



Servicekauffrau im Luftverkehr (IHK) Servicekaufmann im Luftverkehr (IHK)



Bayerische Akademie für Außenwirtschaft e. V.

Fachbereich TOURISMUS & HOTELLERIE & FLUGHAFEN

Rosenkavalierplatz 5, 81925 München
Telefon: +49 89 219971-0
Fax: +49 89 219971-10
E-Mail: info@bayerischeakademie.de

Ansprechpartner und Beratung:

Hildegard Braun / Durchwahl -13
Dipl.-Ing. Günter Dreher / Durchwahl -25
Petra Schwarz / Durchwahl -20

Montag bis Freitag von 9:00 bis 17:00 Uhr



- **Erweiterte Umschulung inkl. Basic-Kurs**
- **Zusatzqualifikation: Tourismusmanagement**
- **Vollzeit-Umschulung: 23 Monate**
- **Förderbar nach SGB III / II**
- **Nach neuem Lehrplan ab 2018!**
- **mit Praktikum am Flughafen**

Servicekauffrau im Luftverkehr (IHK) Servicekaufmann im Luftverkehr (IHK)

Zusatzqualifikation: Tourismusmanagement

**Berufsabschluss
für echte
Global Player**

TÄTIGKEITSPROFIL

Servicekauffleute im Luftverkehr stehen den Passagieren an Airports vom Moment der Buchung, über den Check-in bis zur Gepäckaufgabe versiert zur Seite. Neben dem Verkauf, der Betreuung und Beratung der Fluggäste am Boden, werden sie nach den individuellen Anforderungen der Fluggesellschaften auch im Bereich der Flugbegleitung eingesetzt. Überdies werden sie mit Sicherheits-, Fracht- und Logistikaufgaben betraut.

Nationale und internationale Flughafenbetriebe, Linien- und Charterfluggesellschaften zählen zu den typischen Arbeitgebern von Servicekauffleuten im Luftverkehr. Darüberhinaus bietet sich bei Reisebüros, Reiseveranstaltern und internationalen Touristikunternehmen eine Vielzahl an weiteren attraktiven Beschäftigungsmöglichkeiten.

PERSPEKTIVEN

Die Ausbildung zur/zum Servicekauffrau/-mann im Luftverkehr zählt schon auf Grund der nur sehr geringen Zahl an Ausbildungszentren, welche den Ausbildungsgang anbieten, zu den exklusiveren Berufsqualifikationen. Die engagierten und fachlich versierten Absolvent/-innen werden in allen Servicebereichen einer Flug- oder Abfertigungsgesellschaft sowie im kaufmännischen Bereich eingesetzt. Für Servicekauffleute ergeben sich durch die weltweit stetig steigenden Flug- und Passagierzahlen hervorragende Chancen auf dem Arbeitsmarkt. Nationale und internationale Flug- und Abfertigungsgesellschaften sind stets an gut ausgebildeten, flexiblen und mobilen Servicefachkräften interessiert.

Sozialkompetenzen z. B. Disziplin, Zuverlässigkeit, Verantwortungsbewusstsein, Weltoffenheit, Pünktlichkeit und ausdauernde Motivation sind in diesem Beruf von außerordentlicher Bedeutung.

ZIELGRUPPE

- Personen mit fehlendem Berufsabschluss
- Personen mit Migrationshintergrund
- Personen zur Anpassung des beruflichen Qualifikationsprofils an den Arbeitsmarkt
- Berufsrückkehrer/-innen, Studienabbrecher/-innen
- Nach Entscheidung der Arbeitsvermittlung

ABSCHLUSS

**Servicekauffrau im Luftverkehr (IHK)
Servicekaufmann im Luftverkehr (IHK)**

Zusatzzertifikat: Tourismusmanagement

Die Abschlussprüfung zum/zur Servicekauffrau/-kaufmann im Luftverkehr findet vor der Industrie- und Handelskammer schriftlich und mündlich statt.

