



Industrie- und Handelskammer
zu Dortmund

Servicekaufmann im Luftverkehr Servicekauffrau im Luftverkehr

Ausbildungsrahmenplan

Zu vermittelnde Fähigkeiten und Kenntnisse

Abschnitt A:
berufsprofilgebende Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten

| Lfd. Nr. | Teil des Ausbildungsberufsbildes | Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten |
|----------|--|--|
| 1 | 2 | 3 |
| 1 | Passagierabfertigungsprozesse durchführen (§ 4 Absatz 2 Nummer 1) | <ul style="list-style-type: none"> a) Passagiere und Passagierinnen einchecken und Gate-Abfertigung durchführen, Buchungsdaten berücksichtigen und Einreisebestimmungen einhalten b) rechtliche Regelungen, Richtlinien und Standards des Luftverkehrs sowie die Vorgaben der Fluggesellschaften einhalten und die Besonderheiten von Flugzeugtypen berücksichtigen c) Vorgaben zur betrieblichen Sicherheit (Safety) und zur Abwehr äußerer Gefahren (Security) umsetzen d) technische Einrichtungen im Zusammenhang mit dem Passagierservice nutzen e) Passagiere und Passagierinnen beraten und betreuen und die Bedürfnisse besonderer Personengruppen sowie soziokulturelle Besonderheiten berücksichtigen f) für Arbeitsprozesse in der Passagierabfertigung insbesondere die englische Sprache nutzen g) den Abfertigungsprozess mit den Anforderungen des Qualitätsmanagements abgleichen und erforderliche Maßnahmen zur Prozessoptimierung ableiten h) im Umgang mit den Passagieren und Passagierinnen die eigene Vorgehensweise reflektieren |
| 2 | Personalwirtschaftliche Prozesse unterstützen (§ 4 Absatz 2 Nummer 2) | <ul style="list-style-type: none"> a) den Personalbeschaffungsprozess unterstützen, insbesondere bei Stellenausschreibungen und Auswahlverfahren b) Aufgaben der Personalverwaltung wahrnehmen c) Personaleinsatzplanung unter Berücksichtigung betrieblicher Rahmenbedingungen unterstützen d) rechtliche und betriebliche Regelungen einhalten e) die Planung und Organisation von Personalentwicklungsmaßnahmen unterstützen f) Personalstatistiken führen, auswerten und adressatengerecht aufbereiten |

| Lfd. Nr. | Teil des Ausbildungsberufsbildes | Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten |
|----------|---|---|
| 1 | 2 | 3 |
| | | g) Arbeitsprozesse im Hinblick auf die Personaleinsatzplanung reflektieren und Verbesserungen vorschlagen h) Regelungen zum Datenschutz und zur Datensicherheit bei der Bearbeitung von Mitarbeiterdaten anwenden |
| 3 | Marketingmaßnahmen durchführen (§ 4 Absatz 2 Nummer 3) | a) Marketingmaßnahmen, auch in englischer Sprache, vorbereiten, durchführen und nachbereiten b) Kundengespräche vorbereiten, durchführen und nachbereiten c) Kundenanforderungen analysieren und kundengerechte Lösungsvorschläge entwickeln d) Entwicklung und Vertrieb von Produkten und Serviceleistungen unter Berücksichtigung unterschiedlicher Vertriebsformen und Einhaltung rechtlicher und betrieblicher Regelungen unterstützen e) Werbeaktionen und Veranstaltungen auf Grundlage von Kunden- und Marktdaten planen, mit den Beteiligten abstimmen, organisieren und durchführen f) digitale Medien für Marketingmaßnahmen nutzen g) Sponsoring- und Kooperationsanfragen bearbeiten h) Statistiken erstellen und auswerten i) den Informationsaustausch zwischen den betrieblichen Geschäftsfeldern als Voraussetzung für ein erfolgreiches Marketing fördern und nutzen j) Arbeitsprozesse unter Berücksichtigung der Anforderungen des Qualitätsmanagements dokumentieren und analysieren und Vorschläge zur Qualitätsverbesserung ableiten k) Reklamationsgespräche situationsgerecht führen und die weitere Bearbeitung koordinieren |
| 4 | Flugzeugabfertigungsprozesse koordinieren (§ 4 Absatz 2 Nummer 4) | a) Unterlagen zur Flugvorbereitung zusammenstellen b) Be- und Entladung von Gepäck und Fracht überwachen sowie kontrollieren, ob auf dem Vorfeld, insbesondere bei Betankung, Boarding und Reinigung, die Regeln eingehalten werden |

