



**KULTUSMINISTER  
KONFERENZ**

**RAHMENLEHRPLAN**  
**für den Ausbildungsberuf**  
**Luftverkehrskauffrau und Luftverkehrskaufmann**  
(Beschluss der Kultusministerkonferenz vom 25.11.2016)

Sekretariat der Ständigen Konferenz der Kultusminister der Länder in der Bundesrepublik Deutschland

Taubenstraße 10 · 10117 Berlin  
Postfach 11 03 42 · 10833 Berlin  
Tel.: 030 25418-499

Graurheindorfer Straße 157 · 53117 Bonn  
Postfach 22 40 · 53012 Bonn  
Tel.: 0228 501-0

## **Teil I Vorbemerkungen**

Dieser Rahmenlehrplan für den berufsbezogenen Unterricht der Berufsschule ist durch die Ständige Konferenz der Kultusminister der Länder beschlossen worden und mit der entsprechenden Ausbildungsordnung des Bundes (erlassen vom Bundesministerium für Wirtschaft und Energie oder dem sonst zuständigen Fachministerium im Einvernehmen mit dem Bundesministerium für Bildung und Forschung) abgestimmt.

Der Rahmenlehrplan baut grundsätzlich auf dem Niveau des Hauptschulabschlusses bzw. vergleichbarer Abschlüsse auf. Er enthält keine methodischen Festlegungen für den Unterricht. Der Rahmenlehrplan beschreibt berufsbezogene Mindestanforderungen im Hinblick auf die zu erwerbenden Abschlüsse.

Die Ausbildungsordnung des Bundes und der Rahmenlehrplan der Kultusministerkonferenz sowie die Lehrpläne der Länder für den berufsübergreifenden Lernbereich regeln die Ziele und Inhalte der Berufsausbildung. Auf diesen Grundlagen erwerben die Schülerinnen und Schüler den Abschluss in einem anerkannten Ausbildungsberuf sowie den Abschluss der Berufsschule.

Die Länder übernehmen den Rahmenlehrplan unmittelbar oder setzen ihn in eigene Lehrpläne um. Im zweiten Fall achten sie darauf, dass die Vorgaben des Rahmenlehrplanes zur fachlichen und zeitlichen Abstimmung mit der jeweiligen Ausbildungsordnung erhalten bleiben.

## Teil II Bildungsauftrag der Berufsschule

Die Berufsschule und die Ausbildungsbetriebe erfüllen in der dualen Berufsausbildung einen gemeinsamen Bildungsauftrag.

Die Berufsschule ist dabei ein eigenständiger Lernort, der auf der Grundlage der Rahmenvereinbarung über die Berufsschule (Beschluss der Kultusministerkonferenz vom 12.03.2015) agiert. Sie arbeitet als gleichberechtigter Partner mit den anderen an der Berufsausbildung Beteiligten zusammen und hat die Aufgabe, den Schülerinnen und Schülern berufsbezogene und berufsübergreifende Handlungskompetenz zu vermitteln. Damit werden die Schüler und Schülerinnen zur Erfüllung der spezifischen Aufgaben im Beruf sowie zur Mitgestaltung der Arbeitswelt und der Gesellschaft in sozialer, ökonomischer und ökologischer Verantwortung, insbesondere vor dem Hintergrund sich wandelnder Anforderungen, befähigt. Das schließt die Förderung der Kompetenzen der jungen Menschen

- zur persönlichen und strukturellen Reflexion,
- zum lebensbegleitenden Lernen,
- zur beruflichen sowie individuellen Flexibilität und Mobilität im Hinblick auf das Zusammenwachsen Europas

ein.

Der Unterricht der Berufsschule basiert auf den für jeden staatlich anerkannten Ausbildungsberuf bundeseinheitlich erlassenen Ordnungsmitteln. Darüber hinaus gelten die für die Berufsschule erlassenen Regelungen und Schulgesetze der Länder.

Um ihren Bildungsauftrag zu erfüllen, muss die Berufsschule ein differenziertes Bildungsangebot gewährleisten, das

- in didaktischen Planungen für das Schuljahr mit der betrieblichen Ausbildung abgestimmte handlungsorientierte Lernarrangements entwickelt,
- einen inklusiven Unterricht mit entsprechender individueller Förderung vor dem Hintergrund unterschiedlicher Erfahrungen, Fähigkeiten und Begabungen aller Schüler und Schülerinnen ermöglicht,
- für Gesunderhaltung sowie spezifische Unfallgefahren in Beruf, für Privatleben und Gesellschaft sensibilisiert,
- Perspektiven unterschiedlicher Formen von Beschäftigung einschließlich unternehmerischer Selbstständigkeit aufzeigt, um eine selbstverantwortliche Berufs- und Lebensplanung zu unterstützen,
- an den relevanten wissenschaftlichen Erkenntnissen und Ergebnissen im Hinblick auf Kompetenzentwicklung und Kompetenzfeststellung ausgerichtet ist.

Zentrales Ziel von Berufsschule ist es, die Entwicklung umfassender Handlungskompetenz zu fördern. Handlungskompetenz wird verstanden als die Bereitschaft und Befähigung des Einzelnen, sich in beruflichen, gesellschaftlichen und privaten Situationen sachgerecht durchdacht sowie individuell und sozial verantwortlich zu verhalten.

**Handlungskompetenz** entfaltet sich in den Dimensionen von Fachkompetenz, Selbstkompetenz und Sozialkompetenz.

### **Fachkompetenz**

Bereitschaft und Fähigkeit, auf der Grundlage fachlichen Wissens und Könnens Aufgaben und Probleme zielorientiert, sachgerecht, methodengeleitet und selbstständig zu lösen und das Ergebnis zu beurteilen.

### **Selbstkompetenz<sup>1</sup>**

Bereitschaft und Fähigkeit, als individuelle Persönlichkeit die Entwicklungschancen, Anforderungen und Einschränkungen in Familie, Beruf und öffentlichem Leben zu klären, zu durchdenken und zu beurteilen, eigene Begabungen zu entfalten sowie Lebenspläne zu fassen und fortzuentwickeln. Sie umfasst Eigenschaften wie Selbstständigkeit, Kritikfähigkeit, Selbstvertrauen, Zuverlässigkeit, Verantwortungs- und Pflichtbewusstsein. Zu ihr gehören insbesondere auch die Entwicklung durchdachter Wertvorstellungen und die selbstbestimmte Bindung an Werte.

### **Sozialkompetenz**

Bereitschaft und Fähigkeit, soziale Beziehungen zu leben und zu gestalten, Zuwendungen und Spannungen zu erfassen und zu verstehen sowie sich mit anderen rational und verantwortungsbewusst auseinanderzusetzen und zu verständigen. Hierzu gehört insbesondere auch die Entwicklung sozialer Verantwortung und Solidarität.

Methodenkompetenz, kommunikative Kompetenz und Lernkompetenz sind immanenter Bestandteil von Fachkompetenz, Selbstkompetenz und Sozialkompetenz.

### **Methodenkompetenz**

Bereitschaft und Fähigkeit zu zielgerichtetem, planmäßigem Vorgehen bei der Bearbeitung von Aufgaben und Problemen (zum Beispiel bei der Planung der Arbeitsschritte).

### **Kommunikative Kompetenz**

Bereitschaft und Fähigkeit, kommunikative Situationen zu verstehen und zu gestalten. Hierzu gehört es, eigene Absichten und Bedürfnisse sowie die der Partner wahrzunehmen, zu verstehen und darzustellen.

### **Lernkompetenz**

Bereitschaft und Fähigkeit, Informationen über Sachverhalte und Zusammenhänge selbstständig und gemeinsam mit anderen zu verstehen, auszuwerten und in gedankliche Strukturen einzuordnen. Zur Lernkompetenz gehört insbesondere auch die Fähigkeit und Bereitschaft, im Beruf und über den Berufsbereich hinaus Lerntechniken und Lernstrategien zu entwickeln und diese für lebenslanges Lernen zu nutzen.

