

RAHMENLEHRPLAN

für den Ausbildungsberuf

Servicekaufmann / Servicekauffrau im Luftverkehr

(Beschluß der Kultusministerkonferenz vom 30.01.1998)

Teil I: Vorbemerkungen

Dieser Rahmenlehrplan für den berufsbezogenen Unterricht der Berufsschule ist durch die ständige Konferenz der Kultusminister und -senatoren der Länder (KMK) beschlossen worden. Der Rahmenlehrplan ist mit der entsprechenden Ausbildungsordnung des Bundes (erlassen vom Bundesministerium für Wirtschaft im Einvernehmen mit dem Bundesministerium für Bildung, Wissenschaft, Forschung und Technologie) abgestimmt. Das Abstimmungsverfahren ist durch das "Gemeinsame Ergebnisprotokoll vom 30. Mai 1972" geregelt.

Der Rahmenlehrplan baut grundsätzlich auf dem Hauptschulabschluß auf und beschreibt Mindestanforderungen.

Auf der Grundlage der Ausbildungsordnung und des Rahmenlehrplans, die Ziele und Inhalte der Berufsausbildung regeln, werden die Abschlußqualifikationen in einem anerkannten Ausbildungsberuf sowie - in Verbindung mit Unterricht in weiteren Fächern - der Abschluß der Berufsschule vermittelt. Damit werden wesentliche Voraussetzungen für eine qualifizierte Beschäftigung sowie für den Eintritt in schulische und berufliche Fort- und Weiterbildungsgänge geschaffen.

Der Rahmenlehrplan enthält keine methodischen Vorgaben für den Unterricht. Selbständiges und verantwortungsbewußtes Denken und Handeln wird vorzugsweise in solchen Unterrichtsformen vermittelt, in denen es Teil des methodischen Gesamtkonzeptes ist. Dabei kann grundsätzlich jedes methodische Vorgehen zur Erreichung dieses Zieles beitragen; Methoden, welche die Handlungskompetenz unmittelbar fördern, sind besonders geeignet und sollten deshalb in der Unterrichtsgestaltung angemessen berücksichtigt werden.

Die Länder übernehmen den Rahmenlehrplan unmittelbar oder setzen ihn in eigene Lehrpläne um. Im zweiten Fall achten sie darauf, daß das im Rahmenlehrplan berücksichtigte Ergebnis der fachlichen und zeitlichen Abstimmung mit der jeweiligen Ausbildungsordnung erhalten bleibt.

Teil II: Bildungsauftrag der Berufsschule

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

Die Berufsschule ist dabei ein eigenständiger Lernort. Sie arbeitet als gleichberechtigter Partner mit den anderen an der Berufsausbildung Beteiligten zusammen. Sie hat die Aufgabe, den Schülerinnen und Schülern berufliche und allgemeine Lerninhalte unter besonderer Berücksichtigung der Anforderungen der Berufsausbildung zu vermitteln.

Die Berufsschule hat eine berufliche Grund- und Fachbildung zum Ziel und erweitert die vorher erworbene allgemeine Bildung. Damit will sie zur Erfüllung der Aufgaben im Beruf sowie zur Mitgestaltung der Arbeitswelt und Gesellschaft in sozialer und ökologischer Verantwortung befähigen. Sie richtet sich dabei nach den für diese Schulart geltenden Regelungen der Schulgesetze der Länder. Insbesondere der berufsbezogene Unterricht orientiert sich außerdem an den für jeden einzelnen staatlich anerkannten Ausbildungsberuf bundeseinheitlich erlassenen Berufsordnungsmitteln:

- Rahmenlehrplan der Ständigen Konferenz der Kultusminister und -senatoren der Länder (KMK)
- Ausbildungsordnungen des Bundes für die betriebliche Ausbildung.

Nach der Rahmenvereinbarung über die Berufsschule (Beschluß der Kultusministerkonferenz vom 15. März 1991) hat die Berufsschule zum Ziel,

- "- eine Berufsfähigkeit zu vermitteln, die Fachkompetenz mit allgemeinen Fähigkeiten humaner und sozialer Art verbindet;
- berufliche Flexibilität zur Bewältigung der sich wandelnden Anforderungen in Arbeitswelt und Gesellschaft auch im Hinblick auf das Zusammenwachsen Europas zu entwickeln;
- die Bereitschaft zur beruflichen Fort- und Weiterbildung zu wecken;
- die Fähigkeit und Bereitschaft zu fördern, bei der individuellen Lebensgestaltung und im öffentlichen Leben verantwortungsbewußt zu handeln."

Zum Erreichen dieses Zieles muß die Berufsschule

- den Unterricht an einer für ihre Aufgabe spezifischen Pädagogik ausrichten, die Handlungsorientierung betont;
- unter Berücksichtigung notwendiger beruflicher Spezialisierung berufs- und berufsfeldübergreifende Qualifikationen vermitteln;
- ein differenziertes und flexibles Bildungsangebot gewährleisten, um unterschiedlichen Fähigkeiten und Begabungen sowie den jeweiligen Erfordernissen der Arbeitswelt und Gesellschaft gerecht zu werden;
- im Rahmen ihrer Möglichkeiten Behinderte und Benachteiligte umfassend stützen und fördern;
- auf die mit der Berufsausübung und privater Lebensführung verbundenen Umweltbedrohungen und Unfallgefahren hinweisen und Möglichkeiten zu ihrer Vermeidung bzw. Verminderung aufzeigen.

Die Berufsschule soll darüber hinaus im allgemeinen Unterricht und soweit es im Rahmen des berufsbezogenen Unterrichts möglich ist, auf Kernprobleme unserer Zeit wie z. B.

- Arbeit und Arbeitslosigkeit,
 - friedliches Zusammenleben von Menschen, Völkern und Kulturen in einer Welt unter Wahrung kultureller Identität,
 - Erhaltung der natürlichen Lebensgrundlagen sowie
 - Gewährleistung der Menschenrechte
- eingehen.

Die aufgeführten Ziele sind auf die Entwicklung von Handlungskompetenz gerichtet. Diese wird hier verstanden als die Bereitschaft und Fähigkeit des einzelnen, sich in gesellschaftlichen, beruflichen und privaten Situationen sachgerecht, durchdacht sowie individuell und sozial verantwortlich zu verhalten.

Handlungskompetenz entfaltet sich in Dimensionen von Fachkompetenz, Humankompetenz (Personalkompetenz) und Sozialkompetenz.

