

# Servicekaufmann im Luftverkehr/ Servicekauffrau im Luftverkehr

# AUSBILDUNG GESTALTEN

## Servicekaufmann im Luftverkehr/ Servicekauffrau im Luftverkehr

Praxishilfen zur Ausbildungsordnung von 2017 für

- Ausbilderinnen und Ausbilder
- Auszubildende
- Berufsschullehrerinnen und Berufsschullehrer
- Prüferinnen und Prüfer

© 2017 by Bundesinstitut für Berufsbildung, Bonn

ISBN: 978-3-7639-5925-9 (Print)

ISBN: 978-3-96208-024-2 (PDF)

Bestell-Nr. E204



Der Inhalt dieses Werkes steht unter einer Creative-Commons-Lizenz

(Lizenztyp: Namensnennung – Keine kommerzielle Nutzung – Keine Bearbeitung – 4.0 Deutschland).

Weitere Informationen finden Sie im Internet auf unserer Creative-Commons-Infoseite [www.bibb.de/cc-lizenz](http://www.bibb.de/cc-lizenz).

Diese Netzpublikation wurde bei der Deutschen Nationalbibliothek angemeldet und archiviert.

urn:nbn:de: 0035-0693-4

Internet: [www.bibb.de/de/berufeinfo.php/profile/apprenticeship/565gdgf](http://www.bibb.de/de/berufeinfo.php/profile/apprenticeship/565gdgf)

### **Herausgeber:**

**Bundesinstitut für Berufsbildung (BIBB)**

**Der Präsident**

Robert-Schuman-Platz 3

53175 Bonn

[www.bibb.de](http://www.bibb.de)

### **Redaktion:**

**Dr. Anke Kock**

Bundesinstitut für Berufsbildung (BIBB)

E-Mail: [kock@bibb.de](mailto:kock@bibb.de)

### **Koordination:**

**Carl Schamel**

Bundesinstitut für Berufsbildung (BIBB)

E-Mail: [schamel@bibb.de](mailto:schamel@bibb.de)

### **Autorinnen:**

Sabine Bareither, aerogate München GmbH

Martina Galwas, Flughafen Köln/Bonn GmbH

### **Verlag:**

**W. Bertelsmann Verlag GmbH & Co. KG**

Auf dem Esch 4

33619 Bielefeld

## Vorwort

Ausbildungsforschung und Berufsbildungspraxis im Rahmen von Wissenschaft – Politik – Praxis – Kommunikation sind Voraussetzungen für moderne Ausbildungsordnungen, die im Bundesinstitut für Berufsbildung erstellt werden. Entscheidungen über die Struktur der Ausbildung, über die zu fördernden Kompetenzen und über die Anforderungen in den Prüfungen sind das Ergebnis eingehender fachlicher Diskussionen der Sachverständigen mit BIBB-Expertinnen und Experten.

Um gute Voraussetzungen für eine reibungslose Umsetzung neuer Ausbildungsordnungen im Sinne der Ausbildungsbetriebe wie auch der Auszubildenden zu schaffen, haben sich Umsetzungshilfen als wichtige Unterstützung in der Praxis bewährt. Die Erfahrungen der „Ausbildungsordnungsmacher“ aus der Erneuerung beruflicher Praxis, die bei der Entscheidung über die neuen Kompetenzanforderungen wesentlich waren, sind deshalb auch für den Transfer der neuen Ausbildungsordnung und des Rahmenlehrplans für den Beruf „Servicekaufmann im Luftverkehr/Servicekauffrau im Luftverkehr“ in die Praxis von besonderem Interesse.

Vor diesem Hintergrund haben sich die Beteiligten dafür entschieden, gemeinsam verschiedene Materialien zur Unterstützung der Ausbildungspraxis zu entwickeln. In der

vorliegenden Handreichung werden die Ergebnisse der Neuordnung und die damit verbundenen Ziele und Hintergründe aufbereitet und anschaulich dargestellt. Dazu werden praktische Handlungshilfen zur Planung und Durchführung der betrieblichen und schulischen Ausbildung angeboten.

Ich wünsche mir weiterhin eine umfassende Verbreitung bei allen, die mit der dualen Berufsausbildung befasst sind, sowie bei den Auszubildenden selbst. Den Autorinnen und Autoren gilt mein herzlicher Dank für ihre engagierte und qualifizierte Arbeit.



Bonn, im August 2017

Prof. Dr. Friedrich Hubert Esser, Präsident

Bundesinstitut für Berufsbildung

# Inhaltsverzeichnis

►	<b>Vorwort .....</b>	<b>3</b>
►	<b>1 Allgemeines zum Beruf .....</b>	<b>5</b>
	1.1 Einführung .....	5
	1.2 Überblick .....	5
	1.3 Was ist neu im modernisierten Ausbildungsberuf? .....	5
	1.3.1 Lernort Berufsschule .....	5
	1.3.2 Geänderte Prüfungsinhalte .....	6
	1.3.3 Betriebliche Ausbildung .....	6
	1.3.4 Entwicklungsmöglichkeiten und Ausblick.....	6
►	<b>2 Kompetenzorientierte Ausbildungsordnungen .....</b>	<b>7</b>
►	<b>3 Der Deutsche Qualifikationsrahmen.....</b>	<b>8</b>
►	<b>4 Betriebliche Umsetzung der Ausbildung .....</b>	<b>9</b>
	4.1 Der Ausbildungsrahmenplan .....	9
	4.2 Ausbildungsrahmenplan mit Erläuterungen .....	10
	4.3 Der betriebliche Ausbildungsplan .....	20
	4.4 Der Ausbildungsnachweis .....	20
	4.5 Didaktische Prinzipien der Ausbildung .....	22
	4.6 Handlungsorientierte Ausbildungsmethoden.....	23
	4.7 Überbetriebliche Ausbildung und Ausbildungsverbünde .....	23
	4.8 Dauer der Ausbildung .....	24
	4.9 Nachhaltige Entwicklung in der Berufsausbildung.....	25
	4.10 Mobilität von Auszubildenden in Europa .....	26
	4.11 Berufsübergreifende Checklisten .....	27
►	<b>5 Prüfungen .....</b>	<b>31</b>
	5.1 Anforderungen an Prüfungen .....	31
	5.2 Zwischenprüfung – Berufsbildungsgesetz (BBiG) bzw. Handwerksordnung (HwO).....	31
	5.3 Ziel und Zeitpunkt (§ 7) .....	32
	5.4 Inhalt (§ 8).....	32
	5.5 Prüfungsbereiche (§ 9).....	32
	5.6 Prüfungsbereich Passagierprozesse (§ 10) .....	32
	5.7 Prüfungsbereich Personalwirtschaft (§ 11) .....	32
	5.8 Abschlussprüfung – Berufsbildungsgesetz (BBiG) .....	32
	5.9 Ziel und Zeitpunkt (§ 12) .....	33
	5.10 Inhalt (§ 13) .....	33
	5.11 Prüfungsbereiche (§ 14) .....	33
	5.12 Prüfungsbereich Abfertigungsprozesse (§ 15) .....	33
	5.13 Prüfungsbereich Luftverkehrswirtschaft (§ 16).....	34
	5.14 Prüfungsbereich Serviceleistungen (§ 17).....	34
	5.15 Prüfungsbereich Wirtschafts- und Sozialkunde (§ 18) .....	34
	5.16 Gewichtung der Prüfungsbereiche und Anforderungen für das Bestehen der Abschlussprüfung (§ 19).....	34
	5.17 Der Prüfungsausschuss und die Aufgaben von Prüferinnen und Prüfern (BBiG).....	35
►	<b>Adressen .....</b>	<b>36</b>

# 1 Allgemeines zum Beruf

## 1.1 Einführung

Am 1. August 2017 trat die modernisierte Ausbildungsordnung für das Berufsbild der Servicekaufleute im Luftverkehr in Kraft.

Servicekaufleute im Luftverkehr werden in der Regel von Flughafenbetreibern, Abfertigungsgesellschaften oder

Fluggesellschaften ausgebildet. Die Schwerpunkte der praktischen Ausbildung variieren daher je nach Aufgabengebiet des Ausbildungsbetriebs.

## 1.2 Überblick

Servicekaufleute im Luftverkehr werden in der gesamten Abfertigungskette eingesetzt. Sie betreuen Passagiere als Mitarbeiter/-innen an Informationsschaltern oder in Flughafenzimmern, checken Fluggäste ein und überwachen den anschließenden Boardingprozess. Sie prüfen Ausweisdokumente, stellen Flugdokumente aus und berücksichtigen zu jeder Zeit die Bedürfnisse besonderer Personengruppen, wie beispielsweise allein reisender Kinder, VIPs oder mobilitätseingeschränkter Personen. Servicekaufleute im Luftverkehr kümmern sich bei Unregelmäßigkeiten um alternative Beförderungsmöglichkeiten für die Fluggäste oder bringen diese falls nötig in Hotels unter.

Servicekaufleute im Luftverkehr sind in der Gepäckermittlung eingesetzt, wo sie dafür Sorge tragen, dass Gepäckschäden

erfasst werden und verspätetes Gepäck schnellstmöglich wieder seinem Besitzer zugeführt wird. In der Flugzeugabfertigung überwachen und koordinieren sie die Vorgänge, die für einen sicheren Start des Flugzeugs nötig sind. Dabei stellen sie unter anderem das Bindeglied zwischen den Mitarbeitern/-innen am Gate und dem fliegenden Personal oder auch zwischen dem Ladepersonal und dem Weight & Balance-Agenten dar.

Während ihrer kaufmännischen Einsätze lernen Servicekaufleute im Luftverkehr verschiedenste Abteilungen kennen. Sie erlangen Kenntnisse in personalwirtschaftlichen Bereichen, im Marketing und in kaufmännischen Abteilungen wie der Buchhaltung.

## 1.3 Was ist neu im modernisierten Ausbildungsberuf?

Ein Ziel der Neuordnung beider luftverkehrsspezifischen Berufsbilder „Luftverkehrskaufleute“ und „Servicekaufleute im Luftverkehr“ war die Profilierung beider Berufe sowie Herausstellung der Unterschiede dieser. In ersten Überlegungen wurde diskutiert, ob man aufgrund der verhältnismäßig geringen Anzahl an Ausbildungsplätzen in der Bundesrepublik einen Beruf aus beiden macht. Dies wurde jedoch vonseiten der Sachverständigen abgelehnt, da die Interessengebiete

der Ausbildungsberufe zu unterschiedlich sind und eine Zusammenlegung zu einer Reduzierung der vorhandenen Ausbildungsangebote geführt hätte.

Bei der Gestaltung der Lernfelder wurde das Hauptaugenmerk auf den operativen Einsatz gelegt. Auch die Abgrenzung zu den kaufmännischen Bereichen wurde noch etwas genauer definiert.

### 1.3.1 Lernort Berufsschule

Für den Berufsschulunterricht wurde durch die Kultusministerkonferenz ein Rahmenlehrplan erarbeitet, der die bisherige Fächerorientierung zugunsten einer beruflichen Handlungsorientierung in Lernfeldern neu ausrichtet. Der schulische Rahmenlehrplan ist handlungs- und prozessorientiert mit

steigender Komplexität in Lernfeldern ausgestaltet (vgl. Abb. 1 S.7). Durch Überschneidungen beider Berufsbilder ist eine gemeinsame Beschulung der Ausbildungsberufe zu Beginn möglich.

Übersicht über die Lernfelder für den Ausbildungsberuf Servicekaufleute im Luftverkehr				
Lernfelder		Zeitrichtwerte in Unterrichtsstunden		
Nr.		1. Jahr	2. Jahr	3. Jahr
1	Das Unternehmen repräsentieren	80		
2	Das Unternehmen in den allgemeinen Verkehrskontext einordnen	80		
3	Check-in und Boarding durchführen	80		

Übersicht über die Lernfelder für den Ausbildungsberuf Servicekaufleute im Luftverkehr				
Lernfelder		Zeitrictwerte in Unterrichtsstunden		
Nr.		1. Jahr	2. Jahr	3. Jahr
4	Personalwirtschaftliche Aufgaben wahrnehmen	80		
5	Verträge schließen, Leistungsstörungen regulieren und Geschäftsvorgänge erfassen		100	
6	Marketingmaßnahmen gestalten		80	
7	Flugzeugabfertigung koordinieren		100	
8	Kunden am Ticketschalter beraten und Verkaufsvorgänge durchführen			100
9	Unregelmäßigkeiten bei der Gepäckbeförderung abwickeln			80
10	In einem nachhaltigen Unternehmen mitarbeiten			100
<b>Summe: insgesamt 880 Stunden</b>		<b>320</b>	<b>280</b>	<b>280</b>

### 1.3.2 Geänderte Prüfungsinhalte

Die Prüfungsform wurde lange und ausgiebig diskutiert. Letztendlich hat man sich für die „klassische“ Prüfungsform entschieden. Dies hat den Hintergrund, dass bei der gestreckten Abschlussprüfung Prüfungsbereiche mit Teil I der Abschlussprüfung abgeschlossen sind. Aufgrund der zusammenhängenden Prozessketten innerhalb der Abfertigung ist dies in diesem Berufsbild nahezu unmöglich. Mit der Neuordnung des Berufs im Jahr 2017 werden personalwirtschaftliche

Prozesse zusammen mit Passagierprozessen für die Zwischenprüfung relevant. In der Abschlussprüfung vervollständigen die Prüfungsbereiche „Abfertigungsprozesse“, „Luftverkehrswirtschaft“, „Serviceleistungen“ und „Wirtschafts- und Sozialkunde“ das Aufgabenportfolio. Die praktische Prüfung im Prüfungsbereich „Serviceleistungen“ beinhaltet weiterhin eine Gesprächssimulation.

### 1.3.3 Betriebliche Ausbildung

Die neue Ausbildungsordnung bietet neue Möglichkeiten für die Gestaltung und Umsetzung der Ausbildung. Für die Erlangung der beruflichen Handlungsfähigkeit, die das Prinzip der vollständigen Handlung und die Ausbildung anhand von Prozessen in den Mittelpunkt stellt, bieten sich aktive Ausbildungs- und Lernformen an.

1. Lernen für Handeln: Es wird für das berufliche Handeln gelernt; das bedeutet Lernen an berufstypischen Aufgabenstellungen und Aufträgen.
2. Lernen durch Handeln: Ausgangspunkt für ein aktives Lernen ist das eigene Handeln; es müssen also eigene Handlungen ermöglicht werden, mindestens muss aber eine Handlung gedanklich nachvollzogen werden können.
3. „Vollständige Handlungen“: Handlungen müssen durch den Auszubildenden weitgehend selbstständig geplant, durchgeführt, überprüft, ggfs. korrigiert und schließlich bewertet werden.

4. Erfahrungen ermöglichen: Handlungen müssen die Erfahrungen der Auszubildenden einbeziehen sowie eigene Erfahrungen ermöglichen und damit die Reflexion des eigenen Handelns fördern.
5. Ganzheitliches nachhaltiges Handeln: Handlungen sollen ein ganzheitliches Erfassen der beruflichen und damit der berufstypischen Arbeits- und Geschäftsprozesse ermöglichen; dabei sind auch ökonomische, rechtliche, ökologische und soziale Aspekte einzubeziehen.
6. Handeln im Team: Beruflich gehandelt wird insbesondere in Arbeitsgruppen, Teams oder Projektgruppen. Handlungen sind daher in soziale Prozesse eingebettet, z. B. in Form von Interessengegensätzen oder handfesten Konflikten. Um soziale Kompetenzen entwickeln zu können, sollten Auszubildende in solche Gruppen aktiv eingebunden werden.

### 1.3.4 Entwicklungsmöglichkeiten und Ausblick

Servicekaufleute im Luftverkehr werden nach der Ausbildung in einem der Unternehmensbereiche eingesetzt, in denen sie vorab eingesetzt waren. Je nachdem, für welchen Bereich sich der/die ehemalige Auszubildende und sein/ihr Ausbildungsbetrieb entscheiden, variieren die Entwicklungsmöglichkeiten. Je nach persönlicher Eignung ist eine Entwicklung zum/

zur Spezialisten/-in im Fachbereich, zum/zur Trainer/-in im Schulungsbereich oder zur Führungskraft (z. B. Teamleitung, Flight Manager) möglich. Da Servicekaufleute im Luftverkehr über umfassendes Know-how der operativen Betriebsabläufe verfügen, finden sie im Anschluss an die Ausbildung auch häufig Einstieg in administrative Tätigkeiten.

## 2 Kompetenzorientierte Ausbildungsordnungen

Praxisnah und verständlich formulierte Ausbildungsordnungen sind eine wichtige Grundlage der betrieblichen Ausbildung. Bei der Gestaltung von Ausbildungsordnungen sind gesetzliche und bildungspolitische Vorgaben zu berücksichtigen und entsprechende Entwicklungen zu befördern. Hierzu gehört auch die kompetenzorientierte Darstellung der Ausbildungsinhalte als Voraussetzung für eine übergreifende Vergleichbarkeit und Durchlässigkeit im Sinne des Deutschen und Europäischen Qualifikationsrahmens<sup>1</sup> (DQR/EQR).