---

<sup>1</sup> Der Begriff „Selbstkompetenz“ ersetzt den bisher verwendeten Begriff „Humankompetenz“. Er berücksichtigt stärker den spezifischen Bildungsauftrag der Berufsschule und greift die Systematisierung des DQR auf.

### Teil III Didaktische Grundsätze

Um dem Bildungsauftrag der Berufsschule zu entsprechen werden die jungen Menschen zu selbstständigem Planen, Durchführen und Beurteilen von Arbeitsaufgaben im Rahmen ihrer Berufstätigkeit befähigt.

Lernen in der Berufsschule zielt auf die Entwicklung einer umfassenden Handlungskompetenz. Mit der didaktisch begründeten praktischen Umsetzung - zumindest aber der gedanklichen Durchdringung - aller Phasen einer beruflichen Handlung in Lernsituationen wird dabei Lernen in und aus der Arbeit vollzogen.

Handlungsorientierter Unterricht im Rahmen der Lernfeldkonzeption orientiert sich prioritär an handlungssystematischen Strukturen und stellt gegenüber vorrangig fachsystematischem Unterricht eine veränderte Perspektive dar. Nach lerntheoretischen und didaktischen Erkenntnissen sind bei der Planung und Umsetzung handlungsorientierten Unterrichts in Lernsituationen folgende Orientierungspunkte zu berücksichtigen:

- Didaktische Bezugspunkte sind Situationen, die für die Berufsausübung bedeutsam sind.
- Lernen vollzieht sich in vollständigen Handlungen, möglichst selbst ausgeführt oder zumindest gedanklich nachvollzogen.
- Handlungen fördern das ganzheitliche Erfassen der beruflichen Wirklichkeit, zum Beispiel technische, sicherheitstechnische, ökonomische, rechtliche, ökologische, soziale Aspekte.
- Handlungen greifen die Erfahrungen der Lernenden auf und reflektieren sie in Bezug auf ihre gesellschaftlichen Auswirkungen.
- Handlungen berücksichtigen auch soziale Prozesse, zum Beispiel die Interessenerklärung oder die Konfliktbewältigung, sowie unterschiedliche Perspektiven der Berufs- und Lebensplanung.

## Teil IV Berufsbezogene Vorbemerkungen

Der vorliegende Rahmenlehrplan für die Berufsausbildung zum Luftverkehrskaufmann und zur Luftverkehrskauffrau ist mit der Verordnung über die Berufsausbildung zum Luftverkehrskaufmann und zur Luftverkehrskauffrau vom 29.03.2017 (BGBl. I S. 668) abgestimmt.

In Ergänzung des Berufsbildes (Bundesinstitut für Berufsbildung unter <http://www.bibb.de>) sind folgende Aspekte im Rahmen des Berufsschulunterrichtes bedeutsam:

Luftverkehrskaufleute nehmen überwiegend Tätigkeiten im internen Unternehmensprozess der Luftverkehrsunternehmen wahr. Dabei werden sie funktionsübergreifend eingesetzt. Sie steuern Vorgänge der Personalwirtschaft, des Einkaufs und der Wertschöpfung. Daneben bewerten sie Marketingmaßnahmen, gestalten Vertriebs- sowie Terminalprozesse und unterstützen die Passagier- und Flugzeugabfertigung. Charakteristisch für Luftverkehrskaufleute sind eine ausgeprägte Unternehmensorientierung nach innen, Eigeninitiative, Team-, Kommunikations- und Kritikfähigkeit, eigenverantwortliche Organisation von Arbeitsabläufen, Beherrschung der englischen Fachsprache sowie Verantwortungsbewusstsein für Gesellschaft und Umwelt.

Die gemeinsame Beschulung der Luftverkehrskaufleute mit den Servicekaufleuten im Luftverkehr ist im 1. Ausbildungsjahr durchgängig möglich. Im 2. und 3. Ausbildungsjahr werden die Lernfelder zeitlich und inhaltlich differenziert.

Die Lernfelder des Rahmenlehrplans beziehen sich auf berufliche Aufgabenstellungen aus den in der unten aufgeführten Tabelle genannten Handlungsfeldern. Sie spiegeln eine vollständige Handlung wider und sind aufbauend strukturiert, um sich in den Ausbildungsjahren spiralcurricular nach dem Grad an Komplexität, Selbstständigkeit und Verantwortung zu entwickeln. Die Kompetenzen beschreiben den Zustand am Ende des Lernprozesses und stellen den Mindestumfang dar. Inhalte sind in Kursivschrift nur dann aufgeführt, wenn sie die in den Zielformulierungen beschriebenen Kompetenzen konkretisieren oder einschränken.

Aufgrund ihrer Prüfungsrelevanz sind die Lernfelder 1 bis 5 des Rahmenlehrplans vor Teil 1 der Abschlussprüfung zu unterrichten.

Die Bestimmungen zum Umweltschutz, zur Sicherheit, zum Arbeits- und Gesundheitsschutz, zum Qualitätsmanagement, zur Kundenkommunikation sowie der Nutzung von Informations- und Kommunikationssystemen sind in den Lernfeldern integrativ zu vermitteln.

Die gesetzlichen Bestimmungen kommen in der geltenden Fassung zur Anwendung, neue Regelungen werden berücksichtigt.

<b>Ausbildungsjahr</b> <b>Handlungsfelder</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
<b>Kaufmännische Steuerung und Kontrolle gestalten</b>		LF6: Verträge schließen; Leistungsstörungen regulieren und Geschäftsvorgänge erfassen	LF8: Wertschöpfungsprozesse erfolgsorientiert steuern
<b>Personalwirtschaftliche Prozesse gestalten</b>	LF1: Das Unternehmen präsentieren  LF4: Personalwirtschaftliche Aufgaben wahrnehmen		
<b>Einkaufsprozesse gestalten</b>		LF5: Einkaufsprozesse gestalten	
<b>Terminalprozesse gestalten</b>	LF2: Das Unternehmen in den allgemeinen Verkehrskontext einordnen		LF 10: In einem nachhaltigen Unternehmen mitarbeiten
<b>Marketingmaßnahmen planen und bewerten</b>		LF7: Marketingmaßnahmen gestalten	
<b>Vertriebsprozesse gestalten</b>		LF5: Einkaufsprozesse gestalten  LF7: Marketingmaßnahmen gestalten	
<b>Abfertigungsprozesse steuern</b>	LF3: Check-In und Boarding durchführen		LF9: Abfertigungsprozesse steuern
<b>Prozesse der Luftfrachtabfertigung planen, koordinieren und überwachen</b>			LF9: Abfertigungsprozesse steuern

## Teil V Lernfelder

<b>Übersicht über die Lernfelder für den Ausbildungsberuf Luftverkehrskaufmann und Luftverkehrskauffrau</b>				
<b>Lernfelder</b>		<b>Zeitrichtwerte in Unterrichtsstunden</b>		
<b>Nr.</b>		<b>1. Jahr</b>	<b>2. Jahr</b>	<b>3. Jahr</b>
1	Das Unternehmen präsentieren	80		
2	Das Unternehmen in den allgemeinen Verkehrs- kontext einordnen	80		
3	Check-In und Boarding durchführen	80		
4	Personalwirtschaftliche Aufgaben wahrnehmen	80		
5	Einkaufsprozesse gestalten		80	
6	Verträge schließen, Leistungsstörungen regulieren und Geschäftsvorgänge erfassen		120	
7	Marketingmaßnahmen gestalten		80	
8	Wertschöpfungsprozesse erfolgsorientiert steuern			80
9	Abfertigungsprozesse steuern			100
10	In einem nachhaltigen Unternehmen mitarbeiten			100
<b>Summen: insgesamt 880 Stunden</b>		<b>320</b>	<b>280</b>	<b>280</b>



**Lernfeld 1: Das Unternehmen präsentieren****1. Ausbildungsjahr  
Zeitrichtwert: 80 Stunden**

**Die Schülerinnen und Schüler verfügen über die Kompetenz, ihre Rolle im Unternehmen mitzugestalten und das Unternehmen zu präsentieren.**

Die Schülerinnen und Schüler **analysieren** die Bedeutung der Berufsausbildung im Gesamtkontext der Arbeitswelt des Luftverkehrs. Zu diesem Zweck untersuchen sie Organisationen und Regelungen ihrer Ausbildung (*Duales System, Berufsbildungsgesetz, Ausbildungsordnung, Ausbildungsvertrag, Industrie- und Handelskammer, Entgeltabrechnung*).