Fachkompetenz bezeichnet die Bereitschaft und Fähigkeit, auf der Grundlage fachlichen Wissens und Könnens Aufgaben und Probleme zielorientiert, sachgerecht, methodengeleitet und selbständig zu lösen sowie das Ergebnis zu beurteilen.

Humankompetenz (Personalkompetenz) bezeichnet die Bereitschaft und Fähigkeit, als individuelle Persönlichkeit die Entwicklungschancen, Anforderungen und Einschränkungen in Familie, Beruf und öffentlichem Leben zu klären, zu durchdenken und zu beurteilen, eigene Begabungen zu entfalten sowie Lebenspläne zu fassen und fortzuentwickeln. Sie umfaßt personale Eigenschaften wie Selbständigkeit, Kritikfähigkeit, Selbstvertrauen, Zuverlässigkeit, Verantwortungs- und Pflichtbewußtsein. Zu ihr gehören insbesondere auch das Entwickeln durchdachter Wertvorstellungen und die selbstbestimmte Bindung an Werte.

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

Methoden- und Lernkompetenz erwachsen aus einer ausgewogenen Entwicklung dieser drei Dimensionen.

Kompetenz bezeichnet den Lernerfolg in bezug auf den einzelnen Lernenden und seine Befähigung zu eigenem Handeln in privaten, beruflichen und gesellschaftlichen Situationen. Demgegenüber wird unter **Qualifikation** der Lernerfolg in bezug auf die Verwertbarkeit, d.h. aus der Sicht der Nachfrage in privaten, beruflichen und gesellschaftlichen Situationen, verstanden (vgl. Deutscher Bildungsrat, Empfehlungen der Bildungskommission zur Neuordnung der Sekundarstufe II).

Teil III: Didaktische Grundsätze

Die Zielsetzung der Berufsausbildung erfordert es, den Unterricht an einer auf die Aufgaben der Berufsschule zugeschnittenen Pädagogik auszurichten, die Handlungsorientierung betont und junge Menschen zu selbständigem Planen, Durchführen und Beurteilen von Arbeitsaufgaben im Rahmen ihrer Berufstätigkeit befähigt.

Lernen in der Berufsschule vollzieht sich grundsätzlich in Beziehung auf konkretes, berufliches Handeln sowie in vielfältigen gedanklichen Operationen, auch gedanklichem Nachvollziehen von Handlungen anderer. Dieses Lernen ist vor allem an die Reflexion der Vollzüge des Handelns (des Handlungsplans, des Ablaufs, der Ergebnisse) gebunden. Mit dieser gedanklichen Durchdringung beruflicher Arbeit werden die Voraussetzungen geschaffen für das Lernen in und aus der Arbeit. Dieses bedeutet für den Rahmenlehrplan, daß die Beschreibung der Lernziele und die Auswahl der Lerninhalte berufsbezogen erfolgt.

Auf der Grundlage lerntheoretischer und didaktischer Erkenntnisse werden in einem pragmatischen Ansatz für die Gestaltung handlungsorientierten Unterrichts folgende Orientierungspunkte genannt:

- Didaktische Bezugspunkte sind Situationen, die für die Berufsausübung bedeutsam sind (Lernen für Handeln).
- Den Ausgangspunkt des Lernens bilden Handlungen, möglichst selbst ausgeführt oder aber gedanklich nachvollzogen (Lernen durch Handeln).
- Handlungen müssen von den Lernenden möglichst selbständig geplant, durchgeführt, überprüft, ggf. korrigiert und schließlich bewertet werden.
- Handlungen sollten ein ganzheitliches Erfassen der beruflichen Wirklichkeit fördern, z.B. technische, sicherheitstechnische, ökonomische, rechtliche, ökologische, soziale Aspekte einbeziehen

- Handlungen müssen in die Erfahrungen der Lernenden integriert und in bezug auf ihre gesellschaftlichen Auswirkungen reflektiert werden.
- Handlungen sollen auch soziale Prozesse, z. B. der Interessenerklärung oder der Konfliktbewältigung, einbeziehen.

Handlungsorientierter Unterricht ist ein didaktisches Konzept, das fach- und handlungs-systematische Strukturen miteinander verschränkt. Es läßt sich durch unterschiedliche Methoden verwirklichen.

Das Unterrichtsangebot der Berufsschule richtet sich an Jugendliche und Erwachsene, die sich nach Vorbildung, kulturellem Hintergrund und Erfahrungen aus den Ausbildungsbetrieben unterscheiden. Die Berufsschule kann ihren Bildungsauftrag nur erfüllen, wenn sie diese Unterschiede beachtet und Schülerinnen und Schüler - auch benachteiligte oder besonders begabte - ihren individuellen Möglichkeiten entsprechend fördert.

Teil IV: Berufsbezogene Vorbemerkungen

Der vorliegende Rahmenlehrplan für die Berufsausbildung zum „Servicekaufmann im Luftverkehr“ / zur „Servicekauffrau im Luftverkehr“ ist mit der Verordnung über die Berufsausbildung vom 23. März 1998 (BGBl I, Nr. 19, Seite 611) abgestimmt.

Servicekaufleute im Luftverkehr sind überwiegend in Flugzeugen oder auf Flughäfen tätig. Sie werden von Unternehmen im Luftverkehr beschäftigt. Sie sind Dienstleister für den passagierbezogenen Bereich des Luftverkehrs und nehmen betriebswirtschaftliche Aufgaben wahr. Ihre Kernaufgaben richten sich auf direkte Kundenkontakte. Dabei wird vom Leitbild eines Mitarbeiters ausgegangen, der funktionsübergreifend eingesetzt wird. Nicht mehr das Produkt, sondern der Kunde steht im Mittelpunkt der Arbeit. Diese funktionsübergreifende Tätigkeit erfordert

- selbständiges, analytisches Denken,
- Eigeninitiative und Verantwortungsbewußsein,
- eine ausgeprägte Servicehaltung,
- eigenverantwortliche Organisation von Arbeitsabläufen,
- Team- Kommunikations- und Kritikfähigkeit,
- geistige Flexibilität und Mobilität,
- die Beherrschung der englischen Fachsprache,
- die Fähigkeit zur Nutzung technischer und organisatorischer Hilfsmittel sowie
- die Bereitschaft zur ständigen Fortbildung.

