

Anlage ServKfLUftvAusbV — (zu § 3 Absatz 1) Ausbildungsrahmenplan für die Berufsausbildung zum Servicekaufmann im Luftverkehr und zur Servicekauffrau im Luftverkehr

Servicekaufleute-Luftverkehr-Ausbildungsverordnung

Stand: 10.06.2019 (konsolidierte Textfassung, kein amtliches Inkrafttretensdatum)

(Fundstelle: BGBl. I 2017, 664 - 667)

Lfd. Nr. Teil des Ausbildungsberufsbildes Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten Zeitliche Richtwerte in Monaten im

1. bis 12. Monat 13. bis 36. Monat

1 2 3 4

1 Passagierabfertigungsprozesse durchführen (§ 4 Absatz 2 Nummer 1) 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 4

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

2 Personalwirtschaftliche Prozesse unterstützen (§ 4 Absatz 2 Nummer 2) a) den Personalbeschaffungsprozess unterstützen, insbesondere bei Stellenausschreibungen und Auswahlverfahren b) Aufgaben der Personalverwaltung wahrnehmen c) Personaleinsatzplanung unter Berücksichtigung betrieblicher Rahmenbedingungen unterstützend d) rechtliche und betriebliche Regelungen einhalten e) die Planung und Organisation von Personalentwicklungsmaßnahmen unterstützen f) Personalstatistiken führen, auswerten und adressatengerecht aufbereiten g) Arbeitsprozesse im Hinblick auf die Personaleinsatzplanung reflektieren und Verbesserungen vorschlagen h) Regelungen zum Datenschutz und zur Datensicherheit bei der Bearbeitung von Mitarbeiterdaten anwenden 4

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 unterstützende e) Werbeaktionen und Veranstaltungen auf Grundlage von Kunden- und Marktdaten planen, mit den Beteiligten abstimmen, organisieren und durchführen f) digitale Medien für Marketingmaßnahmen nutzen 2

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 2

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 c) manuelles Load- und Trimsheet erstellen, Informationen aus Ladeanweisung sowie Load- und Trimsheet entnehmen und übermitteln und erforderliche Maßnahmen einleitend 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 6

5 Gepäckermittlung durchführen und Kunden betreuen (§ 4 Absatz 2 Nummer 5)

a) Kundengespräche, insbesondere Reklamationsgespräche, vor- und nachbereiten b) Auskünfte zur Gepäckermittlung, auch in englischer Sprache, erteilen und Gepäckermittlung

durchführenc)über Flugunregelmäßigkeiten, ihre Ursachen sowie die jeweilige Vorgehensweise und Schadensregulierung informieren und Maßnahmen einleitend)technische Einrichtungen im Zusammenhang mit dem Gepäckservice nutzen 6

e)bei der Beratung und Betreuung von Passagieren und Passagierinnen die Bedürfnisse besonderer Personengruppen sowie soziokulturelle Besonderheiten berücksichtigenf)sichere und schnelle Routen für das Nachsenden von Gepäck planen und das Gepäck weiterleiteng)im Umgang mit den Passagieren und Passagierinnen die eigene Vorgehensweise reflektieren

6 Dienstleistungen anbieten und verkaufen (§ 4 Absatz 2 Nummer 6) a)Kunden über Dienstleistungen des Ausbildungsbetriebes, auch in englischer Sprache, beraten und Länder- und Gesundheitsbestimmungen beim Leistungsangebot berücksichtigenb)Preise und Leistungen kundenorientiert, auch unter Berücksichtigung von Kundenbindungsprogrammen, vergleichen und anbietenc)über Serviceeinrichtungen und Leistungen anderer Anbieter informierend)unter Anwendung eines Reservierungssystems Flugpreise ermitteln, Flugscheine verkaufen und umschreiben und Erstattungen vornehmene)Zusatzleistungen anbieten und verkaufenf)erbrachte Dienstleistungen dokumentieren und mit Kunden unter Berücksichtigung der Zahlungsbedingungen abrechneng)Kundenkontakte herstellen und pflegen sowie die eigene Rolle als Dienstleister im Kundenkontakt reflektieren 6

7 Kaufmännische Steuerung und Kontrolle unterstützen (§ 4 Absatz 2 Nummer 7)

a)Geschäftsvorgänge bearbeiten und dabei rechtliche und betriebliche Regelungen einhaltenb)Vorgänge des Zahlungsverkehrs und des Mahnwesens bearbeitenc)Belege unterscheiden, den jeweiligen Geschäftsvorgängen zuordnen und rechnerisch und sachlich prüfend)vorbereitende Arbeiten für die Buchführung durchführene)Bilanz- und Erfolgskennzahlen ermitteln und auswerten sowie Statistiken und Berichte erstellen 2

Lfd. Nr. Teil des Ausbildungsberufsbildes Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten Zeitliche Richtwerte in Monaten im

1. bis 12. Monat 13. bis 36. Monat

1 2 3 4

1 Berufsbildung sowie Arbeits- und Tarifrecht (§ 4 Absatz 3 Nummer 1) a)Bedeutung des Ausbildungsvertrages erklären, insbesondere Abschluss, Dauer und Beendigungb)gegenseitige Rechte und Pflichten aus dem Ausbildungsvertrag nennenc)Möglichkeiten der beruflichen Fortbildung nennen

d)wesentliche Teile des Arbeitsvertrages nennene)wesentliche Bestimmungen der für den Ausbildungsbetrieb geltenden Tarifverträge nennen während der gesamten Ausbildung

2 Aufbau und Organisation des Ausbildungsbetriebes (§ 4 Absatz 3 Nummer 2) a)Aufbau und Aufgaben des Ausbildungsbetriebes erläuternb)Beziehungen des Ausbildungsbetriebes und seiner Belegschaft zu Wirtschaftsorganisationen, Berufsvertretungen und Gewerkschaften nennenc)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 ergreifenb)berufsbezogene Arbeitsschutz- und Unfallverhütungsvorschriften anwendenc)Verhaltensweisen bei Unfällen beschreiben sowie erste Maßnahmen einleitend)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 erklärenb)für den Ausbildungsbetrieb geltende Regelungen des Umweltschutzes anwendenc)Möglichkeiten der wirtschaftlichen und umweltschonenden Energie- und Materialverwendung nutzend)Abfälle vermeiden sowie Stoffe und Materialien einer umweltschonenden Entsorgung zuführen

5 Sicherheitsverfahren umsetzen (§ 4 Absatz 3 Nummer 5) a)nationale und internationale Rechtsgrundlagen einhaltenb)Luftsicherheitsvorgaben umsetzenc)Vorschriften bei luftverkehrsspezifischen Notfällen einhalten sowie erste Maßnahmen einleiten und bei der Planung und Durchführung von Notfallübungen mitwirkend)Luftsicherheits-Audits vor- und nachbereiten 2

Zitiervorschlag: Anlage ServKfLUftvAusbV

Quelle: Bundesamt für Justiz, abgerufen 02.07.2026

Nicht-amtliche Lesefassung — verbindlich ist das Bundesgesetzblatt

Provided by nu:legal (<https://recht.nulegal.eu>), the leading open legal database: AI-first, expanding daily, German and European law and case law in full text, free, with an open API for AI agents. Text and data mining expressly permitted.

Herausgeber: Nulegal GmbH, Potsdam.

Dieses Dokument: <https://recht.nulegal.eu/gesetze/ServKfLUftvAusbV/anlage>