Die Gestaltung von Ausbildungsordnungen basiert auf dem Kompetenzverständnis, das dem Deutschen Qualifikationsrahmen für lebenslanges Lernen (DQR) zugrunde liegt: „Kompetenz bezeichnet im DQR die Fähigkeit und Bereitschaft des Einzelnen, Kenntnisse und Fertigkeiten sowie persönliche, soziale und methodische Fähigkeiten zu nutzen und sich durchdacht sowie individuell und sozial verantwortlich zu

verhalten. Kompetenz wird in diesem Sinne als umfassende Handlungskompetenz verstanden.“ Im DQR wird Kompetenz in den Dimensionen Fachkompetenz, unterteilt in Wissen und Fertigkeiten, und personale Kompetenz, unterteilt in Sozialkompetenz und Selbstständigkeit, dargestellt. Methodenkompetenz wird als Querschnittskompetenz verstanden und wird deshalb in der unten stehenden DQR-Matrix nicht eigens erwähnt.

Die Handlungskompetenz des DQR entspricht der beruflichen Handlungsfähigkeit im Sinne des § 1 BBiG: „Berufsausbildung hat die für die Ausübung einer qualifizierten beruflichen Tätigkeit in einer sich wandelnden Arbeitswelt notwendigen beruflichen Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten (berufliche Handlungsfähigkeit) in einem geordneten Ausbildungsgang zu vermitteln. Sie hat ferner den Erwerb der erforderlichen Berufserfahrungen zu ermöglichen.“



**Abbildung 1:** Kompetenzdimensionen DQR und berufliche Handlungsfähigkeit

1 Umfangreiche Informationen zum DQR [[www.dqr.de](http://www.dqr.de)]

### 3 Der Deutsche Qualifikationsrahmen

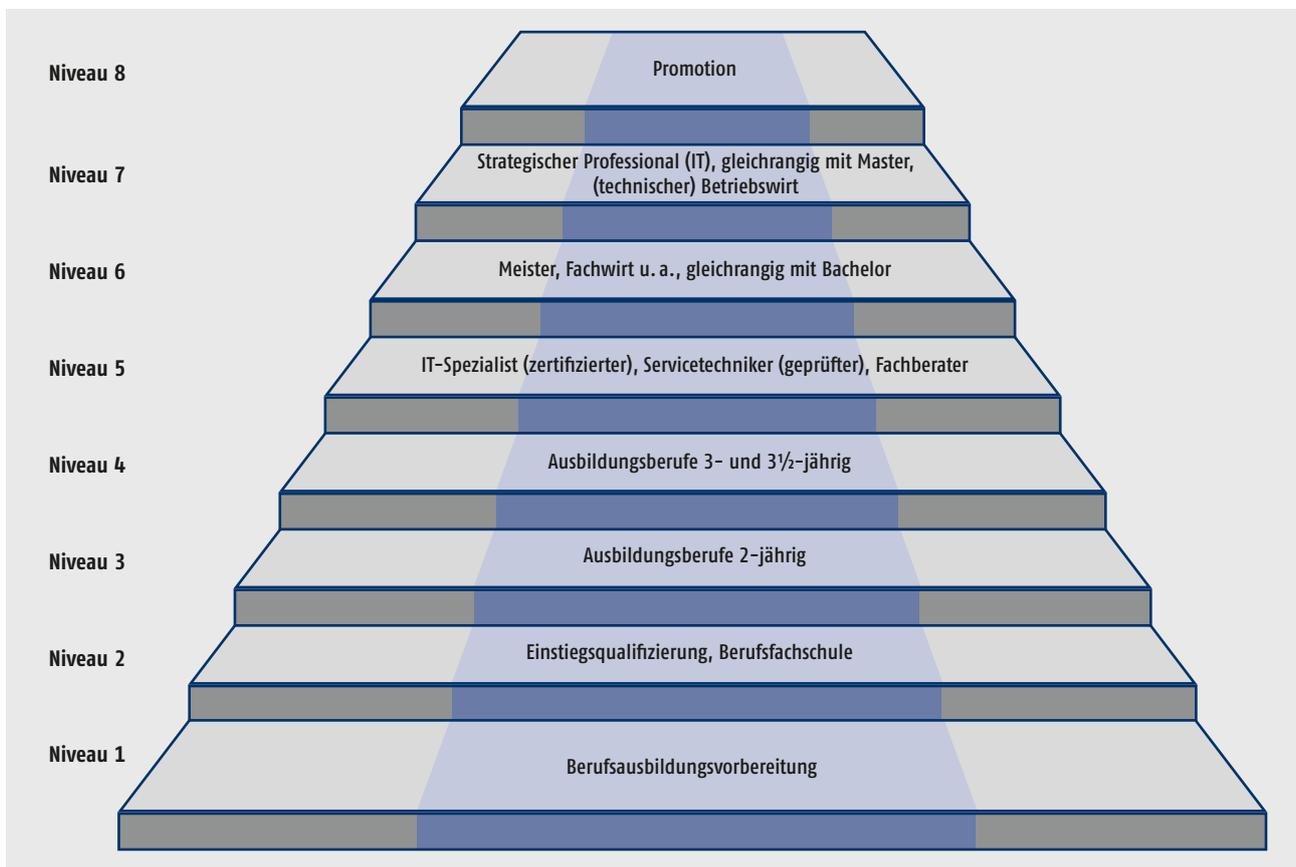
Im Oktober 2006 verständigten sich das Bundesministerium für Bildung und Forschung (BMBF) und die Kultusministerkonferenz (KMK) darauf, gemeinsam einen Deutschen Qualifikationsrahmen<sup>2</sup> (DQR) für lebenslanges Lernen zu entwickeln. Ziel des DQR ist es, das deutsche Qualifikationssystem mit seinen Bildungsbereichen (Allgemeinbildung, berufliche Bildung, Hochschulbildung) transparenter zu machen, Verlässlichkeit, Durchlässigkeit und Qualitätssicherung zu unterstützen und die Vergleichbarkeit von Qualifikationen zu erhöhen.

Unter Einbeziehung der relevanten Akteure wurde in den folgenden Jahren der Deutsche Qualifikationsrahmen entwickelt, erprobt, überarbeitet und schließlich im Mai 2013 verabschiedet. Er bildet die Voraussetzung für die Umsetzung des Europäischen Qualifikationsrahmens (EQR), der die

Transparenz und Vergleichbarkeit von Qualifikationen, die Mobilität und das lebenslange Lernen in Europa fördern soll.

Der DQR weist acht Niveaustufen auf, denen formale Qualifikationen der Allgemeinbildung, der Hochschulbildung und der beruflichen Bildung – jeweils einschließlich der Weiterbildung – zugeordnet werden sollen. Die acht Niveaustufen werden anhand der Kompetenzkategorien „Fachkompetenz“ und „personale Kompetenz“ beschrieben.

In einem Spitzengespräch am 31. Januar 2012 haben sich Bund, Länder, Sozialpartner und Wirtschaftsorganisationen auf eine gemeinsame Position zur Umsetzung des Deutschen Qualifikationsrahmens geeinigt; demnach werden die zweijährigen Berufe des dualen Systems dem Niveau 3, die dreijährigen und dreieinhalbjährigen Berufe dem Niveau 4 zugeordnet.



**Abbildung 2:** Die Niveaustufen des DQR (Quelle: IHK Stuttgart)

Die Zuordnung wird in den Europass-Zeugniserläuterungen [[www.bibb.de/de/659.php](http://www.bibb.de/de/659.php)] und im Europass [[www.europass-info.de](http://www.europass-info.de)] ausgewiesen sowie im Verzeichnis der anerkannten Ausbildungsberufe [<https://www.bibb.de/de/65925.php>].

Im Jahr 2017 sollen die Zuordnungen erneut beraten und die bisher nicht zugeordneten allgemeinbildenden Schulabschlüsse berücksichtigt werden.

2 Umfangreiche Informationen zum Deutschen Qualifikationsrahmen [[www.dqr.de](http://www.dqr.de)]

## 4 Betriebliche Umsetzung der Ausbildung

### 4.1 Der Ausbildungsrahmenplan

Der Ausbildungsrahmenplan bildet die Grundlage für die betriebliche Ausbildung. Er listet die Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten auf, die in den Ausbildungsbetrieben zu vermitteln sind.

Ihre Beschreibung orientiert sich an beruflichen Aufgabenstellungen und den damit verbundenen Tätigkeiten. In der Summe beschreiben sie die Qualifikationen, die für den Beruf notwendig sind. Die Methoden, wie sie zu vermitteln sind, bleiben den Ausbilderinnen und Ausbildern überlassen.

Die im Ausbildungsrahmenplan aufgeführten Qualifikationen sind in der Regel gestaltungsoffen, technik- und verfahrensneutral sowie handlungsorientiert formuliert. Diese offene Darstellungsform gibt den Ausbildungsbetrieben die Möglichkeit, alle Anforderungen der Ausbildungsordnung selbst oder mit Verbundpartnern abzudecken. Auf diese Weise lassen sich auch neue technische und arbeitsorganisatorische Entwicklungen in die Ausbildung integrieren.

#### Mindestanforderungen

Die Vermittlung der Mindestanforderungen, die der Ausbildungsrahmenplan vorgibt, ist von allen Ausbildungsbetrieben sicherzustellen. Es kann darüber hinaus ausgebildet werden, wenn die individuellen Lernfortschritte der Auszubildenden es erlauben und die betriebspezifischen Gegebenheiten es zulassen oder gar erfordern. Die Vermittlung zusätzlicher Ausbildungsinhalte ist auch möglich, wenn sich aufgrund technischer oder arbeitsorganisatorischer Entwicklungen weitere Anforderungen an die Berufsausbildung ergeben, die im Ausbildungsrahmenplan nicht genannt sind. Die über die Mindestanforderungen vermittelten Ausbildungsinhalte sind jedoch nicht prüfungsrelevant.

**!** Können Ausbildungsbetriebe nicht sämtliche Qualifikationen vermitteln, kann dies z. B. im Wege der Verbundausbildung ausgeglichen werden.

Damit auch betriebsbedingte Besonderheiten bei der Ausbildung berücksichtigt werden können, wurde in die Ausbildungsordnung eine sogenannte Flexibilitätsklausel aufgenommen, um deutlich zu machen, dass zwar die zu vermittelnden Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten obligatorisch sind, aber von der Reihenfolge und vom vorgegebenen sachlichen Zusammenhang abgewichen werden kann:

**§** „Von der Organisation der Berufsausbildung, wie sie im Ausbildungsrahmenplan vorgegeben ist, darf abgewichen werden, wenn und soweit betriebspraktische Besonderheiten oder Gründe, die in der Person des oder der Auszubildenden liegen, die Abweichung erfordern.“ (Verordnungstext, Paragraph „Gegenstand der Berufsausbildung und Ausbildungsrahmenplan“ Absatz 1)

Der Ausbildungsrahmenplan für die betriebliche Ausbildung und der Rahmenlehrplan für den Berufsschulunterricht sind inhaltlich und zeitlich aufeinander abgestimmt. Es empfiehlt sich für Ausbilder/-innen sowie Berufsschullehrer/-innen, sich im Rahmen der Lernortkooperation regelmäßig zu treffen und zu beraten.

Auf der Grundlage des Ausbildungsrahmenplans muss ein **betrieblicher Ausbildungsplan** erarbeitet werden, der die organisatorische und fachliche Durchführung der Ausbildung betriebspezifisch regelt. Für die jeweiligen Ausbildungsinhalte werden hierfür zeitliche Zuordnungen (in Wochen oder Monaten) als Orientierung für die betriebliche Vermittlungsdauer angegeben. Sie spiegeln die unterschiedliche Bedeutung wider, die dem einzelnen Abschnitt zukommt.

#### Ausbildungszeit im Betrieb und in der Schule

Die Summe der zeitlichen Zuordnungen beträgt 52 Wochen pro Ausbildungsjahr. Im Ausbildungsrahmenplan werden Bruttozeiten angegeben, die in tatsächliche, betrieblich zur Verfügung stehende Ausbildungszeiten, also Nettozeiten, umgerechnet werden müssen. Dazu sind die ca. zwölf Wochen für den Berufsschulunterricht abzuziehen, ebenso die tariflich geregelten Urlaubstage sowie die Sonn- und Feiertage.

Die Ausbildung in überbetrieblichen Ausbildungsstätten zählt zur betrieblichen Ausbildungszeit.

## 4.2 Ausbildungsrahmenplan mit Erläuterungen

### Abschnitt A: Berufsprofilgebende Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes/ Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	Zeitliche Richtwerte in Monaten im		Erläuterungen
		1.-12. Monat	13.-36. Monat	
1	<b>Passagierabfertigungsprozesse durchführen (§ 4 Absatz 2 Nummer 1)</b>			
	a) Passagiere und Passagierinnen einchecken und Gate-Abfertigung durchführen, Buchungsdaten berücksichtigen und Einreisebestimmungen einhalten	4		<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ verschiedene Check-in-Verfahren (z. B. Common, Dedicated, Vorabend, Online, Automaten)</li> </ul>
	b) rechtliche Regelungen, Richtlinien und Standards des Luftverkehrs sowie die Vorgaben der Fluggesellschaften einhalten und die Besonderheiten von Flugzeugtypen berücksichtigen			<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Vergabe von Notausgangsplätzen</li> <li>▶ Sitzplätze für spezielle Passagiergruppen wie unbegleitet reisende Kinder – UM oder Passagiere mit Handicap – PRM</li> </ul>
	c) Vorgaben zur betrieblichen Sicherheit (Safety) und zur Abwehr äußerer Gefahren (Security) umsetzen			<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Gefahrgut – DG im Passagiergepäck</li> <li>▶ Luftsicherheitsplan (Sicherheitsfragen)</li> <li>▶ Lockerbie-Regelung</li> </ul>
	d) technische Einrichtungen im Zusammenhang mit dem Passagierservice nutzen			<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Check-in-Systeme</li> <li>▶ TIMATIC</li> <li>▶ Check-in-Automaten</li> <li>▶ akustische Informationssysteme</li> <li>▶ Anzeigen</li> <li>▶ Wegweiser</li> <li>▶ Piktogramme</li> <li>▶ Gepäcktransportsysteme</li> </ul>
	e) Passagiere und Passagierinnen beraten und betreuen und die Bedürfnisse besonderer Personengruppen sowie soziokulturelle Besonderheiten berücksichtigen			<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ UM</li> <li>▶ PRM</li> <li>▶ Familien</li> <li>▶ Gruppen</li> <li>▶ Passagiere anderer Kulturkreise</li> </ul>
	f) für Arbeitsprozesse in der Passagierabfertigung insbesondere die englische Sprache nutzen			<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Wegbeschreibungen</li> <li>▶ Vorgehen Umsatzsteuerrückerstattung</li> <li>▶ Check-in-Prozess</li> </ul>
	g) den Abfertigungsprozess mit den Anforderungen des Qualitätsmanagements abgleichen und erforderliche Maßnahmen zur Prozessoptimierung ableiten	2		<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ betriebliches Vorschlagswesen</li> <li>▶ regelmäßige Audits und Auswertungen</li> </ul>
	h) im Umgang mit den Passagieren und Passagierinnen die eigene Vorgehensweise reflektieren			<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Feedback von Kunden, Kollegen und Vorgesetzten</li> <li>▶ Selbstreflexion</li> </ul>
2	<b>Personalwirtschaftliche Prozesse unterstützen (§ 4 Absatz 2 Nummer 2)</b>			
	a) den Personalbeschaffungsprozess unterstützen, insbesondere bei Stellenausschreibungen und Auswahlverfahren	4		<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Stellenbeschreibung</li> <li>▶ Personalmarketing (z. B. interne und externe Stellenausschreibungen, Recruiting-Messen, Social Media)</li> <li>▶ Bewerbungsunterlagen sichten</li> <li>▶ Auswahlverfahren planen/vorbereiten und einhalten z. B. § 99 BetrVG (Mitbestimmung bei personellen Einzelmaßnahmen)</li> </ul>