Der vorliegende Rahmenlehrplan geht von folgenden Vorstellungen aus:

Der Ausbildungsberuf gehört zu den Berufen, in denen Dienstleistungen erbracht werden, die in vielen Bereichen besondere Kompetenzen verlangen, und zwar u.a. in den Bereichen

- Kommunikation mit Passagieren und Mitarbeitern,
- Beratung und Verkauf von Produkten,
- Abwägung zwischen Kosten und Leistungen,
- kaufmännische Kontrolle und Steuerung sowie
- Sicherheitsbestimmungen und -einrichtungen.

Dabei müssen einschlägige Rechtsgrundlagen sowie branchen- und betriebsspezifische Regelungen beachtet und angewendet werden. Seine besondere Prägung erhält der Beruf dadurch,

daß er ein hohes Maß an Verantwortungsbereitschaft für Mensch und Umwelt verlangt. Es ist daher auch Problembewußtsein für Fragen der Arbeitssicherheit und des Umweltschutzes zu entwickeln, insbesondere sind

- Grundsätze und Maßnahmen der Unfallverhütung und des Arbeitsschutzes, zur Vermeidung von Gesundheitsschäden und zur Vorbeugung gegen Berufskrankheiten sowie Maßnahmen zur Gesundheitsförderung zu beachten,
- Notwendigkeiten und Möglichkeiten einer von humanen und ergonomischen Gesichtspunkten bestimmten Arbeits- und Arbeitsplatzgestaltung zu berücksichtigen,
- berufsbezogene Umweltbelastungen zu erkunden und Maßnahmen zu ihrer Vermeidung bzw. Verminderung einzuleiten,
- die Wiederverwertung bzw. sachgerechte Entsorgung von Abfallstoffen zu fördern und zu veranlassen,
- Grundsätze zum rationellen Einsatz der bei der Arbeit verwendeten Energien und Materialien zu berücksichtigen und entsprechende Maßnahmen daraus abzuleiten.

Der Rahmenlehrplan orientiert sich in Aufbau und Zielsetzung vorrangig an charakteristischen Situationen des beruflichen Alltags. Aus diesem Grunde bilden Sachgebiete wie Englisch, Mathematik, Statistik, Datenverarbeitung oder Textverarbeitung keine eigenständigen Lernfelder. Sie sind vielmehr an entsprechende berufliche Handlungssituationen angebunden.

Dies betrifft insbesondere die englische Fachsprache sowie die Datenverarbeitung. Die nachfolgenden Lernfelder behandeln Kompetenzen in Englisch und Datenverarbeitung daher nicht losgelöst, sondern integriert und berufsbezogen (s. entspr. Hinweise zu den jeweiligen Lernfeldern). Es ist eine luftverkehrsspezifische Anwendung der englischen Sprache sowie der Informations- und Kommunikationstechnologien zu fördern. Das bedeutet:

- Die Schülerinnen und Schüler erwerben, aufbauend auf den bereits erworbenen englischen Sprachkenntnissen, luftverkehrsspezifische Kompetenzen in den Bereichen Rezeption, Produktion, Interaktion und Mediation. Dabei ist zumindest das Niveau „Threshold“ (siehe „Common European Framework of Reference for Language Learning and Teaching“ des Europarates) zugrunde zu legen.
- Die Schülerinnen und Schüler schätzen die Bedeutung der Technischen Kommunikation für die Unternehmen im Luftverkehr ein und beschreiben Anlagen und Geräte, deren Funktionen, Vernetzungsmöglichkeiten, Leistungsmerkmale, Vorteile und Nachteile, insbesondere unter Berücksichtigung des Kundenservice und der Sicherheitsanforderungen. Dazu ist es notwendig, daß sie branchentypische Standardkomponenten der Informations- und Kommunikationstechnik mit Anwendersoftware bedienen. Dies gilt auch für den Schriftverkehr und das Rechnungswesen. Die Abhängigkeit zwischen technischen Möglichkeiten, organisatorischen Anforderungen, sozialen Auswirkungen und rechtlichen Rahmenbedingungen wird beurteilt.

Der Rahmenlehrplan ist nach Ausbildungsjahren gegliedert. Er umfaßt Lernfelder, Ziele, Inhalte und Zeitrichtwerte. Die Inhalte konkretisieren die Ziele der Lernfelder. Wird bei den

Inhalten die Formulierung "z.B.", "u.a." oder ähnliches verwendet, werden Freiräume für Weiterentwicklungen eröffnet.

Der Zeiteinsatz in den Lernfeldern wurde so bemessen, daß Englisch im Umfang von 40 Stunden und Datenverarbeitung im Umfang von 80 Stunden integriert sind. Weitere 80 Stunden Englisch kommen als freiwillige Länderleistung hinzu.

Teil V: Lernfelder

Übersicht über die Lernfelder für den Ausbildungsberuf Servicekaufmann/Servicekaufmann im Luftverkehr					
Lernfelder		Zeitrichtwerte			
		1. Jahr	2. Jahr	3. Jahr	Gesamt
1	Die eigene Berufsausbildung mitgestalten	60			60
2	Wesentliche Elemente der Arbeitnehmerrolle beherrschen	80			80
3	Informieren über die Organisation des Luftverkehrs sowie von Flughäfen und Fluglinien	40			40
4	Über Arbeitsschutz- und Sicherheitsbestimmungen und -einrichtungen informieren und diese anwenden	20			20
5	Aufklären über geographische und meteorologische Sachverhalte	80			80
6	Im Luftverkehr wesentliche Elemente des Marketing-Mix anwenden	40			40
7	An der vertraglichen Abwicklung des Passagierluftverkehrs mitwirken		80		80
8	Über Aspekte vor dem Abflug und nach der Landung informieren		20		20
9	Besonderen Kundenerwartungen angemessen entsprechen		40		40
10	Leistungsstörungen feststellen und beheben		60		60
11	Bei der Flugzeugabfertigung mitwirken		80		80
12	Zahlungsvorgänge in verschiedenen Währungen und Zahlungsformen abwickeln			40	40
13	Gastronomische Grundsätze des Luftverkehrs anwenden			40	40
14	Gesundheitliche Präventionsmaßnahmen anwenden und Hilfsmaßnahmen einleiten			60	60
15	Planungs- und Steuerungsinstrumente einsetzen			80	80
16	Externe Einflußfaktoren auf die wirtschaftliche Situation von Unternehmen im Luftverkehr erklären			60	60
Summen		320	280	280	880

Zielformulierung:

Die Schülerinnen und Schüler wenden die rechtlichen und organisatorischen Vorschriften der Berufsausbildung auf ihre eigene Situation an. Sie beachten die im Ausbildungsvertrag für sie selbst und für den Ausbildungsbetrieb genannten Rechte und Pflichten. Sie erklären das Zustandekommen ihres Ausbildungsvertrages, leiten daraus Grundsätze für das Entstehen von Verträgen ab und grenzen den Ausbildungsvertrag von anderen Vertragsarten ab. Dabei untersuchen sie Voraussetzungen für die Teilnahme der Vertragsparteien am Rechtsverkehr.

