style-type: none"> a) Aufgaben des betrieblichen Personalwesens beschreiben b) die für das Arbeitsverhältnis geltenden betrieblichen arbeits- und sozialrechtlichen Bestimmungen sowie tarifliche Regelungen beschreiben c) Mitbestimmungs- und Mitwirkungsrechte betriebsverfassungsrechtlicher und personalvertretungsrechtlicher Organe erklären d) Bestandteile von Entgeltabrechnungen beschreiben und Nettoentgelt ermitteln e) Nachweise für Personaleinsatzplanung und Arbeitszeiterfassung führen

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse
1	2	3
1.4	Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit (§ 3 Nr. 1.4)	a) Gefährdung von Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz feststellen und Maßnahmen zu ihrer Vermeidung ergreifen b) berufsbezogene Arbeitsschutz- und Unfallverhütungsvorschriften anwenden c) Verhaltensweisen bei Unfällen beschreiben sowie erste Maßnahmen einleiten d) Vorschriften des vorbeugenden Brandschutzes anwenden; Verhaltensweisen bei Bränden beschreiben und Maßnahmen zur Brandbekämpfung ergreifen
1.5	Umweltschutz (§ 3 Nr. 1.5)	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; Stoffe und Materialien einer umweltschonenden Entsorgung zuführen
2	Arbeitsorganisation, Informations- und Kommunikationssysteme (§ 3 Nr. 2)	
2.1	Arbeitsorganisation (§ 3 Nr. 2.1)	a) die Zusammenarbeit zwischen den einzelnen Organisationseinheiten beschreiben, insbesondere Informationsflüsse und Entscheidungsprozesse darstellen b) Möglichkeiten der Arbeitsplatz- und Arbeitsraumgestaltung unter Berücksichtigung ergonomischer Grundsätze am Beispiel eines Arbeitsplatzes darstellen c) betriebliche Arbeits- und Organisationsmittel handhaben und wirtschaftlich einsetzen

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse
1	2	3
		d) Lern- und Arbeitstechniken, insbesondere Methoden der Projektarbeit, aufgabenorientiert anwenden e) Aufgaben strukturieren f) Schriftverkehr durchführen, Berichte und Protokolle anfertigen
2.2	Funktion und Wirkung von Informations- und Kommunikationssystemen (§ 3 Nr. 2.2)	a) Informationsquellen, insbesondere Dokumentationen und Handbücher, nutzen b) Informationen und Daten erfassen und verarbeiten sowie für das Zusammenwirken betrieblicher Funktionsbereiche einsetzen c) Informations- und Kommunikationssysteme aufgabenorientiert einsetzen d) Auswirkungen des Einsatzes von Informations- und Kommunikationssystemen auf Arbeitsorganisation, Arbeitsbedingungen und Arbeitsanforderungen an Beispielen des Ausbildungsbetriebes beschreiben
2.3	Datenschutz und Datensicherheit (§ 3 Nr. 2.3)	a) Regelungen zum Datenschutz anwenden b) Daten sichern, Datenpflege und Datensicherung begründen
3	Marketing und Qualitätsmanagement (§ 3 Nr. 3)	a) die Wirkungen von Markt- und Wettbewerbsbedingungen sowie die Rahmenbedingungen des Weltluftverkehrs auf das Angebot des Ausbildungsbetriebes begründen b) die im Ausbildungsbetrieb eingesetzten Marketingmaßnahmen von denen der Mitbewerber unterscheiden c) Kundenwünsche erfassen und dokumentieren d) an der Produktgestaltung mitwirken e) an Betriebsvergleichen mitwirken f) bei der Erstellung und Auswertung von Statistiken mitwirken g) Marketinginstrumente des Ausbildungsbetriebes zur Kundenbindung anwenden h) bei Erfolgskontrollen von verkaufsfördernden Maßnahmen mitwirken i) Instrumente der Qualitätssteuerung des Ausbildungsbetriebes anwenden

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse
1	2	3
4	Kommunikation und Kooperation (§ 3 Nr. 4)	
4.1	Gestalten von Kundenbeziehungen (§ 3 Nr. 4.1)	a) Service-Grundsätze des Ausbildungsbetriebes anwenden b) situations- und zielgruppenorientierte Auskünfte geben und aktiv Hilfe anbieten c) individuelle Kundenerwartungen ermitteln und die Serviceleistungen entsprechend ausrichten d) häufige Konfliktsituationen analysieren und Problemlösungsmöglichkeiten aufzeigen e) zur Vermeidung von Kommunikationsstörungen beitragen f) den kulturellen Hintergrund des Kunden bei der Kommunikation berücksichtigen g) Kunden bei Leistungsstörungen informieren und Lösungsalternativen aufzeigen h) Reklamationen bearbeiten
4.2	Anwenden von Fremdsprachen bei Fachaufgaben (§ 3 Nr. 4.2)	a) Fachsprache anwenden b) englische Standardtexte anwenden c) Auskünfte in einer Fremdsprache erteilen
4.3	Selbststeuerung (§ 3 Nr. 4.3)	a) Auswirkungen des persönlichen Erscheinungsbildes und Verhaltens auf Kunden darstellen und begründen b) das eigene Auftreten und Verhalten im Umgang mit Kunden bewerten c) Möglichkeiten zur Streßreduzierung anwenden und Maßnahmen für den Umgang mit besonderen physischen und psychischen Belastungen ergreifen
4.4	Teamarbeit (§ 3 Nr. 4.4)	a) Aufgaben im Team planen, entsprechend den individuellen Fähigkeiten aufteilen, Zusammenarbeit aktiv gestalten b) Aufgaben im Team bearbeiten, Ergebnisse abstimmen und auswerten c) Konflikte als Chance für verbesserte Kommunikation und Kooperation erläutern