Sie **informieren** sich über gesetzliche Rahmenbedingungen (*Jugend- und Auszubildendenvertretung, Betriebsrat, Tarifpartner, Tarifverträge, Tarifpolitik*).

Dabei **verschaffen** sie sich einen Überblick über die beteiligten Überwachungs- und Aufsichtsbehörden (*Gewerbeaufsichtsämter, Berufsgenossenschaften*), die sozialen Arbeitsschutzvorschriften (*Jugendarbeitsschutz, Arbeitszeit, Urlaub, Mutterschutz, Elternzeit, Erziehungsgeld, Schwerbehinderung*) sowie den technischen Arbeitsschutz (*Arbeitsschutzgesetz, Arbeitssicherheitsgesetz, Arbeitsstättenverordnung, Bildschirmarbeitsverordnung, Regelungen der Berufsgenossenschaften*).

Die Schülerinnen und Schüler **erstellen** Präsentationen zu betrieblichen Geschäftsfeldern und Leistungen des Unternehmens. Dabei berücksichtigen sie Kriterien zur Planung und Bewertung der Präsentationen.

Sie **präsentieren** ihre Ergebnisse im Team und diskutieren Lösungswege sowie Optimierungsmöglichkeiten in betrieblichen Kommunikations- und Konfliktsituationen. Sie nehmen eine aktive Rolle im Unternehmen ein und beurteilen die Notwendigkeit der Fort- und Weiterbildung als Instrument der beruflichen und persönlichen Weiterentwicklung.

Die Schülerinnen und Schüler **reflektieren** die Präsentationen und gehen konstruktiv mit Kritik um. Sie respektieren gesellschaftliche, ökonomische und ökologische Anforderungen an ihre Berufsrolle und leiten daraus eigene Wertvorstellungen ab.

**Lernfeld 2: Das Unternehmen in den allgemeinen Verkehrskontext einordnen**

**1. Ausbildungsjahr  
Zeitrichtwert: 80 Stunden**

**Die Schülerinnen und Schüler verfügen über die Kompetenz, das Unternehmen unter Berücksichtigung institutioneller, rechtlicher und geografischer Grundlagen in das System des Weltluftverkehrs einzuordnen.**

Die Schülerinnen und Schüler **analysieren** die Serviceeinrichtungen des Heimatflughafens hinsichtlich der Fracht- und Passagierbeförderung und deren Zusammenwirken in einem integrativen Flughafenkonzept (*Intermodalität, Verkehrsmittel, Verkehrsträger, Verkehrswege, Verkehrsunternehmen*).

Sie **informieren** sich über die internationalen Luftverkehrsströme (*Hub and Spoke, dezentraler Verkehr*) und beschreiben die Institutionen (*International Civil Aviation Organization, Bundesministerium für Verkehr und digitale Infrastruktur, Europäische Agentur für Flugsicherheit, International Air Transport Association, Société Internationale de Télécommunications Aéronautiques*) und rechtlichen Grundlagen (*Chicagoer Abkommen, Montrealer Übereinkommen, Luftverkehrsgesetz*) des nationalen und internationalen Luftverkehrs.

Sie **erstellen** eine Transportwegplanung auf der Grundlage der geographischen Lage des Transportziels und dessen klimatischer Besonderheiten (*Aufbau der Erde, Koordinaten, Klima, Drei-Letter-Codes*). Dabei zeigen sie den Zielkonflikt zwischen Luftverkehr und Umweltschutz auf und wählen umweltbezogene Kompensationsmaßnahmen aus. Sie beachten die nationalen und internationalen Bestimmungen zur Regulierung und Liberalisierung im Luftverkehr (*Slotvergabe, Verkehrsrechte, Open Skies*) und berücksichtigen die wettbewerbsrechtliche Bedeutung bestehender Kooperationen und der Konzentration im Luftverkehr.

Die Schülerinnen und Schüler **präsentieren** ihre Ergebnisse und **bewerten** ihre Entscheidung anhand ökonomischer und ökologischer Kriterien.

Sie **reflektieren** ihre Mitverantwortung für Gesellschaft und Umwelt im Zusammenhang mit Transportprozessen.

**Lernfeld 3: Check-In und Boarding durchführen**

**1. Ausbildungsjahr  
Zeitrichtwert: 80 Stunden**

**Die Schülerinnen und Schüler verfügen über die Kompetenz, Fluggäste unter Beachtung der individuellen Besonderheiten einzuchecken und zu boarden.**

Die Schülerinnen und Schüler **analysieren** das Check-In und Boarding der Fluggäste. Dabei berücksichtigen sie außergewöhnliche Situationen (*Annullierung, Verspätung, Nichtbeförderung*) sowie Fluggastwünsche (*Special Meals, Sitzplätze*).

Sie **informieren** sich über verschiedene Arten des Check-In und Boarding, beachten Einreisevorschriften (*Timatic, Schengenstaaten, Asylbestimmungen, elektronische Visa*) und rechtliche Bestimmungen (*Zollbestimmungen, Artenschutzabkommen, Dangerous Goods Regulations, Liste der verbotenen Gegenstände, Bestimmungen für das Handgepäck*), machen sich mit Dokumenten (*Flugscheine, Belege für Zusatzleistungen*) sowie dem Lesen von Passenger Name Records und Fare Notes vertraut und **planen** die Passagierabfertigung. Dabei berücksichtigen sie alle notwendigen Materialien (*Labelarten, Société Internationale de Télécommunication Aéronautique-Meldungen*).

Sie **führen** den Check-In Vorgang **durch** und beachten rechtliche Bestimmungen sowie Empfehlungen der International Air Transport Association und airlinespezifische Vorgaben (*unbegleitete Kinder, Kleinkinder, Passagiere mit eingeschränkter Mobilität, Statuskunden, Gepäckvorschriften, Tiere*). Im Falle einer außergewöhnlichen Situation informieren die Schülerinnen und Schüler die Fluggäste über ihre Rechte. Sie wenden das Boardingverfahren der jeweiligen Airline an und zeigen fluggastorientiertes Verhalten, indem sie Bedürfnisse und soziokulturelle Besonderheiten der Gäste wahrnehmen. Sie kommunizieren situationsgerecht, auch in einer fremden Sprache. Die Schülerinnen und Schüler entwickeln Strategien für den Umgang mit Fluggästen mit abweichendem Verhalten und wirken einer Eskalation entgegen.

Die Schülerinnen und Schüler **bewerten** ihre Vorgehensweise und sind sich ihrer Verantwortung in der Kommunikation mit dem Fluggast bewusst. Sie beurteilen ihre Rolle als Check-In- und Boarding-Agent und entfalten die Fähigkeit zur Selbsteinschätzung und Selbstkritik.

Sie **reflektieren** die Vorgänge, diskutieren Alternativen und entwickeln Optimierungsmöglichkeiten.

**Lernfeld 4: Personalwirtschaftliche Aufgaben wahrnehmen**

**1. Ausbildungsjahr  
Zeitrichtwert: 80 Stunden**

**Die Schülerinnen und Schüler verfügen über die Kompetenz, Aufgaben der Personalverwaltung wahrzunehmen und bei Maßnahmen zur Personalbeschaffung, -entwicklung sowie zur Beendigung von Arbeitsverhältnissen mitzuwirken.**

Die Schülerinnen und Schüler **analysieren** den Personalbestand in quantitativer und qualitativer Hinsicht, um personalwirtschaftliche Entscheidungen vorzubereiten.

Sie **informieren** sich über die organisatorische Einbindung neuer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in die Aufbau- und Ablauforganisation sowie deren Befugnisse (*Prokura, Vollmachten*) und berücksichtigen dabei die Rechtsform (*Einzelunternehmung, Personengesellschaft, Kapitalgesellschaft*) des Unternehmens.