Sie ordnen dem eigenen Vertragspartner die richtige Rechtsform zu und grenzen diese von anderen Rechtsformen ab. Form und Inhalt des Ausbildungsvertrages werden als Folge gesetzlicher Vorgaben verdeutlicht.

Sie erkunden und nutzen Möglichkeiten zur Selbstorganisation ihrer Arbeit und lösen Aufgaben und Probleme zielorientiert, sachgerecht, methodengeleitet und selbständig.

Sie ordnen ihre eigene Tätigkeit innerhalb der Struktur der Berufe des Verkehrsbereichs ein.

Inhalte:

Juristische Normierungen der Berufsausbildung, insb.

- Berufsbildungsgesetz (BBiG)
- Ausbildungsordnung (AO)

Ausbildungsvertrag

- Inhalt
- Rechte und Pflichten

Überwachungs- und Aufsichtsbehörden, Kammern

Vertragsrecht

- Zustandekommen
- Rechts- und Geschäftsfähigkeit
- Vertragsarten

Rechtsformen der Betriebe (einschl. Firma und Handelsregister)

Rechtssystem und Rechtssetzung (Einteilung in Öffentliches Recht/Privatrecht, Gesetze/Verordnungen/Satzungen, geschriebenes Recht/Gewohnheitsrecht)

Selbstorganisation und individuelle Ausgestaltung der dualen Ausbildung, insb.

- Lern- und Arbeitstechniken
- Selbststeuerung

Berufe des Verkehrswesens (einschl. Zukunftsperspektiven)

Zielformulierung:

Die Schülerinnen und Schüler stellen die wesentlichen Bestimmungen des individuellen und kollektiven Arbeitsrechts dar. Sie beschreiben die Schutzfunktion arbeitsrechtlicher Normen sowie Institutionen und Verfahren zur Durchsetzung von Arbeitnehmerrechten. Sie erklären die wesentlichen Elemente des Tarifrechts. Sie sind in der Lage, in diesem Zusammenhang entstehende Konflikte zu lösen, notfalls unter Hinzuziehung der Organe der Rechtsprechung.

Sie begründen die Notwendigkeit der Unternehmensführung und grenzen verschiedene unternehmerische Zielsetzungen gegeneinander ab. Sie richten ihre Servicehaltung an betriebs-spezifischen Unternehmensgrundsätzen aus.

Sie erläutern die organisatorischen Gegebenheiten ihres Ausbildungsbetriebs und vergleichen diese mit anderen Organisationsmöglichkeiten.

Ziele und Aufgaben des Personalwesens werden von den Schülerinnen und Schülern skizziert. Dabei erkunden sie Weiterbildungsmöglichkeiten und schätzen deren Notwendigkeit für ihre berufliche und private Entwicklung ein.

Sie führen eine einfache Entgeltabrechnung durch. Die Sinnhaftigkeit einer sozialen Absicherung wird bewertet und Entwicklungstendenzen des bestehenden Sozialversicherungssystems werden deutlich gemacht. Sie erstellen eine Einkommensteuererklärung.

Inhalte:

Arbeitsrecht

- Arbeitsvertrag
- Schutzrechte
- DVO-Luft

Tarifrecht , Tarifverträge

- Arten und Zustandekommen
- Inhalte und Geltungsbereiche

Betriebsverfassungsgesetz und Mitbestimmungsgesetz

Rechtskonflikte und Lösungsmöglichkeiten; Organe der Rechtsprechung

Unternehmensführung, Unternehmensziele, Unternehmensgrundsätze

Betriebsorganisation (Aufbau- und Ablauforganisation, betriebliche Vollmachten)

Personalwesen

- Planung und Entwicklung
- Verwaltung
- Datenschutz

Einfache Entgeltabrechnung (inkl. Sozialversicherungen)

Steuern , insb.

- Einteilungsmöglichkeiten, Steuertarif, Steuerarten
- Steuerquote, Steuergerechtigkeit

Zielformulierung:

Die Schülerinnen und Schüler kennzeichnen Rahmenbedingungen des Luftverkehrs und seine nationale und internationale Bedeutung. Sie grenzen den regulierten vom liberalisierten Luftverkehr ab. Sie beurteilen Standorte des Luftverkehrs, auch im Hinblick auf unterschiedliche Verkehrsrechte.

Sie stellen wettbewerbsrechtliche Maßnahmen des Luftverkehrs heraus und bewerten bestehende Kooperationen bei den Unternehmen im Luftverkehr. Sie wenden die Volkswirtschaftliche Gesamtrechnung (VGR) und das Brutto-Inlandsprodukt (BIP) als wichtige Meßinstrumente für die gesamtwirtschaftliche Bedeutung des Luftverkehrs an.

Inhalte:

Rahmenbedingungen des Luftverkehrs

- geographische Gegebenheiten
- technische Entwicklung und ökologische Verantwortung
- gesetzliche Grundlagen des Luftverkehrs
- staatliche Aufsicht (z.B. Luftfahrtbundesamt, JAA, FAA, Lärmschutzbestimmungen)
- nationale und internationale Verkehrspolitik
- Standardisierungen (z.B. ICAO)

Standortwahl

Regulierung und Liberalisierung

- Verkehrsrechte
- Slotvergabe
- Preisbildung

Wettbewerb und Konzentration

- Kooperationen
- Wettbewerbsbeschränkungen und Wettbewerbsintensivierung

Meßinstrumente

- VGR als Abbild des wirtschaftlichen Geschehens einer Volkswirtschaft
- BIP als Maß der wirtschaftlichen Entwicklung

DV-Anwendungen, z.B.