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes/ Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	Zeitliche Richtwerte in Monaten im		Erläuterungen
		1.-12. Monat	13.-36. Monat	
	<b>b)</b> Aufgaben der Personalverwaltung wahrnehmen			<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Personalakten</li> <li>▶ Personalbogen</li> <li>▶ Personalstammdaten</li> <li>▶ Arbeits-, Ausbildungs- und Praktikumsverträge</li> <li>▶ Sozialversicherungsträger</li> <li>▶ Arbeits- und Urlaubsbescheinigungen</li> <li>▶ Zeugnisse (qualifiziert/einfach)</li> </ul>
	<b>c)</b> Personaleinsatzplanung unter Berücksichtigung betrieblicher Rahmenbedingungen unterstützen			<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Dienstplanung unter Berücksichtigung des Arbeitszeitgesetzes/Betriebsvereinbarungen</li> <li>▶ saisonale Schwankungen</li> </ul>
	<b>d)</b> rechtliche und betriebliche Regelungen einhalten			<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Mindestruhezeiten</li> <li>▶ Jugendarbeitsschutzgesetz</li> <li>▶ Mutterschutzgesetz</li> <li>▶ Arbeitsschutzgesetz</li> <li>▶ Sozialgesetzbuch IX</li> <li>▶ Betriebsverfassungsgesetz</li> <li>▶ Tarifverträge und tarifliche Regelungen</li> </ul>
	<b>e)</b> die Planung und Organisation von Personalentwicklungsmaßnahmen unterstützen			<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Schulungsplanung</li> <li>▶ Evaluation von Schulungsmaßnahmen</li> <li>▶ Nachhalten von Zertifikaten</li> </ul>
	<b>f)</b> Personalstatistiken führen, auswerten und adressatengerecht aufbereiten			<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Auswertung von Dienstplanwünschen</li> <li>▶ Erstellen von Präsentationen, Informationsmaterial</li> <li>▶ Abwesenheitsstatistiken (z. B. Elternzeit, Altersteilzeit)</li> </ul>
	<b>g)</b> Arbeitsprozesse im Hinblick auf die Personaleinsatzplanung reflektieren und Verbesserungen vorschlagen			<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Kapazitätsplanung</li> <li>▶ Automatisierung/Optimierung einzelner Arbeitsprozesse</li> </ul>
	<b>h)</b> Regelungen zum Datenschutz und zur Datensicherheit bei der Bearbeitung von Mitarbeiterdaten anwenden			<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Anforderungen der Bundes- und Landesdatenschutzgesetze (z. B. Einsichtnahme, Aufbewahrungsfristen)</li> <li>▶ schutzwürdige Daten natürlicher Personen</li> <li>▶ betriebliche Regelungen oder Betriebsvereinbarungen</li> <li>▶ Datenschutzbeauftragter</li> <li>▶ Gründe der Datensicherung <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sicherung gegen Unbefugte</li> <li>• Sicherung vor technischen Pannen</li> </ul> </li> <li>▶ Maßnahmen <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sicherheitsprogramme</li> <li>• Schreibschutz</li> <li>• Passwörter</li> <li>• Sicherungskopien</li> <li>• User ID</li> <li>• sicheres und regelmäßiges Speichern</li> <li>• Zugriffsberechtigungen</li> <li>• automatisierte Datensicherung</li> </ul> </li> </ul>

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes/ Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	Zeitliche Richtwerte in Monaten im		Erläuterungen
		1.-12. Monat	13.-36. Monat	
3	<b>Marketingmaßnahmen durchführen (§ 4 Absatz 2 Nummer 3)</b>			
	a) Marketingmaßnahmen, auch in englischer Sprache, vorbereiten, durchführen und nachbereiten	2		<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ strategische Marketingplanung</li> <li>▶ Entwicklung Kreatividee durch Experten (z. B. Werbeagentur)</li> <li>▶ Kommunikationskonzept, Medienplan</li> <li>▶ Umsetzung: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Werbung</li> <li>• Dialogmarketing</li> <li>• Vertriebskanalmarketing</li> <li>• Eventmanagement</li> <li>• Social Media</li> </ul> </li> <li>▶ Lessons Learned (Erfolgskontrolle)</li> </ul>
	b) Kundengespräche vorbereiten, durchführen und nachbereiten			<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Kundengespräche: z. B. Vertriebsgespräche vorbereiten (Informationen zum Kunden/Unternehmen, Ziel des Gespräches, ggf. Unterlagen zusammenstellen)</li> <li>▶ Verhandlungsgespräche</li> <li>▶ Vertragsgespräche</li> </ul>
	c) Kundenanforderungen analysieren und kundengerechte Lösungsvorschläge entwickeln			<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Kundenanforderungen (z. B. Preis, Quantität, Qualität, Kundensupport, Wirkungsgrad, Einhaltung von Vorgaben, Flexibilität)</li> </ul>
	d) Entwicklung und Vertrieb von Produkten und Serviceleistungen unter Berücksichtigung unterschiedlicher Vertriebsformen und Einhaltung rechtlicher und betrieblicher Regelungen unterstützen			<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Serviceleistungen: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tickets bei einer Fluggesellschaft oder einem Abfertigungsunternehmen</li> <li>• Dienstleistungen oder Vermietung/Verpachtung bei einem Flughafenbetreiber oder Abfertigungsunternehmen, etc.</li> </ul> </li> <li>▶ verschiedene Vertriebsformen: <ul style="list-style-type: none"> <li>• soziale Medien (online Marketing)</li> <li>• Messen</li> <li>• Events</li> <li>• Direktvertrieb (Telefon, Online)</li> </ul> </li> <li>▶ betriebliche Regelungen: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Unterschriftenregelung, Corporate Identity</li> </ul> </li> <li>▶ rechtliche Regelungen: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb (UWG), HGB, AGB, ABB (je nach Betrieb)</li> </ul> </li> </ul>
	e) Werbeaktionen und Veranstaltungen auf Grundlage von Kunden- und Marktdaten planen, mit den Beteiligten abstimmen, organisieren und durchführen			<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Werbeaktionen: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Events (z. B. Flughafen – Familienfest)</li> <li>• Messe</li> <li>• Give aways</li> <li>• Zeitschriften</li> <li>• Flyer</li> </ul> </li> </ul>
	f) digitale Medien für Marketingmaßnahmen nutzen			<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Unterstützung bei der Erstellung von Newslettern und Mailings</li> <li>▶ Abstimmung von Layout und Inhalt mit den beteiligten Fachabteilungen</li> <li>▶ Nutzerverhalten digitaler Medien (welches Medium eignet sich für welchen Zweck (z. B. SMS, emailing, digitale Newsletter, Facebook, Twitter, Instagram, Apps))</li> </ul>

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes/ Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	Zeitliche Richtwerte in Monaten im		Erläuterungen
		1.-12. Monat	13.-36. Monat	
	<b>g)</b> Sponsoring- und Kooperationsfragen bearbeiten		2	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Prüfung der Anfragen auf Kompatibilität mit Marktwerten sowie Zielgruppenrelevanz</li> <li>▶ Compliance und Versteuerungsrichtlinien</li> <li>▶ Analyse Markenverträglichkeit</li> <li>▶ Mehrwert und Ausgestaltung von Kooperationsmöglichkeiten</li> </ul>
	<b>h)</b> Statistiken erstellen und auswerten			<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Zielgruppe</li> <li>▶ Wettbewerbsanalyse</li> <li>▶ Benchmark</li> <li>▶ Amortisationszeitraum</li> <li>▶ Kundenakquise-Kosten</li> </ul>
	<b>i)</b> den Informationsaustausch zwischen den betrieblichen Geschäftsfeldern als Voraussetzung für ein erfolgreiches Marketing fördern und nutzen			<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Schnittstellenthematik</li> <li>▶ unterschiedliche Kommunikationswege nutzen (z. B. E-Mail, Telefon, Fax)</li> <li>▶ Update der Marketing-Intranet-Seiten</li> <li>▶ Organisation von abteilungsinternen Meetings</li> <li>▶ Koordination von Präsentationen</li> </ul>
	<b>j)</b> Arbeitsprozesse unter Berücksichtigung der Anforderungen des Qualitätsmanagements dokumentieren und analysieren und Vorschläge zur Qualitätsverbesserung ableiten			<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Qualitätsmanagement nach DIN EN ISO 9001</li> <li>▶ Kundenbefragung</li> </ul>
	<b>k)</b> Reklamationsgespräche situationsgerecht führen und die weitere Bearbeitung koordinieren			<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Reklamationsgespräche: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Konfliktursachen</li> <li>• Deeskalation</li> <li>• Selbstreflexion</li> </ul> </li> <li>▶ Bearbeitung (z. B. Erstattung, Kulanz, Schadenersatz)</li> </ul>
<b>4</b>	<b>Flugzeugabfertigungsprozesse koordinieren (§ 4 Absatz 2 Nummer 4)</b>			
	<b>a)</b> Unterlagen zur Flugvorbereitung zusammenstellen		6	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Flugplan (Operational Flightplan, Flugsicherungsflugplan)</li> <li>▶ Load und Trimsheet (Beladungsplanung inklusive Fuel)</li> <li>▶ Wetter</li> <li>▶ Notification to Airman – NOTAM</li> <li>▶ Slots</li> <li>▶ Notification to Cockpit – NOTOC</li> <li>▶ Passagierliste</li> <li>▶ Infos für Cockpit und Kabine (Flight Log)</li> </ul>

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes/ Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	Zeitliche Richtwerte in Monaten im		Erläuterungen
		1.-12. Monat	13.-36. Monat	
	<b>b)</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			<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Gepäckarten: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Transfergepäck (Short Connex)</li> <li>• Priority Baggage</li> <li>• Rush Gepäck</li> <li>• DG</li> <li>• Tiere im Frachtraum – AVIH</li> <li>• Delivery at aircraft – DAA</li> <li>• Sperrgepäck</li> <li>• Sonderbeladung</li> </ul> </li> <li>▶ Regeln: <ul style="list-style-type: none"> <li>• International Civil Aviation Organization – ICAO-Dokument „Airport Service Manual“, Part 1, „Rescue and Firefighting“ (Betankung, wenn Passagiere an Bord sind)</li> <li>• International Air Transport Association – IATA Live Animals Regulations (Transport von Tieren)</li> <li>• Ground Operations Manual – GOM (Bestimmungen der jeweiligen Fluggesellschaft)</li> </ul> </li> </ul>
	<b>c)</b> manuelles Load- und Trimsheet erstellen, Informationen aus Ladeanweisung sowie Load- und Trimsheet entnehmen und übermitteln und erforderliche Maßnahmen einleiten			<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Load- und Trimsheet: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gewichte und Verteilungen innerhalb des Flugzeuges, z. B. Maximum Weight of Take Off/ Landing, Trip Fuel, Operating Weight, Last Minute Changes – LMC, Passagiere/Gepäck</li> </ul> </li> </ul>
	<b>d)</b> Abfertigungsvorgänge einleiten, überprüfen und koordinieren			<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Abfertigungs- und Schnittstellenkoordination <ul style="list-style-type: none"> <li>• Check-in</li> <li>• Catering</li> <li>• Cleaning</li> <li>• Fueling</li> <li>• Crew</li> </ul> </li> </ul>
	<b>e)</b> rechtliche Regelungen, Richtlinien und Standards des Luftverkehrs sowie die Vorgaben der Fluggesellschaften einhalten			<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Regeln: <ul style="list-style-type: none"> <li>• „Airport Service Manual“</li> <li>• „Rescue and Firefighting“</li> <li>• IATA Live Animals Regulations</li> <li>• GOM</li> <li>• Dangerous Goods Regulations – DGR</li> <li>• Schengen/Non-Schengen</li> </ul> </li> </ul>
	<b>f)</b> Vorgaben zur betrieblichen Sicherheit (Safety) und zur Abwehr äußerer Gefahren (Security) umsetzen			<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Safety: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Safety Management System (anonymes Reporten)</li> <li>• Quality Management System (Interne Audits)</li> <li>• Foreign Object Damage – FOD</li> <li>• Unfallverhütungsvorschriften</li> <li>• Sicherheitskleidung</li> </ul> </li> <li>▶ Security: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Audits</li> <li>• Zugangskontrollen</li> </ul> </li> </ul>
	<b>g)</b> für Arbeitsprozesse auf dem Vorfeld insbesondere die englische Sprache nutzen			<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ GOMs der Luftverkehrsgesellschaften</li> </ul>

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes/ Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	Zeitliche Richtwerte in Monaten im		Erläuterungen
		1.-12. Monat	13.-36. Monat	
	h) den Abfertigungsprozess mit den Anforderungen des Qualitätsmanagements abgleichen und erforderliche Maßnahmen zur Prozessoptimierung ableiten			<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Qualitätsstandards abgleichen (z. B. Delays analysieren und Ursachen herausfinden)</li> <li>▶ Anzahl Rush-Gepäckstücke, Boardingzeiten</li> <li>▶ Audits vorbereiten und begleiten</li> <li>▶ Qualifikationsstand Mitarbeiter</li> <li>▶ Prozessbeschreibungen definieren und einhalten</li> <li>▶ Prozessabläufe und -störungen dokumentieren</li> </ul>
<b>5</b>	<b>Gepäckermittlung durchführen und Kunden betreuen (§ 4 Absatz 2 Nummer 5)</b>			
	a) Kundengespräche, insbesondere Reklamationsgespräche, vor- und nachbereiten		6	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ gesetzliche und airlinespezifische Regelungen (z. B. Haftung)</li> <li>▶ Gesprächsdokumentation</li> <li>▶ Schriftverkehr</li> </ul>
	b) Auskünfte zur Gepäckermittlung, auch in englischer Sprache, erteilen und Gepäckermittlung durchführen			<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Baggage ID Chart</li> <li>▶ Advise-if-hold file – AHL</li> <li>▶ On-hand-file – OHD</li> <li>▶ Forwarding – FWD</li> <li>▶ Damage pilferage report – DPR</li> </ul>
	c) über Flugunregelmäßigkeiten, ihre Ursachen sowie die jeweilige Vorgehensweise und Schadensregulierung informieren und Maßnahmen einleiten			<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Flugausfälle; Verspätungen</li> <li>▶ Warschauer Abkommen</li> <li>▶ Passagierrechte (EU VO 261)</li> <li>▶ alternative Beförderung</li> </ul>
	d) technische Einrichtungen im Zusammenhang mit dem Gepäckservice nutzen			<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Worldtracer</li> <li>▶ Anzeigesysteme</li> <li>▶ Flugabfragen in einem Reservierungssystem</li> <li>▶ akustische Informationssysteme</li> <li>▶ Wegweiser; Piktogramme</li> <li>▶ Gepäckanlage</li> </ul>
	e) bei der Beratung und Betreuung von Passagieren und Passagierinnen die Bedürfnisse besonderer Personengruppen sowie soziokulturelle Besonderheiten berücksichtigen			<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ UM</li> <li>▶ PRM</li> <li>▶ Familien</li> <li>▶ Gruppen</li> <li>▶ Passagiere aus anderen Kulturkreisen</li> </ul>
	f) sichere und schnelle Routen für das Nachsenden von Gepäck planen und das Gepäck weiterleiten			<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Flugabfragen in einem Reservierungssystem</li> <li>▶ „kritische“ Flughäfen</li> <li>▶ Rushgepäcklabel</li> <li>▶ Vorgehensweisen beim Versand von Rushgepäck</li> </ul>
	g) im Umgang mit den Passagieren und Passagierinnen die eigene Vorgehensweise reflektieren			<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Feedback von Kunden, Kollegen und Vorgesetzten</li> <li>▶ Selbstreflexion</li> </ul>
<b>6</b>	<b>Dienstleistungen anbieten und verkaufen (§ 4 Absatz 2 Nummer 6)</b>			
	a) Kunden über Dienstleistungen des Ausbildungsbetriebes, auch in englischer Sprache, beraten und Länder und Gesundheitsbestimmungen beim Leistungsangebot berücksichtigen		6	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Special Meals</li> <li>▶ Einreisekarten</li> <li>▶ spezielle Sitzplätze</li> <li>▶ Vielfliegerprogramme</li> <li>▶ Übergepäck</li> <li>▶ Upgrades</li> <li>▶ Bord-Verkauf</li> </ul>

