



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

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten
1	2	3
		<ul style="list-style-type: none"> <li>g) Arbeitsprozesse im Hinblick auf die Personaleinsatzplanung reflektieren und Verbesserungen vorschlagen</li> <li>h) Regelungen zum Datenschutz und zur Datensicherheit bei der Bearbeitung von Mitarbeiterdaten anwenden</li> </ul>
<b>3</b>	Marketingmaßnahmen durchführen (§ 4 Absatz 2 Nummer 3)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Marketingmaßnahmen, auch in englischer Sprache, vorbereiten, durchführen und nachbereiten</li> <li>b) Kundengespräche vorbereiten, durchführen und nachbereiten</li> <li>c) Kundenanforderungen analysieren und kundengerechte Lösungsvorschläge entwickeln</li> <li>d) Entwicklung und Vertrieb von Produkten und Serviceleistungen unter Berücksichtigung unterschiedlicher Vertriebsformen und Einhaltung rechtlicher und betrieblicher Regelungen unterstützen</li> <li>e) Werbeaktionen und Veranstaltungen auf Grundlage von Kunden- und Marktdaten planen, mit den Beteiligten abstimmen, organisieren und durchführen</li> <li>f) digitale Medien für Marketingmaßnahmen nutzen</li> <li>g) Sponsoring- und Kooperationsanfragen bearbeiten</li> <li>h) Statistiken erstellen und auswerten</li> <li>i) den Informationsaustausch zwischen den betrieblichen Geschäftsfeldern als Voraussetzung für ein erfolgreiches Marketing fördern und nutzen</li> <li>j) Arbeitsprozesse unter Berücksichtigung der Anforderungen des Qualitätsmanagements dokumentieren und analysieren und Vorschläge zur Qualitätsverbesserung ableiten</li> <li>k) Reklamationsgespräche situationsgerecht führen und die weitere Bearbeitung koordinieren</li> </ul>
<b>4</b>	Flugzeugabfertigungsprozesse koordinieren (§ 4 Absatz 2 Nummer 4)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Unterlagen zur Flugvorbereitung zusammenstellen</li> <li>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</li> </ul>

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

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

**Abschnitt B:**  
**integrativ zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten**

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten
1	2	3
<b>1</b>	Berufsbildung sowie Arbeits- und Tarifrecht (§ 4 Absatz 3 Nummer 1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Bedeutung des Ausbildungsvertrages erklären, insbesondere Abschluss, Dauer und Beendigung</li> <li>b) gegenseitige Rechte und Pflichten aus dem Ausbildungsvertrag nennen</li> <li>c) Möglichkeiten der beruflichen Fortbildung nennen</li> <li>d) wesentliche Teile des Arbeitsvertrages nennen</li> <li>e) wesentliche Bestimmungen der für den Ausbildungsbetrieb geltenden Tarifverträge nennen</li> </ul>
<b>2</b>	Aufbau und Organisation des Ausbildungsbetriebes (§ 4 Absatz 3 Nummer 2)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Aufbau und Aufgaben des Ausbildungsbetriebes erläutern</li> <li>b) Beziehungen des Ausbildungsbetriebes und seiner Belegschaft zu Wirtschaftsorganisationen, Berufsvertretungen und Gewerkschaften nennen</li> <li>c) Grundlagen, Aufgaben und Arbeitsweise der betriebsverfassungs- oder personalvertretungsrechtlichen Organe des Ausbildungsbetriebes beschreiben</li> </ul>
<b>3</b>	Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit (§ 4 Absatz 3 Nummer 3)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Gefährdung von Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz feststellen und Maßnahmen zur Vermeidung der Gefährdung ergreifen</li> <li>b) berufsbezogene Arbeitsschutz- und Unfallverhütungsvorschriften anwenden</li> <li>c) Verhaltensweisen bei Unfällen beschreiben sowie erste Maßnahmen einleiten</li> <li>d) Vorschriften des vorbeugenden Brandschutzes anwenden sowie Verhaltensweisen bei Bränden beschreiben und Maßnahmen zur Brandbekämpfung ergreifen</li> </ul>
<b>4</b>	Umweltschutz (§ 4 Absatz 3 Nummer 4)	<p>Zur Vermeidung betriebsbedingter Umweltbelastungen im beruflichen Einwirkungsbereich beitragen, insbesondere</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) mögliche Umweltbelastungen durch den Ausbildungsbetrieb und seinen Beitrag zum Umweltschutz an Beispielen erklären</li> <li>b) für den Ausbildungsbetrieb geltende Regelungen des Umweltschutzes anwenden</li> </ul>

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