

Bildungsplan

**Fachklassen des dualen Systems der Berufsausbildung,
die zum Berufsschulabschluss und
zum mittleren Schulabschluss (Fachoberschulreife) oder
zur Fachhochschulreife führen
(Anlage A APO-BK)**

Fachbereich: Wirtschaft und Verwaltung

**Servicekauffrau im Luftverkehr/
Servicekaufmann im Luftverkehr**

Herausgegeben vom Ministerium für Schule und Bildung

des Landes Nordrhein-Westfalen

Völklinger Straße 49, 40221 Düsseldorf

41016/2018

**Auszug aus dem Amtsblatt
des Ministeriums für Schule und Bildung
des Landes Nordrhein-Westfalen
Nr. 05/2018**

**Berufskolleg – Fachklassen des dualen Systems der Berufsausbildung;
neu geordnete Berufe für die
Fachklassen des dualen Systems der Berufsausbildung (Anlage A APO-BK)
Bildungspläne**

RdErl. des Ministeriums für Schule und Bildung
vom 20.04.2018 – 314-08.01.01-127480

Für die in der Anlage aufgeführten Bildungsgänge der Fachklassen des dualen Systems der Berufsausbildung werden hiermit Bildungspläne gemäß § 6 in Verbindung mit § 29 Schulgesetz NRW (BASS 1-1) festgesetzt.

Die gemäß Runderlass des Ministeriums für Schule und Bildung vom 17.10.2017 vorläufig in Kraft gesetzten Bildungspläne werden zum 01.08.2018 als endgültige Bildungspläne in Kraft gesetzt.

Die Veröffentlichung erfolgt in der Schriftenreihe „Schule NRW“. Die Bildungspläne werden auf der Internetseite www.berufsbildung.nrw.de zur Verfügung gestellt.

Anlage

Heft	Ausbildungsberuf
41002	Automobilkauffrau/Automobilkaufmann
41027	Biologielaborantin/Biologielaborant
4166	Kauffrau im Einzelhandel/Kaufmann im Einzelhandel und Verkäuferin/Verkäufer
41016	Servicekauffrau im Luftverkehr/Servicekaufmann im Luftverkehr

Inhalt	Seite
Vorbemerkungen.....	5
Teil 1 Die Fachklassen des dualen Systems der Berufsausbildung.....	7
1.1 Ziele, Fachbereiche und Organisationsformen	7
1.1.1 Ziele	7
1.1.2 Fachbereiche und Organisationsformen.....	7
1.2 Zielgruppen und Perspektiven	8
1.2.1 Voraussetzungen, Abschlüsse, Berechtigungen.....	8
1.2.2 Anschlüsse und Anrechnungen	8
1.3 Didaktisch-methodische Leitlinien	9
1.3.1 Wissenschaftspropädeutik.....	10
1.3.2 Berufliche Bildung	10
1.3.3 Didaktische Jahresplanung.....	10
Teil 2 Bildungsgänge der Fachklassen des dualen Systems der Berufsausbildung	
Anlage A APO-BK im Fachbereich Wirtschaft und Verwaltung.....	11
2.1 Fachbereichsspezifische Ziele.....	11
2.2 Die Bildungsgänge im Fachbereich	11
2.3 Fachbereichsspezifische Kompetenzerwartungen	13
2.4 Fachbereichsspezifische Handlungsfelder und Arbeits- und Geschäftsprozesse	13
2.5 Didaktisch-methodische Leitlinien	15
Teil 3 Die Fachklasse des dualen Systems der Berufsausbildung: Servicekauffrau	
im Luftverkehr/Servicekaufmann im Luftverkehr	16
3.1 Beschreibung des Bildungsganges.....	17
3.1.1 KMK-Rahmenlehrplan.....	17
3.1.2 Stundentafel	36
3.1.3 Bündelungsfächer.....	37
3.1.4 Darstellung von Anknüpfungsmöglichkeiten im Bildungsgang.....	39
3.2 Lernerfolgsüberprüfung	42
3.3 Anlage	43
3.3.1 Entwicklung und Ausgestaltung einer Lernsituation	43
3.3.2 Vorlage für die Dokumentation einer Lernsituation	44

Vorbemerkungen

Bildungspolitische Entwicklungen in Deutschland und Europa erfordern Transparenz und Vergleichbarkeit von Bildungsgängen sowie von studien- und berufsqualifizierenden Abschlüssen. Vor diesem Hintergrund erhalten alle Bildungspläne im Berufskolleg mit einer kompetenzbasierten Orientierung an Handlungsfeldern und zugehörigen Arbeits- und Geschäftsprozessen eine einheitliche Struktur. Die konsequente Orientierung an Handlungsfeldern unterstreicht das zentrale Ziel des Erwerbs beruflicher Handlungskompetenz und stärkt die Position des Berufskollegs als attraktives Angebot im Bildungswesen.

Die Bildungspläne für das Berufskolleg bestehen aus drei Teilen. Teil 1 stellt die jeweiligen Bildungsgänge, Teil 2 deren Ausprägung in einem Fachbereich und Teil 3 die Unterrichtsvorgaben in Fächern oder Lernfeldern dar. Die einheitliche Darstellung der Bildungsgänge folgt der Struktur des Berufskollegs.

Alle Unterrichtsvorgaben werden nach einem einheitlichen System aus Anforderungssituationen und zugehörigen kompetenzorientiert formulierten Zielen beschrieben. Das bietet die Möglichkeit, in verschiedenen Bildungsgängen erreichbare Kompetenzen transparent und vergleichbar darzustellen, unabhängig davon, ob sie in Lernfeldern oder Fächern strukturiert sind. Eine konsequente Kompetenzorientierung des Unterrichts ermöglicht einen Anschluss in Beruf, Berufsausbildung oder Studium und einen systematischen Kompetenzaufbau in den verschiedenen Bildungsgängen des Berufskollegs. Die durchlässige Gestaltung der Übergänge verbessert die Effizienz von Bildungsverläufen.

Die Teile 1 bis 3 der Bildungspläne werden immer in einem Dokument veröffentlicht. Damit wird sichergestellt, dass jede Lehrkraft umfassend informiert und für die Bildungsgangarbeit im Team vorbereitet ist.

Gemeinsame Vorgaben für alle Bildungsgänge im Berufskolleg

Bildung und Erziehung in den Bildungsgängen des Berufskollegs gründen sich auf Werte, die unter anderem im Grundgesetz, in der Landesverfassung und im Schulgesetz verankert sind. Aus diesen gemeinsamen Vorgaben ergeben sich im Einzelnen folgende übergreifende Ziele:

- Wertschätzung der Vielfalt und Verschiedenheit in der Bildung (Inklusion),
- Entfaltung und Nutzung der individuellen Chancen und Begabungen (Individuelle Förderung),
- Sensibilisierung für die Wirkungen tradiert männlicher und weiblicher Rollenprägungen und die Entwicklung alternativer Verhaltensweisen zur Förderung der Gleichstellung von Frauen und Männern (Gender Mainstreaming),
- Förderung von Gestaltungskompetenz für nachhaltige Entwicklung unter der gleichberechtigten Berücksichtigung von wirtschaftlichen, sozialen/gesellschaftlichen und ökologischen Aspekten (Nachhaltigkeit) und
- Unterstützung einer umfassenden Teilhabe an der digitalisierten Welt (Lernen im digitalen Wandel).

Das pädagogische Leitziel aller Bildungsgänge des Berufskollegs ist in der Ausbildungs- und Prüfungsordnung Berufskolleg (APO-BK) formuliert: „Das Berufskolleg vermittelt den Schülerinnen und Schülern eine umfassende berufliche, gesellschaftliche und personale Handlungskompetenz und bereitet sie auf ein lebensbegleitendes Lernen vor. Es qualifiziert die Schülerinnen und Schüler, an zunehmend international geprägten Entwicklungen in Wirtschaft und Gesellschaft teilzunehmen und diese aktiv mitzugestalten.“

Um dieses pädagogische Leitziel zu erreichen, muss eine umfassende Handlungskompetenz systematisch entwickelt werden. Die Unterrichtsvorgaben orientieren sich in ihren Anforder-

rungssituationen und kompetenzorientiert formulierten Zielen an der Struktur des Deutschen Qualifikationsrahmens für lebenslanges Lernen (DQR)¹ und nutzen dessen Kompetenzkategorien. Die beiden Kategorien der Fachkompetenz und der personalen Kompetenz werden differenziert in Wissen und Fertigkeiten bzw. Sozialkompetenz und Selbstständigkeit.

Die Lehrkräfte eines Bildungsganges dokumentieren die zur Konkretisierung der Unterrichtsvorgaben entwickelten Lernsituationen bzw. Lehr-/Lernarrangements in einer Didaktischen Jahresplanung, die nach Schuljahren gegliedert ist.

Die so realisierte Orientierung der Bildungsgänge des Berufskollegs am DQR eröffnet die Möglichkeit eines systematischen Kompetenzerwerbs, der Anschlüsse und Anrechnungen im gesamten Bildungssystem, insbesondere in Bildungsgängen des Berufskollegs, der dualen Ausbildung und im Studium erleichtert.

¹ Deutscher Qualifikationsrahmen für lebenslanges Lernen (DQR) – verabschiedet vom Arbeitskreis Deutscher Qualifikationsrahmen (AK DQR) am 22. März 2011 (s. www.deutscherqualifikationsrahmen.de)

Teil 1 Die Fachklassen des dualen Systems der Berufsausbildung

1.1 Ziele, Fachbereiche und Organisationsformen

1.1.1 Ziele

Die Berufsschule und die Ausbildungsbetriebe sind als gleichberechtigte Partner verantwortlich für die Entwicklung berufsbezogener sowie berufsübergreifender Handlungskompetenz im Rahmen der Berufsausbildung im dualen System.

Diese Handlungskompetenz umfasst den Erwerb einer umfassenden Handlungsfähigkeit in beruflichen, aber auch privaten und gesellschaftlichen Situationen. Die Anforderungen der jeweiligen Ausbildungsberufe erfordern eine Kompetenzförderung, die von der selbstständigen fachlichen Aufgabenerfüllung in einem zum Teil offen strukturierten beruflichen Tätigkeitsfeld bis hin zur selbstständigen Planung und Bearbeitung fachlicher Aufgabenstellungen in einem umfassenden, sich verändernden beruflichen Tätigkeitsfeld reichen kann und zur nachhaltigen Mitgestaltung der Arbeitswelt und Gesellschaft befähigt.

Durch die Förderung der Kompetenzen zum lebensbegleitenden Lernen sowie zur Flexibilität, Reflexion und Mobilität sollen die jungen Menschen auf ein erfolgreiches Berufsleben in einer sich wandelnden Wirtschafts- und Arbeitswelt auf nationaler und internationaler Ebene vorbereitet werden.

Mit der Berufsfähigkeit kann auch der Erwerb studienbezogener Kompetenzen verbunden werden.

1.1.2 Fachbereiche und Organisationsformen

Fachklassen des dualen Systems werden in sieben Fachbereichen des Berufskollegs angeboten. Die insgesamt in Deutschland verordneten Ausbildungsberufe¹ sind entweder in Monoberufe (ohne Spezialisierung) oder vielfach in Fachrichtungen, Schwerpunkte, Wahlqualifikationen oder Einsatzgebiete differenziert. Dies wirkt sich zum Teil auf die Bildung der Fachklassen und auch die Organisation des Unterrichts aus. Die Fachklassen werden in der Regel für die einzelnen Ausbildungsberufe als Jahrgangsklassen gebildet.

Der Unterricht in den Fachklassen erfolgt in den Bündelungsfächern des Berufes auf Grundlage des Bildungsplans, der den KMK-Rahmenlehrplan mit den Lernfeldern übernimmt. Die Bildungspläne der weiteren Fächer beschreiben die Ziele in Form von Anforderungssituationen. Gemeinsam fördern die Bildungspläne die umfassende Kompetenzentwicklung im Beruf.

Der Unterricht umfasst 480 bis 560 Jahresstunden.¹ Unter Berücksichtigung der Anforderungen der ausbildenden Betriebe sowie der Leistungsfähigkeit der Schülerinnen und Schüler werden von den Berufskollegs vielfältige Modelle der zeitlichen und inhaltlichen Verteilung des Unterrichts angeboten. In der Regel wird der Unterricht in Teilzeitform an einzelnen Wochentagen, als Blockunterricht an fünf Tagen in der Woche oder in einer Verknüpfung der beiden genannten Formen erteilt. Es besteht z. B. auch die Möglichkeit, den Unterricht auf einen regelmäßig stattfindenden 10-stündigen Unterrichtstag und ergänzende Unterrichtsblöcke zu verteilen, wenn ein integratives Bewegungs- und Ernährungskonzept zur Gesundheitsförderung umgesetzt wird. Unter Beachtung des Gesamtunterrichtsvolumens sind in jedem Schuljahr mindestens 320 Unterrichtsstunden zu erteilen; maximal 160 Unterrichtsstunden können jahrgangsübergreifend verlagert werden.

¹ s. www.berufsbildung.nrw.de

Die Ausbildungsberufe im dualen System der Berufsausbildung werden mit zweijähriger, dreijähriger oder dreieinhalbjähriger Dauer verordnet. Die Ausbildungszeit kann für besonders leistungsstarke bzw. förderbedürftige Auszubildende verkürzt bzw. verlängert werden. Je nach personellen, sachlichen und organisatorischen Voraussetzungen der Schule können eigene Klassen für diese Schülerinnen und Schüler gebildet werden. Jugendliche mit voller Fachhochschulreife oder allgemeiner Hochschulreife können im Rahmen entsprechender Kooperationsvereinbarungen zwischen Hochschulen und Berufskollegs parallel zur Berufsausbildung ein duales Studium beginnen. Für sie kann ein inhaltlich und hinsichtlich Umfang und Organisation abgestimmter Unterricht angeboten werden. Ebenso gibt es die Möglichkeit, parallel zur Berufsausbildung bereits die Fachschule zum Erwerb eines Weiterbildungsabschlusses zu besuchen.

1.2 Zielgruppen und Perspektiven

1.2.1 Voraussetzungen, Abschlüsse, Berechtigungen

Für die einzelnen Ausbildungsberufe sind keine Eingangsvoraussetzungen festgelegt. Gleichwohl erwarten Betriebe branchenbezogen bestimmte schulische Abschlüsse von ihren zukünftigen Auszubildenden. Der gleichzeitige Erwerb der Fachhochschulreife in den Bildungsgängen der Fachklassen des dualen Systems setzt den mittleren Schulabschluss oder die Berechtigung zum Besuch der gymnasialen Oberstufe voraus.