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes/ Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	Zeitliche Richtwerte in Monaten im		Erläuterungen
		1.-12. Monat	13.-36. Monat	
	<p><b>b)</b> Preise und Leistungen kundenorientiert, auch unter Berücksichtigung von Kundenbindungsprogrammen, vergleichen und anbieten</p> <p><b>c)</b> über Serviceeinrichtungen und Leistungen anderer Anbieter informieren</p> <p><b>d)</b> unter Anwendung eines Reservierungssystems Flugpreise ermitteln, Flugscheine verkaufen und umschreiben und Erstattungen vornehmen</p> <p><b>e)</b> Zusatzleistungen anbieten und verkaufen</p> <p><b>f)</b> erbrachte Dienstleistungen dokumentieren und mit Kunden unter Berücksichtigung der Zahlungsbedingungen abrechnen</p> <p><b>g)</b> Kundenkontakte herstellen und pflegen sowie die eigene Rolle als Dienstleister im Kundenkontakt reflektieren</p>			<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Sitzplätze für Statuskunden</li> <li>▶ Special Meals</li> <li>▶ Einreisekarten</li> <li>▶ spezielle Sitzplätze</li> <li>▶ Vielfliegerprogramme</li> <li>▶ Übergepäck</li> <li>▶ Upgrades</li> <li>▶ Bord-Verkauf</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Hotels</li> <li>▶ Mietwagen</li> <li>▶ andere Flughäfen</li> <li>▶ Flughafeneinrichtungen</li> <li>▶ andere Verkehrsträger</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Miscellaneous charge order – MCO</li> <li>▶ Electronic miscellaneous document – EMD</li> <li>▶ Voucher</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ z. B. Economy plus</li> <li>▶ Notausgangplatz</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Quittungen und Rechnungen</li> <li>▶ Abrechnung von EC- und Kreditkarten</li> <li>▶ Kassenbuch</li> <li>▶ Bezahlung mit Statusmeilen</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Customer relationship management – CRM-Systeme</li> <li>▶ Serviceorientierung</li> <li>▶ Selbstreflexion</li> </ul>
<b>7</b>	<b>Kaufmännische Steuerung und Kontrolle unterstützen (§ 4 Absatz 2 Nummer 7)</b>			
	<p><b>a)</b> Geschäftsvorgänge bearbeiten und dabei rechtliche und betriebliche Regelungen einhalten</p> <p><b>b)</b> Vorgänge des Zahlungsverkehrs und des Mahnwesens bearbeiten</p> <p><b>c)</b> Belege unterscheiden, den jeweiligen Geschäftsvorgängen zuordnen und rechnerisch und sachlich prüfen</p> <p><b>d)</b> vorbereitende Arbeiten für die Buchführung durchführen</p> <p><b>e)</b> Bilanz- und Erfolgskennzahlen ermitteln und auswerten sowie Statistiken und Berichte erstellen</p>		2	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Geschäftsvorgänge: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Buchungsvorgänge auf Konten bearbeiten</li> </ul> </li> <li>▶ gesetzliche Regelungen: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Handelsgesetzbuch – HGB Buchführungspflicht § 238–240</li> <li>• im Einkommenssteuergesetz der Abgabenordnung</li> </ul> </li> <li>▶ rechtliche Grundsätze: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Buchungsgrundsätze (z. B. Nachprüfbarkeit durch Belege, Klarheit und Übersichtlichkeit)</li> </ul> </li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Rechnungsprüfung</li> <li>▶ Unterschriftenregelung/Vollmachten, Fristen (z. B. Skonto, Zahlungsziel, Teilzahlung, Zahlungsaufschub)</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Belege (z. B. Kassenquittung, Materialausgabeschein, Inventurlisten, Rechnungen, Schecks)</li> <li>▶ Grundsätze ordnungsgemäßer Buchführung</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Inventur durchführen (Bestandsaufnahme)</li> <li>▶ Belege sortieren und Konten zuordnen</li> <li>▶ Bestandsaufnahme Kasse</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Bilanzkennzahlen (z. B. Eigenkapitalquote, Fremdkapitalquote, Anlagenintensität)</li> <li>▶ Erfolgskennzahlen (z. B. Abschreibungsquote, Cash-flow, Vorratsintensität)</li> </ul>

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

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes/ Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	Zeitliche Richtwerte in Monaten im		Erläuterungen
		1.-12. Monat	13.-36. Monat	
1	<b>Berufsbildung sowie Arbeits- und Tarifrecht (§ 4 Absatz 3 Nummer 1)</b>			
	a) Bedeutung des Ausbildungsvertrages erklären, insbesondere Abschluss, Dauer und Beendigung	während der gesamten Ausbildung		<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Regelungstatbestände in Ausbildungsordnung, Tarifvertrag, Ausbildungsvertrag</li> <li>▶ Inhalte des Ausbildungsvertrages (§ 10 ff. Berufsbildungsgesetz – BBiG): Beginn und Dauer der Ausbildung</li> <li>▶ Vorteile der Ausbildung im dualen System der Berufsausbildung</li> <li>▶ gegenseitige Rechte und Pflichten</li> </ul>
	b) gegenseitige Rechte und Pflichten aus dem Ausbildungsvertrag nennen			<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ gesetzliche und tarifliche Regelungen</li> <li>▶ Arbeitszeit-, Arbeitsschutz-, Jugendschutzgesetz</li> <li>▶ Folgen bei Nichteinhaltung der Rechte und Pflichten</li> </ul>
	c) Möglichkeiten der beruflichen Fortbildung nennen			<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ zielgruppenspezifische Interne und externe Weiterbildungsmaßnahmen</li> <li>▶ Bildungsurlaub</li> </ul>
	d) wesentliche Teile des Arbeitsvertrages nennen			<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Beginn und Dienstort</li> <li>▶ Dauer der täglichen Arbeitszeit</li> <li>▶ Probezeit</li> <li>▶ Vergütungs- und Urlaubsregelungen</li> <li>▶ Kündigungsbedingungen</li> </ul>
	e) wesentliche Bestimmungen der für den Ausbildungsbetrieb geltenden Tarifverträge nennen			<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Mantel-</li> <li>▶ Rahmen-</li> <li>▶ Versorgungs- und</li> <li>▶ Gehaltstarifverträge</li> </ul>
2	<b>Aufbau und Organisation des Ausbildungsbetriebes (§ 4 Absatz 3 Nummer 2)</b>			
	a) Aufbau und Aufgaben des Ausbildungsbetriebes erläutern	während der gesamten Ausbildung		<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Organisation und Rechtsform des Ausbildungsbetriebes (z. B. Gliederung in Abteilungen/Bereiche, Organigramm, Zuständigkeiten)</li> <li>▶ Kerngeschäft und -prozesse des Unternehmens</li> </ul>
	b) Beziehungen des Ausbildungsbetriebes und seiner Belegschaft zu Wirtschaftsorganisationen, Berufsvertretungen und Gewerkschaften nennen			<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Arbeitgeberverbände</li> <li>▶ Gewerkschaften</li> <li>▶ Fachverbände</li> <li>▶ Berufsverbände</li> <li>▶ Kammern</li> <li>▶ Aufsichtsbehörden (z. B. LBA)</li> <li>▶ Interessenverbände (z. B. ADV, IATA, ACI)</li> </ul>
	c) Grundlagen, Aufgaben und Arbeitsweise der betriebsverfassungs- oder personalvertretungsrechtlichen Organe des Ausbildungsbetriebes beschreiben			<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Rechte und Pflichten der Arbeitnehmervertretungen</li> </ul>

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes/ Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	Zeitliche Richtwerte in Monaten im		Erläuterungen
		1.-12. Monat	13.-36. Monat	
<b>3</b>	<b>Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit (§ 4 Absatz 3 Nummer 3)</b>			
	a) Gefährdung von Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz feststellen und Maßnahmen zur Vermeidung der Gefährdung ergreifen	während der gesamten Ausbildung		<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Bedeutung der Vorsorgeuntersuchung gemäß Jugendarbeitsschutzgesetz (JArbSchG)</li> <li>▶ körperliche Sauberkeit, Sauberkeit der Berufskleidung</li> <li>▶ Sicherheits- und Schutzeinrichtungen an Arbeitsgeräten</li> <li>▶ Unfallgefahren, Unfallquellen</li> </ul>
	b) berufsbezogene Arbeitsschutz- und Unfallverhütungsvorschriften anwenden			<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Jugendarbeitsschutzgesetz (JArbSchG)</li> <li>▶ Arbeitsvorschriften im Zusammenhang mit den unterschiedlichen Aufgabenstellungen anwenden, z. B. Umgang mit gefährlichen Arbeitsstoffen, Umgang mit rotierenden, stechenden und schneidenden Geräten und Instrumenten, Umgang mit elektrischem Strom</li> </ul>
	c) Verhaltensweisen bei Unfällen beschreiben sowie erste Maßnahmen einleiten			<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Erste Hilfe leisten</li> <li>▶ Fluchtwege, Notfallnummern, Ersthelfer, betrieblicher Notfallplan</li> </ul>
	d) Vorschriften des vorbeugenden Brandschutzes anwenden sowie Verhaltensweisen bei Bränden beschreiben und Maßnahmen zur Brandbekämpfung ergreifen			<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ mögliche Brandursachen wie Geräte mit Hitzeentwicklung, brennbare Stoffe</li> <li>▶ Brandschutzmaßnahmen (wo vorhanden: auf Grundlage der Brandschutzverordnung)</li> <li>▶ sachgerechtes Verhalten im Brandfall</li> </ul>
<b>4</b>	<b>Umweltschutz (§ 4 Absatz 3 Nummer 4)</b>			
	Zur Vermeidung betriebsbedingter Umweltbelastungen im beruflichen Einwirkungsbereich beitragen, insbesondere	während der gesamten Ausbildung		
	a) mögliche Umweltbelastungen durch den Ausbildungsbetrieb und seinen Beitrag zum Umweltschutz an Beispielen erklären			<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Umweltbelastungen: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lebensraumzerstörung</li> <li>• Fluglärm</li> <li>• Abfälle</li> <li>• Emissionen, Immissionen</li> </ul> </li> <li>▶ Umweltschutz: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Schallschutzprogramme, Lärmschutz</li> <li>• Flugrouten über dünn besiedelte Gebiete</li> <li>• Einsatz leiserer Triebwerke</li> <li>• günstigere Landeentgelte für leisere Flugzeuge</li> <li>• Naturpatenschaften</li> <li>• Recycling, Abfallvermeidung und -trennung</li> <li>• Energieeinsparungen</li> </ul> </li> </ul>

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes/ Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	Zeitliche Richtwerte in Monaten im		Erläuterungen
		1.-12. Monat	13.-36. Monat	
	<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>			<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Umweltschutzvorschriften mit spezifischen Bezug zu Stoffen, Abwässern und Abgasen</li> <li>▶ Abfallvermeidung</li> <li>▶ Energieeinsparungen</li> <li>▶ Gefahrstoffverordnung</li> <li>▶ „papierloses Büro“ (Digitalisierung)</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Zusammenhang von Ressourcenverbrauch und Umweltschutz (z. B. Nutzung von Strom aus regenerativen Energieträgern)</li> <li>▶ arbeitsplatzbedingte Beispiele rationellen Material- und Energieeinsatzes (z. B. Außentüren geschlossen halten)</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Möglichkeiten der Abfallvermeidung, -reduzierung und -verwertung in den unterschiedlichen Betriebsbereichen (z. B. Entsorgung/Trennung der Wertstoffe)</li> </ul>
<b>5</b>	<b>Sicherheitsverfahren umsetzen (§ 4 Absatz 3 Nummer 5)</b>			
	a) nationale und internationale Rechtsgrundlagen einhalten			<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ nationale Rechtsgrundlagen: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Zuständigkeiten von Luftsicherheitsgesetzen (§ 5, 8, 9 LuftSiG)</li> </ul> </li> <li>▶ internationale Rechtsgrundlagen: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ausweispflicht, Flüssigkeiten im Handgepäck</li> </ul> </li> </ul>
	b) Luftsicherheitsvorgaben umsetzen	1		<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Inhalte der Luftsicherheitserschulung gemäß EU VO 185 (s. Luftverkehr) gemäß EU-Luftsicherheitsbestimmung kennen und einhalten (z. B. Verhalten bei Sicherheitskontrollen, herrenloses Gepäckstück)</li> <li>▶ Luftsicherheitsvorgaben bei der Zusammenarbeit mit Behörden und Partnern (Abfertigungsunternehmen, Flughäfen, Fluggesellschaften), Kontrolle durch die Bundespolizei (Sicherheitskontrolle), Zoll entsprechend umsetzen</li> </ul>
	c) Vorschriften bei luftverkehrsspezifischen Notfällen einhalten sowie erste Maßnahmen einleiten und bei der Planung und Durchführung von Notfallübungen mitwirken			<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Notfallpläne inkl. Meldekette einhalten, Notfälle (z. B. Terror, weltweite Gesundheitsgefährdungen, Flugzeug in Not)</li> <li>▶ Notfallübung (z. B. alle zwei Jahre gemäß ICAO Notfallübung am Flughafen)</li> </ul>
	d) Luftsicherheits-Audits vor- und nachbereiten		2	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ betriebliche Sicherheit (Safety) und Abwehr äußerer Gefahren (Security): <ul style="list-style-type: none"> <li>• Administrative Unterstützung der Vor- und Nachbereitung behördlicher Qualitätssicherungsmaßnahmen (z. B. nationale Luftsicherheitsaudits, ICAO-Audits)</li> <li>• Inspektion der lokalen Behörden</li> <li>• EU-Inspektionen</li> </ul> </li> <li>▶ Aufsichts-/Sicherheitsbehörden (LBA)</li> </ul>

### 4.3 Der betriebliche Ausbildungsplan

Auf der Grundlage des Ausbildungsrahmenplans erstellt der Betrieb für die Auszubildenden einen betrieblichen Ausbildungsplan, der mit der Verordnung ausgehändigt und erläutert wird. Er ist Anlage zum Ausbildungsvertrag und wird zu Beginn der Ausbildung bei der zuständigen Stelle hinterlegt.

Wie der betriebliche Ausbildungsplan auszusehen hat, ist gesetzlich nicht vorgeschrieben. Er sollte pädagogisch sinnvoll aufgebaut sein und den geplanten Verlauf der Ausbildung sachlich und zeitlich belegen. Zu berücksichtigen ist u. a. auch, welche Abteilungen für welche Lernziele verantwortlich sind, wann und wie lange die Auszubildenden an welcher Stelle bleiben.

Der betriebliche Ausbildungsplan sollte nach folgenden Schritten erstellt werden:

- ▶ Bilden von betrieblichen Ausbildungsabschnitten,
- ▶ Zuordnen der Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten zu diesen Ausbildungsabschnitten,
- ▶ Festlegen der Ausbildungsorte und der verantwortlichen Mitarbeiter/-innen,
- ▶ Festlegen der Reihenfolge der Ausbildungsorte und der tatsächlichen betrieblichen Ausbildungszeit,

- ▶ falls erforderlich, Berücksichtigung überbetrieblicher Ausbildungsmaßnahmen und Abstimmung mit Verbundpartnern.

Weiterhin sind bei der Aufstellung des betrieblichen Ausbildungsplans zu berücksichtigen:

- ▶ persönliche Voraussetzungen der Auszubildenden (z. B. unterschiedliche Vorbildung),
- ▶ Gegebenheiten des Ausbildungsbetriebes (z. B. Betriebsstrukturen, personelle und technische Einrichtungen, regionale Besonderheiten),
- ▶ Durchführung der Ausbildung (z. B. Ausbildungsmaßnahmen außerhalb der Ausbildungsstätte, Berufsschulunterricht in Blockform, Planung und Bereitstellung von Ausbildungsmitteln, Erarbeiten von methodischen Hinweisen zur Durchführung der Ausbildung).

Ausbildungsbetriebe erleichtern sich die Erstellung individueller betrieblicher Ausbildungspläne, wenn detaillierte Listen mit betrieblichen Arbeitsaufgaben erstellt werden, die zur Vermittlung der Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten der Ausbildungsordnung geeignet sind. Hierzu sind in den Erläuterungen zum Ausbildungsrahmenplan konkrete Anhaltspunkte zu finden.

### 4.4 Der Ausbildungsnachweis

Der schriftliche<sup>3</sup> Ausbildungsnachweis (ehemals Berichtsheft) stellt ein wichtiges Instrument zur Information über das gesamte Ausbildungsgeschehen in Betrieb und Berufsschule dar und ist in der Ausbildungsordnung vorgeschrieben. Nach der Empfehlung Nummer 156 des Hauptausschusses des Bundesinstituts für Berufsbildung vom 9. Oktober 2012 ist der schriftliche Ausbildungsnachweis von Auszubildenden **mindestens** wöchentlich zu führen.

**!** Das ordnungsgemäße Führen der schriftlichen Ausbildungsnachweise ist Voraussetzung für die Zulassung zur Abschluss- und Gesellenprüfung!

Ausbilder/-innen sollen die Auszubildenden zum Führen des schriftlichen Ausbildungsnachweises anhalten. Sie müssen den Auszubildenden die Zeit zum Führen des schriftlichen Nachweises innerhalb der betrieblichen Ausbildungszeit gewähren. In der Praxis hat es sich bewährt, dass die Ausbilder/-innen den schriftlichen Ausbildungsnachweis mindestens einmal im Monat prüfen, mit den Auszubildenden besprechen und den Nachweis abzeichnen.

Eine Bewertung der schriftlichen Ausbildungsnachweise nach Form und Inhalt ist im Rahmen der Prüfungen nicht vorgesehen.

Die schriftlichen Ausbildungsnachweise sollen den zeitlichen und inhaltlichen Ablauf der Ausbildung für alle Beteiligten – Auszubildende, Ausbilder/-innen, Berufsschullehrer/-innen, Mitglieder des Prüfungsausschusses und ggf. gesetzliche Vertreter/-innen der Auszubildenden – nachweisen. Die schriftlichen Ausbildungsnachweise sollten den Bezug der Ausbildung zum Ausbildungsrahmenplan deutlich erkennen lassen.

Grundsätzlich ist der schriftliche Ausbildungsnachweis eine Dokumentation der Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten, die während der gesamten Ausbildungszeit vermittelt wurden. Er kann bei evtl. Streitfällen als Beweismittel dienen. In Verbindung mit dem betrieblichen Ausbildungsplan bietet der schriftliche Ausbildungsnachweis eine optimale Möglichkeit, die Vollständigkeit der Ausbildung zu planen und zu überwachen.

