

**Bayerische Akademie für Außenwirtschaft e. V.**

**Fachbereich TOURISMUS & HOTELLERIE**  
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  
Montag bis Freitag von 9:00 bis 17:00 Uhr



Stand 07\_25  
[www.bayerischeakademie.de](http://www.bayerischeakademie.de)

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



**Berufsausbildung für echte Global-Player**

- Standard-Umschulung
- Dauer 20 Monate Vollzeit
- Förderbar nach SGB III / II
- inkl. Praktikum am Flughafen

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

Berufsabschluss für  
echte Global Player

## TÄTIGKEITSPROFIL

Servicekaufleute 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 Servicekaufleuten 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 exklusiven Berufsqualifikationen. Die engagierten und fachlich versierten Absolventen/-innen werden in allen Servicebereichen einer Flug- oder Abfertigungsgesellschaft sowie im kaufmännischen Bereich eingesetzt. Für Servicekaufleute 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. Der Arbeitsmarkt ist international.

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

## ZIELGRUPPE

- Mehrsprachiger Personenkreis
- Personen mit Migrationshintergrund und höherem Schulabschluss
- Personen zur Anpassung des beruflichen Qualifikationsprofils an den Arbeitsmarkt
- Berufsrückkehrer/-innen, Studienabbrecher/-innen
- Nach Entscheidung der Arbeitsvermittlung

## Sonstige Bedingungen:

- Teamfähigkeit
- Freude am Umgang mit Menschen
- Serviceorientiert
- Stressresistent
- Bereitschaft zur Schichtarbeit

## ZULASSUNGSVORAUSSETZUNGEN

- Mindestens Qualifizierender Hauptschulabschluss und Berufserfahrung
- Mittlerer Bildungsabschluss oder vergleichbare Schulbildung erwünscht
- Polizeiliches Führungszeugnis ohne Eintrag
- Englisch Kenntnisstand: 5 - 6 Jahre Schulenglisch
- Entscheidung durch den Kostenträger

## ABSCHLUSS

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

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

Standard-Umschulung  
Vollzeit: ca. 20 Monate

## KURSOrganisation (2115 UE / PRAKTIKUM 1120 Std.)

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

- **Fachtheorie: ca. 10 Monate**
- **Betriebliches Praktikum: 7 Monate**
- **Intensive Prüfungsvorbereitung: ca. 3 Monate**

Montag bis Freitag 8.15 - 16.15 Uhr

9 UE täglich / 45 UE in der Woche;

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

## Lehrplan / Lernziele

### Berufsausbildung

- Juristische Normierungen der Berufsausbildung
- Ausbildungsvertrag, Vertragsrecht, Rechtsform der Betriebe
- Rechtssystem und Rechtssetzung
- Selbstorganisation und individuelle Ausgestaltung der dualen Ausbildung
- Berufe des Verkehrswesens

### Elemente der Arbeitnehmerrolle

- Arbeitsrecht, Tarifrecht, Tarifverträge
- Betriebsverfassungsgesetz und Mitbestimmungsgesetz
- Unternehmensführung, -ziele, Unternehmensgrundsätze
- Betriebsorganisation, Personalwesen
- Einfache Entgeltabrechnung inkl. Sozialabgaben und Steuern

### Organisation des Luftverkehrs, Flughäfen und Fluglinien

- Rahmenbedingungen des Luftverkehrs, Standortwahl
- Regulierung und Liberalisierung,
- Wettbewerb und Konzentration, Messinstrumente

### Arbeitsschutz und Sicherheitsbedingungen

- Arbeitsschutz und Unfallverhütung
- Sicherheitsbestimmungen und -einrichtungen im Flughafen
- Sicherheitsbestimmungen im Flugzeug
- Sprache, Körpersprache und Verhalten

### Geographische und meteorologische Sachverhalte

- Geografische Grundlagen, Kleidung in Abhängigkeit vom Klima, IATA-Geographie, Navigation

### Marketing-Mix im Luftverkehr

- Produkt, Sortiment, Preis, Konditionen, Disposition und Vertrieb, Werbung, Kundendienst, Service, Verkaufsförderung, PR, Eigen- oder Fremdproduktion

### Vertragliche Abwicklung des Passagierluftverkehrs

- Vertragsarten, Lesen von Flugplänen, Flugpreise
- Tickets, Service am Boden und in der Luft
- Sitzplatz-Reservierungen, Gepäck
- Verkaufsgespräche, Auftreten, Kommunikationsbereitschaft