Die duale Berufsausbildung endet mit einer Berufsabschlussprüfung vor der zuständigen Stelle (Kammer). Unabhängig von dem Berufsabschluss (§ 37 ff. BBiG, § 31 ff. HwO) wird in der Berufsschule der Berufsschulabschluss zuerkannt, wenn die Leistungen am Ende des Bildungsganges den Anforderungen entsprechen.

Mit dem Berufsschulabschluss wird der Hauptschulabschluss nach Klasse 10, bei entsprechendem Notendurchschnitt und dem Nachweis der notwendigen Englischkenntnisse der mittlere Schulabschluss¹ zuerkannt. Es kann auch die Berechtigung zum Besuch der gymnasialen Oberstufe erworben werden. Den Schülerinnen und Schülern wird die Fachhochschulreife zuerkannt, wenn sie das erweiterte Unterrichtsangebot nach Anlage A 1.4 der APO-BK wahrgenommen, den Berufsschulabschluss erworben und die Berufsabschlussprüfung sowie die Abschlussprüfung zur Erlangung der Fachhochschulreife bestanden haben. Schülerinnen und Schüler mit einem Ausbildungsverhältnis gem. § 66 BBiG oder § 42m HwO erhalten bei erfolgreichem Besuch des Bildungsganges den Hauptschulabschluss.

Stützunterricht zur Sicherung des Ausbildungsziels, der Erwerb von Zusatzqualifikationen oder erweiterten Zusatzqualifikationen sowie der Erwerb der Fachhochschulreife^{2 3} sind entsprechend dem Angebot des einzelnen Berufskollegs im Rahmen des Differenzierungsbereiches in den Stundentafeln der einzelnen Ausbildungsberufe möglich.

1.2.2 Anschlüsse und Anrechnungen

Mit dem Berufsschulabschluss, dem Abschluss einer einschlägigen Berufsausbildung und einer mindestens einjährigen Berufserfahrung können Absolventinnen und Absolventen der Berufsschule einen Bildungsgang der Fachschule besuchen. Dort kann ein Weiterbildungsabschluss erworben werden. Der Besuch des Fachschulbildungsganges kann bereits parallel zur Berufsausbildung beginnen. Dazu ist ebenfalls ein abgestimmtes Unterrichtsangebot erforderlich.

¹ s. www.berufsbildung.nrw.de

² s. Handreichung „Berufsabschluss und Fachhochschulreife in Fachklassen des dualen Systems“

³ s. Vereinbarung über den Erwerb der Fachhochschulreife in beruflichen Bildungsgängen, Beschluss der Kultusministerkonferenz der Länder in der jeweils geltenden Fassung

Darüber hinaus besteht im Rahmen von Zusatzqualifikationen und erweiterten Zusatzqualifikationen ein breites Spektrum an Qualifizierungsmöglichkeiten auch mit Blick auf Fort- und Weiterbildungsabschlüsse.

Sofern Schülerinnen und Schüler mit mittlerem Schulabschluss die Fachhochschulreife nicht bereits parallel zum Berufsschulbesuch in der Fachklasse erworben haben, können diese noch während oder nach der Berufsausbildung die Fachoberschule Klasse 12 B besuchen und dort die Fachhochschulreife erwerben.

Mit der Fachhochschulreife sind die Schülerinnen und Schüler berechtigt, ein Studium an einer Fachhochschule aufzunehmen.

Weiterhin sind sie dazu berechtigt, die allgemeine Hochschulreife in einem weiteren Jahr in der Fachoberschule Klasse 13 zu erwerben. Die allgemeine Hochschulreife berechtigt zur Aufnahme eines Studiums an einer Universität.

Die erworbenen Abschlüsse und Qualifikationen sind entsprechend dem DQR eingeordnet und können auf Studiengänge angerechnet werden.

1.3 Didaktisch-methodische Leitlinien

Das Lernen in den Fachklassen des dualen Systems zielt auf die Entwicklung einer umfassenden Handlungskompetenz, die sich in der Fähigkeit und Bereitschaft der Schülerinnen und Schüler erweist, die erworbenen Fachkenntnisse und Fertigkeiten sowie persönlichen, sozialen und methodischen Fähigkeiten direkt im betrieblichen Alltag in konkreten Handlungssituationen einzusetzen. Der handlungsorientierte Unterricht stellt systematisch die berufliche Handlungsfähigkeit in den Vordergrund der Unterrichtsplanung und Unterrichtsgestaltung.

Kernaufgabe bei der Gestaltung des Unterrichts ist die Entwicklung, Realisation und Evaluation von Lernsituationen. Das sind didaktisch aufbereitete thematische Einheiten, die sich zur Umsetzung von Lernfeldern und Fächern aus beruflich, gesellschaftlich oder persönlich bedeutsamen Problemstellungen erschließen. Lernsituationen schließen Erarbeitungs-, Anwendungs-, Übungs- und Vertiefungsphasen sowie Lernerfolgsüberprüfung ein und haben ein konkretes Lernergebnis bzw. Handlungsprodukt.

Es gibt Lernsituationen, die

- ausschließlich zur Umsetzung eines Lernfeldes entwickelt werden
- neben den Zielen und Inhalten eines Lernfeldes die Ziele und Inhalte eines oder mehrerer weiterer Fächer integrieren
- ausschließlich zur Umsetzung eines einzelnen Faches generiert werden
- neben den Zielen und Inhalten eines Faches solche eines Lernfeldes oder weiterer Fächer integrieren.

Lernsituationen ermöglichen im Rahmen einer vollständigen Handlung eine zielgerichtete, individuelle Kompetenzentwicklung. Dies bedeutet, sowohl die Vorgaben im berufsbezogenen und berufsübergreifenden Lernbereich - soweit sinnvoll - miteinander verknüpft umzusetzen, als auch dabei eine möglichst konkrete Ausrichtung auf den jeweiligen Ausbildungsberuf zu realisieren. Bei der Gestaltung von Lernsituationen über den Bildungsverlauf hinweg ist eine zunehmende Komplexität der Aufgaben- und Problemstellungen zu realisieren, um eine planvolle Kompetenzentwicklung zu ermöglichen. Die individuelle Lernausgangslage von Schülerinnen und Schülern in der Fachklasse des dualen Systems kann stark variieren. Bei der unterrichtlichen Umsetzung von Lernfeldern, Anforderungssituationen und Zielen sind Tiefe der Bearbeitung, Niveau der fachlichen und personellen Kompetenzförderung vor diesem Hintergrund im Rahmen der Bildungsgangarbeit so zu berücksichtigen, dass für alle Schülerinnen und Schüler eine Kompetenzentwicklung ermöglicht wird.

1.3.1 Wissenschaftspropädeutik

Für ein erfolgreiches lebenslanges Lernen im Beruf, aber auch über den Berufsbereich hinaus und im Studium werden die Schülerinnen und Schüler in der Berufsschule auch in die Lage versetzt, beruflich kontextuierte Aufgaben und Situationen mit Hilfe wissenschaftlicher Verfahren und Erkenntnisse zu bewältigen, die Reflexion voraussetzen. Dabei ist es, in Abgrenzung und notwendiger Ergänzung der betrieblichen Ausbildung, unverzichtbare Aufgabe der Berufsschule, die Arbeits- und Geschäftsprozesse im Rahmen der Handlungssystematik auch in den Erklärungszusammenhang zugehöriger Fachwissenschaften zu stellen und gesellschaftliche Entwicklungen zu reflektieren.

Die Vermittlung von berufsbezogenem Wissen, systemorientiertes vernetztes Denken und Handeln in komplexen und exemplarischen Situationen werden im Rahmen des Lernfeldkonzeptes in einem handlungsorientierten Unterricht in besonderem Maße gefördert.

Durch geeignete Lernsituationen entwickeln die Schülerinnen und Schüler die Fähigkeit, eigene Vorgehensweisen kritisch zu hinterfragen und Alternativen aufzuzeigen. Sie arbeiten selbstständig, formulieren und analysieren eigenständig Problemstellungen, erfassen Komplexität und wählen gezielt Methoden und Verfahren zur Informationsbeschaffung, Planung, Durchführung und Reflexion.

1.3.2 Berufliche Bildung

Die Berufsausbildung im dualen System ist zielgerichtet auf den Erwerb einer umfassenden beruflichen Handlungsfähigkeit. Am Ende des Bildungsganges sollen die Schülerinnen und Schüler sich in ihrem Ausbildungsberuf sachgerecht durchdacht sowie individuell und sozial verantwortlich verhalten und dementsprechend handeln können. Wichtige Grundlage für die Tätigkeit als Fachkraft ist das aufeinander abgestimmte Lernen an mindestens zwei Lernorten, welches berufsrelevantes Wissen und Können sowie ein reflektiertes Verständnis von Handeln in beruflichen Zusammenhängen sicherstellt.

1.3.3 Didaktische Jahresplanung

Die Erarbeitung, Umsetzung, Reflexion und kontinuierliche Weiterentwicklung der Didaktischen Jahresplanung ist die zentrale Aufgabe einer dynamischen Bildungsgangarbeit. Unter Verantwortung der Bildungsgangleitung sollen alle im Bildungsgang tätigen Lehrkräfte in den Prozess eingebunden werden.

Die Didaktische Jahresplanung stellt das Ergebnis aller inhaltlichen, zeitlichen, methodischen und organisatorischen Überlegungen zu Lernsituationen für den Bildungsgang dar. Sie sollte - soweit möglich - gemeinsam mit dem dualen Partner entwickelt werden.¹ Zumindest ist es erforderlich, den dualen Partnern die geplante Kompetenzförderung ihrer Auszubildenden in der Berufsschule transparent zu machen. Sie bietet allen Beteiligten und Interessierten verlässliche, übersichtliche Information über die Bildungsgangarbeit und ist Grundlage zur Qualitätsentwicklung und -sicherung.

Die Veröffentlichung „Didaktische Jahresplanung. Pragmatische Handreichung für die Fachklassen des dualen Systems“ gibt konkrete Hinweise zur Entwicklung, Dokumentation, Umsetzung und Evaluation der Didaktischen Jahresplanung.²

¹ s. www.berufsbildung.nrw.de

² s. ebenda

Teil 2 Bildungsgänge der Fachklassen des dualen Systems der Berufsausbildung Anlage A APO-BK im Fachbereich Wirtschaft und Verwaltung

2.1 Fachbereichsspezifische Ziele

Der Fachbereich Wirtschaft und Verwaltung umfasst eine Vielzahl unterschiedlicher Ausbildungsberufe.

Der Unterricht im Fachbereich Wirtschaft und Verwaltung versetzt die Absolventinnen und Absolventen in die Lage, fachbereichsspezifische Projekte zu analysieren, zu planen, durchzuführen und zu reflektieren. Wirtschaften im engeren Sinne umfasst, planmäßig und effizient über Ressourcen zu entscheiden und entsprechend zu handeln.

Mit der Ausrichtung an berufsrelevanten Aufgaben, bei denen formale und inhaltliche Aspekte wirtschaftlicher und verwaltungstechnischer Tätigkeit ineinandergreifen, werden berufliche Kompetenzen vermittelt, die besonders das Handeln in den Bereichen Beschaffung, Leistungserstellung, Absatz, Entsorgung, Finanzierung von Gütern und Dienstleistungen sowie das Controlling umfassen.

Die weitreichenden strukturellen Veränderungen, die zunehmenden internationalen Verflechtungen und ökologischen Problemlagen führen zu immer komplexeren ökonomischen Entscheidungsprozessen, teilweise mit unmittelbaren Auswirkungen auf die beruflichen und privaten Lebensperspektiven der Schülerinnen und Schüler. Dies spiegelt sich auch in der kontinuierlichen Förderung projektbezogener Kooperationsformen, international ausgerichteter Handlungs- und Denkstrukturen, des Umgangs mit digitalen Systemen sowie in der sukzessiven Berücksichtigung von Aspekten des Datenschutzes und der Datensicherheit wider.

2.2 Die Bildungsgänge im Fachbereich

In den Bildungsgängen der Fachklassen des dualen Systems der Berufsausbildung Anlage A APO-BK werden Auszubildende in staatlich anerkannten Ausbildungsberufen unterrichtet. Es gibt branchenspezifische wie auch branchenübergreifende Ausbildungsberufe. Sie werden im Fachbereich Wirtschaft und Verwaltung mit zweijähriger oder dreijähriger Dauer verordnet.

Die Unterrichtsfächer der Fachklassen des dualen Systems der Berufsausbildung Anlage A APO-BK sind drei Lernbereichen zugeordnet: dem berufsbezogenen Lernbereich, dem berufsübergreifenden Lernbereich und dem Differenzierungsbereich.

Der berufsbezogene Lernbereich umfasst die Bündelungsfächer, die in der Regel über den gesamten Ausbildungsverlauf hinweg unterrichtet werden und jeweils mehrere Lernfelder zusammenfassen. Das Fach Fremdsprachliche Kommunikation ist ebenfalls dem berufsbezogenen Lernbereich zugeordnet.

Kompetenzen in Fremdsprachen und interkultureller Kommunikation zur Bewältigung beruflicher und privater Situationen sind unerlässlich. Fremdsprachliche Ziele sind in der Regel mit einem im KMK-Rahmenlehrplan¹ festgelegten Stundenanteil in die Lernfelder integriert. Darüber hinaus werden in Abhängigkeit von dem jeweiligen Ausbildungsberuf 40 – 80 Unterrichtsstunden im Fach Fremdsprachliche Kommunikation erteilt. Mathematik und Datenverarbeitung sind in die Lernfelder integriert.

Im Mittelpunkt stehen einerseits die jeweils für den einzelnen Beruf spezifischen Anforderungen und Fragestellungen, andererseits werden betriebswirtschaftliche Abläufe sowie das

¹ vgl. Teil 3: KMK-Rahmenlehrplan, dort Teil IV

zielorientierte, planvolle, rationale und ethisch verantwortungsvolle Handeln von Menschen in Unternehmen aufgegriffen. Der Unterricht bildet zielorientierte Handlungen ab, die zur Erklärung ökonomischer Prozesse und Entscheidungen führen. Mit volkswirtschaftlichen Fragestellungen wird erörtert, wie menschliches Handeln ökonomisch begründet werden kann und welche Wechselwirkungen sich mit sozioökonomischen Rahmenbedingungen ergeben. Informationsverarbeitende Systeme unterstützen dabei Arbeitsabläufe und erleichtern Prognosen zur Entscheidungsfindung. Bei der unterrichtlichen Umsetzung der Lernfelder in Lernsituationen wird von betrieblichen bzw. beruflichen Problemstellungen ausgegangen, die handlungsorientiert unter Berücksichtigung zeitgemäßer Informationstechnik bearbeitet werden müssen.