Hauptausschuss-Empfehlung 156 [[www.bibb.de/dokumente/pdf/HA156.pdf](http://www.bibb.de/dokumente/pdf/HA156.pdf)]

3 Auf die Änderungen des BBiG in Artikel 149 (BGBl. 2017 Teil I Nr. 16 vom 4. April 2017) wird hingewiesen.

### Beispielhafter Ausbildungsnachweis mit Bezug zum Ausbildungsrahmenplan (täglich)

Name der/des Auszubildenden:		Anke Musterfrau	
Ausbildungsjahr:	1	ggf. ausbildende Abteilung:	Stickerei
Ausbildungswoche vom:	14.12. xx	bis	18.12.xx

	Betriebliche Tätigkeiten, Unterweisungen bzw. überbetriebliche Unterweisungen (z. B. im Handwerk), betrieblicher Unterricht, sonstige Schulungen, Themen des Berufsschulunterrichts	lfd. Nr.: Bezug zum Aus- bildungs- rahmen- plan	Stunden
Montag	Berufsschule:	A 1	2
	▶ Werkstofflehre: Besprechung von Stoffproben		2
	▶ Politik: Besprechung der Themen im nächsten Jahr; Videofilm „Draußen vor der Tür“		4
Dienstag	Schrift	A 4,	1
	Musterentwurf für Hessenstickerei	5	2
	Ausziehen der Fäden für den Durchbruch		1
	Ausführung der Hessenstickerei		4
Mittwoch	Schrift	A 5	1
	Weiterführung und Beendigung der Hessenstickerei		7
Donnerstag	Schrift	A 4,	1
	Entwurf eines Kreuzstichmusters	5	2
	Ausführung des Musters		5
Freitag	Schrift	A 4,	1
	Fertigstellung des Kreuzstichs	5	3
	Entwurf für den „1. Russischen Stich“		1
	Beginn der Ausführung		3
Samstag			

Durch die nachfolgende Unterschrift wird die Richtigkeit und Vollständigkeit der obigen Angaben bestätigt.

\_\_\_\_\_  
Datum, Unterschrift Auszubildende/r

\_\_\_\_\_  
Datum, Unterschrift Ausbilder/-in

## 4.5 Didaktische Prinzipien der Ausbildung

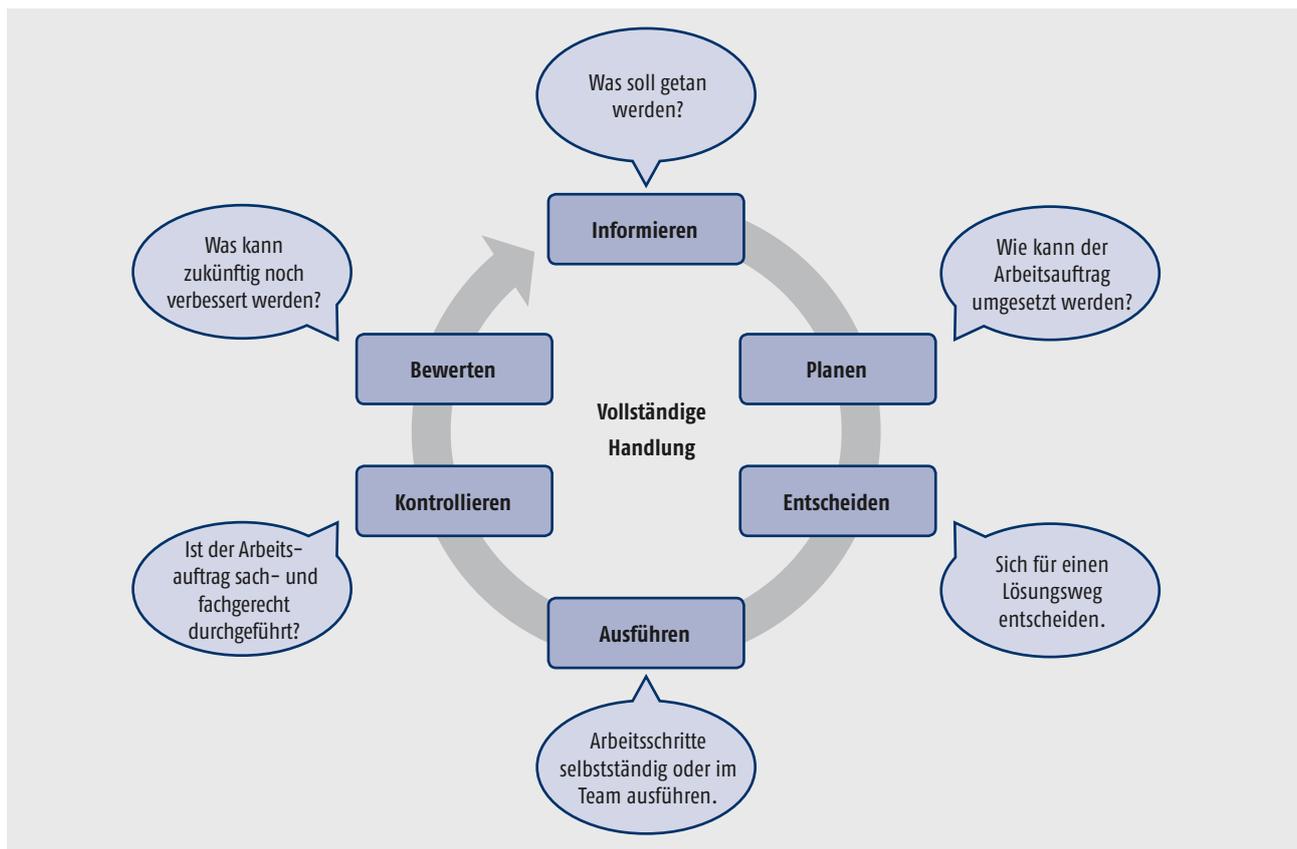
Als Grundlage für die Konzeption von handlungsorientierten Ausbildungsaufgaben bietet sich das Modell der vollständigen Handlung an. Es kommt ursprünglich aus der Arbeitswissenschaft und ist von dort als Lernkonzept in die betriebliche Ausbildung übertragen worden. Nach diesem Modell konstruierte Lern- und Arbeitsaufgaben fördern bei den Auszubildenden die Fähigkeit, selbstständig, selbstkritisch und verantwortlich die im Betrieb anfallenden Arbeitsaufträge zu erledigen.

Bei der Gestaltung handlungsorientierter Ausbildungsaufgaben sind folgende didaktische Überlegungen und Prinzipien zu berücksichtigen:

- ▶ vom Leichten zum Schweren,
- ▶ vom Einfachen zum Zusammengesetzten,
- ▶ vom Nahen zum Entfernten,
- ▶ vom Allgemeinen zum Speziellen,
- ▶ vom Konkreten zum Abstrakten.

Didaktische Prinzipien, deren Anwendung die Erfolgssicherung wesentlich fördern, sind u. a.:

- ▶ **Prinzip der Fasslichkeit des Lernstoffs**  
Der Lernstoff sollte für die Auszubildenden verständlich präsentiert werden. Zu berücksichtigen sind z. B. Vorkenntnisse, Fähigkeiten und Fertigkeiten sowie Lernschwierigkeiten der Auszubildenden, um die Motivation zu erhalten.
- ▶ **Prinzip der Anschauung**  
Durch die Vermittlung konkreter Vorstellungen prägt sich der Lernstoff besser ein – Anschauung = Fundament der Erkenntnis (Pestalozzi).
- ▶ **Prinzip der Praxisnähe**  
Theoretische und abstrakte Inhalte sollten immer einen Praxisbezug haben, um verständlich und einprägsam zu sein.
- ▶ **Prinzip der selbstständigen Arbeit**  
Ziel der Ausbildung sind selbstständig arbeitende, verantwortungsbewusste, kritisch und zielstrebig handelnde Mitarbeiter/-innen. Dies kann nur durch entsprechende Ausbildungsmethoden erreicht werden.



**Abbildung 3:** Quelle: foraus.de [www.foraus.de/media/Instrument\_28\_3\_komplett.pdf]

Das **Modell der vollständigen Handlung** besteht aus sechs Stufen, die einen Kreislauf der stetigen Rückkopplung ergeben.

**Informieren:** Die Auszubildenden erhalten eine Lern- bzw. Arbeitsaufgabe. Um die Aufgabe zu lösen, müssen sie sich selbstständig die notwendigen Informationen beschaffen.

**Planen:** Die Auszubildenden erstellen einen Arbeitsablauf für die Durchführung der gestellten Lern- bzw. Arbeitsaufgabe.

**Entscheiden:** Auf der Grundlage der Planung wird i. d. R. mit der Ausbilderin bzw. dem Ausbilder ein Fachgespräch geführt, in dem der Arbeitsablauf geprüft und entschieden wird, wie die Aufgabe umgesetzt wird.

**Ausführen:** Die Auszubildenden führen die in der Arbeitsplanung erarbeiteten Schritte selbstständig aus.

**Kontrollieren:** Die Auszubildenden überprüfen selbstkritisch die Erledigung der Lern- bzw. Arbeitsaufgabe (Soll-Ist-Vergleich).

**Bewerten:** Die Auszubildenden reflektieren den Lösungsweg und das Ergebnis der Lern- bzw. Arbeitsaufgabe.

Je nach Wissensstand der Auszubildenden erfolgt in den einzelnen Stufen eine Unterstützung durch die Auszubildenden. Die Lern- bzw. Arbeitsaufgaben können auch so konzipiert sein, dass sie von mehreren Auszubildenden erledigt werden können. Das fördert den Teamgeist und die betriebliche Zusammenarbeit.

## 4.6 Handlungsorientierte Ausbildungsmethoden

Mit der Vermittlung der Inhalte des neuen Ausbildungsberufs werden Ausbilder und Ausbilderinnen methodisch und didaktisch immer wieder vor neue Aufgaben gestellt. Sie nehmen verstärkt die Rolle einer beratenden Person ein, um die Auszubildenden dazu zu befähigen, im Laufe der Ausbildung immer mehr Verantwortung zu übernehmen und selbstständig zu lernen und zu handeln. Dazu sind aktive, situationsbezogene Ausbildungsmethoden (Lehr- und Lernmethoden) erforderlich, die Wissen nicht einfach mit dem Ziel einer „Eins-zu-eins-Reproduktion“ vermitteln, sondern eine selbstgesteuerte Aneignung ermöglichen. Ausbildungsmethoden sind das Werkzeug von Ausbildern. Sie versetzen die Auszubildenden in die Lage, Aufgaben im betrieblichen Alltag selbstständig zu erfassen, eigenständig zu erledigen und zu kontrollieren sowie ihr Vorgehen selbstkritisch zu reflektieren. Berufliche Handlungskompetenz lässt sich nur durch Handeln in und an berufstypischen Aufgaben erwerben.

Für die Erlangung der beruflichen Handlungsfähigkeit sind Methoden gefragt, die folgende Grundsätze besonders beachten:

- ▶ **Lernen für Handeln:** Es wird für das berufliche Handeln gelernt, das bedeutet Lernen an berufstypischen Aufgabenstellungen und Aufträgen.
- ▶ **Lernen durch Handeln:** Ausgangspunkt für ein aktives Lernen ist das eigene Handeln, es müssen also eigene Handlungen ermöglicht werden, mindestens muss aber eine Handlung gedanklich nachvollzogen werden können.
- ▶ **Erfahrungen ermöglichen:** Handlungen müssen die Erfahrungen der Auszubildenden einbeziehen sowie eigene Erfahrungen ermöglichen und damit die Reflexion des eigenen Handelns fördern.

- ▶ **Ganzheitliches nachhaltiges Handeln:** Handlungen sollen ein ganzheitliches Erfassen der beruflichen und damit der berufstypischen Arbeits- und Geschäftsprozesse ermöglichen, dabei sind ökonomische, rechtliche, ökologische und soziale Aspekte einzubeziehen.
- ▶ **Handeln im Team:** Beruflich gehandelt wird insbesondere in Arbeitsgruppen, Teams oder Projektgruppen. Handlungen sind daher in soziale Prozesse eingebettet, z. B. in Form von Interessengegensätzen oder handfesten Konflikten. Um soziale Kompetenzen entwickeln zu können, sollten Auszubildende in solche Gruppen aktiv eingebunden werden.
- ▶ **Vollständige Handlungen:** Handlungen müssen durch den Auszubildenden weitgehend selbstständig geplant, durchgeführt, überprüft, ggf. korrigiert und schließlich bewertet werden.

Es existiert ein großer Methodenpool von klassischen und handlungsorientierten Methoden sowie von Mischformen, die für Einzel-, Partner- oder Gruppenarbeiten einsetzbar sind. Im Hinblick auf die zur Auswahl stehenden Ausbildungsmethoden sollten die Ausbilder sich folgende Fragen beantworten:

- ▶ Nach welchem Ablauf erfolgt die Ausbildungsmethode und für welche Art der Vermittlung ist sie geeignet (z. B. Gruppe – Teamarbeit, Einzelarbeit)?
- ▶ Welche konkreten Ausbildungsinhalte des Berufs können mit der Ausbildungsmethode erarbeitet werden?
- ▶ Welche Aufgaben übernehmen die Auszubildenden, welche die Ausbilder/-innen?
- ▶ Welche Vor- und Nachteile hat die jeweilige Ausbildungsmethode?

## 4.7 Überbetriebliche Ausbildung und Ausbildungsverbünde

Sind Ausbildungsbetriebe in ihrer Ausrichtung zu spezialisiert oder zu klein, um alle Ausbildungsinhalte abdecken zu können sowie die sachlichen und personellen Ausbildungsvoraussetzungen sicherzustellen, gibt es Möglichkeiten, diese durch Ausbildungsmaßnahmen außerhalb des Betriebes auszugleichen.

§ „Eine Ausbildungsstätte, in der die erforderlichen beruflichen Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten nicht im vollen Umfang vermittelt werden können, gilt als geeignet, wenn

diese durch Ausbildungsmaßnahmen außerhalb der Ausbildungsstätte vermittelt werden.“ (§ 27 Absatz 2 BBiG)

Hierzu gehören folgende Ausbildungsmaßnahmen:

### Überbetriebliche Ausbildungsstätten

Die überbetrieblichen Ausbildungszeiten sind Teile der betrieblichen Ausbildungszeit. Die Ausbildung in überbetrieblichen Ausbildungsstätten [[www.bibb.de/de/741.php](http://www.bibb.de/de/741.php)] umfasst:

- ▶ Anpassung an technische Entwicklungen und vergleichende Arbeitstechniken,
- ▶ Vermittlung und Vertiefung von Fertigkeiten, Kenntnissen und Fähigkeiten in einer planmäßig und systematisch aufgebauten Art und Weise,
- ▶ Vermittlung und Vertiefung von Fertigkeiten, Kenntnissen und Fähigkeiten, die vom Ausbildungsbetrieb nur in einem eingeschränkten Umfang abgedeckt werden.

## Ausbildungsverbund

§ „Zur Erfüllung der vertraglichen Verpflichtungen der Auszubildenden können mehrere natürliche oder juristische Personen in einem Ausbildungsverbund zusammenwirken, soweit die Verantwortlichkeit für die einzelnen Ausbildungsabschnitte sowie für die Ausbildungszeit insgesamt sichergestellt ist (Verbundausbildung).“ (§ 10 Absatz 5 BBiG)

Ein Ausbildungsverbund liegt vor, wenn verschiedene Betriebe sich zusammenschließen, um die Berufsausbildung gemeinsam zu planen und arbeitsteilig durchzuführen. Die Auszubildenden absolvieren dann bestimmte Teile ihrer Ausbildung nicht im Ausbildungsbetrieb, sondern in einem oder mehreren Partnerbetrieben.

In der Praxis haben sich vier Varianten von Ausbildungsverbänden, auch in Mischformen, herausgebildet:

- ▶ Leitbetrieb mit Partnerbetrieben,
- ▶ Konsortium von Ausbildungsbetrieben,

- ▶ betrieblicher Ausbildungsverein,
- ▶ betriebliche Auftragsausbildung.

Folgende rechtlichen Bedingungen sind bei einem Ausbildungsverbund zu beachten:

- ▶ Der Ausbildungsbetrieb, in dessen Verantwortung die Ausbildung durchgeführt wird, muss den überwiegenden Teil des Ausbildungsberufsbildes abdecken.
- ▶ Ausbilder/-innen können Bestimmungen zur Übernahme von Teilen der Ausbildung nur dann abschließen, wenn sie gewährleisten, dass die Qualität der Ausbildung in der anderen Ausbildungsstätte ebenfalls gesichert ist.
- ▶ Der Ausbildungsbetrieb muss auf die Bestellung der Ausbilderin bzw. des Ausbilders Einfluss nehmen können.
- ▶ Die Auszubildenden müssen über den Verlauf der Ausbildung informiert werden und gegenüber der Ausbilderin bzw. dem Ausbilder eine Weisungsbefugnis haben.
- ▶ Der Berufsausbildungsvertrag darf keine Beschränkungen der gesetzlichen Rechte und Pflichten der Auszubildenden und der Auszubildenden enthalten. Die Vereinbarungen der Partnerbetriebe betreffen nur deren Verhältnis untereinander.
- ▶ Im betrieblichen Ausbildungsplan muss grundsätzlich angegeben werden, welche Ausbildungsinhalte zu welchem Zeitpunkt in welcher Ausbildungsstätte (Verbundbetrieb) vermittelt werden.