ZULASSUNGSVORAUSSETZUNGEN

- Mindestens Qualifizierender Mittelschulabschluss und Berufserfahrung, erwünscht
- Mittlerer Bildungsabschluss oder vergleichbare Schulbildung
- Polizeiliches Führungszeugnis ohne Eintrag
- Eignungstest Englisch
- Entscheidung durch den Kostenträger

Sonstige Bedingungen:

- Mindestens 8 bis 9 Schuljahre
- Erwünscht: Mittlerer Schulabschluss
- Teamfähigkeit
- Freude am Umgang mit Menschen
- Serviceorientiert
- Stressresistent

**Vollzeit-Umschulung:
24 Monate**

KURSORGANISATION

(2684 UE / PRAKTIKUM 1120 Std.)

Die Umschulung findet in Vollzeitform statt und gliedert sich in 3 Abschnitte:

- **Fachtheorie: 14 Monate**
- **Betriebliches Praktikum: 7 Monate**
- **Intensive Prüfungsvorbereitung: 3 Monate**

Montag bis Freitag 8.15 - 16.15 Uhr,
9 UE ; 45 UE in der Woche

Pausenregelung: 15 Min. nach jeder Doppelstunde,
30 Min. Mittagspause. (Ferienzeiten sind eingeplant)

Lehrplan / Lernziele

Abfertigungsprozesse

Dienstleistungen anbieten und verkaufen

Serviceeinrichtungen an Flughäfen/Reisewegplanung/
Ermäßigungen/Tarifkonferenzgebiete/Richtungscodes/Allianzen/
Intermodalität/Verkehrsmittel/Verkehrsträger/Verkehrswege/
Verkehrsunternehmen/Drei-Letter-Codes/AMADEUS-Abfragen/
Sitzpläne, Buchungs- und Beförderungsklassen/Upgrades/
Premium Meals/Zahlungsmodalitäten/Verkaufsgespräch

Passagierabfertigungsprozesse durchführen

Check-in/Gate/Einreisevorschriften/EU-Verordnung zu Verspätung,
Annulierung/Überbuchung/Bestimmungen für das Handgepäck/
Gefahrgut im Passagiergepäck/Zollbestimmungen/Umsatzsteuer-
rückerstattung (Global Refund)/Gepäckvorschriften und Tiertransport/
Besondere Personengruppen/Special Meals/Arbeitsanweisungen
in englischer Sprache/Audit/Situationsgerechtes Verhalten

Flugzeugabfertigungsprozesse koordinieren

Flugdurchführungsplan/Flugzeugtypen/Betankung/Reinigung/
Gefahrguttransporte/Société Internationale de Télécommunication/
Aéronautique Meldungen/Masse, Aerodynamik, Schwerpunkt/
Gewicht-/Kraftstoffberechnung/Crew- und Passagierinformationen/
Vorfeldkontrolle/Deutsche Flugsicherung/Verkehrsregeln/
Flughafenbetriebsordnung/Regelwerke der Flughäfen und Fluggesellschaften/
Chicagoer Abkommen/Montrealer Übereinkommen/
Luftverkehrsgesetz/Slotvergabe/Verkehrsrechte/Open Skies/International
Civil Aviation Organization/Sicherheitsvorschriften auf dem Vorfeld/
Arbeitsanweisungen in englischer Sprache/Kommunikation mit dem
Besatzungspersonal in englischer Sprache/Audit

Gepäckermittlung durchführen und Kunden betreuen

Schadensarten/Limited Release/Baggage/Identification Chart/
Reisegepäckversicherung/Declaration of higher Value/Zollbestimmungen/
Meldefristen/Cabin Found/Action File/Verlust- oder Schadensmeldung/
Haftungsgrundlagen/Haftungshöchstgrenzen/Worldtracer Masken/
Vorgehensweise beim Versand von Rushgepäck/AMADEUS Timetable/
Auslieferung/Behörden und Organisationen im Luftverkehr/
Gesetze und Verordnungen im Luftverkehr Vor- und Nachbereitung
behördlicher Qualitätssicherungsmaßnahmen/Inspektion der lokalen
Behörden/ EU-Inspektionen/Aufsichts- und Sicherheitsbehörden