Im berufsübergreifenden Lernbereich leisten die Fächer Deutsch/Kommunikation, Religionslehre, Politik/Gesellschaftslehre sowie Sport/Gesundheitsförderung ihren spezifischen Beitrag zur Kompetenzentwicklung und Identitätsbildung. Die Schülerinnen und Schüler werden in berufs- und alltagsbezogenen Sprach- und Kommunikationskompetenzen gefördert sowie dafür sensibilisiert, ethische, religiöse und politische Aspekte bei einem verantwortungsvollen Beurteilen und Handeln in Arbeitswelt und Gesellschaft zu berücksichtigen. Zudem wird die Kompetenz gefördert, spezifische, physische und psychische Belastungen in Beruf und Alltag auszugleichen und sich sozial reflektiert zu verhalten. Der Unterricht im Fach Sport/Gesundheitsförderung fördert Kompetenzen im Sinne des salutogenetischen Ansatzes. Der Religionsunterricht hat darüber hinaus eine gesellschafts- und ökonomiekritische Funktion.

Auch der Unterricht in den nicht nach Lernfeldern strukturierten Fächern soll über den Fachbereichsbezug hinaus soweit wie möglich auf den Kompetenzerwerb in dem jeweiligen Beruf ausgerichtet werden. Sofern Lerngruppen mit Schülerinnen und Schülern mehrerer Ausbildungsberufe des Fachbereichs zum Erwerb der Fachhochschulreife gebildet werden, muss der Kompetenzerwerb im jeweiligen Beruf im Rahmen von Binnendifferenzierung realisiert werden.

Der Differenzierungsbereich dient der Ergänzung, Erweiterung und Vertiefung von Kenntnissen, Fähigkeiten und Fertigkeiten entsprechend der individuellen Fähigkeiten und Neigungen der Schülerinnen und Schüler. In Fachklassen des dualen Systems der Berufsausbildung Anlage A APO-BK kommen insbesondere folgende Angebote in Betracht:

- Vermittlung von Kenntnissen, Fähigkeiten und Fertigkeiten zur Sicherung des Ausbildungserfolges durch Stützunterricht oder erweiterten Stützunterricht,
- Vermittlung berufs- und arbeitsmarktrelevanter Zusatzqualifikationen oder erweiterter Zusatzqualifikationen,
- Vermittlung der Fachhochschulreife.

Zur Vermittlung der Fachhochschulreife wird auf die „Handreichung zum Erwerb der Fachhochschulreife in den Fachklassen des dualen Systems (Doppelqualifikation)“¹ verwiesen, die auch Hinweise gibt, wie und in welchem Umfang der Unterricht in Fremdsprachlicher Kommunikation und in weiteren Fächern im berufsbezogenen Lernbereich und der Unterricht in Deutsch/Kommunikation im berufsübergreifenden Lernbereich mit den Angeboten im Differenzierungsbereich verknüpft und auf diese angerechnet werden können.

¹ s. www.berufsbildung.nrw.de

2.3 Fachbereichsspezifische Kompetenzerwartungen

Der Kompetenzerwerb im Bildungsgang dient der Befähigung zur selbstständigen Planung und Bearbeitung wirtschaftlich-verwaltender Aufgabenstellungen in einer sich verändernden sozioökonomischen Umwelt.

Weitreichende strukturelle Veränderungen wie der technisch-produktive Wandel in zunehmend globalisierten Märkten und die Beachtung ökologischer und sozialer Aspekte des kaufmännischen Handelns führen zu komplexer werdenden ökonomischen Entscheidungsprozessen. Eine sich dynamisch weiterentwickelnde und verändernde Organisation fordert die Bereitschaft und Fähigkeit zu lebenslangem Lernen sowie Flexibilität und Anpassungsfähigkeit.

Das bedeutet, dass die Schülerinnen und Schüler am Ende einer Berufsausbildung im kaufmännischen und/oder verwaltenden Bereich in der Lage sein müssen, betriebs- und volkswirtschaftliche Problemlagen anwendungsbezogen zu analysieren, zu bearbeiten, zu lösen und zu reflektieren. Kaufmännische Kompetenzen basieren auf der Fähigkeit, betriebliche Prozesse zu verstehen und auf der Grundlage von Unternehmensdaten in realitätsnahen, beruflichen Situationen Entscheidungen zu treffen.

Durch die Verknüpfung von ökonomischen, ökologischen, rechtlichen, sozialen, technischen und ethischen Dimensionen werden Anforderungen an die multiperspektivische Betrachtung und das vernetzte Denken gestellt.

Die Schülerinnen und Schüler arbeiten ergebnisorientiert, eigenständig und/oder im Team. Dazu stimmen sie den Arbeitsprozess inhaltlich und organisatorisch ab. Innerhalb einer Teamarbeit stellen sie ihre Kompetenzen zielführend und unterstützend in den Dienst des Teams und nehmen Anregungen und Kritik anderer Teammitglieder auf. Die Schülerinnen und Schüler erwerben die Kompetenz, sich selbst Ziele in Lern- oder Arbeitszusammenhängen zu setzen und diese konsequent eigenständig und/oder im Team zu verfolgen.

Kompetenzerwartungen im Fachbereich Wirtschaft und Verwaltung sind:

- Analyse und Reflexion ökonomischer Sachverhalte, Zusammenhänge und Probleme sowie entsprechender Lösungen
- Orientierung im gesellschaftlichen und betrieblichen Umfeld mit Hilfe ökonomischer Denkmuster
- verantwortliches Entscheiden und Handeln aus unterschiedlichen Perspektiven

Die Schülerinnen und Schüler erwerben Kenntnisse, Fähigkeiten und Fertigkeiten zur Bewältigung zusammenhängender Prozesse in zeitgemäßen analogen und digitalen Systemen.

2.4 Fachbereichsspezifische Handlungsfelder und Arbeits- und Geschäftsprozesse

Die Handlungsfelder beschreiben zusammengehörige Arbeits- und Geschäftsprozesse im Fachbereich Wirtschaft und Verwaltung. Sie sind mehrdimensional indem berufliche, gesellschaftliche und individuelle Problemstellungen miteinander verknüpft und Perspektivwechsel zugelassen werden und der Praxisteil der dualen Berufsausbildung exemplarisch abgebildet wird.

Im Verlauf der Berufsausbildung werden die Handlungsfelder und Arbeits- und Geschäftsprozesse je nach Ausbildungsberuf in Anzahl, Umfang und Tiefe in unterschiedlicher Weise durchdrungen.

Die für die Fachklassen des dualen Systems im Fachbereich Wirtschaft und Verwaltung relevanten Handlungsfelder sowie Arbeits- und Geschäftsprozesse sind der nachfolgenden Tabelle zu entnehmen.

Handlungsfeld 1: Unternehmensstrategien und Management Arbeits- und Geschäftsprozesse (AGP)
Unternehmensgründung
Unternehmensführung
Controlling
Planung, Organisation, Steuerung und Kontrolle von Prozessen
Planung, Organisation und Kontrolle von Strukturen
Planung, Organisation und Kontrolle von Informations- und Kommunikationsbeziehungen
Handlungsfeld 2: Beschaffung AGP
Beschaffungsmarktforschung
Beschaffungsplanung
Beschaffungsabwicklung und Logistik
Bestandsplanung, -führung und -kontrolle
Beschaffungscontrolling
Handlungsfeld 3: Leistungserstellung AGP
Leistungsprogrammplanung
Leistungsentwicklung
Leistungserbringung und innerbetriebliche Logistik
Leistungserstellungscontrolling
Handlungsfeld 4: Absatz AGP
Absatzmarktforschung
Analyse, Einsatz und Kombination absatzpolitischer Instrumente
Kundenauftragsabwicklung und Logistik
Absatzcontrolling
Handlungsfeld 5: Personal AGP
Personalbedarfsplanung und -beschaffung
Personaleinsatz und -entlohnung
Personalausbildung und -entwicklung
Personalführung, -beurteilung und -erhaltung
Personalfreisetzung
Personalcontrolling

Handlungsfeld 6: Investition und Finanzierung AGP
Finanzmarktforschung
Investitions- und Finanzplanung
Investitions- und Finanzierungsentscheidung und -durchführung
Investitions- und Finanzcontrolling
Handlungsfeld 7: Wertströme AGP
Wertschöpfung
Erfassung und Dokumentation von Wertströmen
Aufbereitung und Auswertung von Wertströmen
Planung von Wertströmen

2.5 Didaktisch-methodische Leitlinien

Um berufliche Handlungskompetenz zu entwickeln, bedarf es der Lösung zunehmend komplexer werdender Aufgabenstellungen in einem spiralcurricular angelegten Unterricht. Die Orientierung an realitätsnahen betrieblichen bzw. beruflichen Arbeitsaufgaben als Ausgangspunkt für Lernsituationen verlangt eine konsequente Gestaltung entlang der Phasen des handlungsorientierten Unterrichts. In diesem Rahmen können betriebliche Arbeits- und Geschäftsprozesse gedanklich durchdrungen, simuliert und entsprechend vorhandener Fachraumausstattungen im Unterricht umgesetzt werden. Vor diesem Hintergrund sind die Lernortkooperation und die Abstimmung der Didaktischen Jahresplanung mit den dualen Partnern eine Grundlage der Entwicklung umfassender beruflicher Handlungskompetenz der Schülerinnen und Schüler.

Die zunehmende Globalisierung, die Notwendigkeit Arbeits- und Geschäftsprozesse nachhaltig zu gestalten, die zunehmende Digitalisierung von Berufs- und Lebenswelt sowie die kommunikativen Anforderungen an zukünftige Fach- und Führungskräfte machen gemeinsame Lernsituationen unterschiedlicher Fächern zu Orientierung stiftenden Elementen der Didaktischen Jahresplanungen für Berufe des Fachbereiches Wirtschaft und Verwaltung.

Vor diesem Hintergrund tritt vor allem die Entwicklung der beruflichen Handlungsfähigkeit der Schülerinnen und Schüler in marktorientierten und funktionsübergreifenden Entscheidungsbereichen in den Vordergrund. Die Orientierung an Entscheidungsprozessen sowie eine funktionale Betrachtungsweise derselben wirken sich hierbei strukturierend auf den Unterricht aus. Dabei kann der Einsatz eines Modellunternehmens hilfreich sein. Ausgangspunkt für Lernsituationen können relevante Problemstellungen aus typischen Ausbildungsbetrieben des Ausbildungsberufs sein. Dies gilt sowohl für fachbezogene als auch für fächerübergreifende Lernsituationen.

Die Entwicklung umfassender Handlungskompetenz wird durch die Planung und Umsetzung beruflicher Aufgaben gewährleistet. Aus dieser Vorgehensweise ergeben sich offene und selbstgesteuerte Lernstrukturen, die zusätzlich die Bildung von Sozialkompetenz, Flexibilität und Anpassungsfähigkeit unterstützen. Teil des Kompetenzerwerbs ist die Anwendung von Techniken zur Qualitätssicherung, die den gesamten Prozess begleitet.

Teil 3 Die Fachklasse des dualen Systems der Berufsausbildung: Servicekauffrau im Luftverkehr/Servicekaufmann im Luftverkehr

Grundlagen für die Ausbildung in diesem Ausbildungsberuf sind

- die geltende Verordnung über die Berufsausbildung vom 29. März 2017, veröffentlicht im Bundesgesetzblatt (BGBl. I Nr. 16, S. 660 ff.)^{1 2} und
- der Rahmenlehrplan der Ständigen Konferenz der Kultusminister und -senatoren der Länder (KMK-Rahmenlehrplan) für den jeweiligen Ausbildungsberuf.³

Die Verordnung über die Berufsausbildung gemäß §§ 4 und 5 BBiG bzw. 25 und 26 HWO beschreibt die Berufsausbildungsanforderungen. Sie ist vom zuständigen Fachministerium des Bundes im Einvernehmen mit dem Bundesministerium für Bildung und Forschung erlassen. Der mit der Verordnung über die Berufsausbildung abgestimmte KMK-Rahmenlehrplan ist nach Lernfeldern strukturiert. Er basiert auf den Anforderungen des Berufes⁴ sowie dem Bildungsauftrag der Berufsschule und zielt auf die Entwicklung umfassender Handlungskompetenz.

Der vorliegende Bildungsplan ist durch Erlass des Ministeriums für Schule und Weiterbildung (MSW) in Kraft gesetzt worden. Er übernimmt den KMK-Rahmenlehrplan mit den Lernfeldern, ihren jeweiligen Kernkompetenzformulierungen und Hinweisen zur Gestaltung ganzheitlicher Lernsituationen als Mindestanforderungen. Er enthält darüber hinaus Vorgaben für den Unterricht und die Zusammenarbeit der Lernbereiche gemäß der Verordnung über die Ausbildung und Prüfung in den Bildungsgängen des Berufskollegs (Ausbildungs- und Prüfungsordnung Berufskolleg – APO-BK) vom 1. August 2015 in der jeweils gültigen Fassung.

Für den gleichzeitigen Erwerb der Fachhochschulreife neben der beruflichen Qualifikation des Ausbildungsberufs müssen die Standards der Kultusministerkonferenz in den Fächern Deutsch/Kommunikation, Englisch und in den Fächern des naturwissenschaftlich-technischen Bereichs⁵ erfüllt sein.

¹ Hrsg.: Bundesanzeiger Verlag GmbH, Köln

² s. www.berufsbildung.nrw.de

³ s. Kapitel 3.1.1 des Bildungsplans

⁴ s. „Berufsbezogene Vorbemerkungen“ (Kapitel IV des KMK-Rahmenlehrplans) und „Berufsbild“ (Bundesinstitut für Berufsbildung [www.bibb.de])

⁵ s. Vereinbarung über den Erwerb der Fachhochschulreife in beruflichen Bildungsgängen, Beschluss der Kultusministerkonferenz der Länder in der jeweils geltenden Fassung.