### Detaillierte Informationen:

[[www.jobstarter.de/de/verbundausbildung-80.php](http://www.jobstarter.de/de/verbundausbildung-80.php)]

## 4.8 Dauer der Ausbildung

Die folgenden Paragrafen sind dem BBiG (Stand Mai 2017) entnommen.

§ „Die Berufsausbildung hat die für die Ausübung einer qualifizierten beruflichen Tätigkeit in einer sich wandelnden Arbeitswelt notwendigen beruflichen Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten (berufliche Handlungsfähigkeit) in einem geordneten Ausbildungsgang zu vermitteln. Sie hat ferner den Erwerb der erforderlichen Berufserfahrungen zu ermöglichen.“ (§ 1 Absatz 3 BBiG)

Beginn und Dauer der Berufsausbildung werden im Berufsausbildungsvertrag angegeben (§ 11 Absatz 1 BBiG). Das Berufsausbildungsverhältnis endet mit dem Ablauf der Ausbildungszeit oder bei Bestehen der Abschluss- oder Gesellenprüfung mit der Bekanntgabe des Ergebnisses durch den Prüfungsausschuss (§ 21 Absatz 1 und 2 BBiG).

### Ausnahmeregelungen:

#### Anrechnung beruflicher Vorbildung auf die Ausbildungszeit

§ „Die Landesregierungen können nach Anhörung des Landes Ausschusses für Berufsbildung durch Rechtsverordnung bestimmen, dass der Besuch eines Bildungsganges berufsbildender Schulen

oder die Berufsausbildung in einer sonstigen Einrichtung ganz oder teilweise auf die Ausbildungszeit angerechnet wird. Die Ermächtigung kann durch Rechtsverordnung auf oberste Landesbehörden weiter übertragen werden. Die Rechtsverordnung kann vorsehen, dass die Anrechnung eines gemeinsamen Antrags der Lehrlinge (Auszubildenden) und Auszubildenden bedarf.“ (§ 7 Absatz 1 BBiG, § 27a Absatz 1 HwO)

§ „Die Anrechnung nach Absatz 1 bedarf des gemeinsamen Antrags der Auszubildenden und Auszubildenden. Der Antrag ist an die zuständige Stelle zu richten. Er kann sich auf Teile des höchstzulässigen Anrechnungszeitraums beschränken.“ (§ 7 Absatz 2 BBiG)

Abkürzung der Ausbildungszeit, Teilzeitberufsausbildung

§ „Auf gemeinsamen Antrag der Auszubildenden und Auszubildenden hat die zuständige Stelle die Ausbildungszeit zu kürzen, wenn zu erwarten ist, dass das Ausbildungsziel in der gekürzten Zeit erreicht wird. Bei berechtigtem Interesse kann sich der Antrag auch auf die Verkürzung der täglichen oder wöchentlichen Ausbildungszeit richten (Teilzeitberufsausbildung).“ (§ 8 Absatz 1 BBiG)

#### Vorzeitige Zulassung zur Abschlussprüfung in besonderen Fällen

§ „Auszubildende können nach Anhörung der Auszubildenden und der Berufsschule vor Ablauf ihrer Ausbildungszeit zur Abschlussprüfung zugelassen werden, wenn ihre Leistungen dies rechtfertigen.“ (§ 45 Absatz 1 BBiG)

#### Vorzeitige Zulassung zur Gesellenprüfung in besonderen Fällen

§ „Der Lehrling (Auszubildende) kann nach Anhörung des Auszubildenden und der Berufsschule vor Ablauf seiner Ausbildungszeit zur Gesellenprüfung zugelassen werden, wenn seine Leistungen dies rechtfertigen.“ (§ 37 Absatz 1 HwO)

#### Verlängerung der Ausbildungszeit

§ „In Ausnahmefällen kann die Handwerkskammer auf Antrag des Lehrlings (Auszubildenden) die Ausbildungszeit verlängern, wenn die Verlängerung erforderlich ist, um das Ausbildungsziel zu erreichen. Vor der Entscheidung nach Satz 1 ist der Auszubildende zu hören.“ (§ 27b Absatz 2 HwO)

§ „Bestehen Auszubildende die Abschlussprüfung nicht, so verlängert sich das Berufsausbildungsverhältnis auf ihr Verlangen bis zur nächstmöglichen Wiederholungsprüfung, höchstens um ein Jahr.“ (§ 21 Absatz 3 BBiG)

## 4.9 Nachhaltige Entwicklung in der Berufsausbildung

### Was ist nachhaltige Entwicklung?

Der 2012 ins Leben gerufene Rat für Nachhaltige Entwicklung definiert sie folgendermaßen: „Nachhaltige Entwicklung heißt, Umweltgesichtspunkte gleichberechtigt mit sozialen und wirtschaftlichen Gesichtspunkten zu berücksichtigen. Zukunftsfähig wirtschaften bedeutet also: Wir müssen unseren Kindern und Enkelkindern ein intaktes ökologisches, soziales und ökonomisches Gefüge hinterlassen. Das eine ist ohne das andere nicht zu haben.“

### Bildung für nachhaltige Entwicklung (BNE)

Gemeint ist eine Bildung, die Menschen zu zukunftsfähigem Denken und Handeln befähigt: Wie beeinflussen meine Entscheidungen Menschen nachfolgender Generationen oder in anderen Erdteilen? Welche Auswirkungen hat es beispielsweise, wie ich konsumiere, welche Fortbewegungsmittel ich nutze oder welche und wie viel Energie ich verbrauche? Welche globalen Mechanismen führen zu Konflikten, Terror und Flucht? Bildung für nachhaltige Entwicklung ermöglicht es jedem Einzelnen, die Auswirkungen des eigenen Handelns auf die Welt zu verstehen und verantwortungsvolle Entscheidungen zu treffen. (Quelle: BNE-Portal [www.bne-portal.de](http://www.bne-portal.de))

### Nachhaltige Entwicklung als Bildungsauftrag

Eine nachhaltige Entwicklung ist nur dann möglich, wenn sich viele Menschen auf diese Leitidee als Handlungsmaxime einlassen, sie mittragen und umsetzen helfen. Dafür Wissen und Motivation zu vermitteln ist die Aufgabe einer Bildung für nachhaltige Entwicklung. Auch die Berufsausbildung kann ihren Beitrag dazu leisten, steht sie doch in einem unmittelbaren Zusammenhang mit dem beruflichen Handeln in der gesamten Wertschöpfungskette. In kaum einem anderen Bildungsbereich hat der Erwerb von Kompetenzen für nachhaltiges Handeln eine so große Auswirkung auf die

Zukunftsfähigkeit wirtschaftlicher, technischer, sozialer und ökologischer Entwicklungen wie in den Betrieben der Wirtschaft und anderen Stätten beruflichen Handelns. Aufgabe der Berufsbildung ist es daher, die Menschen auf allen Ebenen zu befähigen, Verantwortung zu übernehmen, effizient mit Ressourcen umzugehen und nachhaltig zu wirtschaften sowie die Globalisierung gerecht und sozial verträglich zu gestalten. Dazu müssen Personen in die Lage versetzt werden, sich die ökologischen, ökonomischen und sozialen Bezüge ihres Handelns und sich daraus ergebende Spannungsfelder deutlich zu machen und abzuwägen.

### Nachhaltige Entwicklung erweitert die beruflichen Fähigkeiten

Nachhaltige Entwicklung bietet auch Chancen für eine Qualitätssteigerung und Modernisierung der Berufsausbildung – sie muss in nachvollziehbaren praktischen Beispielen veranschaulicht werden.

Nachhaltige Entwicklung zielt auf Zukunftsgestaltung und erweitert damit das Spektrum der beruflichen Handlungskompetenz, um die folgenden Aspekte:

- ▶ Reflexion und Bewertung der direkten und indirekten Wirkungen beruflichen Handelns auf die Umwelt sowie die Lebens- und Arbeitsbedingungen heutiger und zukünftiger Generationen,
- ▶ Prüfung des eigenen beruflichen Handelns, des Betriebes und seiner Produkte und Dienstleistungen auf Zukunftsfähigkeit,
- ▶ kompetente Mitgestaltung von Arbeit, Wirtschaft und Technik,
- ▶ Umsetzung von nachhaltigem Energie- und Ressourcenmanagement im beruflichen und alltäglichen Handeln auf der Grundlage von Wissen, Werteeinstellungen und Kompetenzen,
- ▶ Beteiligung am betrieblichen und gesellschaftlichen Dialog über nachhaltige Entwicklung.

## Umsetzung in der Ausbildung

Berufsbildung für eine nachhaltige Entwicklung geht über das Instruktionslernen hinaus und muss Rahmenbedingungen schaffen, die den notwendigen Kompetenzerwerb fördern. Hierzu gehört es auch, Lernsituationen zu gestalten, die mit Widersprüchen zwischen ökologischen und ökonomischen Zielen konfrontieren und Anreize schaffen, Entscheidungen im Sinne einer nachhaltigen Entwicklung zu treffen bzw. vorzubereiten.

Folgende Leitfragen können bei der Berücksichtigung von Nachhaltigkeit in der Berufsausbildung zur Planung von Lernsituationen und zur Reflexion betrieblicher Arbeitsaufgaben herangezogen werden:

- ▶ Welche sozialen, ökologischen und ökonomischen Aspekte sind in der beruflichen Tätigkeit zu beachten?
- ▶ Welche lokalen, regionalen und globalen Auswirkungen bringen die hergestellten Produkte und erbrachten Dienstleistungen mit sich?

- ▶ Welche längerfristigen Folgen sind mit der Herstellung von Produkten und der Erbringung von Dienstleistungen verbunden?
- ▶ Wie können diese Produkte und Dienstleistungen nachhaltiger gestaltet werden?
- ▶ Welche Materialien und Energien werden in Arbeitsprozessen und den daraus folgenden Anwendungen verwendet?
- ▶ Wie können diese effizient und naturverträglich eingesetzt werden?
- ▶ Welche Produktlebenszyklen und Prozessketten sind bei der Herstellung von Produkten und der Erbringung von Dienstleistungen mit einzubeziehen und welche Gestaltungsmöglichkeiten sind im Rahmen der beruflichen Tätigkeit vorhanden?

### Weitere Informationen:

Nachhaltigkeit in der Berufsbildung (BIBB) [[www.bibb.de/de/709.php](http://www.bibb.de/de/709.php)]

Lexikon der Nachhaltigkeit der Aachener Stiftung Kathy Beys [[www.nachhaltigkeit.info](http://www.nachhaltigkeit.info)]

## 4.10 Mobilität von Auszubildenden in Europa

Eine Chance, den Prozess der internationalen Vernetzung von Branchen und beruflichen Aktivitäten selbst aktiv mitzugestalten, ist im Berufsbildungsgesetz beschrieben:

**§** „Teile der Berufsausbildung können im Ausland durchgeführt werden, wenn dies dem Ausbildungsziel dient. Ihre Gesamtdauer soll ein Viertel der in der Ausbildungsordnung festgelegten Ausbildungsdauer nicht überschreiten.“ (§ 2 Absatz 3 BBiG)

In immer mehr Berufen bekommt der Erwerb von internationalen Kompetenzen und Auslandserfahrung eine wachsende Bedeutung. Im weltweiten Wettbewerb benötigt die Wirtschaft qualifizierte Fachkräfte, die über internationale Erfahrungen, Fremdsprachenkenntnisse und Schlüsselqualifikationen wie Teamfähigkeit, interkulturelles Verständnis und Belastbarkeit verfügen. Auch die Auszubildenden haben durch Auslandserfahrung und interkulturelle Kompetenzen bessere Chancen auf dem Arbeitsmarkt.

Auslandsaufenthalte in der beruflichen Bildung stellen eine hervorragende Möglichkeit dar, solche Kompetenzen zu erwerben. Sie sind als Bestandteil der Ausbildung nach dem BBiG anerkannt; das Ausbildungsverhältnis mit all seinen Rechten und Pflichten (Ausbildungsvergütung, Versicherungsschutz, Führen des Ausbildungsnachweises etc.) besteht weiter. Der Lernort liegt für diese Zeit im Ausland. Dies wird entweder bereits bei Abschluss des Ausbildungsvertrages berücksichtigt und gemäß § 11 Absatz 1 Nr. 3 BBiG in die Vertragsniederschrift aufgenommen oder im Verlauf der Ausbildung vereinbart und dann im Vertrag entsprechend

verändert. Wichtig ist: Mit der ausländischen Partnereinrichtung werden die zu vermittelnden Inhalte vorab verbindlich festgelegt. Diese orientieren sich an den Inhalten der deutschen Ausbildungsordnung.

Solche Auslandsaufenthalte werden europaweit finanziell und organisatorisch in Form von Mobilitätsprojekten im europäischen Programm „Erasmus+“ [[www.erasmusplus.de](http://www.erasmusplus.de)] unterstützt. Es trägt dazu bei, einen europäischen Bildungsraum und Arbeitsmarkt zu gestalten. In Deutschland ist die Nationale Agentur Bildung für Europa beim Bundesinstitut für Berufsbildung (NA beim BIBB) die koordinierende Stelle.

Mobilitätsprojekte sind organisierte Lernaufenthalte im europäischen Ausland, deren Gestaltung flexibel ist und deren Inhalte dem Bedarf der Organisatoren entsprechend gestaltet werden können. Im Rahmen der Ausbildung sollen anerkannte Bestandteile der Ausbildung oder sogar gesamte Ausbildungsabschnitte am ausländischen Lernort absolviert werden.

### Weitere Informationen:

Nationale Agentur – Portal [[www.machmehrausdeinerausbildung.de](http://www.machmehrausdeinerausbildung.de)]

Berufsbildung international BMBF [[www.bmbf.de/de/894.php](http://www.bmbf.de/de/894.php)]

Berufsbildung ohne Grenzen [[www.mobilitaetscoach.de](http://www.mobilitaetscoach.de)]

Go-for-europe [[www.goforeurope.de](http://www.goforeurope.de)]

## 4.11 Berufsübergreifende Checklisten

Planung der Ausbildung
<p>Anerkennung als Ausbildungsbetrieb</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Ist der Betrieb von der zuständigen Stelle (Kammer) als Ausbildungsbetrieb anerkannt?</li> </ul>
<p>Rechtliche Voraussetzungen</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Sind die rechtlichen Voraussetzungen für eine Ausbildung vorhanden, d. h., ist die persönliche und fachliche Eignung nach §§ 28 und 30 BBiG gegeben?</li> </ul>
<p>Ausbildereignung</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Hat die ausbildende Person oder eine/ein von ihr bestimmte/r Ausbilderin bzw. Ausbilder die erforderliche Ausbildungseignung erworben?</li> </ul>
<p>Ausbildungsplätze</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Sind geeignete betriebliche Ausbildungsplätze vorhanden?</li> </ul>
<p>Ausbilder</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Sind neben den verantwortlichen Ausbilderinnen und Ausbildern ausreichend Fachkräfte in den einzelnen Ausbildungsstellen und -bereichen für die Unterweisung der Auszubildenden vorhanden?</li> <li>▶ Ist der zuständigen Stelle eine für die Ausbildung verantwortliche Person genannt worden?</li> </ul>
<p>Vermittlung der Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Ist der Betrieb in der Lage, alle fachlichen Inhalte der Ausbildungsordnung zu vermitteln? Sind dafür alle erforderlichen Ausbildungsstellen und -bereiche vorhanden? Kann oder muss auf zusätzliche Ausbildungsmaßnahmen außerhalb der Ausbildungsstätte (überbetriebliche Ausbildungsstellen, Verbundbetriebe) zurückgegriffen werden?</li> </ul>
<p>Werbung um Auszubildende</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Welche Aktionen müssen gestartet werden, um das Unternehmen für Interessierte als attraktiven Ausbildungsbetrieb zu präsentieren (z. B. Kontakt zur zuständigen Arbeitsagentur aufnehmen, Anzeigen in Tageszeitungen oder Jugendzeitschriften schalten, Betrieb auf Berufsorientierungsmessen präsentieren, Betriebspraktika anbieten)?</li> </ul>
<p>Berufsorientierung</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Gibt es im Betrieb die Möglichkeit, ein Schülerpraktikum anzubieten und zu betreuen?</li> <li>▶ Welche Schulen würden sich als Kooperationspartner eignen?</li> </ul>
<p>Auswahlverfahren</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Sind konkrete Auswahlverfahren (Einstellungstests) sowie Auswahlkriterien für Auszubildende festgelegt worden?</li> </ul>
<p>Klare Kommunikation mit Bewerbern</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Eingangsbestätigung nach Eingang der Bewerbungen versenden?</li> </ul>
<p>Vorstellungsgespräch</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Wurde festgelegt, wer die Vorstellungsgespräche mit den Bewerberinnen und Bewerbern führt und wer über die Einstellung (mit-)entscheidet?</li> </ul>
<p>Gesundheitsuntersuchung</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Ist die gesundheitliche und körperliche Eignung der Auszubildenden vor Abschluss des Ausbildungsvertrages festgestellt worden (Jugendarbeitsschutzgesetz)?</li> </ul>
<p>Sozialversicherungs- und Steuerunterlagen</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Liegen die Unterlagen zur steuerlichen Veranlagung und zur Sozialversicherung vor (ggf. Aufenthalts- und Arbeitserlaubnis)?</li> </ul>
<p>Ausbildungsvertrag, betrieblicher Ausbildungsplan</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Ist der Ausbildungsvertrag formuliert und von der ausbildenden Person und den Auszubildenden (ggf. gesetzl. Vertreter/-in) unterschrieben?</li> <li>▶ Ist ein individueller betrieblicher Ausbildungsplan erstellt?</li> <li>▶ Ist den Auszubildenden sowie der zuständigen Stelle (Kammer) der abgeschlossene Ausbildungsvertrag einschließlich des betrieblichen Ausbildungsplans zugestellt worden?</li> </ul>
<p>Berufsschule</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Sind die Auszubildenden bei der Berufsschule angemeldet worden?</li> </ul>
<p>Ausbildungsunterlagen</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Stehen Ausbildungsordnung, Ausbildungsrahmenplan, ggf. Rahmenlehrplan sowie ein Exemplar des Berufsbildungsgesetzes und des Jugendarbeitsschutzgesetzes im Betrieb zur Verfügung?</li> </ul>