- Datenbanken mit Standardisierungs-Katalogen
- VGR-Darstellungen in einer Tabellenkalkulation

Lernfeld 4: Über Arbeitsschutz- und Sicherheitsbestimmungen und -einrichtungen informieren und diese anwenden

**1. Ausbildungsjahr
Zeitrichtwert: 20 Std.**

Zielformulierung:

Die Schülerinnen und Schüler wenden die für ihren jeweiligen Arbeitsplatz geltenden Vorschriften für Arbeitsschutz und Unfallverhütung an und setzen sie auch gegenüber Kunden und Mitarbeitern durch.

Sie informieren Passagiere über die für sie relevanten Sicherheitsbestimmungen im Flughafen und im Flugzeug und begründen diese.

Sie wenden die für sie relevanten Sicherheitsbestimmungen und -einrichtungen an. Gegebenenfalls schließen sie Fluggäste von der Beförderung aus.

Dabei sind sie auch in der Lage, Kommunikationsmittel situationsgerecht einzusetzen.

Inhalte:

Arbeitsschutz und Unfallverhütung (einschl. Institutionen, z.B. Berufsgenossenschaft)

Sicherheitsbestimmung und -einrichtungen im Flughafen, z.B.

- Abfertigung für sicherheitsgefährdete Flüge
- Türen, Schleusen
- Brandschutz
- Gefährliche Güter
- Telephon, Funk

Sicherheitsbestimmungen im Flugzeug, z.B.

- gefährliche Güter
- Verhaltensregeln für Passagiere
- Sicherungsmaßnahmen für Passagiere
- Sicherungsmaßnahmen für Sachen

Sprache, Körpersprache und Verhalten

DV-Anwendungen, z.B.

- digitalisierte Lagepläne
- Internet-Seiten der Berufsgenossenschaft

**Lernfeld 5: Aufklären über geographische
und meteorologische Sachverhalte**

**1. Ausbildungsjahr
Zeitrichtwert: 80 Std.**

Zielformulierung:

Die Schülerinnen und Schüler wenden Kenntnisse aus der Allgemeinen Geographie, die sich vor allem auf den Planeten Erde beziehen, auf verkehrsgeographische Fragestellungen an.

Sie bestimmen mithilfe des Gradnetzes der Erde die genaue geographische Lage von wichtigen Orten und Regionen. Sie errechnen die Ortszeit verschiedener Orte auf der Erde unter Verwendung einer Zeitzonenkarte.

Sie erläutern klima- und wetterrelevante Besonderheiten der Erde und beschreiben das Wetter und Klima unterschiedlicher Regionen. Sie lesen Wetterkarten und interpretieren deren Inhalte.

Sie geben Anregungen für angemessene Kleidung in unterschiedlichen Klimaregionen.

Die Schülerinnen und Schüler erklären die Inhalte der IATA-Geographie.

Sie arbeiten mit den Grundbegriffen der Navigation.

Inhalte:

Geographische Grundlagen

- Sonnensystem
- Aufbau der Erde (Erdatmosphäre)
- Jahreszeiten
- Gradnetz der Erde
- Globus und Karte
- Zeitzonen und Datumsgrenze, Reisezeitberechnung
- Wetter (Wetterentstehung, Wolkenformationen, Nebel, Gewitter, Windsysteme)
- Klima (Elemente, Klimafaktoren, Klimazonen, Klima in beliebten Zielorten)
- Wetterkarte

Kleidung in Abhängigkeit vom Klima

IATA-Geographie

- Verkehrsgebiete
- Richtungscode
- bedeutende Verkehrsflughäfen (mit Bezeichnung; City-/Airport-Codes)

Navigation

DV-Anwendungen, z.B.

- geographische Datenbanken
- Text- und Graphikprogramm für ein Informationsblatt über einen Zielort

Zielformulierung:

Die Schülerinnen und Schüler erklären Kunden die Angebotspalette der Unternehmen im Luftverkehr. Sie begründen die Zusammenhänge zwischen Preisen und Produktgestaltungen der unterschiedlichen Produkte.

Sie verdeutlichen Kunden die unterschiedlichen Preise für Tickets. Sie erklären Mitarbeitern die wesentlichen Preiseinflußgrößen und verschiedene Modelle zur Preisgestaltung.

Sie beschreiben die gebräuchlichsten Möglichkeiten für Unternehmen im Luftverkehr, bei verschiedenen Zielgruppen zu werben. Sie geben dabei auch ungefähre Informationen über Werbekosten.

Sie bewerten Service und Werbung als wichtigste Elemente verkaufsfördernder Maßnahmen.

Sie wägen die Möglichkeiten ab, bestimmte Produkte selbst zu erstellen oder diese von Fremdfirmen erstellen zu lassen.

Inhalte:

Produkt

- Eigenschaften und Gestaltung
- Qualität
- Produktdifferenzierung
- Lebenszyklus

Sortiment

- Breite und Tiefe
- Erweiterung und Bereinigung

Preis (Preisbildung und Kalkulationsverfahren)

Konditionen

Disposition/Vertrieb

Werbung, Kundendienst, Service, Verkaufsförderung, PR

Eigen- oder Fremdproduktion

DV-Anwendungen, z.B.

- Kalkulation mithilfe einer Tabellenkalkulation
- Präsentation unter Verwendung eines Graphik-Programms

Zielformulierung:

Die Schülerinnen und Schüler erklären die unterschiedlich begründeten Vertragsverhältnisse im Passagierluftverkehr und die daraus resultierenden Rechte und Pflichten. Sie verdeutlichen, inwieweit ihre Tätigkeit die Zusammenarbeit mit den Partnern einschließt.

Sie werten Flugpläne aus, um Kunden Fluginformationen geben zu können. Sie erklären, welche Faktoren den Flugpreis bestimmen. Sie berechnen Flugpreise und stellen Tickets aus.

Sie beschreiben die jeweilige Einteilung der Passagierkabine und reagieren auf Kundenwünsche hinsichtlich bestimmter Sitzplätze.

Sie erläutern die wesentlichen Bestimmungen für die Mitnahme von Passagiergepäck und erläutern die dabei zu beachtenden Sicherheitsvorschriften.

Beim Check-in, am Gate und im Flugzeug zeigen sie kundenorientiertes Verhalten und zeichnen sich durch ihre sach- und situationsgerechten Informationen aus.

Inhalte:

Vertragsarten, insb.