3.1 Beschreibung des Bildungsganges

3.1.1 KMK-Rahmenlehrplan

RAHMENLEHRPLAN

für den Ausbildungsberuf

Servicekauffrau im Luftverkehr und Servicekaufmann im Luftverkehr^{1 2}

(Beschluss der Kultusministerkonferenz vom 25.11.2016)

¹ Hrsg.: Sekretariat der Ständigen Konferenz der Kultusminister der Länder in der Bundesrepublik Deutschland, Bonn

² s. www.berufsbildung.nrw.de

Teil I Vorbemerkungen

Dieser Rahmenlehrplan für den berufsbezogenen Unterricht der Berufsschule ist durch die Ständige Konferenz der Kultusminister der Länder beschlossen worden und mit der entsprechenden Ausbildungsordnung des Bundes (erlassen vom Bundesministerium für Wirtschaft und Energie oder dem sonst zuständigen Fachministerium im Einvernehmen mit dem Bundesministerium für Bildung und Forschung) abgestimmt.

Der Rahmenlehrplan baut grundsätzlich auf dem Niveau des Hauptschulabschlusses bzw. vergleichbarer Abschlüsse auf. Er enthält keine methodischen Festlegungen für den Unterricht. Der Rahmenlehrplan beschreibt berufsbezogene Mindestanforderungen im Hinblick auf die zu erwerbenden Abschlüsse.

Die Ausbildungsordnung des Bundes und der Rahmenlehrplan der Kultusministerkonferenz sowie die Lehrpläne der Länder für den berufsübergreifenden Lernbereich regeln die Ziele und Inhalte der Berufsausbildung. Auf diesen Grundlagen erwerben die Schülerinnen und Schüler den Abschluss in einem anerkannten Ausbildungsberuf sowie den Abschluss der Berufsschule.

Die Länder übernehmen den Rahmenlehrplan unmittelbar oder setzen ihn in eigene Lehrpläne um. Im zweiten Fall achten sie darauf, dass die Vorgaben des Rahmenlehrplanes zur fachlichen und zeitlichen Abstimmung mit der jeweiligen Ausbildungsordnung erhalten bleiben.

Teil II Bildungsauftrag der Berufsschule

Die Berufsschule und die Ausbildungsbetriebe erfüllen in der dualen Berufsausbildung einen gemeinsamen Bildungsauftrag.

Die Berufsschule ist dabei ein eigenständiger Lernort, der auf der Grundlage der Rahmenvereinbarung über die Berufsschule (Beschluss der Kultusministerkonferenz vom 12.03.2015) agiert. Sie arbeitet als gleichberechtigter Partner mit den anderen an der Berufsausbildung Beteiligten zusammen und hat die Aufgabe, den Schülerinnen und Schülern berufsbezogene und berufsübergreifende Handlungskompetenz zu vermitteln. Damit werden die Schüler und Schülerinnen zur Erfüllung der spezifischen Aufgaben im Beruf sowie zur Mitgestaltung der Arbeitswelt und der Gesellschaft in sozialer, ökonomischer und ökologischer Verantwortung, insbesondere vor dem Hintergrund sich wandelnder Anforderungen, befähigt. Das schließt die Förderung der Kompetenzen der jungen Menschen

- zur persönlichen und strukturellen Reflexion,
- zum lebensbegleitenden Lernen,
- zur beruflichen sowie individuellen Flexibilität und Mobilität im Hinblick auf das Zusammenwachsen Europas

ein.

Der Unterricht der Berufsschule basiert auf den für jeden staatlich anerkannten Ausbildungsberuf bundeseinheitlich erlassenen Ordnungsmitteln. Darüber hinaus gelten die für die Berufsschule erlassenen Regelungen und Schulgesetze der Länder.

Um ihren Bildungsauftrag zu erfüllen, muss die Berufsschule ein differenziertes Bildungsangebot gewährleisten, das

- in didaktischen Planungen für das Schuljahr mit der betrieblichen Ausbildung abgestimmte handlungsorientierte Lernarrangements entwickelt,
- einen inklusiven Unterricht mit entsprechender individueller Förderung vor dem Hintergrund unterschiedlicher Erfahrungen, Fähigkeiten und Begabungen aller Schüler und Schülerinnen ermöglicht,
- für Gesunderhaltung sowie spezifische Unfallgefahren in Beruf, für Privatleben und Gesellschaft sensibilisiert,
- Perspektiven unterschiedlicher Formen von Beschäftigung einschließlich unternehmerischer Selbstständigkeit aufzeigt, um eine selbstverantwortliche Berufs- und Lebensplanung zu unterstützen,
- an den relevanten wissenschaftlichen Erkenntnissen und Ergebnissen im Hinblick auf Kompetenzentwicklung und Kompetenzfeststellung ausgerichtet ist.

Zentrales Ziel von Berufsschule ist es, die Entwicklung umfassender Handlungskompetenz zu fördern. Handlungskompetenz wird verstanden als die Bereitschaft und Befähigung des Einzelnen, sich in beruflichen, gesellschaftlichen und privaten Situationen sachgerecht durchdacht sowie individuell und sozial verantwortlich zu verhalten.

Handlungskompetenz entfaltet sich in den Dimensionen von Fachkompetenz, Selbstkompetenz und Sozialkompetenz.

Fachkompetenz

Bereitschaft und Fähigkeit, auf der Grundlage fachlichen Wissens und Könnens Aufgaben und Probleme zielorientiert, sachgerecht, methodengeleitet und selbstständig zu lösen und das Ergebnis zu beurteilen.

Selbstkompetenz¹

Bereitschaft und Fähigkeit, als individuelle Persönlichkeit die Entwicklungschancen, Anforderungen und Einschränkungen in Familie, Beruf und öffentlichem Leben zu klären, zu durchdenken und zu beurteilen, eigene Begabungen zu entfalten sowie Lebenspläne zu fassen und fortzuentwickeln. Sie umfasst Eigenschaften wie Selbstständigkeit, Kritikfähigkeit, Selbstvertrauen, Zuverlässigkeit, Verantwortungs- und Pflichtbewusstsein. Zu ihr gehören insbesondere auch die Entwicklung durchdachter Wertvorstellungen und die selbstbestimmte Bindung an Werte.

Sozialkompetenz

Bereitschaft und Fähigkeit, soziale Beziehungen zu leben und zu gestalten, Zuwendungen und Spannungen zu erfassen und zu verstehen sowie sich mit anderen rational und verantwortungsbewusst auseinanderzusetzen und zu verständigen. Hierzu gehört insbesondere auch die Entwicklung sozialer Verantwortung und Solidarität.

Methodenkompetenz, kommunikative Kompetenz und Lernkompetenz sind immanenter Bestandteil von Fachkompetenz, Selbstkompetenz und Sozialkompetenz.

Methodenkompetenz

Bereitschaft und Fähigkeit zu zielgerichtetem, planmäßigem Vorgehen bei der Bearbeitung von Aufgaben und Problemen (zum Beispiel bei der Planung der Arbeitsschritte).

Kommunikative Kompetenz

Bereitschaft und Fähigkeit, kommunikative Situationen zu verstehen und zu gestalten. Hierzu gehört es, eigene Absichten und Bedürfnisse sowie die der Partner wahrzunehmen, zu verstehen und darzustellen.

Lernkompetenz

Bereitschaft und Fähigkeit, Informationen über Sachverhalte und Zusammenhänge selbstständig und gemeinsam mit anderen zu verstehen, auszuwerten und in gedankliche Strukturen einzuordnen. Zur Lernkompetenz gehört insbesondere auch die Fähigkeit und Bereitschaft, im Beruf und über den Berufsbereich hinaus Lerntechniken und Lernstrategien zu entwickeln und diese für lebenslanges Lernen zu nutzen.

¹ Der Begriff „Selbstkompetenz“ ersetzt den bisher verwendeten Begriff „Humankompetenz“. Er berücksichtigt stärker den spezifischen Bildungsauftrag der Berufsschule und greift die Systematisierung des DQR auf.

Teil III Didaktische Grundsätze

Um dem Bildungsauftrag der Berufsschule zu entsprechen werden die jungen Menschen zu selbstständigem Planen, Durchführen und Beurteilen von Arbeitsaufgaben im Rahmen ihrer Berufstätigkeit befähigt.

Lernen in der Berufsschule zielt auf die Entwicklung einer umfassenden Handlungskompetenz. Mit der didaktisch begründeten praktischen Umsetzung - zumindest aber der gedanklichen Durchdringung - aller Phasen einer beruflichen Handlung in Lernsituationen wird dabei Lernen in und aus der Arbeit vollzogen.

Handlungsorientierter Unterricht im Rahmen der Lernfeldkonzeption orientiert sich prioritär an handlungssystematischen Strukturen und stellt gegenüber vorrangig fachsystematischem Unterricht eine veränderte Perspektive dar. Nach lerntheoretischen und didaktischen Erkenntnissen sind bei der Planung und Umsetzung handlungsorientierten Unterrichts in Lernsituationen folgende Orientierungspunkte zu berücksichtigen:

- Didaktische Bezugspunkte sind Situationen, die für die Berufsausübung bedeutsam sind.
- Lernen vollzieht sich in vollständigen Handlungen, möglichst selbst ausgeführt oder zumindest gedanklich nachvollzogen.
- Handlungen fördern das ganzheitliche Erfassen der beruflichen Wirklichkeit, zum Beispiel technische, sicherheitstechnische, ökonomische, rechtliche, ökologische, soziale Aspekte.
- Handlungen greifen die Erfahrungen der Lernenden auf und reflektieren sie in Bezug auf ihre gesellschaftlichen Auswirkungen.
- Handlungen berücksichtigen auch soziale Prozesse, zum Beispiel die Interessenerklärung oder die Konfliktbewältigung, sowie unterschiedliche Perspektiven der Berufs- und Lebensplanung.

Teil IV Berufsbezogene Vorbemerkungen

Der vorliegende Rahmenlehrplan für die Berufsausbildung zum Servicekaufmann im Luftverkehr und zur Servicekauffrau im Luftverkehr ist mit der Verordnung über die Berufsausbildung zum Servicekaufmann im Luftverkehr und zur Servicekauffrau im Luftverkehr vom 29. März 2017 (BGBl. I Nr. 16, S. 660 ff.) abgestimmt.

Der Rahmenlehrplan für den Ausbildungsberuf Servicekaufmann/Servicekauffrau im Luftverkehr (Beschluss der Kultusministerkonferenz vom 30.01.1998) wird durch den vorliegenden Rahmenlehrplan aufgehoben.

In Ergänzung des Berufsbildes (Bundesinstitut für Berufsbildung unter <http://www.bibb.de>) sind folgende Aspekte im Rahmen des Berufsschulunterrichtes bedeutsam:

Servicekaufleute im Luftverkehr nehmen überwiegend operative Tätigkeiten mit direktem Kundenkontakt wahr. Dabei werden sie funktionsübergreifend eingesetzt. Sie beraten und betreuen Fluggäste am Flughafen in unterschiedlichen Bereichen und fertigen Flugzeuge auf dem Vorfeld ab. Zudem unterstützen sie Prozesse der kaufmännischen Steuerung und Kontrolle sowie personalwirtschaftliche Prozesse und setzen Marketingmaßnahmen um.

Charakteristisch für Servicekaufleute im Luftverkehr sind eine ausgeprägte Service- und Kundenorientierung, Eigeninitiative, Team-, Kommunikations- und Kritikfähigkeit, eigenverantwortliche Organisation von Arbeitsabläufen, interkulturelle Kompetenzen, Beherrschung der englischen Fachsprache sowie Verantwortungsbewusstsein für Gesellschaft und Umwelt.

Die gemeinsame Beschulung der Servicekaufleute im Luftverkehr mit den Luftverkehrskaufleuten ist im 1. Ausbildungsjahr durchgängig möglich. Im 2. und 3. Ausbildungsjahr werden die Lernfelder zeitlich und inhaltlich differenziert.

Die Lernfelder des Rahmenlehrplans beziehen sich auf berufliche Aufgabenstellungen aus den in der unten aufgeführten Tabelle genannten Handlungsfeldern. Sie spiegeln eine vollständige Handlung wider und sind aufbauend strukturiert, um sich in den Ausbildungsjahren spiralcurricular nach dem Grad an Komplexität, Selbstständigkeit und Verantwortung zu entwickeln. Die Kompetenzen beschreiben den Zustand am Ende des Lernprozesses und stellen den Mindestumfang dar. Inhalte sind in Kursivschrift nur dann aufgeführt, wenn sie die in den Zielformulierungen beschriebenen Kompetenzen konkretisieren oder einschränken.

Aufgrund ihrer Prüfungsrelevanz sind die Lernfelder 1 bis 4 des Rahmenlehrplans vor der Zwischenprüfung zu unterrichten.

Die Bestimmungen zum Umweltschutz, zur Sicherheit, zum Arbeits- und Gesundheitsschutz, zum Qualitätsmanagement, zur Kundenkommunikation sowie der Nutzung von Informations- und Kommunikationssystemen sind in den Lernfeldern integrativ zu vermitteln.

Die gesetzlichen Bestimmungen kommen in der geltenden Fassung zur Anwendung, neue Regelungen werden berücksichtigt.

Ausbildungsjahr Handlungsfelder	1	2	3
Kaufmännische Steuerung und Kontrolle unterstützen		LF5: Verträge schließen, Leistungsstörungen regulieren und Geschäftsvorgänge erfassen	
Personalwirtschaftliche Prozesse unterstützen	LF1: Das Unternehmen präsentieren LF4: Personalwirtschaftliche Aufgaben wahrnehmen		
Marketingmaßnahmen durchführen		LF6: Marketingmaßnahmen gestalten	
Flugzeugabfertigungsprozesse koordinieren		LF7: Flugzeugabfertigung koordinieren	
Passagier-Abfertigungsprozesse durchführen	LF3: Check-In und Boarding durchführen		
Gepäckermittlung durchführen und Kunden betreuen			LF9: Unregelmäßigkeiten bei der Gepäckbeförderung abwickeln
Dienstleistungen anbieten und verkaufen	LF2: Das Unternehmen in den allgemeinen Verkehrskontext einordnen		LF8: Kunden am Ticketschalter beraten und Verkaufsvorgänge durchführen LF10: In einem nachhaltigen Unternehmen mitarbeiten

Teil V Lernfelder

Übersicht über die Lernfelder für den Ausbildungsberuf Servicekauffrau im Luftverkehr und Servicekaufmann im Luftverkehr				
Lernfelder		Zeitrictwerte in Unterrichtsstunden		
Nr.		1. Jahr	2. Jahr	3. Jahr
1	Das Unternehmen präsentieren	80		
2	Das Unternehmen in den allgemeinen Verkehrs- kontext einordnen	80		
3	Check-In und Boarding durchführen	80		
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 Verkaufs- vorgänge durchführen			100
9	Unregelmäßigkeiten bei der Gepäckbeförderung abwickeln			80
10	In einem nachhaltigen Unternehmen mitarbeiten			100
Summen: insgesamt 880 Stunden		320	280	280

Lernfeld 1: Das Unternehmen präsentieren**1. Ausbildungsjahr
Zeitrichtwert: 80 Stunden****Die Schülerinnen und Schüler verfügen über die Kompetenz, ihre Rolle im Unternehmen mitzugestalten und das Unternehmen zu präsentieren.**

Die Schülerinnen und Schüler **analysieren** die Bedeutung der Berufsausbildung im Gesamtkontext der Arbeitswelt des Luftverkehrs. Zu diesem Zweck untersuchen sie Organisationen und Regelungen ihrer Ausbildung (*Duales System, Berufsbildungsgesetz, Ausbildungsordnung, Ausbildungsvertrag, Industrie- und Handelskammer, Entgeltabrechnung*).

