

---

**Verordnung  
über die Berufsausbildung  
zum Servicekaufmann im Luftverkehr /  
zur Servicekauffrau im Luftverkehr**

**vom 29. März 2017  
(veröffentlicht im Bundesgesetzblatt Teil I Nr. 16 vom 04. April 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

Abschnitt 4

Schlussvorschriften

§ 20 Inkrafttreten, Außerkrafttreten

A b s c h n i t t 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 selbständiges 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.

### A b s c h n i t t 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 Ergebnis 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