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse
1	2	3
5	Dienstleistungen (§ 3 Nr. 5)	
5.1	Vertrieb und Verkauf (§ 3 Nr. 5.1)	<ul style="list-style-type: none"> a) Kunden über Dienstleistungen des Ausbildungsbetriebes unter Berücksichtigung luftverkehrsgeographischer Gegebenheiten beraten b) verkaufsunterstützende Systeme einsetzen c) Preise ermitteln d) Waren und Dienstleistungen des Ausbildungsbetriebes anbieten, verkaufen und Dokumente ausstellen e) über Serviceeinrichtungen und Leistungen anderer Anbieter informieren
5.2	Sicherheitseinrichtungen und -verfahren (§ 3 Nr. 5.2)	<ul style="list-style-type: none"> a) Kunden über Sicherheitseinrichtungen und -verfahren informieren b) Kunden die technische Bedienung von Sicherheitseinrichtungen des Ausbildungsbetriebes erklären c) technische Sicherheitseinrichtungen am Arbeitsplatz kontrollieren, bei Störungen notwendige Maßnahmen zur Mängelbeseitigung einleiten d) Sicherheitseinrichtungen und -verfahren des Ausbildungsbetriebes anwenden e) Notfallmaßnahmen in Gefahrensituationen einleiten
5.3	Passagierservice (§ 3 Nr. 5.3)	<ul style="list-style-type: none"> a) Flugdokumente als Informationsquelle nutzen b) technische Einrichtungen im Zusammenhang mit dem Passagierservice nutzen c) gastronomische Grundsätze anwenden d) Passagier-Check-in durchführen e) Gate-Abfertigung durchführen f) besondere Personengruppen betreuen
5.4	Gepäckservice (§ 3 Nr. 5.4)	<ul style="list-style-type: none"> a) Gepäck annehmen und ausgeben b) technische Einrichtungen im Zusammenhang mit dem Gepäckservice nutzen c) Gepäckermittlung durchführen d) Schadensregulierung bearbeiten

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse
1	2	3
5.5	Flugzeugabfertigung (§ 3 Nr. 5.5)	a) Abfertigungsvorgänge unter Berücksichtigung der Abläufe bei der Flugzeugabfertigung koordinieren b) Unterlagen zur Flugvorbereitung zusammenstellen c) Ladeanweisungen erstellen und einsetzen d) Load- und Trimsheet erstellen e) Gegebenheiten unterschiedlicher Flugzeugtypen berücksichtigen
6	Steuerung und Kontrolle (§ 3 Nr. 6)	
6.1	Planen und Steuern des Mitteleinsatzes (§ 3 Nr. 6.1)	a) flugplan- und servicerelevante Informationen zusammenstellen b) Tagesvorausplanung des Mitteleinsatzes erstellen c) einen Dienst- und Schichtplan erstellen d) an der Anpassung des Personal- und Mitteleinsatzes im laufenden Betrieb und bei Leistungsstörungen mitwirken e) Serviceeinrichtungen disponieren und Verfahrensalternativen bei Leistungsstörungen aufzeigen f) Passagierströme im jeweiligen Zuständigkeitsbereich lenken
6.2	Controlling im Servicebereich (§ 3 Nr. 6.2)	a) die Aufgaben des Controllings als Informations- und Steuerungsinstrument an betrieblichen Beispielen erläutern b) Notwendigkeit einer laufenden Kontrolle der Wirtschaftlichkeit der betrieblichen Leistungen begründen c) Aufwendungen und Erträge von erbrachten Serviceleistungen darstellen und bewerten d) an Aufgaben des kaufmännischen Berichtswesens mitwirken
6.3	Zahlungsverkehr und Buchführung (§ 3 Nr. 6.3)	a) Kassenabrechnungen durchführen b) Zahlungsvorgänge unter Berücksichtigung von Fremdwährungen bearbeiten c) Erstattungen bearbeiten

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse
1	2	3
		d) Rechnungswesen als Instrument kaufmännischer Steuerung und Kontrolle an Beispielen des Ausbildungsbetriebes begründen e) vorbereitende Arbeiten für die Buchhaltung durchführen