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

**vom 23. März 1998
(veröffentlicht im Bundesgesetzblatt Teil I S. 611 vom 31. März 1998)**

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

§ 1 Staatliche Anerkennung des Ausbildungsberufes

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

§ 2 Ausbildungsdauer

Die Ausbildung dauert drei Jahre.

§ 3 Ausbildungsberufsbild

Gegenstand der Berufsausbildung sind mindestens die folgenden Fertigkeiten und Kenntnisse:

1. der Ausbildungsbetrieb:
 - 1.1 Aufgaben, Struktur und Rechtsform,
 - 1.2 Berufsbildung,
 - 1.3 Personalwesen, arbeits- und sozialrechtliche Vorschriften,
 - 1.4 Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit,
 - 1.5 Umweltschutz;
2. Arbeitsorganisation, Informations- und Kommunikationssysteme:
 - 2.1 Arbeitsorganisation,

-
- 2.2 Funktion und Wirkung von Informations- und Kommunikationssystemen,
 - 2.3 Datenschutz und Datensicherheit;
 - 3. Marketing und Qualitätsmanagement;
 - 4. Kommunikation und Kooperation:
 - 4.1 Gestalten von Kundenbeziehungen,
 - 4.2 Anwenden von Fremdsprachen bei Fachaufgaben,
 - 4.3 Selbststeuerung,
 - 4.4 Teamarbeit;
 - 5. Dienstleistungen:
 - 5.1 Vertrieb und Verkauf,
 - 5.2 Sicherheitseinrichtungen und -verfahren,
 - 5.3 Passagierservice,
 - 5.4 Gepäckservice,
 - 5.5 Flugzeugabfertigung;
 - 6. Steuerung und Kontrolle:
 - 6.1 Planen und Steuern des Mitteleinsatzes,
 - 6.2 Controlling im Servicebereich,
 - 6.3 Zahlungsverkehr und Buchführung.

§ 4 Ausbildungsrahmenplan

- (1) Die Fertigkeiten und Kenntnisse nach § 3 sollen nach den in den Anlagen I und II enthaltenen Anleitungen zur sachlichen und zeitlichen Gliederung der Berufsausbildung (Ausbildungsrahmenplan) vermittelt werden. Eine von dem Ausbildungsrahmenplan abweichende sachliche und zeitliche Gliederung des Ausbildungsinhaltes ist insbesondere zulässig, soweit betriebspraktische Besonderheiten die Abweichung erfordern.
- (2) Die in dieser Verordnung genannten Fertigkeiten und Kenntnisse sollen so vermittelt werden, dass der Auszubildende zur Ausübung einer qualifizierten beruflichen Tätigkeit im Sinne des § 1 Abs. 2 des Berufsbildungsgesetzes befähigt wird, die insbesondere selbständiges Planen, Durchführen und Kontrollieren einschließt. Diese Befähigung ist auch in den Prüfungen nach den §§ 7 und 8 nachzuweisen.

§ 5 Ausbildungsplan

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

§ 6 Berichtsheft

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

§ 7 Zwischenprüfung

- (1) Zur Ermittlung des Ausbildungsstandes ist eine Zwischenprüfung durchzuführen. Sie soll in der Mitte des zweiten Ausbildungsjahres stattfinden.
- (2) Die Zwischenprüfung erstreckt sich auf die in den Anlagen I und II für das erste Ausbildungsjahr aufgeführten Fertigkeiten und Kenntnisse sowie auf den im Berufsschulunterricht entsprechend dem Rahmenlehrplan zu vermittelnden Lehrstoff, soweit er für die Berufsausbildung wesentlich ist.
- (3) Die Zwischenprüfung ist schriftlich anhand praxisbezogener Fälle oder Aufgaben in höchstens 180 Minuten in folgenden Prüfungsgebieten durchzuführen:
 1. Organisation des Luftverkehrs,
 2. Vertrieb und Verkauf,
 3. Sicherheitseinrichtungen und -verfahren,
 4. Wirtschafts- und Sozialkunde.