Die Schülerinnen und Schüler **planen** geeignete Wege der Personalbeschaffung (*intern, extern*) und bereiten sowohl den Ablauf des Auswahl- und Einstellungsverfahrens als auch Maßnahmen der Personalentwicklung vor.

Bei Einstellungen **erstellen** sie Arbeitsverträge und verwalten Personaldaten unter Beachtung der Datenschutzvorschriften. Sie ermitteln die Höhe der abzuführenden Sozialversicherungsbeiträge und der steuerlichen Abzüge. Sie ordnen die verschiedenen Leistungen den einzelnen Sozialversicherungssäulen zu. Bei der Beendigung von Arbeitsverhältnissen wirken sie beim Verfassen von Kündigungsschreiben mit. Sie beachten den Anspruch auf Erteilung eines Arbeitszeugnisses und berücksichtigen Kündigungsvorschriften (*Kündigungsschutz, Kündigungsfristen*). Die Schülerinnen und Schüler bringen sich in Teambildungsprozesse ein.

Sie **bewerten** ihren Arbeitsprozess hinsichtlich Sorgfalt, Vertraulichkeit und Objektivität und handeln in ihrer Rolle umsichtig und verantwortungsbewusst.

Die Schülerinnen und Schüler **reflektieren** ihr Auftreten und Verhalten gegenüber Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern sowie Vorgesetzten im Kontext unterschiedlicher Führungsstile.

Lernfeld 5 Einkaufsprozesse gestalten

2. Ausbildungsjahr  
Zeitrichtwert: 80 Stunden

**Die Schülerinnen und Schüler verfügen über die Kompetenz, Waren und Dienstleistungen unter ökologischen und ökonomischen Gesichtspunkten zu beschaffen und Finanzierungsmöglichkeiten zu vergleichen.**

Die Schülerinnen und Schüler **analysieren** die mit der Beschaffungsplanung in Zusammenhang stehenden Tätigkeiten und machen sich mit den Schritten zum Abschluss eines Kaufvertrages unter Beachtung der gesetzlichen Bestimmungen vertraut (*Anfrage, Angebot, Bestellung*).

Sie **informieren** sich über verschiedene Finanzierungsarten (*Innen- und Außenfinanzierung, Kreditarten*), Kreditwürdigkeit sowie Möglichkeiten der Rabattierung und der Abschreibungen.

Die Schülerinnen und Schüler **führen** den Einkaufsprozess unter Berücksichtigung ökologischer und betrieblicher Kriterien (*Transportwege und -kosten, Verpackungsarten, Energieverbrauch*) **durch**. Sie untersuchen und vergleichen die verschiedenen Möglichkeiten der Lagerhaltung im Unternehmen. Dabei gehen sie auch auf Lagerrisiken (*Beschädigung, Diebstahl, Preisverfall*) ein. Die Schülerinnen und Schüler erstellen eine Checkliste zum Angebotsvergleich (*qualitativ, quantitativ*) und präsentieren ihr Ergebnis.

Sie **diskutieren** unterschiedliche Lösungswege unter ökonomischen und ökologischen Kriterien und erkennen Optimierungsmöglichkeiten.

Die Schülerinnen und Schüler **bewerten** ihre Vorgehensweise, **reflektieren** die Rückmeldungen zur Präsentation und ziehen Schlussfolgerungen für ihr zukünftiges Handeln.

**Lernfeld 6: Verträge schließen, Leistungsstörungen regulieren und Geschäftsvorgänge erfassen** **2. Ausbildungsjahr**  
**Zeitrichtwert: 120 Stunden**

**Die Schülerinnen und Schüler verfügen über die Kompetenz, Vertragsverhältnisse im Luftverkehr unter Beachtung rechtlicher Aspekte abzuschließen, Leistungsstörungen bei Kaufverträgen zu regulieren und die Geschäftsprozesse zu dokumentieren.**

Die Schülerinnen und Schüler **analysieren** Geschäftsvorfälle im Luftverkehr, Vertragsarten und mögliche Leistungsstörungen.

Sie **erkunden** rechtliche Grundlagen (*Rechtsfähigkeit, Geschäftsfähigkeit, Nichtigkeit, Anfechtbarkeit, Eigentum, Besitz*) und Verträge (*Kaufvertrag, Mietvertrag, Werkvertrag, Dienstvertrag, Leasingvertrag*) bei Einkaufs- und Verkaufsprozessen.

Die Schülerinnen und Schüler **erstellen** Anfragen, wählen Angebote nach quantitativen und qualitativen Kriterien aus und verfassen Bestellungen. Dabei beachten sie besondere Vertragsarten der Luftverkehrsbranche (*Beförderungsvertrag, Reisevertrag, Abfertigungsvertrag, Chartervertrag*) sowie die Allgemeinen Geschäftsbedingungen. Sie schließen Verträge und erfassen die Wertströme der Geschäftsprozesse, dokumentieren diese, auch unter Berücksichtigung der abzuführenden Steuern, Gebühren und Beiträge. Dabei beurteilen sie die Auswirkungen auf den Betriebserfolg (*Inventur, Inventar, Bilanz, Buchungssätze, Bestands- und Erfolgskonten, Gewinn- und Verlustrechnung, Kennzahlen*). Sie entwickeln Lösungsvorschläge bei Vertragsstörungen (*Annahmeverzug, Nicht-Rechtzeitige-Lieferung, Nicht-Rechtzeitige-Zahlung, Schlechtleistung, Mahnverfahren, Verjährung*) und kommunizieren bei deren Behebung mit den Vertragspartnern, auch in einer fremden Sprache.

Die Schülerinnen und Schüler **beurteilen** ihre Arbeitsergebnisse im Hinblick auf Möglichkeiten der Optimierung.

Sie **reflektieren** ihre Rolle im Umgang mit Vertragspartnern und sind sich ihrer Verantwortung hinsichtlich der Service- und Kundenorientierung bewusst.

**Lernfeld 7      Marketingmaßnahmen gestalten**

**2. Ausbildungsjahr  
Zeitrichtwert: 80 Stunden**

**Die Schülerinnen und Schüler verfügen über die Kompetenz, Marketinginstrumente für die Luftverkehrsbranche anzuwenden und zu bewerten.**

Die Schülerinnen und Schüler **analysieren** die Anforderungen, die das Marketing an Unternehmen in der Luftverkehrsbranche stellt.

Sie **informieren** sich über Märkte, in denen das Unternehmen agiert, erheben Daten (*intern, extern*) und nutzen Kundendaten, von denen der Einsatz marketingpolitischer Instrumente abhängt (*Stellung des Unternehmens im internationalen Wettbewerb, Marktstrukturen, Geschäftsmodelle, Kundengruppen und -struktur, Mitbewerber, Kooperationsunternehmen der Servicekette*).

Die Schülerinnen und Schüler **planen** Marketingmaßnahmen, die sich auf die Kundendaten und die Ergebnisse der Marktforschung beziehen. Sie wenden die Instrumente des Marketing-Mix (*Preis-, Produkt-, Kommunikations- und Distributionspolitik*) und die daraus abzuleitenden Strategien für die Unternehmensziele an. Sie entwickeln Kriterien und Indikatoren für marketingpolitische Maßnahmen (*Yieldmanagement, Buchungs- und Beförderungsklassen, Kundenbindungssysteme*).

Sie **erstellen** einen Marketingplan, begründen den Einsatz einzelner Instrumente des Marketing-Mix aus ökonomischer, ökologischer, sozialer und rechtlicher Sicht (*Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb, Compliance, Verbraucherschutz*) und dokumentieren ihre Ergebnisse.

Die Schülerinnen und Schüler **diskutieren** ihre Entscheidungen und **bewerten** die ökonomische, ökologische und soziale Wirksamkeit.

Sie **reflektieren** ihre Vorgehensweise beim Einsatz der Instrumente des Marketing-Mix hinsichtlich des Erfolgs für das Unternehmen.

