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

LuftServKfAusbV

Ausfertigungsdatum: 23.03.1998

Vollzitat:

"Verordnung über die Berufsausbildung zum Servicekaufmann im Luftverkehr/zur Servicekauffrau im Luftverkehr vom 23. März 1998 (BGBl. I S. 611)"

Fußnote

(+++ Textnachweis ab: 1. 8.1998 +++)

Diese Rechtsverordnung ist eine Ausbildungsordnung im Sinne des § 25 des Berufsbildungsgesetzes. Die Ausbildungsordnung und der damit abgestimmte, von der Ständigen Konferenz der Kultusminister der Länder in der Bundesrepublik Deutschland beschlossene Rahmenlehrplan für die Berufsschule werden demnächst als Beilage zum Bundesanzeiger veröffentlicht.

Eingangsformel

Auf Grund des § 25 des Berufsbildungsgesetzes vom 14. August 1969 (BGBl. I S. 1112), der zuletzt gemäß Artikel 35 der Verordnung vom 21. September 1997 (BGBl. I S. 2390) geändert worden ist, verordnet das Bundesministerium für Wirtschaft im Einvernehmen mit dem Bundesministerium für Bildung, Wissenschaft, Forschung und Technologie:

§ 1 Staatliche Anerkennung des Ausbildungsberufes

Der Ausbildungsberuf Servicekaufmann im Luftverkehr/Servicekauffrau im Luftverkehr wird staatlich anerkannt.

§ 2 Ausbildungsdauer

Die Ausbildung dauert drei Jahre.

§ 3 Ausbildungsberufsbild

Gegenstand der Berufsausbildung sind mindestens die folgenden Fertigkeiten und Kenntnisse:

1. der Ausbildungsbetrieb:
1.1 Aufgaben, Struktur und Rechtsform,
1.2 Berufsbildung,
1.3 Personalwesen, arbeits- und sozialrechtliche Vorschriften,
1.4 Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit,
1.5 Umweltschutz;
2. Arbeitsorganisation, Informations- und Kommunikationssysteme:
2.1 Arbeitsorganisation,
2.2 Funktion und Wirkung von Informations- und Kommunikationssystemen,
2.3 Datenschutz und Datensicherheit;
3. Marketing und Qualitätsmanagement;
4. Kommunikation und Kooperation:
4.1 Gestalten von Kundenbeziehungen,
4.2 Anwenden von Fremdsprachen bei Fachaufgaben,

4.3 Selbststeuerung,

4.4 Teamarbeit;

5. Dienstleistungen:

5.1 Vertrieb und Verkauf,

5.2 Sicherheitseinrichtungen und -verfahren,

5.3 Passagierservice,

5.4 Gepäckservice,

5.5 Flugzeugabfertigung;

6. Steuerung und Kontrolle:

6.1 Planen und Steuern des Mitteleinsatzes,

6.2 Controlling im Servicebereich,

6.3 Zahlungsverkehr und Buchführung.

§ 4 Ausbildungsrahmenplan

(1) Die Fertigkeiten und Kenntnisse nach § 3 sollen mach den in den Anlagen I und II enthaltenen Anleitungen zur sachlichen und zeitlichen Gliederung der Berufsausbildung (Ausbildungsrahmenplan) vermittelt werden. Eine von dem Ausbildungsrahmenplan abweichende sachliche und zeitliche Gliederung des Ausbildungsinhaltes ist insbesondere zulässig, soweit betriebspraktische Besonderheiten die Abweichung erfordern.

(2) Die in dieser Verordnung genannten Fertigkeiten und Kenntnisse sollen so vermittelt werden, daß der Auszubildende zur Ausübung einer qualifizierten beruflichen Tätigkeit im Sinne des § 1 Abs. 2 des Berufsbildungsgesetzes befähigt wird, die insbesondere selbständiges Planen, Durchführen und Kontrollieren einschließt. Diese Befähigung ist auch in den Prüfungen nach den §§ 7 und 8 nachzuweisen.

§ 5 Ausbildungsplan

Der Ausbildende hat unter Zugrundelegung des Ausbildungsrahmenplanes für den Auszubildenden einen Ausbildungsplan zu erstellen.

§ 6 Berichtsheft

Der Auszubildende hat ein Berichtsheft in Form eines Ausbildungsnachweises zu führen. Ihm ist Gelegenheit zu geben, das Berichtsheft während der Ausbildungszeit zu führen. Der Ausbildende hat das Berichtsheft regelmäßig durchzusehen.

