## 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/Lernergebnis  Leitfaden/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 Leistungsbewertung  Mindestbestandteile: Fluggastwünsche erfragen, Bestimmungen für Hand- und Aufgabegepäck beachten, Sicherheitsfrage stellen, Informationen aus Flugschein, PNR/Fare Note lesen, Bagtag ausdrucken und anbringen |
| Wesentliche Kompetenzen  Die 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 | |