

1. BEZEICHNUNG DES ZEUGNISSES (DE)

**Abschlussprüfung im staatlich anerkannten Ausbildungsberuf  
Servicekaufmann im Luftverkehr und Servicekauffrau im Luftverkehr**

2. ÜBERSETZTE BEZEICHNUNG DES ZEUGNISSES (..)

Diese Übersetzung besitzt keinen Rechtsstatus

3. PROFIL DER BERUFLICHEN HANDLUNGSFÄHIGKEIT

- Koordinieren der Vorgänge bei der Abfertigung von Flugzeugen
- Einchecken und Boarden von Passagieren
- Beraten und Betreuen von Passagieren unter Berücksichtigung der Bedürfnisse besonderer Personengruppen sowie soziokultureller Besonderheiten
- Durchführen der Gepäckermittlung und Bearbeiten von Reklamationen
- Aufzeigen von Lösungsmöglichkeiten bei Konfliktsituationen
- Informieren von Kunden über Sicherheitseinrichtungen und -verfahren und Einleiten von Maßnahmen in Notfallsituationen
- Durchführen von Marketingmaßnahmen
- Bearbeiten von Zahlungs- und Abrechnungsvorgängen
- Bearbeiten von Kundenbeschwerden
- Fachbezogenes Anwenden der englischen Sprache
- Verkaufen von Waren und Dienstleistungen
- Unterstützen von personalwirtschaftlichen Prozessen.

4. BERUFLICHE TÄTIGKEITSFELDER

Servicekaufleute im Luftverkehr sind in Unternehmen der Luftverkehrswirtschaft tätig.

(\*) Erläuterung

Dieses Dokument wurde entwickelt, um zusätzliche Informationen über einzelne Zeugnisse zu liefern. Es besitzt selbst keinen Rechtsstatus. Die vorliegende Erläuterung bezieht sich auf die Entschlüsseungen 93/C 49/01 des Rates vom 3. Dezember 1992 zur Transparenz auf dem Gebiet der Qualifikationen und 96/C 224/04 vom 15. Juli 1996 zur Transparenz auf dem Gebiet der Ausbildungs- und Befähigungsnachweise, sowie auf die Empfehlung 2001/613/EG des Europäischen Parlaments und des Rates vom 10 Juli 2001 über die Mobilität von Studierenden, in der Ausbildung stehenden Personen, Freiwilligen, Lehrkräften und Ausbildern in der Gemeinschaft.

Weitere Informationen zum Thema Transparenz finden Sie unter: [www.cedefop.eu.int/transparency](http://www.cedefop.eu.int/transparency)

## 5. AMTLICHE GRUNDLAGE DES ZEUGNISSSES

<p><b>Bezeichnung und Status der ausstellenden Stelle</b></p> <p>Industrie- und Handelskammer</p>	<p><b>Name und Status der nationalen/regionalen Behörde, die für die Beglaubigung/Anerkennung des Abschlusszeugnisses zuständig ist</b></p> <p>Industrie- und Handelskammer</p>
<p><b>Niveau des Zeugnisses (national oder international)</b></p> <p>ISCED 3B DQR-Niveau 4 (Die Zuordnung ist vorläufig gemäß "Deutscher Qualifikationsrahmen für lebenslanges Lernen" - Deutscher EQR - Referenzierungsbericht vom 15.11. 2012. Herausgeber: Bundesministerium für Bildung und Forschung (BMBF), Berlin und Bonn; Ständige Konferenz der Kultusminister in der Bundesrepublik Deutschland (Kultusministerkonferenz - KMK), Berlin)</p>	<p><b>Bewertungsskala / Bestehensregeln</b></p> <p>100-92 Punkte = 1 = sehr gut 91 - 81 Punkte = 2 = gut 80 - 67 Punkte = 3 = befriedigend 66 - 50 Punkte = 4 = ausreichend 49 - 30 Punkte = 5 = mangelhaft 29 - 0 Punkte = 6 = ungenügend</p> <p>Zum Bestehen der Prüfung sind insgesamt mindestens ausreichende Leistungen (50 Punkte) erforderlich.</p>
<p><b>Zugang zur nächsten Ausbildungsstufe</b></p> <p>Fachwirt für Güterverkehr und Logistik/Fachwirtin für Güterverkehr und Logistik, Fachwirt für Personenverkehr und Mobilität/Fachwirtin für Personenverkehr und Mobilität, Staatlich geprüfter Betriebswirt/Staatlich geprüfte Betriebswirtin in einschlägigen Fachrichtungen, Tourismusfachwirt/Tourismusfachwirtin</p>	<p><b>Internationale Abkommen</b></p> <p>Auf dem Gebiet der beruflichen Bildung bestehen auf der Basis bilateraler Abkommen zwischen Deutschland und Frankreich sowie Österreich Gemeinsame Erklärungen über die Vergleichbarkeit von Abschlüssen in den jeweiligen Berufsbildungssystemen.</p>
<p><b>Rechtsgrundlage</b></p> <p>Verordnung über die Berufsausbildung zum Servicekaufmann im Luftverkehr und zur Servicekauffrau im Luftverkehr vom 04.04.2017 (BGBl. I S. 660) sowie Rahmenlehrplan für die Berufsschule (Beschluss der KMK vom 25.11.2016), (BAnz. Nr AT 24.05.2017 B2 vom 20.04.2017)</p>	

## 6. OFFIZIELL ANERKANNTE WEGE ZUR ERLANGUNG DES ZEUGNISSSES

Abschlussprüfung bei der zuständigen Stelle:

1. nach Absolvieren einer dualen Ausbildung in Betrieb und Schule (Regelfall)
2. nach beruflicher Umschulung für einen anerkannten Ausbildungsberuf
3. durch Externenprüfung für Berufstätige ohne Berufsausbildung oder Personen, die in berufsbildenden Schulen oder sonstigen Berufsbildungseinrichtungen ausgebildet worden sind

### Zusätzliche Informationen

**Zugang:** Zugangsberechtigungen sind gesetzlich nicht geregelt; in der Regel nach Erfüllung der allgemein bildenden Schule (neun bzw. zehn Jahre).

**Ausbildungsdauer:** 3 Jahre.

#### Ausbildung im „Dualen System“:

Die in einem Ausbildungsberuf vermittelten Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten (berufliche Handlungsfähigkeit) orientieren sich an den für Arbeits- und Geschäftsprozessen typischen Anforderungen und bereiten auf eine konkrete Berufstätigkeit vor. Die **Ausbildung erfolgt in Betrieb und Schule:** Im Betrieb erwerben die Auszubildenden praxisbezogene Kompetenzen im realen Arbeitsumfeld. An einem bis zwei Tagen pro Woche absolvieren die Auszubildenden die Berufsschule, in der allgemeine und berufliche Lerninhalte verzahnt zum Ausbildungsberuf vermittelt werden.

**Weitere Informationen** finden Sie unter:

[www.berufenet.arbeitsagentur.de](http://www.berufenet.arbeitsagentur.de)

**Nationales Europass-Center**

[www.europass-info.de](http://www.europass-info.de)