§ 7 Zwischenprüfung

(1) Zur Ermittlung des Ausbildungsstandes ist eine Zwischenprüfung durchzuführen. Sie soll in der Mitte des zweiten Ausbildungsjahres stattfinden.

(2) Die Zwischenprüfung erstreckt sich auf die in den Anlagen I und II für das erste Ausbildungsjahr aufgeführten Fertigkeiten und Kenntnisse sowie auf den im Berufsschulunterricht entsprechend dem Rahmenlehrplan zu vermittelnden Lehrstoff, soweit er für die Berufsausbildung wesentlich ist.

(3) Die Zwischenprüfung ist schriftlich anhand praxisbezogener Fälle oder Aufgaben in höchstens 180 Minuten in folgenden Prüfungsgebieten durchzuführen:

1. Organisation des Luftverkehrs,
2. Vertrieb und Verkauf,
3. Sicherheitseinrichtungen und -verfahren,
4. Wirtschafts- und Sozialkunde.

§ 8 Abschlußprüfung

(1) Die Abschlußprüfung erstreckt sich auf die in der Anlage I aufgeführten Fertigkeiten und Kenntnisse sowie auf den im Berufsschulunterricht vermittelten Lehrstoff, soweit er für die Berufsausbildung wesentlich ist.

(2) Die Prüfung ist in den Prüfungsbereichen Serviceleistungen, Luftverkehrswirtschaft sowie Wirtschafts- und Sozialkunde schriftlich und im Prüfungsbereich Praktische Übungen mündlich durchzuführen.

(3) Die Anforderungen in den Prüfungsbereichen sind:

1. Prüfungsbereich Serviceleistungen:
   In höchstens 180 Minuten soll der Prüfling praxisbezogene Aufgaben oder Fälle bearbeiten und dabei zeigen, daß er auf der Grundlage des betrieblichen Dienstleistungsangebotes Situationen analysieren und kundenorientierte Lösungsmöglichkeiten entwickeln und darstellen kann. Hierfür kommen insbesondere folgende Gebiete in Betracht:
   a) Vertrieb und Verkauf,
   b) Sicherheitseinrichtungen und -verfahren,
   c) Passagierservice,
   d) Gepäckservice,
   e) Flugzeugabfertigung.
2. Prüfungsbereich Luftverkehrswirtschaft:
   In höchstens 90 Minuten soll der Prüfling praxisbezogene Aufgaben oder Fälle aus folgenden Gebieten bearbeiten und dabei zeigen, daß er Grundlagen und Zusammenhänge dieser Gebiete der Luftverkehrswirtschaft versteht:
   a) Steuerung und Kontrolle,
   b) Märkte und Wettbewerb,
   c) Arbeitsorganisation, Informations- und Kommunikationssysteme.
3. Prüfungsbereich Wirtschafts- und Sozialkunde:
   In höchstens 90 Minuten soll der Prüfling praxisbezogene Aufgaben oder Fälle aus der Berufs- und Arbeitswelt bearbeiten und dabei zeigen, daß er allgemeine wirtschaftliche und gesellschaftliche Zusammenhänge der Berufs- und Arbeitswelt darstellen und beurteilen kann.
4. Prüfungsbereich Praktische Übungen:
   Im Prüfungsbereich Praktische Übungen soll der Prüfling eine von zwei ihm zur Wahl gestellten praxisbezogenen Aufgaben, insbesondere aus den Gebieten Beratung und Verkauf, Information, Gestalten von Kundenbeziehungen, bearbeiten. Für die Bearbeitung ist ein Zeitraum von höchstens 15 Minuten einzuräumen. Die Aufgabe soll Ausgangspunkt für das folgende Prüfungsgespräch sein. Der Prüfling soll dabei zeigen, daß er betriebspraktische Vorgänge bearbeiten und Gespräche systematisch und situationsbezogen führen kann. Hierbei sind die betrieblichen Ausbildungsschwerpunkte zu berücksichtigen. Das Prüfungsgespräch soll für den einzelnen Prüfling nicht länger als 20 Minuten dauern.

(4) Sind in der schriftlichen Prüfung die Prüfungsleistungen in bis zu zwei Prüfungsbereichen mit "mangelhaft" und in den übrigen Prüfungsbereichen mit mindestens "ausreichend" bewertet worden, so ist auf Antrag des Prüflings oder nach Ermessen des Prüfungsausschusses in einem der mit "mangelhaft" bewerteten Prüfungsbereiche die schriftliche Prüfung durch eine mündliche Prüfung von etwa 15 Minuten zu ergänzen, wenn diese für das Bestehen der Prüfung den Ausschlag geben kann. Der Prüfungsbereich ist vom Prüfling zu bestimmen. Bei der Ermittlung des Ergebnisses für diesen Prüfungsbereich sind die Ergebnisse der schriftlichen Arbeit und der mündlichen Ergänzungsprüfung im Verhältnis 2:1 zu gewichten.