Sie **informieren** sich über gesetzliche Rahmenbedingungen (*Jugend- und Auszubildendenvertretung, Betriebsrat, Tarifpartner, Tarifverträge, Tarifpolitik*).

Dabei **verschaffen** sie sich einen Überblick über die beteiligten Überwachungs- und Aufsichtsbehörden (*Gewerbeaufsichtsämter, Berufsgenossenschaften*), die sozialen Arbeitsschutzvorschriften (*Jugendarbeitsschutz, Arbeitszeit, Urlaub, Mutterschutz, Elternzeit, Erziehungsgeld, Schwerbehinderung*) sowie den technischen Arbeitsschutz (*Arbeitsschutzgesetz, Arbeitssicherheitsgesetz, Arbeitsstättenverordnung, Bildschirmarbeitsverordnung, Regelungen der Berufsgenossenschaften*).

Die Schülerinnen und Schüler **erstellen** Präsentationen zu betrieblichen Geschäftsfeldern und Leistungen des Unternehmens. Dabei berücksichtigen sie Kriterien zur Planung und Bewertung der Präsentationen.

Sie **präsentieren** ihre Ergebnisse im Team und diskutieren Lösungswege sowie Optimierungsmöglichkeiten in betrieblichen Kommunikations- und Konfliktsituationen. Sie nehmen eine aktive Rolle im Unternehmen ein und beurteilen die Notwendigkeit der Fort- und Weiterbildung als Instrument der beruflichen und persönlichen Weiterentwicklung.

Die Schülerinnen und Schüler **reflektieren** die Präsentationen und gehen konstruktiv mit Kritik um. Sie respektieren gesellschaftliche, ökonomische und ökologische Anforderungen an ihre Berufsrolle und leiten daraus eigene Wertvorstellungen ab.

Lernfeld 2: Das Unternehmen in den allgemeinen Verkehrskontext einordnen	1. Ausbildungsjahr Zeitrichtwert: 80 Stunden
Die Schülerinnen und Schüler verfügen über die Kompetenz, das Unternehmen unter Berücksichtigung institutioneller, rechtlicher und geografischer Grundlagen in das System des Weltluftverkehrs einzuordnen. Die Schülerinnen und Schüler analysieren die Serviceeinrichtungen des Heimatflughafens hinsichtlich der Fracht- und Passagierbeförderung und deren Zusammenwirken in einem integrativen Flughafenkonzept (<i>Intermodalität, Verkehrsmittel, Verkehrsträger, Verkehrswege, Verkehrsunternehmen</i>). Sie informieren sich über die internationalen Luftverkehrsströme (<i>Hub and Spoke, dezentraler Verkehr</i>) und beschreiben die Institutionen (<i>International Civil Aviation Organization, Bundesministerium für Verkehr und digitale Infrastruktur, Europäische Agentur für Flugsicherheit, International Air Transport Association, Société Internationale de Télécommunications Aéronautiques</i>) und rechtlichen Grundlagen (<i>Chicagoer Abkommen, Montrealer Übereinkommen, Luftverkehrsgesetz</i>) des nationalen und internationalen Luftverkehrs. Sie erstellen eine Transportwegplanung auf der Grundlage der geographischen Lage des Transportziels und dessen klimatischer Besonderheiten (<i>Aufbau der Erde, Koordinaten, Klima, Drei-Letter-Codes</i>). Dabei zeigen sie den Zielkonflikt zwischen Luftverkehr und Umweltschutz auf und wählen umweltbezogene Kompensationsmaßnahmen aus. Sie beachten die nationalen und internationalen Bestimmungen zur Regulierung und Liberalisierung im Luftverkehr (<i>Slotvergabe, Verkehrsrechte, Open Skies</i>) und berücksichtigen die wettbewerbsrechtliche Bedeutung bestehender Kooperationen und der Konzentration im Luftverkehr. Die Schülerinnen und Schüler präsentieren ihre Ergebnisse und bewerten ihre Entscheidung anhand ökonomischer und ökologischer Kriterien. Sie reflektieren ihre Mitverantwortung für Gesellschaft und Umwelt im Zusammenhang mit Transportprozessen.	

Lernfeld 3: Check-In und Boarding durchführen**1. Ausbildungsjahr
Zeitrichtwert: 80 Stunden**

Die Schülerinnen und Schüler verfügen über die Kompetenz, Fluggäste unter Beachtung der individuellen Besonderheiten einzuchecken und zu boarden.

Die Schülerinnen und Schüler **analysieren** das Check-In und Boarding der Fluggäste. Dabei berücksichtigen sie außergewöhnliche Situationen (*Annullierung, Verspätung, Nichtbeförderung*) sowie Fluggastwünsche (*Special Meals, Sitzplätze*).

Sie **informieren** sich über verschiedene Arten des Check-In und Boarding, beachten Einreisevorschriften (*Timatic, Schengenstaaten, Asylbestimmungen, elektronische Visa*) und rechtliche Bestimmungen (*Zollbestimmungen, Artenschutzabkommen, Dangerous Goods Regulations, Liste der verbotenen Gegenstände, Bestimmungen für das Handgepäck*), machen sich mit Dokumenten (*Flugscheine, Belege für Zusatzleistungen*) sowie dem Lesen von Passenger Name Records und Fare Notes vertraut und **planen** die Passagierabfertigung. Dabei berücksichtigen sie alle notwendigen Materialien (*Labelarten, Société Internationale de Télécommunication Aéronautique-Meldungen*).

Sie **führen** den Check-In Vorgang **durch** und beachten rechtliche Bestimmungen sowie Empfehlungen der International Air Transport Association und airlinespezifische Vorgaben (*unbegleitete Kinder, Kleinkinder, Passagiere mit eingeschränkter Mobilität, Statuskunden, Gepäckvorschriften, Tiere*). Im Falle einer außergewöhnlichen Situation informieren die Schülerinnen und Schüler die Fluggäste über ihre Rechte. Sie wenden das Boardingverfahren der jeweiligen Airline an und zeigen fluggastorientiertes Verhalten, indem sie Bedürfnisse und soziokulturelle Besonderheiten der Gäste wahrnehmen. Sie kommunizieren situationsgerecht, auch in einer fremden Sprache. Die Schülerinnen und Schüler entwickeln Strategien für den Umgang mit Fluggästen mit abweichendem Verhalten und wirken einer Eskalation entgegen.

Die Schülerinnen und Schüler **bewerten** ihre Vorgehensweise und sind sich ihrer Verantwortung in der Kommunikation mit dem Fluggast bewusst. Sie beurteilen ihre Rolle als Check-In- und Boarding-Agent und entfalten die Fähigkeit zur Selbsteinschätzung und Selbstkritik.

Sie **reflektieren** die Vorgänge, diskutieren Alternativen und entwickeln Optimierungsmöglichkeiten.

Lernfeld 4: Personalwirtschaftliche Aufgaben wahrnehmen	1. Ausbildungsjahr Zeitrichtwert: 80 Stunden
Die Schülerinnen und Schüler verfügen über die Kompetenz, Aufgaben der Personalverwaltung wahrzunehmen und bei Maßnahmen zur Personalbeschaffung, -entwicklung sowie zur Beendigung von Arbeitsverhältnissen mitzuwirken. Die Schülerinnen und Schüler analysieren den Personalbestand in quantitativer und qualitativer Hinsicht, um personalwirtschaftliche Entscheidungen vorzubereiten. Sie informieren sich über die organisatorische Einbindung neuer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in die Aufbau- und Ablauforganisation sowie deren Befugnisse (<i>Prokura, Vollmachten</i>) und berücksichtigen dabei die Rechtsform (<i>Einzelunternehmung, Personengesellschaft, Kapitalgesellschaft</i>) des Unternehmens. Die Schülerinnen und Schüler planen geeignete Wege der Personalbeschaffung (<i>intern, extern</i>) und bereiten sowohl den Ablauf des Auswahl- und Einstellungsverfahrens als auch Maßnahmen der Personalentwicklung vor. Bei Einstellungen erstellen sie Arbeitsverträge und verwalten Personaldaten unter Beachtung der Datenschutzvorschriften. Sie ermitteln die Höhe der abzuführenden Sozialversicherungsbeiträge und der steuerlichen Abzüge. Sie ordnen die verschiedenen Leistungen den einzelnen Sozialversicherungssäulen zu. Bei der Beendigung von Arbeitsverhältnissen wirken sie beim Verfassen von Kündigungsschreiben mit. Sie beachten den Anspruch auf Erteilung eines Arbeitszeugnisses und berücksichtigen Kündigungsvorschriften (<i>Kündigungsschutz, Kündigungsfristen</i>). Die Schülerinnen und Schüler bringen sich in Teambildungsprozesse ein. Sie bewerten ihren Arbeitsprozess hinsichtlich Sorgfalt, Vertraulichkeit und Objektivität und handeln in ihrer Rolle umsichtig und verantwortungsbewusst. Die Schülerinnen und Schüler reflektieren ihr Auftreten und Verhalten gegenüber Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern sowie Vorgesetzten im Kontext unterschiedlicher Führungsstile.	

Lernfeld 5: Verträge schließen, Leistungsstörungen regulieren und Geschäftsvorgänge erfassen	2. Ausbildungsjahr Zeitrichtwert: 100 Stunden
---	--

Die Schülerinnen und Schüler verfügen über die Kompetenz, Vertragsverhältnisse im Passagierluftverkehr unter Beachtung rechtlicher Aspekte abzuschließen, Leistungsstörungen bei Kaufverträgen zu regulieren und die Geschäftsprozesse zu dokumentieren.

Die Schülerinnen und Schüler **analysieren** Geschäftsvorfälle im Luftverkehr, Vertragsarten und mögliche Leistungsstörungen.

Sie **erkunden** rechtliche Grundlagen (*Rechtsfähigkeit, Geschäftsfähigkeit, Nichtigkeit, Anfechtbarkeit, Eigentum, Besitz*) und Verträge (*Kaufvertrag, Mietvertrag, Werkvertrag, Dienstvertrag, Leasingvertrag*) bei Einkaufs- und Verkaufsprozessen.

Die Schülerinnen und Schüler **erstellen** Anfragen, wählen Angebote nach quantitativen und qualitativen Kriterien aus und verfassen Bestellungen. Dabei beachten sie besondere Vertragsarten der Luftverkehrsbranche (*Beförderungsvertrag, Reisevertrag, Abfertigungsvertrag, Chartervertrag*) sowie die Allgemeinen Geschäftsbedingungen. Sie schließen Verträge und erfassen die Wertströme der Geschäftsprozesse, dokumentieren diese, auch unter Berücksichtigung der Umsatzsteuer. Dabei beurteilen sie die Auswirkungen auf den Betriebserfolg (*Inventur, Inventar, Bilanz, Buchungssätze, Bestands- und Erfolgskonten, Gewinn- und Verlustrechnung, Kennzahlen*). Sie entwickeln Lösungsvorschläge bei Vertragsstörungen (*Annahmeverzug, Nicht-Rechtzeitig-Lieferung, Nicht-Rechtzeitig-Zahlung, Schlechtleistung, Mahnverfahren, Verjährung*) und kommunizieren bei deren Behebung mit den Vertragspartnern, auch in einer fremden Sprache.

Die Schülerinnen und Schüler **beurteilen** ihre Arbeitsergebnisse im Hinblick auf Möglichkeiten der Optimierung.

Sie **reflektieren** ihre Rolle im Umgang mit Vertragspartnern und sind sich ihrer Verantwortung hinsichtlich der Service- und Kundenorientierung bewusst.

Lernfeld 6: Marketingmaßnahmen gestalten**2. Ausbildungsjahr
Zeitrichtwert: 80 Stunden****Die Schülerinnen und Schüler verfügen über die Kompetenz, Marketinginstrumente für die Luftverkehrsbranche anzuwenden und zu bewerten.**

Die Schülerinnen und Schüler **analysieren** die Anforderungen, die das Marketing an Unternehmen in der Luftverkehrsbranche stellt.

Sie **informieren** sich über Märkte, in denen das Unternehmen agiert, erheben Daten (*intern, extern*) und nutzen Kundendaten, von denen der Einsatz marketingpolitischer Instrumente abhängt (*Stellung des Unternehmens im internationalen Wettbewerb, Marktstrukturen, Geschäftsmodelle, Kundengruppen und -struktur, Mitbewerber, Kooperationsunternehmen der Servicekette*).

Die Schülerinnen und Schüler **planen** Marketingmaßnahmen, die sich auf die Kundendaten und die Ergebnisse der Marktforschung beziehen. Sie wenden die Instrumente des Marketing-Mix (*Preis-, Produkt-, Kommunikations- und Distributionspolitik*) und die daraus abzuleitenden Strategien für die Unternehmensziele an. Sie entwickeln Kriterien und Indikatoren für marketingpolitische Maßnahmen (*Yieldmanagement, Buchungs- und Beförderungsklassen, Kundenbindungssysteme*).

Sie **erstellen** einen Marketingplan, begründen den Einsatz einzelner Instrumente des Marketing-Mix aus ökonomischer, ökologischer, sozialer und rechtlicher Sicht (*Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb, Compliance, Verbraucherschutz*) und dokumentieren ihre Ergebnisse.