- Beförderungs-Vertrag
- Agentur-Vertrag
- Reise-Vertrag
- Charter-Vertrag
- Abfertigungsvertrag

Lesen von Flugplänen

Flugpreise

- Bestimmungsfaktoren
- Arten (Normal- und Sonderflugpreise; Ermäßigungen)

Tickets

- Arten
- Ausstellungsverfahren

Service in den unterschiedlichen Klassen am Boden und in der Luft

Sitzplatz-Reservierung

Gepäck

- Freigepäck
- Übergepäck und Sondergepäck
- sicherheitsrelevantes Gepäck

Verkaufsgespräche, Auftreten, Kommunikationsbereitschaft

DV-Anwendungen (z.B. Branchensoftware für Ticketausstellung oder Check-in)

Zielformulierung:

Die Schülerinnen und Schüler beschreiben am Beispiel ihres Heimatflughafens wesentliche Einrichtungen eines Flughafens und erläutern deren Zusammenwirken zu einem Flughafen-Gesamtkonzept.

Sie verdeutlichen die Rolle des Flughafens als Partner im gesamten Verkehrsnetz einer Region und beraten Kunden über Beförderungsmöglichkeiten als Ergänzung der Flugreise zum gewünschten Ziel.

Sie erklären Passagieren wesentliche Zoll- und Einreisebestimmungen in den jeweiligen Ziel-ländern, insbesondere Visumpflichten und Bestimmungen des Duty-free-Einkaufs.

Sie geben anhand branchenüblicher Medien Informationen über andere Flughäfen.

Inhalte:

Serviceeinrichtungen von Flughäfen

Verkehrsträger in einer Region

- Arten
- Verkehrskonzept

Lesen von Fahrplänen

City-Information, Tourismus-Büros

Mietwagen-Agenturen

Zollvorschriften, Artenschutzabkommen

Einreisebestimmungen, Asylbestimmungen

Duty free, Umsatzsteuerrückerstattung

Zielformulierung:

Die Schülerinnen und Schüler stellen dar, wie bei Umbuchungen, Umschreibungen, Erstattungen und Tickethinterlegungen zu verfahren ist und erläutern die vertragsrechtlichen Voraussetzungen.

Sie beschreiben den Stellenwert von Status-Kunden und wenden die entsprechenden Servicegrundsätze des Ausbildungsbetriebes sowie situationsangemessene Kommunikationsregeln an.

Sie begegnen Personen aus anderen Kulturkreisen und Religionen mit Toleranz und berücksichtigen deren Bedürfnisse , insb. im Hinblick auf Speisen und Getränke.

Sie stellen für Personen, die besonderer Betreuung bedürfen, eine durchgängige Betreuungskette am Boden und in der Luft sicher.

Sie wenden die Regelungen für Personen mit ungesichertem Aufenthaltsstatus mit Taktgefühl an.

Sie praktizieren Service- und Kundenorientierung als wichtigen Wettbewerbsfaktor für die Imagebildung eines Unternehmens im Luftverkehr.

Inhalte:

Umbuchungen, Umschreibungen, Erstattungen, Interlining, Endorsement

Ticket on Departure, Prepaid Ticket , Miscellaneous Charges Order (MCO)

Spezielle Kunden

- Status-Kunden
- Personen aus anderen Kulturkreisen
- Kranke, Behinderte, alleinreisende Kinder
- Personen mit abweichendem Verhalten
- Personen ohne Papiere, Asylbewerber, Abgeschobene

Special Meals

Sprache, Körpersprache, Verhalten

Zielformulierung:

Die Schülerinnen und Schüler beschreiben Gewährleistungsansprüche aus dem Luftbeförderungsvertrag und grenzen diese gegenüber allgemeinen Leistungsstörungen bei der Vertragserfüllung ab. In Fällen, in denen bei Passagieren die Beförderung in Frage gestellt ist, wenden sie die Bestimmungen und die Verfahrensvorschriften ihres Betriebes mit dem erforderlichen Einfühlungsvermögen an.

Sie stellen die grundlegenden Unterschiede zwischen Verschuldens- und Gefährdungshaftung an Beispielen aus der beruflichen Praxis dar. Sie beschreiben die rechtlichen Grundlagen für die Haftung aus dem Beförderungsvertrag und stellen die Grundzüge dieser Bestimmungen dar. Sie beraten Passagiere über zusätzliche Versicherungen, die aufgrund von Haftungsbegrenzungen angeboten werden.

Sie erläutern die Vorgehensweise bei Flugschein-Verlust.

Auch in Konfliktsituation halten sie die Servicegrundsätze des Ausbildungsbetriebes ein.

Inhalte:

Leistungsstörungen allgemeiner Art

- Annahme-, Lieferungs-, Zahlungsverzug
- Mahnung, Verjährung

Leistungsstörungen im Rahmen des Luftbeförderungsvertrages (Arten und Verfahren)

- Personenschaden
- Gepächtschaden
- Verspätungsschaden
- Überbuchung und Beförderungsausschluß
- Flugscheinverlust
- Transportverzichtserklärung

Haftungsprinzipien (Gefährdungs- und Verschuldenshaftung)

Haftungsgrundlagen

- gesetzliche Bestimmungen
- vertragliche Vereinbarungen

Versicherungen

Konfliktbewältigungen

DV-Anwendungen (z.B. Textverarbeitung mit Textbausteinen und Formularen)

Zielformulierung:

Die Schülerinnen und Schüler wirken bei bestimmten Tätigkeiten der Flugzeugabfertigung mit. Sie koordinieren einzelne Abfertigungsvorgänge unter Berücksichtigung der Abläufe der Flugzeugabfertigung insgesamt. Wesentliche Leistungen werden dabei auseinandergelassen.

Bei der Koordination der Abfertigungsvorgänge berücksichtigen sie auch Gegebenheiten unterschiedlicher Flugzeugtypen (aktuelle Verkehrsflugzeuge), die sie anhand ihrer Hauptmerkmale sowie ihrer technischen Einrichtungen (Flugzeugtechnik im Rahmen der Flugzeugabfertigung, z.B. Anschluß für Bord-/Bodenkommunikation, Stromanschluß), aber auch darüber hinausgehender flugzeugtechnischer Einrichtungen (wie z.B. Gastronomietechnik und Sicherheitstechnik) unterscheiden .

Sie verdeutlichen die wichtigsten Elemente luftverkehrstechnischer Einrichtungen von Flughäfen und stellen den Zusammenhang zur Koordination der Flugzeugabfertigung her. Sie erklären die Schnittstellenfunktion Vorfeldkontrolle / Flugsicherung und grenzen deren Aufgaben gegeneinander ab.