(5) Bei der Ermittlung des Gesamtergebnisses haben die Prüfungsbereiche Serviceleistungen und Praktische Übungen gegenüber jedem der übrigen Prüfungsbereiche das doppelte Gewicht.

(6) Zum Bestehen der Abschlußprüfung müssen im Gesamtergebnis und in drei der vier Prüfungsbereiche mindestens "ausreichende" Leistungen erbracht werden. Werden die Prüfungsleistungen in einem Prüfungsbereich mit "ungenügend" bewertet, so ist die Prüfung nicht bestanden.

§ 9 Inkrafttreten

Diese Verordnung tritt am 1. August 1998 in Kraft.

Anlage I (zu § 4)

Ausbildungsrahmenplan für die Berufsausbildung zum Servicekaufmann im Luftverkehr/zur Servicekauffrau im Luftverkehr
- Sachliche Gliederung -

(Fundstelle: BGBl. I 1998, 613 - 617)

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)	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)	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)	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
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

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse	
1	2	3	
		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
		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

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse	
1	2	3	
		h)	bei Erfolgskontrollen von verkaufsfördernden Maßnahmen mitwirken
		i)	Instrumente der Qualitätssteuerung des Ausbildungsbetriebes anwenden
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
5.	Dienstleistungen (§ 3 Nr. 5)		
5.1	Vertrieb und Verkauf (§ 3 Nr. 5.1)	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

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse	
1	2	3	
5.2	Sicherheitseinrichtungen und -verfahren (§ 3 Nr. 5.2)	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)	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)	a)	Gepäck annehmen und ausgeben
		b)	technische Einrichtungen im Zusammenhang mit dem Gepäckservice nutzen
		c)	Gepäckermittlung durchführen
		d)	Schadensregulierung bearbeiten
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

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

Anlage II (zu § 4)
Ausbildungsrahmenplan für die Berufsausbildung zum Servicekaufmann im Luftverkehr/zur Servicekauffrau im Luftverkehr
- Zeitliche Gliederung -

(Fundstelle: BGBl. I 1998, 618 - 620)

1. Ausbildungsjahr

(1) In einem Zeitraum von insgesamt zwei bis vier Monaten sind schwerpunktmäßig die Fertigkeiten und Kenntnisse der Berufsbildpositionen

1.1 Aufgaben, Struktur und Rechtsform,

1.2 Berufsbildung,

1.3 Personalwesen, arbeits- und sozialrechtliche Vorschriften,

1.4 Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit,

1.5 Umweltschutz

zu vermitteln.

(2) In einem Zeitraum von insgesamt drei bis fünf Monaten sind schwerpunktmäßig die Fertigkeiten und Kenntnisse der Berufsbildposition

5.1 Vertrieb und Verkauf

in Verbindung mit den Fertigkeiten und Kenntnissen der Berufsbildpositionen

2.1 Arbeitsorganisation, Lernziele a, c, e und f,

2.2 Funktion und Wirkung von Informations- und Kommunikationssystemen, Lernziele a und c,

2.3 Datenschutz und Datensicherheit,

4.1 Gestalten von Kundenbeziehungen, Lernziele a bis c,

zu vermitteln.

(3) In einem Zeitraum von insgesamt vier bis sechs Monaten sind schwerpunktmäßig die Fertigkeiten und Kenntnisse der Berufsbildpositionen

5.2 Sicherheitseinrichtungen und -verfahren,

5.3 Passagierservice, Lernziel a,

in Verbindung mit den Fertigkeiten und Kenntnissen der Berufsbildpositionen

4.2 Anwenden von Fremdsprachen bei Fachaufgaben, Lernziele a und b,

4.3 Selbststeuerung, Lernziele a und b,

zu vermitteln und im Zusammenhang damit die Vermittlung der Fertigkeiten und Kenntnisse der Berufsbildposition

2.2 Funktion und Wirkung von Informations- und Kommunikationssystemen, Lernziel a,

fortzuführen.