§ 8 Abschlussprüfung

- (1) Die Abschlussprüfung erstreckt sich auf die in der Anlage I aufgeführten Fertigkeiten und Kenntnisse sowie auf den im Berufsschulunterricht vermittelten Lehrstoff, soweit er für die Berufsausbildung wesentlich ist.
- (2) Die Prüfung ist in den Prüfungsbereichen Serviceleistungen, Luftverkehrswirtschaft sowie Wirtschafts- und Sozialkunde schriftlich und im Prüfungsbereich Praktische Übungen mündlich durchzuführen.
- (3) Die Anforderungen in den Prüfungsbereichen sind:
 1. Prüfungsbereich Serviceleistungen:

In höchstens 180 Minuten soll der Prüfling praxisbezogene Aufgaben oder Fälle bearbeiten und dabei zeigen, dass er auf der Grundlage des betrieblichen Dienstleistungsangebotes Situationen analysieren und kundenorientierte Lösungsmöglichkeiten entwickeln und darstellen kann. Hierfür kommen insbesondere folgende Gebiete in Betracht:

- a) Vertrieb und Verkauf,
- b) Sicherheitseinrichtungen und -verfahren,
- c) Passagierservice,
- d) Gepäckservice,
- e) Flugzeugabfertigung.

2. Prüfungsbereich Luftverkehrswirtschaft:

In höchstens 90 Minuten soll der Prüfling praxisbezogene Aufgaben oder Fälle aus folgenden Gebieten bearbeiten und dabei zeigen, dass er Grundlagen und Zusammenhänge dieser Gebiete der Luftverkehrswirtschaft versteht:

- a) Steuerung und Kontrolle,
- b) Märkte und Wettbewerb,
- c) Arbeitsorganisation, Informations- und Kommunikationssysteme.

3. Prüfungsbereich Wirtschafts- und Sozialkunde:

In höchstens 90 Minuten soll der Prüfling praxisbezogene Aufgaben oder Fälle aus der Berufs- und Arbeitswelt bearbeiten und dabei zeigen, dass er allgemeine wirtschaftliche und gesellschaftliche Zusammenhänge der Berufs- und Arbeitswelt darstellen und beurteilen kann.

4. Prüfungsbereich Praktische Übungen:

Im Prüfungsbereich Praktische Übungen soll der Prüfling eine von zwei ihm zur Wahl gestellten praxisbezogenen Aufgaben, insbesondere aus den Gebieten Beratung und Verkauf, Information, Gestalten von Kundenbeziehungen, bearbeiten. Für die Bearbeitung ist ein Zeitraum von höchstens 15 Minuten einzuräumen. Die Aufgabe soll Ausgangspunkt für das folgende Prüfungsgespräch sein. Der Prüfling soll dabei zeigen, dass er betriebspraktische Vorgänge bearbeiten und Gespräche systematisch und situationsbezogen führen kann. Hierbei sind die betrieblichen Ausbildungsschwerpunkte zu berücksichtigen. Das Prüfungsgespräch soll für den einzelnen Prüfling nicht länger als 20 Minuten dauern.

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

-
- (5) Bei der Ermittlung des Gesamtergebnisses haben die Prüfungsbereiche Serviceleistungen und Praktische Übungen gegenüber jedem der übrigen Prüfungsbereiche das doppelte Gewicht.
- (6) Zum Bestehen der Abschlussprüfung müssen im Gesamtergebnis und in drei der vier Prüfungsbereiche mindestens "ausreichende" Leistungen erbracht werden. Werden die Prüfungsleistungen in einem Prüfungsbereich mit "ungenügend" bewertet, so ist die Prüfung nicht bestanden.

§ 9 Inkrafttreten

Diese Verordnung tritt am 1. August 1998 in Kraft.

Bonn, den 23. März 1998
Der Bundesminister für Wirtschaft
In Vertretung
Bünger