## Servicekauffrau im Luftverkehr/Servicekaufmann im Luftverkehr

|  |
| --- |
| **1. Ausbildungsjahr****Bündelungsfach:** Kernprozesse des Luftverkehrsservices**Lernfeld 3** (80 UStd.): Check-In und Boarding durchführen**Lernsituation 3.1** (8 UStd.): Den Check-in-Vorgang für einen Inlandsflug durchführen |
| Einstiegsszenario Nach einem langen Schulblock werden die Auszubildenden am Montagmorgen wieder im Bereich Check-in eingesetzt. Ein japanischer Passagier kommt gestresst kurz vor Check-in-Schluss an ihren Counter und möchte für den Flug Hamburg – München einchecken. Da der Basic-Check-in-Lehrgang bereits eine Weile her ist, reaktivieren die Auszubildenden ihr Vorwissen, strukturieren dies und erstellen für sich und andere (z. B. Auszubildende ohne Vorwissen) eine Praxishilfe. | Handlungsprodukt/LernergebnisLeitfaden/Checkliste: a) beispielhaft für Modellunternehmen oder b) individuell (Checklisten für die Fluggesellschaften, die die Auszubildenden aktuell einchecken)Die Checklisten werden zur Evaluierung verschiedener Rollenspiele eingesetzt.ggf. Hinweise zur Lernerfolgsüberprüfung und LeistungsbewertungMindestbestandteile: Fluggastwünsche erfragen, Bestimmungen für Hand- und Aufgabegepäck beachten, Sicherheitsfrage stellen, Informationen aus Flugschein, PNR/Fare Note lesen, Bagtag ausdrucken und anbringen |
| Wesentliche KompetenzenDie Schülerinnen und Schüler * kennen die notwendigen Schritte des Check-in-Vorgangs und wenden diese an
* drücken sich in der Fremdsprache unter Verwendung der Redewendungen („Phrases“) grammatikalisch korrekt aus
* führen ein Kundengespräch wertschätzend und empathisch. Sie berücksichtigen deren kulturelle Hintergründe.
 | Konkretisierung der Inhalte* Fluggastwünsche (Sitzplätze, Special Meals)
* Bestimmungen für Handgepäck (auch: Flüssigkeitsverordnung)
* Gepäckvorschriften
* Flugscheine
* PNR, Fare Notes und SITA Messages lesen
* Fragetechniken
* Umgang mit Menschen anderer Kulturen
 |
| Lern- und Arbeitstechniken* Gruppenarbeit zur Erstellung einer Praxishilfe am Check-in
* Internetrecherche zu kulturellen Hintergründen, Redewendungen und Detailinformationen der Fluggesellschaft
* Rollenspiele zum Test und zur Evaluation der Check-in Praxishilfen
 |
| Unterrichtsmaterialien/Fundstelle* Ground Operation Manual des Modellunternehmens oder der Fluggesellschaften (durch Ausbildungsbetriebe zur Verfügung gestellt)
* Aktuelle Internetartikel (z. B. Umgang mit anderen Kulturen)
* Wörterbücher/Online-Übersetzungshilfen
 |
| Organisatorische Hinweise* Den Auszubildenden wird ein Computerraum oder Mobilgeräte zur Internetrecherche zur Verfügung gestellt
* Für die Erstellung der Checklisten eignet sich Microsoft Word oder Excel
* Fachvokabular und Redewendungen („Phrases“) werden im „WIKI für Luftis“ gesammelt
* Zur realitätsnahen Umsetzung werden die Rollenspiele am Check-in-Counter durchgeführt
 |