### Aspekte vor dem Abflug und nach der Landung

- Serviceeinrichtungen von Flughäfen, Verkehrsträger in der Region, Lesen von Fahrplänen, City-Information, Tourismusbüros
- Mietwagen-Agenturen, Zollvorschriften, Artenschutzabkommen
- Einreisebestimmungen, Asylbestimmungen
- Duty-free, Umsatzsteuerrückerstattung

### Beantwortung besonderer Kundenerwartungen

- Umbuchungen, Umschreibungen, Erstattungen, Interlining, Endorsement, Ticket on Departure, Prepaid Ticket
- Miscellaneous Charges Order (MCO)
- Spezielle Kunden, Special Meals
- Sprache, Körpersprache, Verhalten

### Leistungsstörungen feststellen und beheben

- Leistungsstörungen allgemeiner Art
- Leistungsstörungen im Rahmen des Luftbeförderungsvertrages
- Haftungsprinzipien, Haftungsgrundlagen, Versicherungen
- Konfliktbewältigung

### Flugzeugabfertigung

- Vorgänge der Flugzeugabfertigung
- Technische Einrichtungen am Flughafen
- Vorfeldkontrolle und Flugsicherung
- Unterlagen zur Flugvorbereitung
- Flugzeugtypen, Flugphysik, Flugzeugaerodynamik

### Zahlungsvorgänge in verschiedenen Währungen und Zahlungsformen

- Währungen und Wechselkurse
- Zahlungsarten, Zahlungsformen, Abrechnungen, Finanzierung

### Gastronomische Grundsätze des Luftverkehrs

- Warenkunde luftfahrtspezifischer Produkte
- Lagerung und Hygiene, Zubereitungsverfahren
- Gastronomische Spielregeln, Entsorgung, Umweltschutz

### Gesundheitliche Präventionen und Hilfsmaßnahmen

- Maßnahmen zur Stressreduzierung, Herz-Kreislauf-Probleme
- Orthopädische Probleme, Flug-Physiologie
- Psychosomatische Ursachen gesundheitlicher Probleme
- Verletzungen, Geburten

### Planungs- und Steuerungsinstrumente

- Verfahren zur Darstellung der wirtschaftlichen Situation
- Controlling

### Externe Einflüsse und wirtschaftliche Situationen von Unternehmen im Luftverkehr

- Luftverkehr und Wirtschaftsstruktur
- Luftverkehr und Konjunktur
- Luftverkehr und Umwelt, Luftverkehr als Teil des nationalen Wirtschaftsystems

### Englisch for service agents in air traffic Carrying out and coordinating clearance processes

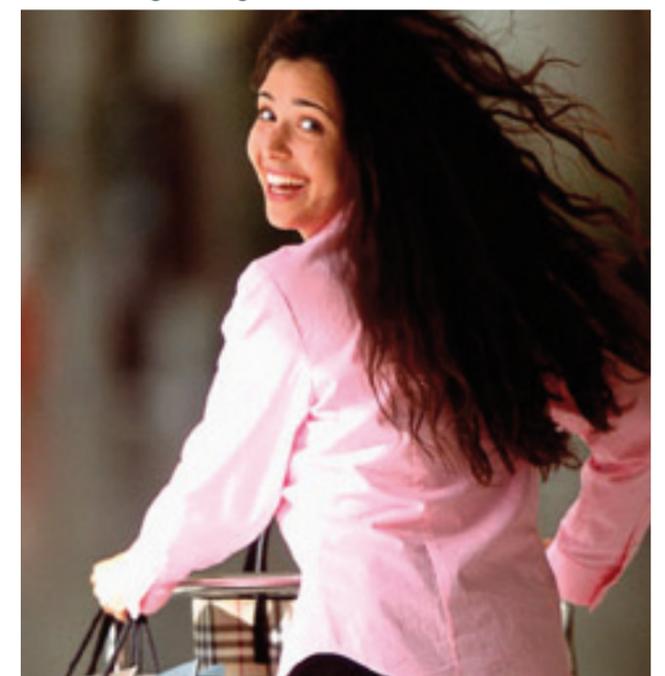
- Work instructions for the clearance process
- Passenger check-in
- Communicating with passengers and crew staff

### CRS-Reserverierungssysteme

### Praxistraining Tourismus

### Bewerbungstraining

Ausschließlich  
Präsenzunterricht mit  
Fachdozenten



Über die BAA steht Ihnen ein breites Netzwerk zur Verfügung, das laufend erweitert wird. Die BAA vermittelt Praktikumsplätze und entlastet Sie von der zeitraubenden Praktikumsplatzsuche.