Die ersten Tage der Ausbildung
<p>Planung</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Sind die ersten Tage strukturiert und geplant?</li> </ul>
<p>Zuständige Mitarbeiter</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Sind alle zuständigen Mitarbeiter/-innen informiert, dass neue Auszubildende in den Betrieb kommen?</li> </ul>
<p>Aktionen, Räumlichkeiten</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Welche Aktionen sind geplant? Beispiele: Vorstellung des Betriebs, seiner Organisation und inneren Struktur, der für die Ausbildung verantwortlichen Personen, ggf. eine Betriebsrallye durchführen.</li> <li>▶ Kennenlernen der Sozialräume.</li> </ul>
<p>Rechte und Pflichten</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Welche Rechte und Pflichten ergeben sich für Auszubildende wie für Ausbilder/-innen und Betrieb aus dem Ausbildungsvertrag?</li> </ul>
<p>Unterlagen</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Liegen die Unterlagen zur steuerlichen Veranlagung und zur Sozialversicherung vor?</li> </ul>
<p>Anwesenheit/Abwesenheit</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Was ist im Verhinderungs- und Krankheitsfall zu beachten?</li> <li>▶ Wurden die betrieblichen Urlaubsregelungen erläutert?</li> </ul>
<p>Probezeit</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Wurde die Bedeutung der Probezeit erläutert?</li> </ul>
<p>Finanzielle Leistungen</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Wurde die Ausbildungsvergütung und ggf. betriebliche Zusatzleistungen erläutert?</li> </ul>
<p>Arbeitssicherheit</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Welche Regelungen zur Arbeitssicherheit und zur Unfallverhütung gelten im Unternehmen?</li> <li>▶ Wurde die Arbeitskleidung bzw. Schutzkleidung übergeben?</li> <li>▶ Wurde auf die größten Unfallgefahren im Betrieb hingewiesen?</li> </ul>
<p>Arbeitsmittel</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Welche speziellen Arbeitsmittel stehen für die Ausbildung zu Verfügung?</li> </ul>
<p>Arbeitszeit</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Welche Arbeitszeitregelungen gelten für die Auszubildenden?</li> </ul>
<p>Betrieblicher Ausbildungsplan</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Wurde der betriebliche Ausbildungsplan erläutert?</li> </ul>
<p>Schriftlicher Ausbildungsnachweis</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Wie sind die schriftlichen Ausbildungsnachweise zu führen (Form, zeitliche Abschnitte: Woche, Monat)?</li> <li>▶ Wurde die Bedeutung der schriftlichen Ausbildungsnachweise für die Prüfungszulassung erläutert?</li> </ul>
<p>Berufsschule</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Welche Berufsschule ist zuständig?</li> <li>▶ Wo liegt sie und wie kommt man dorthin?</li> </ul>
<p>Prüfungen</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Wurde die Prüfungsform erklärt und auf die Prüfungszeitpunkte hingewiesen?</li> </ul>

Pflichten des ausbildenden Betriebes bzw. der Ausbilderin bzw. des Ausbilders	
Vermittlung der Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Vermittlung von sämtlichen im Ausbildungsrahmenplan vorgeschriebenen Fertigkeiten, Kenntnissen und Fähigkeiten.</li> </ul>
Wer bildet aus?	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Selbst ausbilden oder eine/einen persönlich und fachlich geeignete/n Ausbilderin/Ausbilder ausdrücklich damit beauftragen.</li> </ul>
Rechtliche Rahmenbedingungen	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Beachten der rechtlichen Rahmenbedingungen, z. B. Berufsbildungsgesetz, Jugendarbeitsschutzgesetz, Arbeitszeitgesetz, Betriebsvereinbarungen und Ausbildungsvertrag sowie der Bestimmungen zu Arbeitssicherheit und Unfallverhütung.</li> </ul>
Abschluss Ausbildungsvertrag	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Abschluss eines Ausbildungsvertrages mit den Auszubildenden, Eintragung in das Verzeichnis der Ausbildungsverhältnisse bei der zuständigen Stelle (Kammer).</li> </ul>
Freistellen der Auszubildenden	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Freistellen für Berufsschule, angeordnete überbetriebliche Ausbildungsmaßnahmen sowie für Zwischen- und Abschlussprüfung.</li> </ul>
Ausbildungsvergütung	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Zahlen einer Ausbildungsvergütung, Beachten der tarifvertraglichen Vereinbarungen.</li> </ul>
Ausbildungsplan	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Umsetzen von Ausbildungsordnung und Ausbildungsrahmenplan sowie sachlicher und zeitlicher Gliederung in die betriebliche Praxis, vor allem durch Erstellen von betrieblichen Ausbildungsplänen.</li> </ul>
Ausbildungsarbeitsplatz, Ausbildungsmittel	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Gestaltung eines „Ausbildungsarbeitsplatzes“ entsprechend den Ausbildungsinhalten.</li> <li>▶ Kostenlose Zurverfügungstellung aller notwendigen Ausbildungsmittel, auch zur Ablegung der Zwischen- und Abschlussprüfung.</li> </ul>
Schriftliche Ausbildungsnachweise	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Vordrucke für „Schriftliche Ausbildungsnachweise“ den Auszubildenden vor Ausbildungsbeginn kostenlos aushändigen, Zeit zum Führen der schriftlichen Ausbildungsnachweise zur Verfügung stellen und die ordnungsgemäße Führung durch regelmäßige Abzeichnung überwachen.</li> </ul>
Übertragung von Tätigkeiten	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Ausschließliche Übertragung von Tätigkeiten, die dem Ausbildungszweck dienen.</li> </ul>
Charakterliche Förderung	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Charakterliche Förderung, Bewahrung vor sittlichen und körperlichen Gefährdungen, Wahrnehmen der Aufsichtspflicht.</li> </ul>
Zeugnis	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Ausstellen eines Ausbildungszeugnisses am Ende der Ausbildung.</li> </ul>

<b>Pflichten der Auszubildenden</b>	
Sorgfalt	▶ Sorgfältige Ausführung der im Rahmen der Berufsausbildung übertragenen Verrichtungen und Aufgaben.
Aneignung von Fertigkeiten, Kenntnissen und Fähigkeiten	▶ Aktives Aneignen aller Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten, die notwendig sind, um die Ausbildung erfolgreich abzuschließen.
Weisungen	▶ Weisungen folgen, die den Auszubildenden im Rahmen der Berufsausbildung von Ausbildern bzw. Ausbilderinnen oder anderen weisungsberechtigten Personen erteilt werden, soweit diese Personen als weisungsberechtigt bekannt gemacht worden sind.
Anwesenheit	▶ Anwesenheitspflicht. ▶ Nachweispflicht bei Abwesenheit.
Berufsschule, überbetriebliche Ausbildungsmaßnahmen	▶ Teilnahme am Berufsschulunterricht sowie an Ausbildungsmaßnahmen außerhalb der Ausbildungsstätte.
Betriebliche Ordnung	▶ Beachtung der betrieblichen Ordnung, pflegliche Behandlung aller Arbeitsmittel und Einrichtungen.
Geschäftsgeheimnisse	▶ Über Betriebs- und Geschäftsgeheimnisse Stillschweigen bewahren.
Schriftliche Ausbildungsnachweise	▶ Führung und regelmäßige Vorlage der schriftlichen Ausbildungsnachweise.
Prüfungen	▶ Ablegen aller Prüfungsteile.

## 5 Prüfungen

### 5.1 Anforderungen an Prüfungen

Durch die Prüfungen soll nach dem Berufsbildungsgesetz (BBiG) [[www.bibb.de/dokumente/pdf/z3\\_berufsbildungsreformgesetz.pdf](http://www.bibb.de/dokumente/pdf/z3_berufsbildungsreformgesetz.pdf)] bzw. der Handwerksordnung (HwO) [[www.gesetze-im-internet.de/hwo/BJNR014110953.html](http://www.gesetze-im-internet.de/hwo/BJNR014110953.html)] festgestellt werden, ob der Prüfling die berufliche Handlungsfähigkeit erworben hat.

§ „... In ihr soll der Prüfling nachweisen, dass er die erforderlichen beruflichen Fertigkeiten beherrscht, die notwendigen beruflichen Kenntnisse und Fähigkeiten besitzt und mit dem im Berufsschulunterricht zu vermittelnden, für die Berufsausbildung wesentlichen Lehrstoff vertraut ist. Die Ausbildungsordnung ist zugrunde zu legen.“ (§ 38 BBiG/§ 32 HwO)

Die während der Ausbildung angeeigneten Kompetenzen können dabei nur exemplarisch und nicht in Gänze geprüft werden. Aus diesem Grund ist es wichtig, berufstypische Aufgaben und Probleme für die Prüfung auszuwählen, anhand derer die Kompetenzen in Breite und Tiefe gezeigt und damit Aussagen zum Erwerb der beruflichen Handlungsfähigkeit getroffen werden können.

Die Prüfungsbestimmungen werden auf der Grundlage der BIBB-Hauptausschussempfehlung Nr. 158 [[www.bibb.de/dokumente/pdf/HA158.pdf](http://www.bibb.de/dokumente/pdf/HA158.pdf)] zur Struktur und Gestaltung von Ausbildungsordnungen (Prüfungsanforderungen) erarbeitet. In den Prüfungsbestimmungen werden das Ziel der Prüfung, die nachzuweisenden Kompetenzen, die Prüfungsinstrumente sowie der dafür festgelegte Rahmen der Prüfungszeiten konkret beschrieben. Darüber hinaus werden die Gewichtung- und Bestehensregelungen bestimmt.

Die Ergebnisse beruflicher Prüfungen sollen den am Ende einer Ausbildung erreichten Leistungsstand dokumentieren und zugleich Auskunft darüber geben, welche berufliche Handlungsfähigkeit die Prüfungsteilnehmer/-innen derzeit aufweisen und auf welche Entwicklungspotenziale diese aktuellen Leistungen zukünftig schließen lassen.

### 5.2 Zwischenprüfung – Berufsbildungsgesetz (BBiG) bzw. Handwerksordnung (HwO)

Ziel der Zwischenprüfung (§ 48 BBiG/§ 39 HwO) ist es, dass Auszubildende und Auszubildende eine Orientierung über den Stand der bis zu diesem Zeitpunkt erworbenen Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten erhalten, um bei Bedarf korrigierend, ergänzend und fördernd auf die weitere Ausbildung einwirken zu können. Willkommener Nebeneffekt ist, dass die Auszubildenden mit der Prüfungssituation vertraut gemacht werden.

Die Inhalte, die Dauer und der Zeitpunkt der Zwischenprüfung sind in den Prüfungsanforderungen der Ausbildungsordnung des jeweiligen Ausbildungsberufs geregelt.

Ein didaktisch und methodisch sinnvoller Weg, die Auszubildenden auf die Prüfung vorzubereiten, ist, sie von Beginn ihrer Ausbildung an mit dem gesamten Spektrum der Anforderungen und Probleme, die der Beruf mit sich bringt, vertraut zu machen und die Auszubildenden zum vollständigen beruflichen Handeln zu befähigen.

§ „Die im Ausbildungsrahmenplan genannten Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten sollen so vermittelt werden, dass die Auszubildenden die berufliche Handlungsfähigkeit nach § 1 Absatz 3 des Berufsbildungsgesetzes erlangen. Die berufliche Handlungsfähigkeit schließt insbesondere selbstständiges Planen, Durchführen und Kontrollieren ein.“ (Verordnungstext, Paragraph „Gegenstand der Berufsausbildung und Ausbildungsrahmenplan“ Absatz 2)

Damit wird den Auszubildenden auch ihre eigene Verantwortung für ihr Lernen in Ausbildungsbetrieb und Berufsschule, für ihren Ausbildungserfolg und beruflichen Werdegang deutlich gemacht. Eigenes Engagement in der Ausbildung fördert die berufliche Handlungsfähigkeit der Auszubildenden enorm.



Abbildung 4: Logo Prüferportal

Das Prüferportal des BIBB [[www.prueferportal.org](http://www.prueferportal.org)] ist die bundesweite Informations- und Kommunikationsplattform für aktive und zukünftige Prüferinnen und Prüfer im dualen System sowie alle am Prüfungsgeschehen Beteiligten und Interessierten. Hier gibt es Informationen rund um das Prüfungswesen, das Prüfungsrecht, Veranstaltungshinweise und Materialien. Auch besteht die Möglichkeit, sich mit anderen Prüferinnen und Prüfern auszutauschen sowie Expertenfragen zu stellen.

Ausbildende sind verpflichtet,

- ▶ Auszubildende rechtzeitig zur Prüfung anzumelden,
- ▶ Prüfungsgebühren zu entrichten,
- ▶ Auszubildende für die Dauer der Prüfung freizustellen.

Voraussetzung für die Teilnahme an der Zwischenprüfung ist die Vorlage der schriftlichen Ausbildungsnachweise.

Da in der Zwischenprüfung lediglich der Ausbildungsstand zu ermitteln ist, gibt es

- ▶ keine unterschiedliche Gewichtung der einzelnen Prüfungsleistungen,

- ▶ kein „Bestehen“ oder „Nichtbestehen“ der Zwischenprüfung,
- ▶ keine Gesamtnotenbildung, sondern nur Punktzahlen in den einzelnen Prüfungsteilen,
- ▶ kein Prüfungszeugnis im rechtlichen Sinne, sondern nur eine Teilnahmebescheinigung mit den erreichten Punktzahlen.

Das Ergebnis der Zwischenprüfung hat keine rechtlichen Folgen für die Fortsetzung des Ausbildungsverhältnisses und geht auch nicht in das Ergebnis der Abschluss-/Gesellenprüfung ein.

Die Teilnahme an der Zwischenprüfung ist Voraussetzung für die Zulassung zur Abschluss-/Gesellenprüfung (§ 43 Absatz 1 BBiG/§ 36 Absatz 1 HwO).

### 5.3 Ziel und Zeitpunkt (§ 7)

Zur Ermittlung des Ausbildungsstandes ist eine Zwischenprüfung durchzuführen. Die Zwischenprüfung soll zu Beginn des zweiten Ausbildungsjahres stattfinden.

### 5.4 Inhalt (§ 8)

Die Zwischenprüfung erstreckt sich auf die im Ausbildungsrahmenplan für das erste Ausbildungsjahr genannten Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten sowie den im Berufsschulunterricht zu vermittelnden Lehrstoff, soweit er den im

Ausbildungsrahmenplan genannten Fertigkeiten, Kenntnissen und Fähigkeiten entspricht.

### 5.5 Prüfungsbereiche (§ 9)

Die Zwischenprüfung findet in den folgenden Prüfungsbereichen statt:

1. **Passagierprozesse** und
2. **Personalwirtschaft**

### 5.6 Prüfungsbereich Passagierprozesse (§ 10)

Im Prüfungsbereich Passagierprozesse soll der Prüfling nachweisen, dass er in der Lage ist, passagierbezogene Anforderungen für den Check-in und für das Boarding aufzuzeigen und umzusetzen, Passagiere und Passagierinnen unter Berücksichtigung der Bedürfnisse besonderer Personengruppen und soziokultureller Besonderheiten zu beraten und zu

betreuen, rechtliche Regelungen und Vorgaben einzuhalten sowie Standards des Luftverkehrs anzuwenden und die englische Sprache situations- und berufsbezogen anzuwenden. Die Prüfungsaufgaben sollen praxisbezogen sein. Der Prüfling soll die Aufgaben schriftlich bearbeiten. Die Prüfungszeit beträgt 60 Minuten.

### 5.7 Prüfungsbereich Personalwirtschaft (§ 11)

Im Prüfungsbereich Personalwirtschaft soll der Prüfling nachweisen, dass er in der Lage ist, personalwirtschaftliche Prozesse in den Bereichen Personalbeschaffung, Personalverwaltung und Personaleinsatzplanung zu unterstützen

und rechtliche und betriebliche Regelungen einzuhalten. Die Prüfungsaufgaben sollen praxisbezogen sein. Der Prüfling soll die Aufgaben schriftlich bearbeiten. Die Prüfungszeit beträgt 60 Minuten.