**Lernfeld 8      Wertschöpfungsprozesse  
erfolgsorientiert steuern**

**3. Ausbildungsjahr  
Zeitrichtwert: 80 Stunden**

**Die Schülerinnen und Schüler verfügen über die Kompetenz, die betriebliche Kosten- und Leistungsrechnung durchzuführen und deren Ergebnisse zur Vorbereitung von Entscheidungen zu analysieren und zu bewerten.**

Die Schülerinnen und Schüler **analysieren** Kosten (*Einzel- und Gemeinkosten, fixe und variable Kosten*) und Leistungen in ihrem Unternehmen.

Sie **informieren** sich über die Kostenarten des Unternehmens.

Die Schülerinnen und Schüler **planen** die Durchführung der Kostenarten- sowie der Kostenstellenrechnung, indem sie die Daten vorbereiten.

Sie **erstellen** eine Ergebnistabelle, aus der sie das Betriebsergebnis ermitteln. Dazu grenzen sie Aufwendungen und Erträge voneinander ab und berücksichtigen kalkulatorische Kosten (*kalkulatorischer Unternehmerlohn, kalkulatorische Abschreibungen*). Die Schülerinnen und Schüler nutzen die ermittelten Kosten für die Kostenstellenrechnung und führen diese auf Grundlage des Betriebsabrechnungsbogens durch. Sie errechnen im Rahmen einer Kostenträgerrechnung auf Vollkostenbasis Selbstkosten und kalkulieren Angebotspreise für die Produkte und Dienstleistungen des Unternehmens (*einfache Zuschlagskalkulation, Vorwärts- und Rückwärtskalkulation*). Sie wenden die Deckungsbeitragsrechnung zur Ermittlung der Gewinnschwelle und der Preisuntergrenze an.

Die Schülerinnen und Schüler **diskutieren** die im Rahmen eines Normal-, Ist- und Plankostenvergleichs (*Kostenüber- und -unterdeckung, Nachkalkulation*) ermittelten Daten sowie betriebswirtschaftliche Kennzahlen für Controllingzwecke.

Sie **bewerten** die wirtschaftliche Situation des Unternehmens anhand von Kennzahlen und bereiten unternehmerische Entscheidungen vor dem Hintergrund der Unternehmensziele vor.



**Lernfeld 9: Abfertigungsprozesse steuern**

**3. Ausbildungsjahr  
Zeitrichtwert: 100 Stunden**

**Die Schülerinnen und Schüler verfügen über die Kompetenz, Abfertigungsprozesse zu gestalten und zu bewerten.**

Die Schülerinnen und Schüler **analysieren** die Abläufe von Sendungsprozessen im Bereich Luftfrachtimport und -export am Flughafen sowie die Anforderungen an Abfertigungsprozesse, auch an technische Einrichtungen.

Sie **informieren** sich über die Aufgaben des International Air Transport Association-Frachtagenten in der Abwicklung von Luftfrachtverträgen und erfassen die Vor- und Nachteile des Luftfrachtverkehrs im Vergleich zu anderen Verkehrsträgern.

Die Schülerinnen und Schüler **planen** den Abfertigungsprozess, der sich auf die jeweiligen Kundenwünsche des Frachtersenders hinsichtlich des Transportweges (*Flugzeiten, Transportzeiten*) und das eingesetzte Flugzeug bezieht (*Tanken, Cleaning, Catering, Toiletten- und Wasserservice*).

Sie **kalkulieren** für Kunden Angebote für Luftfrachtsendungen, indem sie Frachtraten (*The Air Cargo Tariff and Rules, Luftfrachtsammelverkehr*) sowie Nebengebühren (*Treibstoff- und Sicherheitsaufschläge, Transportversicherungen*) berechnen. Die Schülerinnen und Schüler beachten die aktuell geltenden Zollbestimmungen für die Wareneinfuhr und -ausfuhr und wenden die Bestimmungen von internationalen Handelsabkommen und Handelsklauseln an. Sie erläutern die Haftungsbedingungen im Luftfrachtverkehr (*Montrealer Übereinkommen, Handelsgesetzbuch, Wertzuschlag*) sowie Grundsätze der Schadensregulierung. Sie reservieren Frachtkapazitäten in unterschiedlichen Flugzeugtypen (*Laderäume, Ladekapazität, Containertypen*), erstellen die erforderlichen Frachtpapiere (*Air Way Bill, Dangerous Goods Declaration*) und erledigen die Zollformalitäten. In diesem Zusammenhang nehmen sie das Frachtstück entgegen und lagern es. Sie führen die Abfertigung von Export- und Importsendungen durch, veranlassen den Transport der Sendung und stimmen ihn mit den beteiligten Unternehmen ab.

Die Schülerinnen und Schüler **steuern** die Abfertigungsprozesse am Flugzeug und auf dem Vorfeld unter Beachtung der geltenden Sicherheitsbestimmungen (*Vorfeldkontrolle, Deutsche Flugsicherung, Verkehrsregeln, Flughafenbetriebsordnung*). Sie überprüfen die Verladevorschriften für das jeweilige Frachtgut (*Zusammenladbarkeit, Sicherheitsmaßnahmen, Gefahrgutvorschriften, Lebende Tiere, Verderbliche Güter*). Die Schülerinnen und Schüler kontrollieren die zur Be- und Entladung (*Ladepläne, Cargo Manifest*) sowie für die Flugdurchführung notwendigen Dokumente (*Société Internationale de Télécommunication Aéronautique-Meldungen, Notification to Captain, Load- and Trimsheet, Flugplan, Flugwetterdaten*).

Sie **prüfen** die Abfertigungsprozesse, **dokumentieren** sie für das Qualitätsmanagement und erfassen deren Bedeutung für das Beschwerdemanagement.

Die Schülerinnen und Schüler **reflektieren** den Abfertigungsprozess und entwickeln Strategien für das Arbeiten unter Zeitdruck. Sie bewerten ihre Vorgehensweise, auch unter Sicherheitsaspekten und entwickeln Optimierungsmöglichkeiten.

**Lernfeld 10: In einem nachhaltigen Unternehmen  
mitarbeiten**

**3. Ausbildungsjahr  
Zeitrichtwert: 100 Stunden**

**Die Schülerinnen und Schüler verfügen über die Kompetenz, die Nachhaltigkeit des Unternehmens im Kontext wirtschafts- und umweltpolitischer Rahmenbedingungen zu fördern.**

Die Schülerinnen und Schüler **analysieren** für das Unternehmen relevante ökologische Aspekte (*Umweltfreundlichkeit, externe Kosten*) und wirtschaftliche Rahmenbedingungen im Luftverkehr (*Marktformen, Preisbildungsprinzipien, Wirtschaftssysteme, Wettbewerbsfaktoren*).

Sie **informieren** sich über die wirtschaftliche Situation (*Konjunkturphasen, Indikatoren*) sowie die wirtschaftspolitischen Ziele und Instrumente in Deutschland (*Magisches Sechseck, Fiskal- und Geldpolitik*) und beachten dabei die ökonomischen Grundlagen (*Bedürfnisse, Bedarf, Wirtschaftskreislauf, Ökonomisches Prinzip*), ökologischen Prinzipien (*Verursacher-, Kooperations- und Vorsorgeprinzip*) und Erfordernisse im Luftverkehr (*Lärm- und Emissionsschutz*).

Die Schülerinnen und Schüler **planen** Maßnahmen (*ökologisch, sozial, ökonomisch*) zur Förderung der Nachhaltigkeit betrieblicher Abläufe und der Produktgestaltung.

Sie **stellen** ihre Ergebnisse **vor** und unterstützen die Umsetzung der geplanten Maßnahmen.

Die Schülerinnen und Schüler **bewerten** die Maßnahmen im Hinblick auf deren nachhaltige Wirksamkeit und deren Konsequenzen für die wirtschaftliche Lage des Unternehmens und des Luftverkehrs insgesamt.

Die Schülerinnen und Schüler **reflektieren** ihre Mitverantwortung für Gesellschaft und Umwelt im Kontext der Nachhaltigkeit.