Die Schülerinnen und Schüler **diskutieren** ihre Entscheidungen und **bewerten** die ökonomische, ökologische und soziale Wirksamkeit.

Sie **reflektieren** ihre Vorgehensweise beim Einsatz der Instrumente des Marketing-Mix hinsichtlich des Erfolgs für das Unternehmen.

Lernfeld 7: Flugzeugabfertigung koordinieren**2. Ausbildungsjahr
Zeitrichtwert: 100 Stunden****Die Schülerinnen und Schüler verfügen über die Kompetenz, Flugzeuge abzufertigen und sich mit allen am Prozess Beteiligten abzustimmen.**

Die Schülerinnen und Schüler **analysieren** die Anforderungen an technische Einrichtungen und Sicherheitsvorkehrungen am Flugzeug und auf dem Vorfeld (*Vorfeldkontrolle, Deutsche Flugsicherung, Verkehrsregeln, Flughafenbetriebsordnung*), die an eine Flugzeugabfertigung gestellt werden.

Sie **informieren** sich über Flugzeugtypen und deren Ausstattung (*Triebwerk, Strom- und Klimaversorgung, technische Ausrüstung, Ladekapazität*), die im Unternehmen abgefertigt werden.

Die Schülerinnen und Schüler **planen** den Abfertigungsprozess, der sich auf die jeweiligen Kundenansprüche und Flugzeuge bezieht (*Tanken, Cleaning, Catering, Toiletten- und Wasserservice*). Sie entwickeln Kriterien für einzelne Abfertigungsschritte. Dabei berücksichtigen sie unterschiedliche Erfordernisse (*Enteisung, Gefahrguttransporte, Tiertransporte, Spezialfracht, Zusammenladbarkeit*) und nutzen prozessbezogene Informationen (*Regelwerke der Flughäfen und Fluggesellschaften, Notification to Captain, Société Internationale de Télécommunication Aéronautique Meldungen*).

Die Schülerinnen und Schüler **erstellen** Load- und Trimsheets (*Masse, Aerodynamik, Schwerpunkt, Kraftstoffberechnung*). Sie kooperieren mit allen Beteiligten, erheben Daten und stellen Unterlagen der bodenseitigen Flugvorbereitung (*Flugdurchführungsplan, Wetterkarten, Wettermeldungen, Nachrichten für Luftfahrer, Slots, Crew- und Passagierinformationen*) für die Kunden zusammen. Den Abfertigungsvorgang führen sie von der Parkposition bis zum Ende des Pushback-Vorgangs durch. Dabei kommunizieren sie auch in englischer Sprache.

Sie **prüfen** den Abfertigungsprozess, **dokumentieren** ihn für das Qualitätsmanagement und erfassen dessen Bedeutung für das Beschwerdemanagement.

Die Schülerinnen und Schüler **reflektieren** den Abfertigungsprozess und entwickeln Strategien für das Arbeiten unter Zeitdruck. Sie bewerten ihre Vorgehensweise, auch unter Sicherheitsaspekten und entwickeln Optimierungsmöglichkeiten.

Lernfeld 8:	Kunden am Ticketschalter beraten und Verkaufsvorgänge durchführen	3. Ausbildungsjahr Zeitrichtwert: 100 Stunden
Die Schülerinnen und Schüler verfügen über die Kompetenz, Kunden am Ticketschalter über Flugverbindungen und Flugpreise zu beraten, Flugtickets und Dienstleistungen zu verkaufen und Umbuchungen vorzunehmen. Die Schülerinnen und Schüler analysieren die Serviceleistungen am Ticketschalter. Sie informieren sich über Flugverbindungen (<i>Flugpläne, Computerreservierungssysteme</i>), erfassen die Notwendigkeit der Beachtung der Minimum Connecting Time und machen sich für die Berechnung von Flug- und Reisezeiten mit Zeitzonen und der Datumsgrenze vertraut. Die Schülerinnen und Schüler planen das Verkaufsgespräch mit dem Kunden (<i>Phasen, Gesprächstechniken, Regeln verbaler und nonverbaler Kommunikation</i>). Dabei erstellen sie einen Kriterienkatalog zur Beurteilung von Verkaufsgesprächen. Sie führen ein Verkaufsgespräch durch und beraten Kunden über Flugverbindungen und Tarife (<i>Fare Notes für Ticketausstellung, Ermäßigungen, Tarifkonferenzgebiete, Richtungs-codes, Fare Basis, Fare Calculation, Reisearten, Special Service Request</i>). Sie stellen Tickets aus, unterbreiten zusätzliche Dienstleistungen und bieten die geschäftsüblichen Zahlungsmöglichkeiten an (<i>Zahlungsformen, Währungsrechnen</i>). Auf Kundenwunsch prüfen sie Umbuchungsmöglichkeiten nach dem Ticketkauf. Sie kommunizieren bei Bedarf in einer fremden Sprache. Die Schülerinnen und Schüler bewerten ihr Verkaufsgespräch anhand des Kriterienkatalogs und sind sich ihrer Verantwortung in der Kommunikation mit dem Kunden bewusst. Die Schülerinnen und Schüler reflektieren ihr Verhalten und ziehen daraus Schlussfolgerungen für den Umgang mit Kunden und zur Optimierung ihrer Kommunikation im Verkauf.		

Lernfeld 9: Unregelmäßigkeiten bei der Gepäckbeförderung abwickeln
**3. Ausbildungsjahr
Zeitrichtwert: 80 Stunden**

Die Schülerinnen und Schüler verfügen über die Kompetenz, Maßnahmen zur Abwicklung von Gepäckverlust und Gepäckbeschädigung zu ergreifen und mit Fluggästen zielorientiert zu kommunizieren.

Die Schülerinnen und Schüler **analysieren** Ursachen und Auswirkungen von Gepäckunregelmäßigkeiten und sind sich ihrer Verantwortung im Bereich Gepäckermittlung und Schadensaufnahme bewusst.

Sie **informieren** sich über die unterschiedlichen Anforderungen, die Gesprächssituationen im Lost and Found (*Beratung, Beschwerde, Reklamation*) mit sich bringen und über gesetzliche Haftungsgrundlagen (*Montrealer Übereinkommen, Europäische Verordnung über die Haftung von Luftfahrtunternehmen, Luftverkehrsgesetz*).

Sie **planen** Strategien, um Gespräche mit betroffenen Fluggästen empathisch, engagiert und verantwortungsbewusst unter Beachtung von Feedbackregeln zu führen.

Die Schülerinnen und Schüler **führen** Gespräche auch in einer fremden Sprache **durch**, um notwendige Informationen über die vorliegende Gepäckunregelmäßigkeit vom Fluggast zu erhalten. Sie nehmen Verlust-, Fund- und Beschädigungsmeldungen (*Advice if Hold Luggage, On Hand Luggage, Damage Report*) mit einem weltweiten Gepäcksuchsystem und unter Zuhilfenahme der Baggage Identification Chart der International Air Transport Association auf.

Die Schülerinnen und Schüler **stellen** dem Fluggast den Ablauf der Vorgangsbearbeitung, der Zuständigkeiten und Meldefristen kundenorientiert **dar**. Bei Gepäckverlust gehen sie auf den weltweiten Abgleich der zur Verfügung stehenden Daten sowie die Beförderung des Rush-Gepäcks zum Zielort des Passagiers ein. Bei Gepäckbeschädigung unterscheiden sie die Schadensarten (*Schäden am Handgepäck, aufgegebenen Gepäck oder am Kofferinhalt, Schäden an speziellen Gepäckstücken*).

Die Schülerinnen und Schüler **händigen** dem Passagier einen Nachweis über seine Verlust- oder Beschädigungsmeldung **aus** und erläutern die einzelnen Positionen des Dokuments. Sie zeigen dem Passagier die aktuellen Haftungshöchstgrenzen auf und berücksichtigen Zusatzabsicherungen (*Reisegepäckversicherung, Declaration of Value*). Die Schülerinnen und Schüler entwickeln zusammen mit dem Fluggast Vorschläge zur Lösung der Situation.

Die Schülerinnen und Schüler **reflektieren** ihre Rolle als Dienstleister beim Umgang mit dem Kunden und erkennen Service- und Kundenorientierung als wichtigen Wettbewerbsfaktor für die Imagebildung eines Unternehmens im Luftverkehr. Sie entwickeln Handlungsmuster für ihren künftigen Umgang mit Fluggästen und sind sich ihrer Verantwortung für das Unternehmen bewusst.

**Lernfeld 10: In einem nachhaltigen Unternehmen
mitarbeiten****3. Ausbildungsjahr
Zeitrichtwert: 100 Stunden**

Die Schülerinnen und Schüler verfügen über die Kompetenz, die Nachhaltigkeit des Unternehmens im Kontext wirtschafts- und umweltpolitischer Rahmenbedingungen zu fördern.

Die Schülerinnen und Schüler **analysieren** für das Unternehmen relevante ökologische Aspekte (*Umweltfreundlichkeit, externe Kosten*) und wirtschaftliche Rahmenbedingungen im Luftverkehr (*Marktformen, Preisbildungsprinzipien, Wirtschaftssysteme, Wettbewerbsfaktoren*).

Sie **informieren** sich über die wirtschaftliche Situation (*Konjunkturphasen, Indikatoren*) sowie die wirtschaftspolitischen Ziele und Instrumente in Deutschland (*Magisches Sechseck, Fiskal- und Geldpolitik*) und beachten dabei die ökonomischen Grundlagen (*Bedürfnisse, Bedarf, Wirtschaftskreislauf, Ökonomisches Prinzip*), ökologischen Prinzipien (*Verursacher-, Kooperations- und Vorsorgeprinzip*) und Erfordernisse im Luftverkehr (*Lärm- und Emissionsschutz*).

Die Schülerinnen und Schüler **planen** Maßnahmen (*ökologisch, sozial, ökonomisch*) zur Förderung der Nachhaltigkeit betrieblicher Abläufe und der Produktgestaltung.

Sie **stellen** ihre Ergebnisse **vor** und unterstützen die Umsetzung der geplanten Maßnahmen.

Die Schülerinnen und Schüler **bewerten** die Maßnahmen im Hinblick auf deren nachhaltige Wirksamkeit und deren Konsequenzen für die wirtschaftliche Lage des Unternehmens und des Luftverkehrs insgesamt.

Die Schülerinnen und Schüler **reflektieren** ihre Mitverantwortung für Gesellschaft und Umwelt im Kontext der Nachhaltigkeit.

Teil VI Lesehinweise

fortlaufende Nummer	Kernkompetenz der übergeordneten beruflichen Handlung ist niveauangemessen beschrieben	Angabe des Ausbildungsjahres; 40, 60, 80, 100 oder 120 Stunden
Lernfeld 3:	Check-In und Boarding durchführen	1. Ausbildungsjahr Zeitrichtwert: 80 Stunden
Die Schülerinnen und Schüler verfügen über die Kompetenz, Fluggäste unter Beachtung der individuellen Besonderheiten einzuchecken und zu boarden. Die Schülerinnen und Schüler analysieren das Check-In und Boarding der Fluggäste. Dabei berücksichtigen sie außergewöhnliche Situationen (<i>Annullierung, Verspätung, Nichtbeförderung</i>) sowie Fluggastwünsche (<i>Special Meals, Sitzplätze</i>). Sie informieren sich über verschiedene Arten des Check-In und Boarding, beachten Einreisevorschriften (<i>Timatic, Schengenstaaten, Asylbestimmungen, elektronische Visa</i>) und rechtliche Bestimmungen (<i>Zollbestimmungen, Artenschutzabkommen, Dangerous Goods Regulations, Liste der verbotenen Gegenstände, Bestimmungen für das Handgepäck</i>), machen sich mit Dokumenten (<i>Flugscheine, Belege für Zusatzleistungen</i>) sowie dem Lesen von Passenger Name Records und Fare Notes vertraut und planen die Passagierabfertigung. Dabei berücksichtigen sie alle notwendigen Materialien (<i>Labelarten, Société Internationale de Télécommunication Aéronautique-Meldungen</i>). Sie führen den Check-In Vorgang durch und beachten rechtliche Bestimmungen sowie Empfehlungen der International Air Transport Association und airlinespezifische Vorgaben (<i>unbegleitete Kinder, Kleinkinder, Passagiere mit eingeschränkter Mobilität, Statuskunden, Gepäckvorschriften, Tiere</i>). Im Falle einer außergewöhnlichen Situation informieren die Schülerinnen und Schüler die Fluggäste über ihre Rechte. Sie wenden das Boardingverfahren der jeweiligen Airline an und zeigen fluggastorientiertes Verhalten, indem sie Bedürfnisse und soziokulturelle Besonderheiten der Gäste wahrnehmen. Sie kommunizieren situationsgerecht, auch in einer fremden Sprache. Die Schülerinnen und Schüler entwickeln Strategien für den Umgang mit Fluggästen mit abweichendem Verhalten und wirken einer Eskalation entgegen. Die Schülerinnen und Schüler bewerten ihre Vorgehensweise und sind sich ihrer Verantwortung in der Kommunikation mit dem Fluggast bewusst. Sie beurteilen ihre Rolle als Check-In- und Boarding-Agent und entfalten die Fähigkeit zur Selbsteinschätzung und Selbstkritik. Sie reflektieren die Vorgänge, diskutieren Alternativen und entwickeln Optimierungsmöglichkeiten.		
<u>Fach-, Selbst-, Sozialkompetenz; Methoden-, Lern- und kommunikative Kompetenz sind berücksichtigt</u>		
offene Formulierungen ermöglichen den Einbezug organisatorischer und technologischer Veränderungen		
1. Satz enthält generalisierte Beschreibung der Kernkompetenz (siehe Bezeichnung des Lernfeldes) am Ende des Lernprozesses des Lernfeldes		
Komplexität und Wechselwirkungen von Handlungen sind berücksichtigt		
verbindliche Mindestinhalte sind kursiv markiert		
Gesamttext gibt Hinweise zur Gestaltung ganzheitlicher Lernsituationen über die Handlungsphasen hinweg		
Fremdsprache ist berücksichtigt		
offene Formulierungen ermöglichen unterschiedliche methodische Vorgehensweisen unter Berücksichtigung der Sachausstattung der Schulen		

3.1.2 Stundentafel

	Unterrichtsstunden			
	1. Jahr	2. Jahr	3. Jahr	Summe
I. Berufsbezogener Lernbereich				
Serviceleistungen im Luftverkehr	80	100	80	260
Kaufmännische Unterstützungsprozesse	80	100	100	280
Nachhaltiges Handeln in Unternehmen der Luftverkehrsbranche	160	80	100	340
Fremdsprachliche Kommunikation	0 – 40	0 – 80	0 – 80	40 – 80
Summe:	320 – 360	280 – 360	280 – 360	920 –960
II. Differenzierungsbereich				
	Die Stundentafeln der APO-BK, Anlage A 1.1, A 1.2, A 1.3 und A 1.4, gelten entsprechend.			
III. Berufsübergreifender Lernbereich				
Deutsch/Kommunikation	Die Stundentafeln der APO-BK, Anlage A 1.1, A 1.2, A 1.3 und A 1.4, gelten entsprechend.			
Religionslehre				
Sport/Gesundheitsförderung				
Politik/Gesellschaftslehre				

3.1.3 Bündelungsfächer

Zusammenfassung der Lernfelder

Die Bündelungsfächer fassen Lernfelder des KMK-Rahmenlehrplans zusammen, die über den Ausbildungsverlauf hinweg eine Kompetenzentwicklung spiralcurricular ermöglichen. Die Leistungsbewertungen innerhalb der Lernfelder werden zur Note des Bündelungsfaches zusammengefasst. Eine Dokumentation der Leistungsentwicklung über die Ausbildungsjahre hinweg ist somit sichergestellt.