Die Schülerinnen und Schüler stellen Unterlagen zur Flugzeugabfertigung zusammen. Sie erklären dabei Zusammenhänge zu grundlegenden Aspekten der Flugphysik .

Inhalte:

Vorgänge der Flugzeugabfertigung ,z.B.

- Passagiertransport/Crewtransport
- Be- und Entladung, Gepäcktransport
- Ramp-Direkt-Service, Betankung, Frischwasserdienst, Catering

Flugzeugtypen

- Fahrwerk, Triebwerk, technische Ausrüstung
- Sitzplatzangebot, Ladekapazität

Technische Einrichtungen am Flughafen

Vorfeldkontrolle und Flugsicherung

Unterlagen zur Flugvorbereitung

- fremderstellte Unterlagen (z.B. Wettervorhersage)
- selbsterstellte Unterlagen (z.B. Load- und Trimsheet)

Flugphysik/Flugzeugaerodynamik

DV-Anwendungen, z.B.

- Programm für load- and trimsheet
- Flugsimulation

Lernfeld 12: Zahlungsvorgänge in verschiedenen Währungen und Zahlungsformen abwickeln

**3. Ausbildungsjahr
Zeitrictwert: 40 Std.**

Zielformulierung:

Die Schülerinnen und Schüler wickeln Zahlungsvorgänge, auch in ausländischen Währungen, ab. Sie bewerten die Risiken moderner Zahlungsformen und treffen angemessene Maßnahmen zur Risikominimierung. Sie rechnen Kassengeschäfte ab.

Sie sind in der Lage, Finanzierungsmöglichkeiten aufgrund grundlegender Merkmale zu unterscheiden, in das System der Finanzierungsarten einzuordnen und geeignete Finanzierungsformen auszuwählen. Ihre Entscheidung für eine bestimmte Finanzierungsmöglichkeit begründen sie, indem sie die jeweilige Effektivverzinsung ermitteln.

Sie beachten die Verhältnismäßigkeit von Eigen- und Fremdkapital und beschreiben die Folgen von Liquiditätsschwierigkeiten.

Inhalte:

Währungen und Wechselkurse
Arten des Geldes

Zahlungsarten

Zahlungsformen, insb.

- Überweisung
- Scheck
- Lastschrift
- Kreditkarte

Abrechnungen

Finanzierung

- Einteilung in Innen- und Außenfinanzierung sowie Eigen- und Fremdfinanzierung
- Arten (Bankkredite, Leasing, Lieferantenkredite)
- Liquiditätsschwierigkeiten, Insolvenzen

DV-Anwendungen, z.B.

- PC-Kassensysteme
- automatisierte Verfahren der Zahlungsabwicklung

Zielformulierung:

Die Schülerinnen und Schüler bereiten vorgefertigte Speisen und Getränke servierfertig zu. Sie wenden die gastronomischen Servierregeln unter Berücksichtigung der jeweiligen räumlichen Bedingungen an.

Im Kundengespräch weisen sie warenkundliche Grundkenntnisse nach.

Sie wenden einschlägige Lagerverfahren an und sorgen für eine fachgerechte Entsorgung von Speise- und Getränke- und Getränkeresten, von Verpackungsmüll sowie von nicht mehr verwendbaren Nahrungsmitteln.

Inhalte:

Warenkunde luftfahrtspezifischer Produkte

- Speisen
- Getränke
- Produkte des Verkaufssortiments

Lagerung und Hygiene

- Verfahren
- mögliche Schäden

Zubereitungsverfahren (unter Berücksichtigung kultureller Besonderheiten)

Gastronomische Servierregeln (Speisen und Getränke)

Entsorgung, Umweltschutz

**Lernfeld 14: Gesundheitliche Präventionsmaßnahmen
anwenden und Hilfsmaßnahmen einleiten**

**3. Ausbildungsjahr
Zeitrichtwert: 60 Std.**

Zielformulierung:

Schülerinnen und Schüler wenden Maßnahmen zur Streßreduzierung an.

Sie verfügen über verschiedene präventive Methoden, um durch das Fliegen verursachte gesundheitliche Beeinträchtigungen zu verhindern. Bei schon aufgetretenen Gesundheitsproblemen leiten sie Maßnahmen zu ihrer Behebung ein. Sie beraten Kunden und Mitarbeiter auch entsprechend.

In Notsituationen leiten sie geeignete Maßnahmen für die Vorbereitung einer medizinischen Versorgung ein.

Inhalte:

Maßnahmen zur Streßreduzierung

Herz-Kreislauf-Probleme

Orthopädische Probleme, z.B.

- Rückenschmerzen
- Muskelverspannungen

Flug-Physiologie

Psychosomatische Ursachen gesundheitlicher Probleme

Verletzungen

Geburten

Zielformulierung:

Die Schülerinnen und Schüler ordnen Verfahren zur Darstellung der wirtschaftlichen Situation des Betriebes als Teil des betrieblichen Informationssystems ein. Sie berücksichtigen dabei auch rechtliche Bestimmungen.

Sie ermitteln übliche kaufmännische und luftverkehrsspezifische Kennzahlen und führen eine darauf bezogene Analyse durch.

Sie stellen statistisches Zahlenmaterial zusammen und werten Statistiken aus.

Die Schülerinnen und Schüler erläutern das Controlling als wichtiges Informations- und Steuerungsinstrument. Sie wenden Elemente des Controlling auf betriebliche Situationen an und bewerten die Ergebnisse.

Inhalte:

Verfahren zur Darstellung der wirtschaftlichen Situation

- Buchführung
- Gewinn- und Verlustrechnung; Bilanz
- luftverkehrsspezifische Kennzahlen
- Statistiken

Controlling

- Ziele
- Verfahren

DV-Anwendungen, z.B.

- Buchführungsprogramm
- Statistik-Programm

Lernfeld 16: Externe Einflüsse auf die wirtschaftliche Situation von Unternehmen im Luftverkehr erklären

**3. Ausbildungsjahr
Zeitrichtwert: 60 Std.**

Zielformulierung:

Die Schülerinnen und Schüler begründen, warum die wirtschaftliche Situation des Ausbildungsbetriebes auch von gesamtwirtschaftlichen Bedingungen beeinflusst wird. Dabei unterscheiden sie zwischen strukturellen, konjunkturellen und ökologischen Situationen, die wegen der internationalen Verflechtung des Luftverkehrs auch weltweit in den Blick zu nehmen sind.