Teil VI Lesehinweise

fortlaufende Nummer	Kernkompetenz der übergeordneten beruflichen Handlung ist niveauangemessen beschrieben	Angabe des Ausbildungsjahres; 40, 60, 80, 100 oder 120 Stunden
<b>Lernfeld 3 Check-In und Boarding durchführen</b>		<b>1. Ausbildungsjahr</b> <b>Zeitrichtwert: 80 Stunden</b>
<b>Die Schülerinnen und Schüler verfügen über die Kompetenz, Fluggäste unter Beachtung der individuellen Besonderheiten einzuchecken und zu boarden.</b>		
<p>Die Schülerinnen und Schüler <b>analysieren</b> das Check-In und Boarding der Fluggäste. Dabei berücksichtigen sie außergewöhnliche Situationen (<i>Annullierung, Verspätung, Nichtbeförderung</i>) sowie Fluggastwünsche (<i>Special Meals, Sitzplätze</i>).</p>		
<p>Sie <b>informieren</b> sich über verschiedene Arten des Check-In und Boarding, beachten Einreisevorschriften (<i>Timatic, Schengenstaaten, Asylbestimmungen, elektronische Visa</i>) und rechtliche Bestimmungen (<i>Zollbestimmungen, Artenschutzabkommen, Dangerous Goods Regulations, Liste der verbotenen Gegenstände, Bestimmungen für das Handgepäck</i>), machen sich mit Dokumenten (<i>Flugscheine, Belege für Zusatzleistungen</i>) sowie dem Lesen von Passenger Name Records und Fare Notes vertraut und <b>planen</b> die Passagierabfertigung. Dabei berücksichtigen sie alle notwendigen Materialien (<i>Labelarten, Société Internationale de Télécommunication Aéronautique-Meldungen</i>).</p>		
<p>Sie <b>führen</b> den Check-In Vorgang <b>durch</b> und beachten rechtliche Bestimmungen sowie Empfehlungen der International Air Transport Association und airlinespezifische Vorgaben (<i>unbegleitete Kinder, Kleinkinder, Passagiere mit eingeschränkter Mobilität, Statuskunden, Gepäckvorschriften, Tiere</i>). Im Falle einer außergewöhnlichen Situation informieren die Schülerinnen und Schüler die Fluggäste über ihre Rechte. Sie wenden das Boardingverfahren der jeweiligen Airline an und zeigen fluggastorientiertes Verhalten, indem sie Bedürfnisse und soziokulturelle Besonderheiten der Gäste wahrnehmen. Sie kommunizieren situationsgerecht, auch in einer fremden Sprache. Die Schülerinnen und Schüler entwickeln Strategien für den Umgang mit Fluggästen mit abweichendem Verhalten und wirken einer Eskalation entgegen.</p>		
<p>Die Schülerinnen und Schüler <b>bewerten</b> ihre Vorgehensweise und sind sich ihrer Verantwortung in der Kommunikation mit dem Fluggast bewusst. Sie beurteilen ihre Rolle als Check-In- und Boarding-Agent und entfalten die Fähigkeit zur Selbsteinschätzung und Selbstkritik.</p>		
<p>Sie <b>reflektieren</b> die Vorgänge, diskutieren Alternativen und entwickeln Optimierungsmöglichkeiten.</p>		
<p><u>Fach-, Selbst-, Sozialkompetenz; Methoden-, Lern- und kommunikative Kompetenz sind berücksichtigt</u></p>		<p>offene Formulierungen ermöglichen den Einbezug organisatorischer und technologischer Veränderungen</p>

1. Satz enthält generalisierte Beschreibung der Kernkompetenz (siehe Bezeichnung des Lernfeldes) am Ende des Lernprozesses des Lernfeldes

Komplexität und Wechselwirkungen von Handlungen sind berücksichtigt

verbindliche Mindestinhalte sind kursiv markiert

Gesamttext gibt Hinweise zur Gestaltung ganzheitlicher Lernsituationen über die Handlungsphasen hinweg

Fremdsprache ist berücksichtigt

offene Formulierungen ermöglichen unterschiedliche methodische Vorgehensweisen unter Berücksichtigung der Sachausstattung der Schulen

**Liste der Entsprechungen**  
**zwischen**  
**dem Rahmenlehrplan für die Berufsschule**  
**und dem Ausbildungsrahmenplan für den Betrieb**  
**im Ausbildungsberuf Luftverkehrskaufmann und Luftverkehrskauffrau**

Die Liste der Entsprechungen dokumentiert die Abstimmung der Lerninhalte zwischen den Lernorten Berufsschule und Ausbildungsbetrieb.

Charakteristisch für die duale Berufsausbildung ist, dass die Auszubildenden ihre Kompetenzen an den beiden Lernorten Berufsschule und Ausbildungsbetrieb erwerben. Hierfür existieren unterschiedliche rechtliche Vorschriften:

- Der Lehrplan in der Berufsschule richtet sich nach dem Rahmenlehrplan der Kultusministerkonferenz.
- Die Vermittlung im Betrieb geschieht auf der Grundlage des Ausbildungsrahmenplans, der Bestandteil der Ausbildungsordnung ist.

Beide Pläne wurden in einem zwischen der Bundesregierung und der Kultusministerkonferenz gemeinsam entwickelten Verfahren zur Abstimmung von Ausbildungsordnungen und Rahmenlehrplänen im Bereich der beruflichen Bildung ("Gemeinsames Ergebnisprotokoll") von sachkundigen Lehrerinnen und Lehrern sowie Ausbilderinnen und Ausbildern in ständiger Abstimmung zueinander erstellt.

In der folgenden Liste der Entsprechungen sind die Lernfelder des Rahmenlehrplans den Positionen des Ausbildungsrahmenplans so zugeordnet, dass die zeitliche und sachliche Abstimmung deutlich wird. Sie kann somit ein Hilfsmittel sein, um die Kooperation der Lernorte vor Ort zu verbessern und zu intensivieren.

BIBB / Dr. Anke Kock  
 KMK / Dr. Margot Ohlms / Detlev Grube

## Liste der Entsprechungen zwischen Ausbildungsrahmenplan und Rahmenlehrplan

der Berufsausbildung

zum Luftverkehrskaufmann und  
zur Luftverkehrskauffrau

Stand 20.09.2016

Ausbildungsrahmenplan Stand : 20.09.2016			Rahmenlehrplan Stand: 20.09.2016			
Ausbildungsberufsbildposition	Ausbildungsmonate		Schuljahr			Lernfelder
	1.-15.	16.-36.	1	2	3	
Berufsprofilgebenden Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten						
1. Einkaufsprozesse durchführen (§ 4 Absatz 2 Nr. 1)						
a) Bedarfe an Produkten und Dienstleistungen feststellen	X			X		LF 5
b) Bezugsquellen ermitteln, dabei unterschiedliche Beschaffungsformen berücksichtigen	X			X		LF 5, LF 6
c) Angebote einholen und vergleichen	X			X		LF 5, LF 6
d) Lieferanteninformationen erfassen und zur Entscheidungsfindung aufbereiten	X			X		LF 5, LF 6
e) Gespräche mit Lieferanten vorbereiten und durchführen	X			X		LF 5; LF 6
f) Vertragsverhandlungen vorbereiten und bei der Erstellung von Verträgen mitwirken	X			X		LF 5, LF 6
g) Vertragserfüllung überwachen und bei Vertragsstörung Maßnahmen einleiten	X			X		LF 5, LF 6
h) rechtliche und betriebliche Regelungen einhalten	X			X		LF 5
i) Einkaufsprozesse unter Einhaltung der Vorgaben von Compliance und der Berücksichtigung des Qualitätsmanagements bewerten und Maßnahmen zur Optimierung ableiten	X			X		LF 5
2. Personalwirtschaftliche Prozesse gestalten (§ 4 Absatz 2 Nr. 2)						
a) Personalplanung unter	X		x			LF 4