| Lfd. Nr. | Teil des Ausbildungsberufsbildes | Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten |
|----------|--|---|
| 1 | 2 | 3 |
| | | <ul style="list-style-type: none"> c) manuelles Load- und Trimsheet erstellen, Informationen aus Ladeanweisung sowie Load- und Trimsheet entnehmen und übermitteln und erforderliche Maßnahmen einleiten d) Abfertigungsvorgänge einleiten, überprüfen und koordinieren e) rechtliche Regelungen, Richtlinien und Standards des Luftverkehrs sowie die Vorgaben der Fluggesellschaften einhalten f) Vorgaben zur betrieblichen Sicherheit (Safety) und zur Abwehr äußerer Gefahren (Security) umsetzen g) für Arbeitsprozesse auf dem Vorfeld insbesondere die englische Sprache nutzen h) den Abfertigungsprozess mit den Anforderungen des Qualitätsmanagements abgleichen und erforderliche Maßnahmen zur Prozessoptimierung ableiten |
| 5 | Gepäckermittlung durchführen und Kunden betreuen (§ 4 Absatz 2 Nummer 5) | <ul style="list-style-type: none"> a) Kundengespräche, insbesondere Reklamationengespräche, vor- und nachbereiten b) Auskünfte zur Gepäckermittlung, auch in englischer Sprache, erteilen und Gepäckermittlung durchführen c) über Flugunregelmäßigkeiten, ihre Ursachen sowie die jeweilige Vorgehensweise und Schadensregulierung informieren und Maßnahmen einleiten d) technische Einrichtungen im Zusammenhang mit dem Gepäckservice nutzen e) bei der Beratung und Betreuung von Passagieren und Passagierinnen die Bedürfnisse besonderer Personengruppen sowie soziokulturelle Besonderheiten berücksichtigen f) sichere und schnelle Routen für das Nachsenden von Gepäck planen und das Gepäck weiterleiten g) im Umgang mit den Passagieren und Passagierinnen die eigene Vorgehensweise reflektieren |

| Lfd. Nr. | Teil des Ausbildungsberufsbildes | Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten |
|----------|---|--|
| 1 | 2 | 3 |
| 6 | Dienstleistungen anbieten und verkaufen (§ 4 Absatz 2 Nummer 6) | <ul style="list-style-type: none"> a) Kunden über Dienstleistungen des Ausbildungsbetriebes, auch in englischer Sprache, beraten und Länder- und Gesundheitsbestimmungen beim Leistungsangebot berücksichtigen b) Preise und Leistungen kundenorientiert, auch unter Berücksichtigung von Kundenbindungsprogrammen, vergleichen und anbieten c) über Serviceeinrichtungen und Leistungen anderer Anbieter informieren d) unter Anwendung eines Reservierungssystems Flugpreise ermitteln, Flugscheine verkaufen und umschreiben und Erstattungen vornehmen e) Zusatzleistungen anbieten und verkaufen f) erbrachte Dienstleistungen dokumentieren und mit Kunden unter Berücksichtigung der Zahlungsbedingungen abrechnen g) Kundenkontakte herstellen und pflegen sowie die eigene Rolle als Dienstleister im Kundenkontakt reflektieren |
| 7 | Kaufmännische Steuerung und Kontrolle unterstützen (§ 4 Absatz 2 Nummer 7) | <ul style="list-style-type: none"> a) Geschäftsvorgänge bearbeiten und dabei rechtliche und betriebliche Regelungen einhalten b) Vorgänge des Zahlungsverkehrs und des Mahnwesens bearbeiten c) Belege unterscheiden, den jeweiligen Geschäftsvorgängen zuordnen und rechnerisch und sachlich prüfen d) vorbereitende Arbeiten für die Buchführung durchführen e) Bilanz- und Erfolgskennzahlen ermitteln und auswerten sowie Statistiken und Berichte erstellen |