2. Ausbildungsjahr

(1) In einem Zeitraum von insgesamt drei bis fünf Monaten sind schwerpunktmäßig die Fertigkeiten und Kenntnisse der Berufsbildposition

5.5 Flugzeugabfertigung

in Verbindung mit den Fertigkeiten und Kenntnissen der Berufsbildpositionen

4.2 Anwenden von Fremdsprachen bei Fachaufgaben, Lernziel c,

4.3 Selbststeuerung, Lernziel c,

zu vermitteln und im Zusammenhang damit die Vermittlung der Fertigkeiten und Kenntnisse der Berufsbildpositionen

1.4 Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit,

2.2 Funktion und Wirkung von Informations- und Kommunikationssystemen, Lernziel c,

4.3 Selbststeuerung, Lernziele a und b,

5.2 Sicherheitseinrichtungen und -verfahren,

5.3 Passagierservice, Lernziel a,

fortzuführen.

(2) In einem Zeitraum von insgesamt vier bis sechs Monaten sind schwerpunktmäßig die Fertigkeiten und Kenntnisse der Berufsbildpositionen

5.3 Passagierservice, Lernziele b bis f,

5.4 Gepäckservice

in Verbindung mit den Fertigkeiten und Kenntnissen der Berufsbildpositionen

2.1 Arbeitsorganisation, Lernziel b,

4.1 Gestalten von Kundenbeziehungen, Lernziel g,

4.4 Teamarbeit

zu vermitteln und im Zusammenhang damit die Vermittlung der Fertigkeiten und Kenntnisse der Berufsbildpositionen

2.2 Funktion und Wirkung von Informations- und Kommunikationssystemen, Lernziel c,

2.3 Datenschutz und Datensicherheit,

4.1 Gestalten von Kundenbeziehungen, Lernziele a bis c,

4.2 Anwenden von Fremdsprachen bei Fachaufgaben, Lernziele a bic c,

fortzuführen.

(3) In einem Zeitraum von insgesamt zwei bis vier Monaten sind schwerpunktmäßig die Fertigkeiten und Kenntnisse der Berufsbildposition

6.3 Zahlungsverkehr und Buchführung, Lernziele a und b,

in Verbindung mit den Fertigkeiten und Kenntnissen der Berufsbildposition

2.2 Funktion und Wirkung von Informations- und Kommunikationssystemen, Lernziel b,

zu vermitteln und im Zusammenhang damit die Vermittlung der Fertigkeiten und Kenntnisse der Berufsbildpositionen

2.1 Arbeitsorganisation, Lernziel c,

2.2 Funktion und Wirkung von Informations- und Kommunikationssystemen, Lernziel c,

5.1 Vertrieb und Verkauf, Lernziel b,

fortzuführen.

3. Ausbildungsjahr

(1) In einem Zeitraum von insgesamt zwei bis vier Monaten sind schwerpunktmäßig die Fertigkeiten und Kenntnisse der Berufsbildposition

6.1 Planen und Steuern des Mitteleinsatzes

in Verbindung mit den Fertigkeiten und Kenntnissen der Berufsbildpositionen

2.1 Arbeitsorganisation, Lernziel d,

2.2 Funktion und Wirkung von Informations- und Kommunikationssystemen, Lernziel d,

zu vermitteln und im Zusammenhang damit die Vermittlung der Fertigkeiten und Kenntnisse der Berufsbildpositionen

2.1 Arbeitsorganisation, Lernziele c und f,

1.3 Personalwesen, arbeits- und sozialrechtliche Vorschriften

fortzuführen.

(2) In einem Zeitraum von insgesamt drei bis fünf Monaten sind schwerpunktmäßig die Fertigkeiten und Kenntnisse der Berufsbildpositionen

6.2 Controlling im Servicebereich,

6.3 Zahlungsverkehr und Buchführung, Lernziele c bis e,

zu vermitteln und im Zusammenhang damit die Vermittlung der Fertigkeiten und Kenntnisse der Berufsbildpositionen

2.1 Arbeitsorganisation, Lernziele c und f,

2.3 Datenschutz und Datensicherheit

fortzuführen.

(3) In einem Zeitraum von insgesamt vier bis sechs Monaten sind schwerpunktmäßig die Fertigkeiten und Kenntnisse der Berufsbildpositionen

3. Marketing und Qualitätsmanagement,

4.1 Gestalten von Kundenbeziehungen, Lernziele d bis f und h,

zu vermitteln und im Zusammenhang damit die Vermittlung der Fertigkeiten und Kenntnisse der Berufsbildpositionen

4.1 Gestalten von Kundenbeziehungen, Lernziele a bis c,

4.2 Anwenden von Fremdsprachen bei Fachaufgaben, Lernziele a und b,

4.3 Selbststeuerung,

4.4 Teamarbeit,

5.2 Sicherheitseinrichtungen und -verfahren

fortzuführen sowie die Fertigkeiten und Kenntnisse der Berufsbildposition

5.3 Passagierservice

zu vertiefen.