Ausbildungsrahmenplan Stand : 20.09.2016			Rahmenlehrplan Stand: 20.09.2016				
Ausbildungsberufsbildposition	Ausbildungsmonate		Schuljahr				Lernfelder
	1.-15.	16.-36.	1	2	3		
Berücksichtigung betrieblicher Rahmenbedingungen unterstützen							
b) Personalbedarfe unter Berücksichtigung von Anforderungsprofilen ermitteln	X		x				LF 4
c) den Personalbeschaffungsprozess unter Einhaltung rechtlicher Regelungen unterstützen	X		x				LF 4
d) Aufgaben der Personalverwaltung wahrnehmen und Verträge vorbereiten	X		x				LF 4
e) Daten für die Entgeltabrechnung erfassen und bearbeiten sowie Auszahlungsbeträge ermitteln	X		x				LF 4
f) Aufgaben des Personalcontrollings und des Personalberichtswesens durchführen	X		x		x		LF 4 LF 8
g) Maßnahmen der Personalentwicklung planen und organisieren	X		x				LF 4
h) rechtliche und betriebliche Regelungen einhalten	X		x				LF 4
i) Maßnahmen der Personalbeschaffung und der Personalentwicklung reflektieren und Verbesserungen vorschlagen	X		x				LF 4
j) Regelungen zum Datenschutz und zur Datensicherheit bei der Bearbeitung von Mitarbeiterdaten anwenden	X		x				LF 4
3. Terminalprozesse gestalten (§ 4 Absatz 2 Nr. 3)							
a) Terminalprozesse mit operativen Partnern koordinieren und abstimmen, behördliche Anordnungen umsetzen und deren Auswirkungen auf den laufenden Betrieb berücksichtigen	X		X		X		LF 2, LF 3, LF 9
b) Instrumente zur Steuerung der Kundenströme nutzen und Maßnahmen vorschlagen	X		X				LF 2
c) die Verfügbarkeit der Infrastruktur für einen reibungslosen Passagierprozess sicherstellen	X		X		X		LF 2, LF 9

Ausbildungsrahmenplan Stand : 20.09.2016			Rahmenlehrplan Stand: 20.09.2016				
Ausbildungsberufsbildposition	Ausbildungsmonate		Schuljahr				Lernfelder
	1.-15.	16.-36.	1	2	3		
und bei Störungen Maßnahmen einleiten							
d) rechtliche und betriebliche Regelungen einhalten	X		X		X		LF 2, LF 3, LF 9
e) Kundenanforderungen analysieren und Servicemaßnahmen zur Steigerung der Kundenzufriedenheit ableiten und auf Umsetzbarkeit prüfen	X		X		X		LF 2, LF 3, LF 9
f) die Terminalprozesse mit den Anforderungen des Qualitätsmanagements abgleichen und zur Prozessoptimierung erforderliche Maßnahmen zur ableiten	X		X		X		LF 2, LF 9
4. Abfertigungsprozesse steuern (§ 4 Absatz 2 Nr. 4)							
a) Abfertigungsvorgänge in den Bereichen Passagier- und Flugzeugabfertigung steuern und dabei die rechtlichen Regelungen, Richtlinien und Standards des Luftverkehrs sowie die Vorgaben der Fluggesellschaften einhalten und die Besonderheiten von Flugzeugtypen berücksichtigen	X		x		x		LF 3, LF 9
b) Passagiere und Passagierinnen einchecken und Gate-Abfertigung durchführen, Buchungsdaten berücksichtigen und Einreisebestimmungen einhalten	X		X				LF 3
c) technische Einrichtungen im Zusammenhang mit dem Passagierservice nutzen	X		X				LF 2, LF 3
d) bei der Beratung und Betreuung von Passagieren und Passagierinnen die Bedürfnisse besonderer Personengruppen sowie soziokulturelle Besonderheiten berücksichtigen	X		X				LF 3
e) Auskünfte zur Gepäckermittlung, über Flugunregelmäßigkeiten, über deren Ursachen sowie über die jeweilige Vorgehensweise und Schadensregulierung erteilen	X		X				LF 3
f) Unterlagen zur Flugvorbereitung zusammenstellen		X			X		LF 9

Ausbildungsrahmenplan Stand : 20.09.2016			Rahmenlehrplan Stand: 20.09.2016			
Ausbildungsberufsbildposition	Ausbildungsmonate		Schuljahr			Lernfelder
	1.-15.	16.-36.	1	2	3	
g) Informationen aus Load- und Trimsheet entnehmen, Einhaltung der Ladeanweisung kontrollieren und erforderliche Maßnahmen einleiten		X			X	LF 9
h) Vorgaben zur betrieblichen Sicherheit (Safety) und zur Abwehr äußerer Gefahren (Security) umsetzen		X	X		X	LF 2, LF 3, LF 9
i) die Abfertigungsprozesse mit den beteiligten Akteuren abstimmen		X	X		X	LF 2, LF 3, LF 9
j) den Abfertigungsvorgang dokumentarisch abschließen		X			X	LF 9
k) für Arbeitsprozesse in der Abfertigung, insbesondere die englische Sprache, nutzen		X	X		X	LF 3, LF 9
l) die Vorgehensweise mit den Anforderungen des Qualitätsmanagements abgleichen, erforderliche Maßnahmen zur Prozessoptimierung ableiten		X	X		X	LF 3, LF 9, LF 10
5. Kaufmännische Steuerung und Kontrolle durchführen (§ 4 Absatz 2 Nr. 5)						
a) Geschäftsvorgänge bearbeiten und dabei Instrumente des Rechnungswesens nutzen, gesetzliche und betriebliche Regelungen einhalten und betriebswirtschaftliche Faktoren berücksichtigen		X		x	x	LF 5, LF 8
b) Bestands- und Erfolgskonten führen		X			x	LF 8
c) Vorgänge des Zahlungsverkehrs und des Mahnwesens bearbeiten		X		x	x	LF 6, LF 8
d) Vorbereitende Arbeiten für Abschlüsse durchführen		X			x	LF 8
e) Bilanz- und Erfolgskennzahlen ermitteln und auswerten sowie Statistiken und Berichte erstellen		X			x	LF 8
f) Kosten und Erlöse erfassen, Soll- und Ist-Vergleiche durchführen sowie Abweichungen feststellen und kommunizieren		X			x	LF 8



Ausbildungsrahmenplan Stand : 20.09.2016			Rahmenlehrplan Stand: 20.09.2016			
Ausbildungsberufsbildposition	Ausbildungsmonate		Schuljahr			Lernfelder
	1.-15.	16.-36.	1	2	3	
g) Leistungen bewerten und verrechnen		X		x	x	LF 6, LF 8
h) Ergebnisse der Finanzbuchhaltung sowie der Kosten- und Leistungsrechnung für das Controlling aufbereiten, analysieren und unter Berücksichtigung der Unternehmensziele bewerten		X		x	x	LF 6, LF 8
6. Marketingmaßnahmen planen, durchführen und bewerten (§ 4 Absatz 2 Nr. 6)						
a) Marketingmaßnahmen, auch in englischer Sprache, vorbereiten, durchführen und nachbereiten		X		x		LF 7
b) den Informationsaustausch zwischen den betrieblichen Geschäftsfeldern als Voraussetzung für ein erfolgreiches Marketing fördern und nutzen		X		x		LF 7
c) Kunden- und Marktdaten zielgerichtet aufbereiten, verarbeiten und analysieren und dabei datenschutzrechtliche Vorschriften einhalten		X		x		LF 7
d) Benchmark-Untersuchungen zur Wettbewerbssituation der Luftverkehrswirtschaft durchführen und für Entscheidungen aufbereiten		X		x	x	LF 7, LF 10
e) die Entwicklung von Produkten und Serviceleistungen sowie deren Preisfindung unterstützen		X		x		LF 7
f) Werbeaktionen und Veranstaltungen unter Einhaltung wettbewerbsrechtlicher Vorschriften planen und mit den Beteiligten abstimmen, organisieren und durchführen		X		x		LF 7
g) digitale Medien für Marketingmaßnahmen nutzen		X		x		LF 7
h) Sponsoring- und Kooperationsanfragen bearbeiten		X		x		LF 7
i) Statistiken erstellen und auswerten		X		x	x	LF 7, LF 8
j) Zielerreichung im Rahmen der Erfolgskontrolle überprüfen		X		x		LF 7