Abschnitt B:
integrativ zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten

| Lfd. Nr. | Teil des Ausbildungsberufsbildes | Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten |
|----------|---|---|
| 1 | 2 | 3 |
| 1 | Berufsbildung sowie Arbeits- und Tarifrecht (§ 4 Absatz 3 Nummer 1) | a) Bedeutung des Ausbildungsvertrages erklären, insbesondere Abschluss, Dauer und Beendigung b) gegenseitige Rechte und Pflichten aus dem Ausbildungsvertrag nennen c) Möglichkeiten der beruflichen Fortbildung nennen d) wesentliche Teile des Arbeitsvertrages nennen e) wesentliche Bestimmungen der für den Ausbildungsbetrieb geltenden Tarifverträge nennen |
| 2 | Aufbau und Organisation des Ausbildungsbetriebes (§ 4 Absatz 3 Nummer 2) | a) Aufbau und Aufgaben des Ausbildungsbetriebes erläutern b) Beziehungen des Ausbildungsbetriebes und seiner Belegschaft zu Wirtschaftsorganisationen, Berufsvertretungen und Gewerkschaften nennen c) Grundlagen, Aufgaben und Arbeitsweise der betriebsverfassungs- oder personalvertretungsrechtlichen Organe des Ausbildungsbetriebes beschreiben |
| 3 | Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit (§ 4 Absatz 3 Nummer 3) | a) Gefährdung von Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz feststellen und Maßnahmen zur Vermeidung der Gefährdung ergreifen b) berufsbezogene Arbeitsschutz- und Unfallverhütungsvorschriften anwenden c) Verhaltensweisen bei Unfällen beschreiben sowie erste Maßnahmen einleiten d) Vorschriften des vorbeugenden Brandschutzes anwenden sowie Verhaltensweisen bei Bränden beschreiben und Maßnahmen zur Brandbekämpfung ergreifen |
| 4 | Umweltschutz (§ 4 Absatz 3 Nummer 4) | Zur Vermeidung betriebsbedingter Umweltbelastungen im beruflichen Einwirkungsbereich beitragen, insbesondere a) mögliche Umweltbelastungen durch den Ausbildungsbetrieb und seinen Beitrag zum Umweltschutz an Beispielen erklären b) für den Ausbildungsbetrieb geltende Regelungen des Umweltschutzes anwenden |

| Lfd. Nr. | Teil des Ausbildungsberufsbildes | Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten |
|----------|---|--|
| 1 | 2 | 3 |
| | | <ul style="list-style-type: none"> c) Möglichkeiten der wirtschaftlichen und umweltschonenden Energie- und Materialverwendung nutzen d) Abfälle vermeiden sowie Stoffe und Materialien einer umweltschonenden Entsorgung zuführen |
| 5 | Sicherheitsverfahren umsetzen (§ 4 Absatz 3 Nummer 5) | <ul style="list-style-type: none"> a) nationale und internationale Rechtsgrundlagen einhalten b) Luftsicherheitsvorgaben umsetzen c) Vorschriften bei luftverkehrsspezifischen Notfällen einhalten sowie erste Maßnahmen einleiten und bei der Planung und Durchführung von Notfallübungen mitwirken d) Luftsicherheits-Audits vor- und nachbereiten |