Zusammenfassung der Lernfelder zu Bündelungsfächern in den einzelnen Ausbildungsjahren

1. Jahr	2. Jahr	3. Jahr	
LF 3	LF 7	LF 9	Serviceleistungen im Luftverkehr
LF 4	LF 5	LF 8	Kaufmännische Unterstützungsprozesse
LF 1, LF 2	LF 6	LF 10	Nachhaltiges Handeln in Unternehmen der Luftverkehrsbranche

Beschreibung der Bündelungsfächer

Die Beschreibung der Bündelungsfächer verdeutlicht den Zusammenhang der Arbeits- und Geschäftsprozesse in gleichen oder affinen beruflichen Handlungsfeldern, die konstituierend für die jeweiligen Lernfelder sind.

Serviceleistungen im Luftverkehr

Dieses Fach bündelt die Lernfelder, die den Leistungserstellungsprozess und operative Tätigkeiten mit direktem Kundenkontakt erfassen. Übergreifendes Ziel ist die Entwicklung von Handlungskompetenz zur Gestaltung kundenorientierter Abfertigungs- und Beratungsprozesse im Luftverkehr. Dieses Fach ist wesentlich gekennzeichnet durch betriebswirtschaftliche, rechtliche, informationswirtschaftliche und kommunikative Kompetenzaspekte.

Im Mittelpunkt des ersten Ausbildungsjahres steht die Planung, Durchführung und Reflexion des Check-in sowie Boarding von Fluggästen unter Beachtung individueller Besonderheiten, zum Beispiel hinsichtlich soziokultureller Bedürfnisse. Sie berücksichtigen dabei auch spezifische Vorgaben der Luftverkehrsgesellschaften und Einreisevorschriften (LF 3).

Im zweiten Ausbildungsjahr erwerben die Schülerinnen und Schüler die Kompetenz, die Abfertigung von Flugzeugen zu koordinieren und sich mit allen am Prozess Beteiligten abzustimmen. Dabei werden unter Einbezug der Abfertigungsschritte unterschiedliche Erfordernisse getroffen und die Flugvorbereitung unter Berücksichtigung der entsprechenden Daten zusammengestellt (LF 7).

Im dritten Ausbildungsjahr bilden Informations- und Kommunikationsfähigkeit zur fachgerechten Abwicklung von Unregelmäßigkeiten bei der Gepäckbeförderung den Kompetenzschwerpunkt. Hierbei informieren sich die Schülerinnen und Schüler über die gesetzlichen Haftungsgrundlagen, nehmen Verlust-, Fund- und Beschädigungsmeldungen auf und führen ziel- und kundenorientiert Beratungs-, Beschwerde- sowie Reklamationsgespräche mit den Fluggästen (LF 9).

Kaufmännische Unterstützungsprozesse

Dieses Bündelungsfach fasst die Lernfelder zusammen, in deren Mittelpunkt die Bereitstellung benötigter Ressourcen durch das Schließen von Verträgen steht. Einen Kompetenzschwerpunkt bildet das Kaufvertragsrecht unter Beachtung branchenspezifischer Geschäftsbedingungen und die buchhalterische Erfassung der Wertströme dieser Geschäftsprozesse. Darüber hinaus ist die vollständige Gestaltung von Verkaufsvorgängen ein relevanter Bestandteil des Faches.

Im ersten Ausbildungsjahr erwerben die Schülerinnen und Schüler die Kompetenz, bei der Beschaffung, Verwaltung und Entwicklung von Personal sowie bei der Beendigung von Arbeitsverhältnissen mitzuwirken. Sie binden neue Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in die Aufbau- und Ablauforganisation ein und berücksichtigen bei ihrem Handeln die Rechtsform des Unternehmens. Darüber hinaus erstellen sie Arbeitsverträge, verwalten Personaldaten und fertigen Schreiben im Bereich Personal an (LF 4).

Im Mittelpunkt des zweiten Ausbildungsjahres steht der Erwerb der Kompetenz, Vertragsverhältnisse im Passagierluftverkehr unter Beachtung rechtlicher Aspekte abzuschließen, Leistungsstörungen bei Kaufverträgen zu regulieren und die Geschäftsprozesse zu dokumentieren. Neben rechtlichen Grundlagen zur Anbahnung von Verträgen informieren sich die Schülerinnen und Schüler über verschiedene Vertragsarten und berücksichtigen bei der Auswahl von Angeboten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Vertragspartnerinnen/Vertragspartner. Darüber hinaus beurteilen sie die Auswirkungen der Wertströme der Geschäftsprozesse auf den Betriebserfolg (LF 5).

Im dritten Ausbildungsjahr erweitern die Schülerinnen und Schüler ihre Kompetenz um die Vorbereitung und Abwicklung von Kundenberatung über Flugverbindungen und Preise sowie der Durchführung von Verkaufsvorgängen am Ticketschalter. Hierzu berechnen sie Flug- und Reisezeiten und berücksichtigen die anwendbaren Tarifbedingungen. Darüber hinaus bieten sie die geschäftsüblichen Zahlungsmöglichkeiten an und rechnen bei Bedarf in andere Währungen um (LF 8).

Nachhaltiges Handeln in Unternehmen der Luftverkehrsbranche

Dieses Bündelungsfach schafft einerseits einen Überblick über die Rahmenbedingungen der Berufsausbildung innerhalb der Luftverkehrsbranche, die durch rechtliche, wirtschaftliche und organisatorische Bedingungen determiniert sind, und fasst andererseits alle Aktivitäten des Ausbildungsbetriebes zusammen, welche die vielfältigen Systemverflechtungen zwischen Luftverkehrsmarkt, Gesamtwirtschaft, Gesellschaft und Umwelt berücksichtigen.

Im ersten Ausbildungsjahr untersuchen die Schülerinnen und Schüler arbeits- und sozialrechtliche Fragen in der dualen Berufsausbildung, stellen ihren Ausbildungsbetrieb vor und klären dabei ihre eigene Rolle. Neben den Anforderungen des sozialen sowie technischen Arbeitsschutzes verschaffen sie sich hierbei einen Überblick über die beteiligten Überwachungs- und Aufsichtsbehörden (LF 1). Sie ordnen ihr Ausbildungsunternehmen unter Berücksichtigung institutioneller, rechtlicher und geografischer Grundlagen in das System des Weltluftverkehrs ein. Neben der geographischen Lage von Flughäfen befassen sich die Schülerinnen und Schüler mit den klimatischen Besonderheiten von Destinationen und Bestimmungen zur Regulierung bzw. Liberalisierung im Luftverkehr (LF 2).

Im zweiten Ausbildungsjahr erweitern die Schülerinnen und Schüler ihre Kompetenzen, indem sie Marketinginstrumente für die Luftverkehrsbranche anwenden und ihre Vorgehensweise hinsichtlich des Erfolgs für das Unternehmen reflektieren. Hierbei berücksichtigen sie die Märkte, in denen das Unternehmen agiert, z. B. hinsichtlich Mitbewerberinnen/Mitbewerbern oder Kooperationsunternehmen der Servicekette. Basierend auf den Ergebnissen

der Marktforschung erstellen sie einen Marketingplan, der den Unternehmenszielen und weiteren Vorgaben gerecht wird (LF 6).

Im dritten Ausbildungsjahr erwerben die Schülerinnen und Schüler die Kompetenz, die Nachhaltigkeit des Unternehmens im Kontext ökologischer, sozialer und ökonomischer Rahmenbedingungen zu fördern, indem sie entsprechende Maßnahmen planen, die Umsetzung unterstützen und hinsichtlich der Konsequenzen für die wirtschaftliche Lage des Unternehmens sowie des Luftverkehrs insgesamt auswerten. Neben Marktformen, Preisbildungsprinzipien und Wirtschaftssystemen beachten sie Erfordernisse im Luftverkehr wie Lärm- und Emissionsschutz (LF 10).

3.1.4 Darstellung von Anknüpfungsmöglichkeiten im Bildungsgang

Die folgende Gesamtmatrix gibt einen Überblick über die Anknüpfungsmöglichkeiten der Lernfelder des Ausbildungsberufes und der Anforderungssituationen der weiteren Fächer¹ zu den relevanten Handlungsfeldern des Fachbereichs Wirtschaft und Verwaltung und den daraus abgeleiteten Arbeits- und Geschäftsprozessen. Im Rahmen der Bildungsgangarbeit sind auch die Bildungspläne für den Fachbereich Technik/Naturwissenschaften bei der Gestaltung der Didaktischen Jahresplanung mit zu berücksichtigen.

Die Ziffern in der Gesamtmatrix entsprechen denen der Lernfelder bzw. der Anforderungssituationen in den Bildungsplänen.

Über die für den Bildungsgang relevanten Arbeits- und Geschäftsprozesse sind Anknüpfungen zwischen Lernfeldern und Fächern möglich.

Grundlagen für den Unterricht in den weiteren Fächern sind die gültigen Bildungspläne und Unterrichtsvorgaben für den entsprechenden Fachbereich der Fachklassen des dualen Systems der Berufsausbildung sowie die Verpflichtung zur Zusammenarbeit der Lernbereiche (s. APO-BK, Erster Teil, Erster Abschnitt, § 6). Der Unterricht unterstützt die berufliche Bildung und fördert zugleich eine fachspezifische Kompetenzerweiterung. Mathematik und Datenverarbeitung sind in die Lernfelder integriert.

Die Handreichung „Didaktische Jahresplanung. Pragmatische Handreichung für die Fachklassen des dualen Systems“² bietet umfassende Hinweise und Anregungen zur planvollen Kompetenzentwicklung, Didaktischen Jahresplanung und Erstellung von Lernsituationen.

Die Gesamtmatrix kann dabei als Arbeitsgrundlage für die Bildungsgangkonferenz genutzt werden, um eine Didaktische Jahresplanung zu erstellen.

¹ Fremdsprachliche Kommunikation, Wirtschafts- und Betriebslehre (in nicht-kaufmännischen Berufen), Deutsch/Kommunikation, Religionslehre, Sport/Gesundheitsförderung und Politik/Gesellschaftslehre.

² s. www.berufsbildung.nrw.de

Gesamtmatrix: Anknüpfungsmöglichkeiten der Lernfelder und der Fächer zu relevanten Arbeits- und Geschäftsprozessen Bildungsgang: Servicekauffrau im Luftverkehr/Servicekaufmann im Luftverkehr und Fachoberschulreife – Wirtschaft und Verwaltung							
	bildungsgangbezogener Bildungsplan	fachbereichsbezogene Bildungspläne					
	Lernfelder des Ausbildungsberufs	Fremdsprachliche Kommunikation/ Englisch	Deutsch/ Kommunikation	Kath. Religionslehre	Ev. Religionslehre	Sport/ Gesundheitsförderung	Politik/ Gesellschaftslehre
Handlungsfeld 1: Unternehmensstrategien und Management							
Unternehmensgründung	1, 10	1, 4, 6	2	1, 2, 3, 4, 6		3, 6	1, 2, 5
Unternehmensführung	1, 4	1, 4, 6	1, 2	1, 2, 3, 4, 5, 6	1, 2, 5, 6	5, 6	1, 2, 5
Controlling	5	1, 4, 6				3, 5, 6	1, 2, 5
Planung, Organisation, Steuerung und Kontrolle von Prozessen	1, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10	1, 4, 6	3	2, 3			
Planung, Organisation und Kontrolle von Strukturen	1, 2, 4	1, 4, 6					
Planung, Organisation und Kontrolle von Informations- und Kommunikationsbeziehungen	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10	1, 4, 6	1, 2	1, 2, 3, 4, 5, 6	2		
Handlungsfeld 2: Beschaffung							
Beschaffungsmarktforschung	5	1, 3, 4, 5	2	3, 6	5, 6	3, 6	4, 6
Beschaffungsplanung	5	1, 3, 4, 5	3	6	5, 6	4, 6	4, 6
Beschaffungsabwicklung und Logistik	5	1, 3, 4, 5	1	5	5, 6	1, 2	4, 6
Bestandsplanung, -führung und -kontrolle	5	1, 3, 4, 5	2	3	5, 6	1, 2	4, 6
Beschaffungscontrolling		1, 3, 4, 5	6		5, 6		
Handlungsfeld 3: Leistungserstellung							
Leistungsprogrammplanung		2, 4	3	6	5, 6	1, 2, 3	4
Leistungsentwicklung	3, 7, 8, 9	2, 4	3	5, 6	5, 6	1, 2	4
Leistungserbringung und innerbetriebliche Logistik	3, 7, 8, 9	2, 4	3	2	1, 5, 6	1, 2, 4, 6	4
Leistungserstellungscontrolling		2, 4	6		5, 6		
Handlungsfeld 4: Absatz							
Absatzmarktforschung	2, 6, 10	3, 4, 5	2	3, 5, 6	4	1, 3, 5, 6	4, 6
Analyse, Einsatz und Kombination absatzpolitischer Instrumente	6, 8, 10	3, 4, 5	3, 4, 5, 6, 7	4, 5	2, 4	2, 3, 4, 6	4, 6
Kundenauftragsabwicklung und Logistik	2, 3, 5, 7, 8, 9	3, 4, 5	1	4, 5	4	3, 6	4, 6
Absatzcontrolling		3, 4, 5	6		4		
Handlungsfeld 5: Personal							
Personalbedarfsplanung und -beschaffung	4	4, 5, 6	1, 2	1, 2, 4, 5, 6	5	1, 2, 3, 4, 5, 6	1, 2, 3, 5
Personaleinsatz und -entlohnung	1, 4	4, 5, 6	4, 6	1, 2, 4, 5, 6	5, 6	5, 6	1, 2, 3, 5
Personalausbildung und -entwicklung	1, 4, 10	4, 5, 6	1, 7	1, 2, 4, 5, 6	1, 5, 6	2, 4, 5, 6	1, 2, 3, 5
Personalführung, -beurteilung und -erhaltung	4, 10	4, 5, 6	1, 5, 7	1, 2, 4, 5, 6	2, 5, 6	3	1, 2, 3, 5
Personalfreisetzung	4	4, 5, 6	1, 3, 5, 7	1, 2, 5, 6	5	5, 6	1, 2, 3, 5
Personalcontrolling		4, 5, 6	6		5		
Handlungsfeld 6: Investition und Finanzierung							
Finanzmarktforschung			2, 7	6			
Investitions- und Finanzplanung			2, 6	4, 6		5, 6	5, 6
Investitions- und Finanzierungsentscheidung und -durchführung			1, 3	4, 6		5, 6	5, 6
Investitions- und Finanzcontrolling							
Handlungsfeld 7: Wertströme							
Wertschöpfung	5, 10		4, 6	4, 6		1, 2, 5	
Erfassung und Dokumentation von Wertströmen	5, 10		2, 6			5, 6	
Aufbereitung und Auswertung von Wertströmen	5, 10		2			5, 6	
Planung von Wertströmen							