Sie stellen dar, welche wesentlichen struktur- und konjunkturpolitischen Maßnahmen national (z.B. in der Infrastrukturpolitik), europäisch (z.B. in der Geldpolitik) und weltweit (z.B. durch Beschlüsse der WTO) ergriffen werden können. Sie wägen denkbare positive und negative Effekte wirtschaftspolitischer Maßnahmen auf die wirtschaftliche Situation des Ausbildungsbetriebes, auf den Luftverkehr insgesamt und auf gesamtwirtschaftliche Zielgrößen ab.

Sie erläutern Zusammenhänge zwischen Ökonomie und Ökologie und bewerten umweltpolitische Maßnahmen im Hinblick auf deren ökologische Wirksamkeit und ihre Konsequenzen für die wirtschaftliche Lage des Ausbildungsbetriebes und des Luftverkehrs insgesamt.

Sie erklären die Grundelemente des Wirtschaftssystems der Bundesrepublik Deutschland, beurteilen den Begriff „Soziale Marktwirtschaft“ und bewerten die Rolle des Staates. Sie vergleichen dieses Wirtschaftssystem mit anderen existierenden Wirtschaftssystemen und zeigen Zusammenhänge zwischen der Gestaltung des Ordnungsrahmens der Gesamtwirtschaft und der Gesamtsituation von Unternehmen im Luftverkehr auf.

Inhalte:

Luftverkehr und Wirtschaftsstruktur (national, europäisch, weltweit), z.B.

- Ausbildung der im Luftverkehr Beschäftigten als Infrastruktur-Indikator
- Besteuerung von Kerosin als strukturpolitische Maßnahme und ihre Auswirkung auf Ziele der Gesamtwirtschaft und der Unternehmen im Luftverkehr

Luftverkehr und Konjunktur (national, europäisch, weltweit), z.B.

- Entwicklung der Fluggastzahlen als konjunktureller Indikator
- Wechselkursbeeinflussungen als konjunkturpolitische Maßnahmen und ihre Auswirkungen auf Ziele der Gesamtwirtschaft und der Unternehmen im Luftverkehr

Luftverkehr und Umwelt (national, europäisch, weltweit), z.B.

- Anteil von Portionspackungen als Umweltindikator im Luftverkehr
- Vereinbarungen zur Reduzierung von Kohlenwasserstoffen als umweltpolitische Maßnahme und ihre Auswirkung auf Ziele der Gesamtwirtschaft und der Unternehmen im Luftverkehr

Luftverkehr als Teil des nationalen Wirtschaftssystems („Soziale Marktwirtschaft“)

- Grundelemente (einschl. Sozialstaatspostulat, wirtschaftliches Gewicht des Staates)
- Andere existierende Wirtschaftssysteme
- Zusammenhänge zwischen Ausbildungsbetrieb, Luftverkehrsbranche und Wirtschaftssystem

**Lernfeld Englisch: Englisch für
Servicekaufleute
im Luftverkehr**

**1. - 3. Ausbildungsjahr (integriert)
Richtwert: 120 Stunden
(davon mit * gekennzeichnete 80 Std.
als ergänzendes Lernangebot der Länder)**

Zielformulierung:

Die Schülerinnen und Schüler erleben in ihrer beruflichen Praxis unterschiedliche Situationen, in denen fundierte Kenntnisse in der englischen Sprache notwendig sind. Dies betrifft einerseits Kontakte mit ausländischen Kunden, die ganz überwiegend in englischer Sprache am Check-in oder im Flugzeug stattfinden, andererseits interne Luftverkehrs-Kommunikationen, die durchgängig schriftlich (z.B. in Handbüchern) wie mündlich (z.B. beim Abfertigen von Flugzeugen ausländischer Gesellschaften) in englischer Fachterminologie abgewickelt werden.

Die Schülerinnen und Schüler

- werten berufstypische gesprochene oder geschriebene Texte (ggfs. nach Wiederholung und unter Verwendung von Hilfsmitteln) aus (Kompetenzbereich „Rezeption“),
- formulieren berufstypische Standardschriftstücke und mündliche Mitteilungen unter Verwendung von Hilfsmitteln (Kompetenzbereich „Produktion“),
- bewältigen berufsrelevante Gesprächssituationen abgestimmt auf den jeweiligen Gesprächspartner und reagieren auf schriftliche Standardmitteilungen in englischer Sprache (Kompetenzbereich „Interaktion“) und
- geben einen fremdsprachlich dargestellten Sachverhalt unter Verwendung von Hilfsmitteln inhaltsgemäß auf Deutsch wieder bzw. umschreiben einen in Deutsch dargestellten Sachverhalt in eigenen Worten in englischer Sprache (Kompetenzbereich „Mediation“).

Das anzustrebende Qualifikationsniveau entspricht der Stufe II („Threshold“) des „Common European Framework of Reference for Language Learning and Teaching“ des Europarats.

Inhalte:

Englisch im beruflichen Umfeld

- Mündliche und schriftliche grundlegende Kundeninformation über den Luftverkehr (z.B. Infrastruktur des Flughafens, Weg eines Fluggastes vom Betreten des Flughafens bis zum Flugzeug, Flughafen als Serviceunternehmen, Hauptbestandteile eines Flugzeugs, Kontrollorgane, Sicherheit, Service und Verkauf an Bord eines Flugzeugs
- *- Vertiefte Informationen über den Luftverkehr (z.B. Umweltsituation am Flughafen, Wettbewerbssituation im Luftverkehr, Organisationen der Zivilluftfahrt, Luftverkehrspolitik)

Englisch als Luftverkehrs-Fachsprache

- Verständnis von Fachtermini, Auswertung und Anwendung von Informationen (z.B. Handbücher, Tarifinformationen, Dokumente)
- *- Vertiefte Kenntnis von Fachbegriffen und -informationen (z.B. Vertragsverhältnisse und Haftung)

Englisch bei luftverkehrsspezifischen Geschäften

- Führen von Gesprächen (auch am Telefon) und Schriftverkehr (z.B. Anfrage, Angebot und Abschluß eines Luftbeförderungsvertrages, Zahlungsvorgänge, Check-in, Flugzeugabfertigung, Verkauf im Flugzeug, meteorologische und geographische Informationen
- *- Bearbeitung besonderer Kundenwünsche, z.B. Sondergepäck, besondere Kundengruppen, Reklamationen, Versicherungen)