Sicherheitsverfahren umsetzen

Schadensarten/Limited Release/Baggage/Identification Chart

Luftverkehrswirtschaft

Marketingmaßnahmen durchführen

Marktforschung/Instrumente der Kundenbefragung/Kundengruppen
und -struktur/Marktanalyse/Marketing-Mix/Produktpolitik/
Preispolitik/Distributionspolitik/Gesetz gegen den unlauteren
Wettbewerb/Compliance/Verbraucherschutz/Kommunikationspolitik/
Online-Marketing/Pünktlichkeitsstatistiken/Kundenzufriedenheit
und Verkehrsanalysen/Diagramme/Bewertung von Kosten und Nutzen/
Qualitätsmanagementsysteme/Beschwerdemanagement

Kaufmännische Steuerung und Kontrolle unterstützen

Rechtliche Grundlagen/Vertragsarten, Vertragsstörungen/Mahnverfahren
und Verjährung/Umsatzsteuer/Liquidität 1. Grades/Rentabilität des
Eigenkapitals/Cashflow

Personalwirtschaftliche Prozesse unterstützen

Personaleinsatzplanung/Gesetze zum Arbeitsschutz/Datenschutz und
Datensicherheit

Umweltschutz im Luftverkehr

Fluglärmschutz/Umweltschutzmaßnahmen/Lärm- und Emissionsschutz/
Emissionshandel/Klimaschutz

Wirtschafts- und Sozialkunde

Berufsbildung, Arbeits- und Tarifrecht

Duales System/Ausbildungsordnung/Ausbildungsvertrag/Berufsbildungsgesetz/
Tarifverträge/Tarifpartner/Tarifpolitik/Betriebsrat/Jugend- und
Auszubildendenvertretung/Arbeitsvertrag

Der Ausbildungsbetrieb als Marktteilnehmer

- Das Unternehmen als Marktteilnehmer: Marktformen, Konjunkturphasen
- Aufbau und Organisation des Ausbildungsbetriebs: Aufbau- und Ablauforganisation/
Betriebsrat/EDV-/Datenschutz und -sicherheit/Rechtsformen;
- Wirtschaftspolitische Rahmenbedingungen des Unternehmens: Wirtschaftspolitische
Ziele/Wirtschaftskreislauf/Verursacher- und Vorsorgeprinzip
- Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit
- Umweltschutz

**Ausschließlich
Präsenzunterricht mit
Fachdozenten**

English for service agents in air traffic

Carrying out and coordinating clearance processes
- Work instructions for the clearance process
- Passenger check-in
- Communicating with passengers and crew staff

Informations- und Datenkommunikationstechniken inkl. Computer-Reservierungssysteme

PC-Führerschein/Tastaturschreiben/normgerechte Briefgestaltung/
Kommunikationsmittel (Internet, Intranet, Telefon, Fax, E-Mail, Skype- bzw.
Video-Konferenzen)/Computer-Reservierungssysteme AMADEUS, TOMA,
GALILEO, Fidelio, Sabre, Merlin, turista/Ticketing/Online-Tourismus/Bistro

Zusatzqualifikation: Tourismusmanagement

Geschäftsprozesse im Tourismus

Produkte und Leistungen gestalten, organisieren und abwickeln

- Tourismusspezifische Systematik
- Destinationen
- Produkte und Leistungen
- Eigenveranstaltungen
- Reiseleiterausbildung

Die BAA vermittelt auf Wunsch Praktikumsplätze zu den Flughäfen/Fluglinien/Flugbörsen.