Gesamtmatrix: Anknüpfungsmöglichkeiten der Lernfelder und der Fächer zu relevanten Arbeits- und Geschäftsprozessen Bildungsgang: Servicekauffrau im Luftverkehr/Servicekaufmann im Luftverkehr und Fachhochschulreife – Wirtschaft und Verwaltung											
	bildungsgangbezogener Bildungsplan	fachbereichsbezogene Bildungspläne									
	Lernfelder des Ausbildungsberufs	Deutsch/ Kommuni- kation	Englisch	Mathematik	Biologie	Chemie	Physik	Katholische Religionslehre	Evangelische Religionslehre	Sport/ Gesundheits- förderung	Politik/ Gesellschafts- lehre
Handlungsfeld 1: Unternehmensstrategien und Management											
Unternehmensgründung	1, 10		1, 4, 6	1, 2, 3, 5, 6	3			1, 2, 3, 4, 6		3, 6	1, 2, 5
Unternehmensführung	1, 4	1	1, 4, 6	2, 6	1, 2, 3, 4			1, 2, 3, 4, 5, 6	1, 2, 5, 6	5, 6	1, 2, 5
Controlling	5		1, 4, 6	1, 3, 4, 5, 6	4					3, 5, 6	1, 2, 5
Planung, Organisation, Steuerung und Kontrolle von Prozessen	1, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10		1, 4, 6	1, 2, 3, 4, 5, 6	4	3, 4		2, 3			
Planung, Organisation und Kontrolle von Strukturen	1, 2, 4		1, 4, 6								
Planung, Organisation und Kontrolle von Informations- und Kommunikationsbeziehungen	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10	1, 2, 3, 6	1, 4, 6	1, 4, 6	4	1, 2, 3, 4, 5	4	1, 2, 3, 4, 5, 6	2		
Handlungsfeld 2: Beschaffung											
Beschaffungsmarktforschung	5	2	1, 3, 4, 5	1, 2, 4, 6			3, 4, 5	3, 6	5, 6	3, 6	4, 6
Beschaffungsplanung	5	1, 2, 3	1, 3, 4, 5	1, 2, 3, 4, 5, 6	3		3, 4, 5	6	5, 6	4, 6	4, 6
Beschaffungsabwicklung und Logistik	5	1, 2, 3, 4	1, 3, 4, 5	1, 4, 5, 6	3	3, 4	1, 2, 3, 5	5	5, 6	1, 2	4, 6
Bestandsplanung, -führung und -kontrolle	5	4	1, 3, 4, 5	1, 2, 3, 4, 5, 6				3	5, 6	1, 2	4, 6
Beschaffungscontrolling		1, 3, 4	1, 3, 4, 5	1, 2, 3, 4, 5, 6	3	3	1, 2, 3, 5		5, 6		
Handlungsfeld 3: Leistungserstellung											
Leistungsprogrammplanung		1, 2, 3, 4	2, 4	1, 2, 5, 6				6	5, 6	1, 2, 3	4
Leistungsentwicklung	3, 7, 8, 9		2, 4	1, 2, 3, 4, 5, 6				5, 6	5, 6	1, 2	4
Leistungserbringung und innerbetriebliche Logistik	3, 7, 8, 9	4	2, 4	1, 2, 3, 4, 5, 6			1, 2, 3, 5	2	1, 5, 6	1, 2, 4, 6	4
Leistungserstellungscontrolling		4	2, 4	1, 2, 4, 6					5, 6		
Handlungsfeld 4: Absatz											
Absatzmarktforschung	2, 6, 10	2, 3, 4	3, 4, 5	1, 2, 3, 6	3	3		3, 5, 6	4	1, 3, 5, 6	4, 6
Analyse, Einsatz und Kombination absatzpolitischer Instrumente	6, 8, 10	4, 6, 7	3, 4, 5	1, 2, 3, 6	3	1, 3		4, 5	2, 4	2, 3, 4, 6	4, 6
Kundenauftragsabwicklung und Logistik	2, 3, 5, 7, 8, 9	2, 3, 7	3, 4, 5	1, 2, 3, 4, 6	4		1, 2, 3	4, 5	4	3, 6	4, 6
Absatzcontrolling		4	3, 4, 5	1, 2, 3, 4, 6					4		
Handlungsfeld 5: Personal											
Personalbedarfsplanung und -beschaffung	4	1, 2, 3, 4	4, 5, 6	1, 2, 4	2, 4			1, 2, 4, 5, 6	5	1, 2, 3, 4, 5, 6	1, 2, 3, 5
Personaleinsatz und -entlohnung	1, 4	1, 4	4, 5, 6	1, 4, 6	2, 4			1, 2, 4, 5, 6	5, 6	5, 6	1, 2, 3, 5
Personalausbildung und -entwicklung	1, 4, 10	1, 2, 5, 7	4, 5, 6	2, 4	4		1, 2, 5	1, 2, 4, 5, 6	1, 5, 6	2, 4, 5, 6	1, 2, 3, 5
Personalführung, -beurteilung und -erhaltung	4, 10	1, 3, 5, 7	4, 5, 6	1, 4	4	5	1, 2, 5	1, 2, 4, 5, 6	2, 5, 6	3	1, 2, 3, 5
Personalfreisetzung	4	1	4, 5, 6	1, 2, 5, 6	4	5		1, 2, 5, 6	5	5, 6	1, 2, 3, 5
Personalcontrolling		4	4, 5, 6	1, 2, 3, 6	4				5		
Handlungsfeld 6: Investition und Finanzierung											
Finanzmarktforschung		2, 4		2, 5, 6				6			
Investitions- und Finanzplanung		3		2, 5, 6	3	4		4, 6		5, 6	5, 6
Investitions- und Finanzierungsentscheidung und -durchführung		4		2, 5, 6	3			4, 6		5, 6	5, 6
Investitions- und Finanzcontrolling											
Handlungsfeld 7: Wertströme											
Wertschöpfung	5, 10	4		1, 3, 4, 6		3, 4		4, 6		1, 2, 5	
Erfassung und Dokumentation von Wertströmen	5, 10	3, 4		1, 3, 4, 6						5, 6	
Aufbereitung und Auswertung von Wertströmen	5, 10	1, 3, 4		1, 2, 3, 4, 6						5, 6	
Planung von Wertströmen											

3.2 Lernerfolgsüberprüfung

Die Leistungsbewertung in den Bildungsgängen richtet sich nach § 48 des Schulgesetzes NRW (SchulG) und wird durch § 8 der Ausbildungs- und Prüfungsordnung Berufskolleg (APO-BK) und dessen Verwaltungsvorschriften konkretisiert.

Grundsätzliche Funktionen der Lernerfolgsüberprüfung

In der Lernerfolgsüberprüfung werden

- die im Zusammenhang mit dem Unterricht erworbenen Kompetenzen erfasst,
- differenzierte Rückmeldungen zum individuellen Stand der erworbenen Kompetenzen für die Lehrenden und die Lernenden ermöglicht.

Schülerinnen und Schüler erhalten durch Lernerfolgsüberprüfungen ein Feedback, das eine Hilfe zur Selbsteinschätzung sowie eine Ermutigung für das weitere Lernen darstellen soll. Die Rückmeldungen ermöglichen den Lernenden Erkenntnisse über ihren Lernstand und damit über Ansatzpunkte für ihre weitere individuelle Kompetenzentwicklung.

Für Lehrerinnen und Lehrer bieten Lernerfolgsüberprüfungen die Basis für eine Diagnose des erreichten Lernstandes der Lerngruppe und für individuelle Rückmeldungen zum weiteren Kompetenzaufbau. Lernerfolgsüberprüfungen dienen darüber hinaus der Evaluation des Kompetenzerwerbs und sind damit für Lehrerinnen und Lehrer ein Anlass, den Lernprozess und die Zielsetzungen sowie Methoden ihres Unterrichts zu evaluieren und ggf. zu modifizieren.

Lernerfolgsüberprüfungen bilden die Grundlage der Leistungsbewertung.

Anforderungen an die Gestaltung von Lernerfolgsüberprüfungen

Kompetenzorientierung zielt darauf ab, die Lernenden zu befähigen, Problemsituationen aus Arbeits- und Geschäftsprozessen mit Hilfe von erworbenen Kompetenzen zu erkennen, zu beurteilen, zu lösen und ggf. alternative Lösungswege zu beschreiten und zu bewerten.

Kompetenzen werden durch die individuellen Handlungen der Lernenden in Lernerfolgsüberprüfungen beobachtbar, beschreibbar und können weiterentwickelt werden. Dabei können die erforderlichen Handlungen in unterschiedlichen Typen auftreten, z. B. Analyse, Strukturierung, Gestaltung, Bewertung, und sollen entsprechend dem Anforderungsniveau des Bildungsganges und des Bildungsverlaufes zunehmend auch Handlungsspielräume für die Lernenden eröffnen.

Die bei Lernerfolgsüberprüfungen eingesetzten Aufgaben sind entsprechend der jeweiligen Lernsituation in einen situativen Kontext eingefügt, der nach dem Grad der Bekanntheit, Vollständigkeit, Determiniertheit, Lösungsbestimmtheit oder der Art der sozialen Konstellation variiert werden kann.

Mit dem Subjektbezug wird die individuelle Sicht auf Kompetenz in den Mittelpunkt gerückt. Wesentlich sind die Annahme der Rolle und die selbstständige subjektive Auseinandersetzung der Lernenden mit den Herausforderungen der Arbeits- und Geschäftsprozesse.

Konkretisierungen für die Lernerfolgsüberprüfung werden in der Bildungsgangkonferenz festgelegt.

3.3 Anlage

3.3.1 Entwicklung und Ausgestaltung einer Lernsituation

Bei der Entwicklung von Lernsituationen sind wesentliche Qualitätsmerkmale zu berücksichtigen.

„Eine Lernsituation

- bezieht sich anhand eines realitätsnahen Szenarios auf eine beruflich, gesellschaftlich oder privat bedeutsame exemplarische Problemstellung oder Situation,
- ermöglicht individuelle Kompetenzentwicklung im Rahmen einer vollständigen Handlung,
- hat ein konkretes, dokumentierbares Handlungsprodukt bzw. Lernergebnis,
- schließt angemessene Erarbeitungs-, Anwendungs-, Übungs- und Vertiefungsphasen sowie Erfolgskontrollen ein“.¹

Mindestanforderungen an die Dokumentation einer Lernsituation

- „Titel (Formulierung problem-, situations- oder kompetenzbezogen),
- Zuordnung zum Lernfeld bzw. Fach,
- Angabe des zeitlichen Umfangs,
- Beschreibung des Einstiegsszenarios,
- Beschreibung des konkreten Handlungsproduktes/Lernergebnisses,
- Angabe der wesentlichen Kompetenzen,
- Konkretisierung der Inhalte,
- einzuführende oder zu vertiefende Lern- und Arbeitstechniken,
- erforderliche Unterrichtsmaterialien oder Angabe der Fundstelle,
- organisatorische Hinweise“.¹

Zur Unterstützung der Bildungsgangarbeit wurde im Rahmen der Bildungsplanarbeit ein Beispiel für die Ausgestaltung einer Lernsituation für diesen Ausbildungsberuf entwickelt.² Die dargestellte Lernsituation bewegt sich in ihrer Planung auf einem mittleren Abstraktionsniveau. Sie ist als Anregung für die konkrete Arbeit der Bildungsgangkonferenz zu sehen, die bei ihrer Planung die jeweilige Lerngruppe, die konkreten schulischen Rahmenbedingungen und den Gesamtrahmen der Didaktischen Jahresplanung berücksichtigt.

¹ s. Handreichung „Didaktische Jahresplanung. Pragmatische Handreichung für die Fachklassen des dualen Systems“

² s. www.berufsbildung.nrw.de

3.3.2 Vorlage für die Dokumentation einer Lernsituation¹

Nr. Ausbildungsjahr Bündelungsfach: (Titel) Lernfeld Nr. (... UStd.): Titel Lernsituation Nr. (... UStd.): Titel	
Einstiegsszenario	Handlungsprodukt/Lernergebnis ggf. Hinweise zur Lernerfolgsüberprüfung und Leistungsbewertung
Wesentliche Kompetenzen – Kompetenz 1 (Fächerkürzel) – Kompetenz 2 (Fächerkürzel) – Kompetenz n (Fächerkürzel)	Konkretisierung der Inhalte – ... – ...
Lern- und Arbeitstechniken	
Unterrichtsmaterialien/Fundstelle	
Organisatorische Hinweise <i>z. B. Verantwortlichkeiten, Fachraumbedarf, Einbindung von Experten/Exkursionen, Lernortkooperation</i>	

¹ Zu einer exemplarischen Lernsituation für diesen Ausbildungsberuf: s. www.berufsbildung.nrw.de