Ausbildungsrahmenplan Stand : 20.09.2016			Rahmenlehrplan Stand: 20.09.2016				
Ausbildungsberufsbildposition	Ausbildungsmonate		Schuljahr				Lernfelder
	1.-15.	16.-36.	1	2	3		
sowie Verbesserungsmaßnahmen ableiten							
7. Vertriebsprozesse gestalten (§ 4 Absatz 2 Nr. 7)							
a) Kundengespräche, auch in englischer Sprache, vorbereiten, durchführen und nachbereiten		X	x	x	x		LF 2, LF 3, LF 6, LF 9
b) Kundenanforderungen analysieren, kundengerechte Lösungsvorschläge unter Berücksichtigung unterschiedlicher Vertriebsformen entwickeln und Angebote erstellen		X	x	x	x		LF 2, LF 6, LF 9
c) Verträge und Vertragsverhandlungen vorbereiten und an Vertragsabschlüssen mitwirken		X	x	x	x		LF 3, LF 6, LF 9
d) Erfüllung von Verträgen überwachen und bei Abweichungen Maßnahmen einleiten		X		x			LF 6
e) Reklamationsgespräche situationsgerecht führen und die weitere Bearbeitung koordinieren		X	x	x	x		LF 3, LF 6, LF 9
f) rechtliche und betriebliche Regelungen einhalten		X	x	x	x		LF 3, LF 6, LF 9
g) Arbeitsprozesse unter Berücksichtigung der Anforderungen des Qualitätsmanagements dokumentieren und analysieren und Vorschläge zur Qualitätsverbesserung ableiten		X	x	x	x		LF 3, LF 6, LF 9
8. Prozesse der Luftfrachtabfertigung planen, koordinieren und überwachen (§ 4 Absatz 2 Nr. 8)							
a) Kundenanforderungen analysieren und kundengerechte Lösungsvorschläge entwickeln		X	X		X		LF 3, LF 9
b) Tarife unter Berücksichtigung der Transportvorschriften und der Versendervorgaben berechnen und Angebote erstellen		X			X		LF 9
c) Luftfrachtverträge vorbereiten		X			X		LF 9
d) Export- und Importabfertigungen unter Einhaltung der rechtlichen Regelungen und		X	X		X		LF 2, LF 9

Ausbildungsrahmenplan Stand : 20.09.2016			Rahmenlehrplan Stand: 20.09.2016				
Ausbildungsberufsbildposition	Ausbildungsmonate		Schuljahr				Lernfelder
	1.-15.	16.-36.	1	2	3		
luftverkehrsspezifischen Vorgaben, insbesondere der Zollbestimmungen, disponieren, steuern und überwachen sowie mit operativen Partnern koordinieren							
e) die Frachtabfertigung unter Einhaltung der Verladevorschriften und der Art des Frachtguts sicherstellen		X			X		LF 9
f) Vorgaben zur betrieblichen Sicherheit (Safety) und zur Abwehr äußerer Gefahren (Security) umsetzen		X	X		X		LF 3, LF 9
g) für Arbeitsprozesse in der Luftfrachtabfertigung Informations- und Kommunikationssysteme nutzen und dabei die englische Sprache anwenden		X			X		LF 9
h) Abfertigungsprozesse gemäß den Anforderungen des Qualitätsmanagements durchführen und dokumentieren und Vorschläge zur Prozessoptimierung ableiten		X	X		X		LF 3, LF 9
Integrativ zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten							
1. Berufsbildung, Arbeits- und Tarifrecht (§ 4 Absatz 3 Nr. 1)							
a) Bedeutung des Ausbildungsvertrages erklären, insbesondere Abschluss, Dauer und Beendigung	während der gesamten Ausbildung		X				LF1
b) gegenseitige Rechte und Pflichten aus dem Ausbildungsvertrag nennen			X				LF1
c) Möglichkeiten der beruflichen Fortbildung nennen			X				LF1
d) wesentliche Teile des Arbeitsvertrages nennen			X				LF4
e) wesentliche Bestimmungen der für den Ausbildungsbetrieb geltenden Tarifverträge nennen			X				LF1
2. Aufbau und Organisation des Ausbildungsbetriebes (§ 4 Absatz 3 Nr. 2)							
a) Aufbau und Aufgaben des Ausbildungsbetrieb erläutern			X				LF1, LF 2, LF 4
b) Beziehungen des Ausbil-			X				LF1

Ausbildungsrahmenplan Stand : 20.09.2016			Rahmenlehrplan Stand: 20.09.2016			
Ausbildungsberufsbildposition	Ausbildungsmonate		Schuljahr			Lernfelder
	1.-15.	16.-36.	1	2	3	
<p>dungsbetriebes und seiner Belegschaft zu Wirtschaftsorganisationen, Berufsvertretungen und Gewerkschaften nennen</p> <p>c) Grundlagen, Aufgaben und Arbeitsweise der betriebsverfassungs- oder personalvertretungsrechtlichen Organe des Ausbildungsbetrieb beschreiben</p>	während der gesamten Ausbildung		x			LF 1, LF 4
3. Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit (§ 4 Absatz 3 Nr. 3)						
<p>a) Gefährdung von Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz feststellen und Maßnahmen zu ihrer Vermeidung ergreifen</p> <p>b) berufsbezogene Arbeitsschutz- und Unfallverhütungsvorschriften anwenden</p> <p>c) Verhaltensweisen bei Unfällen beschreiben sowie erste Maßnahmen einleiten</p> <p>d) Vorschriften des vorbeugenden Brandschutzes anwenden; Verhaltensweisen bei Bränden beschreiben und Maßnahmen zur Brandbekämpfung ergreifen</p>	während der gesamten Ausbildung					Bestandteil aller Lernfelder
4. Umweltschutz (§ 4 Absatz 3 Nr. 4)						
<p>Zur Vermeidung betriebsbedingter Umweltbelastungen im beruflichen Einwirkungsbereich beitragen, insbesondere</p> <p>a) mögliche Umweltbelastungen durch den Ausbildungsbetrieb und seinen Beitrag zum Umweltschutz an Beispielen erklären</p> <p>b) für den Ausbildungsbetrieb geltende Regelungen des Umweltschutzes anwenden</p> <p>c) Möglichkeiten der wirtschaftlichen und umweltschonenden Energie- und Materialverwendung nutzen</p> <p>d) Abfälle vermeiden sowie Stoffe und Materialien einer umweltschonenden Entsorgung zuführen</p>	während der gesamten Ausbildung		X	X	X	LF 1, LF 2, LF 5, LF 7, LF 10
			X	X	X	LF 1, LF 2, LF 5, LF 7, LF 10
			X	X	X	LF 1, LF 2, LF 5, LF 7, LF 10
			X	X	X	LF 1, LF 2, LF 5, LF 7, F10
			X	X	x	LF 1, LF 2, LF 5, LF 7, LF10

Ausbildungsrahmenplan Stand : 20.09.2016			Rahmenlehrplan Stand: 20.09.2016				
Ausbildungsberufsbildposition	Ausbildungsmonate		Schuljahr				Lernfelder
	1.-15.	16.-36.	1	2	3		
5. Sicherheitsverfahren umsetzen (§ 4 Absatz 3 Nr. 5)							
a) nationale und internationale Rechtsgrundlagen einhalten	X		X		X		LF 2, LF 3, LF 9
b) Luftsicherheitsvorgaben umsetzen	X		X		X		LF 2, LF 3, LF 9
c) Vorschriften bei luftverkehrsspezifischen Notfällen einhalten sowie erste Maßnahmen einleiten und bei der Planung und Durchführung von Notfallübungen mitwirken		X	X		X		LF 2, LF 3, LF 9
d) Luftsicherheits-Audits vor- und nachbereiten		X	X		X		LF 2, LF 3, LF 9