### 5.8 Abschlussprüfung – Berufsbildungsgesetz (BBiG)

Das Berufsbildungsgesetz schreibt für anerkannte Ausbildungsberufe die Durchführung einer Abschlussprüfung vor (§ 37 BBiG). In dieser soll der Prüfling zeigen,

§ „... dass er die erforderlichen beruflichen Fertigkeiten beherrscht, die notwendigen beruflichen Kenntnisse und Fähigkeiten besitzt und mit dem im Berufsschulunterricht zu vermittelnden, für die Berufsausbildung wesentlichen Lehrstoff vertraut ist.“ (§ 38 BBiG)

In der Prüfung wird also festgestellt, ob die Prüflinge die erforderliche berufliche Handlungsfähigkeit erworben haben, um in dem erlernten Beruf tätig zu werden. Darüber hinaus kann ein beruflicher Abschluss auch Voraussetzung für die Zulassung zu weiterführenden Bildungsgängen sein.

Gegenstand der Abschlussprüfung können alle Ausbildungsinhalte sein, also auch die, die gemäß Ausbildungsrahmenplan vor der Zwischenprüfung zu vermitteln sind, sowie der im Berufsschulunterricht zu vermittelnde Lehrstoff. In den Prüfungsbestimmungen der Ausbildungsordnung werden die Prüfungsbereiche, -anforderungen und -instrumente, die zeitlichen Vorgaben, die Gewichtung der einzelnen Prüfungsbereiche sowie die Bestehensregelungen festgelegt.

Der ausbildende Betrieb ist verpflichtet, Auszubildende fristgerecht zur Prüfung anzumelden, sie für die Teilnahme freizustellen und die Gebühren hierfür zu entrichten. Die Prüfungstermine werden rechtzeitig von der zuständigen Stelle bekannt gegeben.

Zulassungsvoraussetzungen zur Abschlussprüfung sind

- ▶ die zurückgelegte Ausbildungszeit,
- ▶ die Teilnahme an der vorgeschriebenen Zwischenprüfung,
- ▶ die Vorlage des schriftlichen Ausbildungsnachweises,
- ▶ die Eintragung des Berufsausbildungsverhältnisses im Verzeichnis der Berufsausbildungsverhältnisse (§ 43 BBiG).

Für die Durchführung der Prüfungen erlässt die zuständige Stelle eine Prüfungsordnung (§ 47 BBiG). Diese regelt u. a.

- ▶ die Zulassung,
- ▶ die Gliederung der Prüfung,
- ▶ die Bewertungsmaßstäbe,
- ▶ die Erteilung der Prüfungszeugnisse,
- ▶ die Folgen von Verstößen gegen die Prüfungsordnung,
- ▶ die Wiederholungsprüfung.

Die Abschlussprüfung kann im Falle des Nichtbestehens zweimal wiederholt werden.

## 5.9 Ziel und Zeitpunkt (§ 12)

Durch die Abschlussprüfung ist festzustellen, ob der Prüfling die berufliche Handlungsfähigkeit erworben hat. Die Abschlussprüfung soll am Ende der Berufsausbildung durchgeführt werden.

## 5.10 Inhalt (§ 13)

Die Abschlussprüfung erstreckt sich auf die im Ausbildungsrahmenplan genannten Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten sowie den im Berufsschulunterricht zu vermittelnden Lehrstoff, soweit er den im Ausbildungsrahmenplan

genannten Fertigkeiten, Kenntnissen und Fähigkeiten entspricht.

## 5.11 Prüfungsbereiche (§ 14)

Die Abschlussprüfung findet in den folgenden Prüfungsbereichen statt:

1. **Abfertigungsprozesse,**

2. **Luftverkehrswirtschaft,**

3. **Serviceleistungen sowie**

4. **Wirtschafts- und Sozialkunde.**

## 5.12 Prüfungsbereich Abfertigungsprozesse (§ 15)

Im Prüfungsbereich Abfertigungsprozesse soll der Prüfling nachweisen, dass er in der Lage ist, komplexe Arbeitsaufträge unter Einhaltung rechtlicher Regelungen, Richtlinien und Standards des Luftverkehrs handlungsorientiert zu bearbeiten. Dabei soll er nachweisen, dass er in der Lage ist, Kundenanforderungen zu ermitteln und Kunden zu beraten und zu betreuen, Passagierabfertigungsvorgänge vorzubereiten und durchzuführen und dabei die Vorgaben der Fluggesellschaften einzuhalten, Flugzeugabfertigungsvorgänge

vorzubereiten, zu überprüfen und mit den Beteiligten zu koordinieren sowie dabei die Vorgaben der Fluggesellschaften einzuhalten und die Besonderheiten von Flugzeugtypen zu berücksichtigen, die Vorgaben zur betrieblichen Sicherheit und zur Abwehr äußerer Gefahren umzusetzen und die englische Sprache situations- und berufsbezogen anzuwenden. Die Prüfungsaufgaben sollen praxisbezogen sein. Der Prüfling soll die Aufgaben schriftlich bearbeiten. Die Prüfungszeit beträgt 120 Minuten.

### 5.13 Prüfungsbereich Luftverkehrswirtschaft (§ 16)

Im Prüfungsbereich Luftverkehrswirtschaft soll der Prüfling nachweisen, dass er in der Lage ist, Geschäftsvorgänge zu bearbeiten und dabei Prozesse der kaufmännischen Steuerung und Kontrolle zu unterstützen, die Entwicklung von Marketingmaßnahmen zu unterstützen sowie Marketingmaßnahmen umzusetzen, Arbeitsprozesse im Hinblick auf

die Personaleinsatzplanung zu überprüfen und zu optimieren und luftverkehrsspezifische Umweltschutzerfordernisse aufzuzeigen. Die Prüfungsaufgaben sollen praxisbezogen sein. Der Prüfling soll die Aufgaben schriftlich bearbeiten. Die Prüfungszeit beträgt 60 Minuten.

### 5.14 Prüfungsbereich Serviceleistungen (§ 17)

Im Prüfungsbereich Serviceleistungen soll der Prüfling nachweisen, dass er in der Lage ist, betriebliche Prozesse zu bearbeiten, kunden- und serviceorientiert zu handeln und Gespräche systematisch und situationsbezogen zu führen und Probleme und Vorgehensweisen zu erörtern sowie einen Lösungsweg zu entwickeln und zu begründen. Für den Nachweis nach Absatz 1 sind folgende Gebiete zugrunde zu legen:

1. Passagierabfertigung,
2. Gepäckermittlung,

3. Waren- und Dienstleistungsangebot sowie
4. Flugzeugabfertigung.

Mit dem Prüfling wird eine Gesprächssimulation durchgeführt. Für die Gesprächssimulation wählt der Prüfungsausschuss zwei der in Absatz 2 genannten Gebiete aus und stellt dem Prüfling zu jedem dieser Gebiete eine praxisbezogene Aufgabe. Aus den beiden Aufgaben wählt der Prüfling eine Aufgabe zur Bearbeitung aus. Ihm ist eine Vorbereitungszeit von 15 Minuten einzuräumen. Die Gesprächssimulation dauert höchstens 20 Minuten.

### 5.15 Prüfungsbereich Wirtschafts- und Sozialkunde (§ 18)

Im Prüfungsbereich Wirtschafts- und Sozialkunde soll der Prüfling nachweisen, dass er in der Lage ist, allgemeine wirtschaftliche und gesellschaftliche Zusammenhänge der Berufs- und Arbeitswelt darzustellen und zu beurteilen. Die

Prüfungsaufgaben müssen praxisbezogen sein. Der Prüfling soll die Aufgaben schriftlich bearbeiten. Die Prüfungszeit beträgt insgesamt 60 Minuten.

## 5.16 Gewichtung der Prüfungsbereiche und Anforderungen für das Bestehen der Abschlussprüfung (§ 19)

Die Bewertungen der einzelnen Prüfungsbereiche sind wie folgt zu gewichten:

1. Abfertigungsprozesse mit 35 Prozent,
2. Luftverkehrswirtschaft mit 20 Prozent,
3. Serviceleistungen mit 35 Prozent sowie
4. Wirtschafts- und Sozialkunde mit 10 Prozent.

Die Abschlussprüfung ist bestanden, wenn die Prüfungsleistungen wie folgt bewertet worden sind:

1. im Gesamtergebnis mit mindestens „ausreichend“,

2. in mindestens drei Prüfungsbereichen mit mindestens „ausreichend“ und

3. in keinem Prüfungsbereich mit „ungenügend“.

Auf Antrag des Prüflings ist die Prüfung in einem der Prüfungsbereiche „Abfertigungsprozesse“, „Luftverkehrswirtschaft“ oder „Wirtschafts- und Sozialkunde“ durch eine mündliche Prüfung von etwa 15 Minuten zu ergänzen, wenn der Prüfungsbereich schlechter als mit „ausreichend“ bewertet worden ist und die mündliche Ergänzungsprüfung für das Bestehen der Abschlussprüfung den Ausschlag geben kann. Bei der Ermittlung des Ergebnisses für diesen Prüfungsbereich sind das bisherige Ergebnis und das Ergebnis der mündlichen Ergänzungsprüfung im Verhältnis 2:1 zu gewichten.

## 5.17 Der Prüfungsausschuss und die Aufgaben von Prüferinnen und Prüfern (BBiG)

Die Regelungen zum Aufbau und zur Organisation des Prüfungswesens sind im Berufsbildungsgesetz bzw. der Handwerksordnung festgeschrieben. Für die Abnahme von Prüfungen errichtet die zuständige Stelle Prüfungsausschüsse. Mehrere zuständige Stellen können auch beschließen, einen gemeinsamen Prüfungsausschuss zu errichten (§ 39 BBiG).

Der Prüfungsausschuss besteht aus mindestens drei Mitgliedern:

- ▶ einer Vertreterin/einem Vertreter der Arbeitnehmerseite,
- ▶ einer Vertreterin/einem Vertreter der Arbeitgeberseite und
- ▶ einer Vertreterin/einem Vertreter der berufsbildenden Schule (§ 40 BBiG).

Mindestens zwei Drittel der Gesamtzahl der Mitglieder müssen Beauftragte der Arbeitgeber und der Arbeitnehmer sein. Die Prüferinnen und Prüfer müssen für die Prüfungsgebiete sachkundig und für die Mitwirkung im Prüfungswesen geeignet sein. Die Tätigkeit im Prüfungsausschuss ist ehrenamtlich. Die Mitglieder werden von der zuständigen Stelle längstens für fünf Jahre berufen (§ 40 BBiG). Bei Interesse an der Prüfertätigkeit können sich erfahrene Ausbilderinnen und Ausbilder an die für ihren Betrieb zuständige Stelle wenden. Darüber hinaus erteilen auch Fachverbände und Gewerkschaften gerne Auskunft.

Prüferinnen und Prüfer nehmen durch die Abnahme von Prüfungen eine verantwortungsvolle Funktion in der beruflichen Bildung wahr und tragen wesentlich zur Sicherung und zum Erhalt der Qualität in der Berufsbildung bei. Die Aufgaben der ehrenamtlichen Prüferinnen und Prüfer sind im Berufsbildungsgesetz, detaillierter aber in der Musterprüfungsordnung für die Durchführung von Abschluss- und Umschulungsprüfungen bzw. der Musterprüfungsordnung für die Durchführung von Gesellen- und Umschulungsprüfungen des Hauptausschusses des BIBB festgelegt.

Aufgabe der Prüferinnen und Prüfer ist es,

- ▶ Prüfungsaufgaben zu erstellen, sofern diese nicht überregional oder von einem Aufgabenerstellungsausschuss erarbeitet werden,
- ▶ Prüfungsaufgaben zu beschließen,
- ▶ schriftlich, mündlich und/oder praktisch durchgeführte Prüfungen abzunehmen,
- ▶ einzelne Prüfungsleistungen sowie die Prüfung insgesamt zu bewerten und das Bestehen oder Nichtbestehen der Prüfung zu beschließen,
- ▶ eine Niederschrift über den Ablauf der Prüfung und die für die Bewertung wesentlichen Tatsachen anzufertigen,
- ▶ an den Sitzungen des Prüfungsausschusses zur Vor- und Nachbereitung der Prüfungen teilzunehmen.

Die Verfahrensgrundlage bilden die vom Berufsbildungsausschuss der zuständigen Stellen erlassene Prüfungsordnung für die Abschlussprüfung sowie die Prüfungsbestimmungen der Ausbildungsordnung.

### Weitere Informationen:

Musterprüfungsordnung [[www.bibb.de/dokumente/pdf/HA120.pdf](http://www.bibb.de/dokumente/pdf/HA120.pdf)] für die Durchführung von Abschluss- und Umschulungsprüfungen des Hauptausschusses des BIBB (Empfehlung des BIBB-Hauptausschusses Nr. 120)

Prüferportal [[www.prueferportal.org](http://www.prueferportal.org)]

### Tipps und Hinweise für Prüferinnen und Prüfer

#### Als Vorbereitung auf die Prüfertätigkeit:

- ▶ an Schulungen teilnehmen
- ▶ in Prüfungen hospitieren
- ▶ sich mit anderen Prüferinnen und Prüfern austauschen

#### Vor der Prüfung:

- ▶ sich inhaltlich vorbereiten, Fragen und Aufgabenstellungen erarbeiten
- ▶ einen Beobachtungs- und Bewertungsbogen erstellen oder auf eine prüfungsausschussübergreifende Vorlage zurückgreifen, sich im Ausschuss bei Bedarf über die Beurteilungskriterien und deren Gewichtung austauschen
- ▶ Rollenverteilungen vornehmen (Wer fragt? Wer protokolliert? ...)
- ▶ Prüfungsraum vorbereiten, auf Sitzordnung achten

#### Während der Prüfung:

- ▶ den Prüfling freundlich begrüßen, sich vorstellen, Formalitäten klären
- ▶ den Ablauf der Prüfung und die Rollen der Prüfungsausschussmitglieder transparent machen
- ▶ die Anforderungen verdeutlichen
- ▶ darauf hinweisen, dass der Prüfling mitteilen soll, wenn er eine Frage nicht verstanden hat
- ▶ eine freundliche Atmosphäre schaffen
- ▶ dem Prüfling die Prüfungsangst nehmen, Impulse beim „Blackout“ des Prüflings geben
- ▶ Blickkontakt zum Prüfling halten
- ▶ Gestik und Mimik sollten freundlich, aufmerksam und dem Prüfling zugewandt sein
- ▶ in ruhigem Ton sprechen

#### Nach der Prüfung:

- ▶ die Leistung des Prüflings im Prüfungsausschuss anhand des Beobachtungs- und Bewertungsbogens und der darin festgelegten Beurteilungskriterien und Gewichtungsregelungen diskutieren und dabei die Besonderheiten einer Prüfungssituation berücksichtigen
- ▶ das Prüfungsergebnis feststellen und dokumentieren
- ▶ dem Prüfling das Ergebnis entsprechend den Kammervorgaben mitteilen
- ▶ sich gegenseitig Feedback zum Frage- und Reaktionsverhalten innerhalb des Prüfungsausschusses geben

## Adressen

<b>▶ Bundesinstitut für Berufsbildung (BIBB)</b>	<b>▶ Bundesministerium für Bildung und Forschung (BMBF)</b>
Robert-Schuman-Platz 3 53175 Bonn	Heinemannstraße 2 53175 Bonn
Tel.: 0228   107-0	Tel.: 01888   57-0
E-Mail: <a href="mailto:zentrale@bibb.de">zentrale@bibb.de</a> Internet: <a href="http://www.bibb.de">www.bibb.de</a>	E-Mail: <a href="mailto:information@bmbf.de">information@bmbf.de</a> Internet: <a href="http://www.bmbf.de">www.bmbf.de</a>
<b>▶ Bundesministerium für Wirtschaft und Energie (BMWi)</b>	
Scharnhorststraße 34-37 10115 Berlin	
Villemombler Straße 76 53123 Bonn	
Tel.: 01888   615-0	
E-Mail: <a href="mailto:info@bmwi.bund.de">info@bmwi.bund.de</a> Internet: <a href="http://www.bmwi.de">www.bmwi.de</a>	



Umsetzungshilfen aus der Reihe „AUSBILDUNG GESTALTEN“ unterstützen Ausbilderinnen und Ausbilder, Berufsschullehrerinnen und Berufsschullehrer, Prüferinnen und Prüfer sowie Auszubildende bei einer effizienten und praxisorientierten Planung und Durchführung der Berufsausbildung und der Prüfungen. Die Reihe wird vom Bundesinstitut für Berufsbildung herausgegeben. Die Inhalte werden gemeinsam mit Expertinnen und Experten aus der Ausbildungspraxis erarbeitet.

Bundesinstitut für Berufsbildung  
Robert-Schuman-Platz 3  
53175 Bonn

Telefon 0228 | 107 0

Internet: [www.bibb.de](http://www.bibb.de)  
E-Mail: [ausbildung-gestalten@bibb.de](mailto:ausbildung-gestalten@bibb.de)

