

VORBEREITUNGSLEHRGANG  
ZUR EXTERNEN IHK-ABSCHLUSSPRÜFUNG

**Servicekauffrau/Servicekaufmann im  
Luftverkehr (IHK)**



VOLLZEIT  
6 MONATE

**Für diese „Externen-Zulassung“ ist der Nachweis von mindestens 4,5  
Jahren betrieblicher Praxis mit einschlägigem Bezug zum Bereich  
Luftverkehr erforderlich.**



Zertifizierter  
Träger nach AZAV  
und ISO 9001

## Servicekauffrau/Servicekaufmann im Luftverkehr (IHK)

Ausschließlich  
Präsenzunterricht mit  
Fachdozenten

### ZIELGRUPPE

Personen mit fehlendem Berufsabschluss, die den Berufsabschluss IHK anstreben.

### ZUGANGSVORAUSSETZUNGEN

Der Zulassungsantrag ist bei der IHK München zu stellen mit den Nachweisen von mind. 54 Monaten einschlägiger Berufserfahrungszeit.

### FÖRDERUNG

Nach SGB III/II förderbar und zertifiziert.

### Perspektiven

Der Abschluss zur/zum Servicekauffrau/-mann im Luftverkehr zählt schon auf Grund der nur sehr geringen Zahl an Ausbildungszentren, welche den Ausbildungsgang anbieten, zu den besonderen Berufsqualifikationen. Die engagierten und fachlich versierten Absolvent/-innen werden in allen Servicebereichen einer Flug- oder Abfertigungsgesellschaft sowie im kaufmännischen Bereich eingesetzt. Für Servicekauffleute ergeben sich durch die weltweit stetig steigenden Flug- und Passagierzahlen hervorragende Chancen auf dem Arbeitsmarkt. Nationale und internationale Flug- und Abfertigungsgesellschaften sind stets an gut ausgebildeten, flexiblen und mobilen Servicefachkräften interessiert.

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

Der Berufsabschluss sichert einen dauerhaften Arbeitsplatz.

### AUSBILDUNGSORGANISATION

- Vollzeit-Lehrgang in 6 Monaten
- Montag bis Freitag 8.15 - 16.15 Uhr
- 990 Unterrichtseinheiten in Präsenzunterricht

**Nehmen Sie unseren ausführlichen Informations- und Beratungsservice in Anspruch. Aus unserer langjährigen Erfahrung geben wir Ihnen wichtige Tipps und Anregungen.**

**Dieser Lehrgang vermittelt Ihnen das gesamte Prüfungsfachwissen und trainiert Sie für die Berufs-Abschlussprüfung "Servicekauffrau/Servicekaufmann im Luftverkehr" IHK.**

### Bayerische Akademie für Außenwirtschaft e. V.

Garmischer Str. 6 / Heimeranplatz  
80339 München

Telefon: +49 89 219971-0

Fax: +49 89 219971-10

E-Mail: [info@bayerischeakademie.de](mailto:info@bayerischeakademie.de)

### Kontakt / Ansprechpartner:

Frau Hildegard Braun

Herr Dipl.-Ing. Günter Dreher

Frau Snjezana Podvrec

Telefon: +49 89 21 99 71 12 bis 25

[www.bayerischeakademie.de](http://www.bayerischeakademie.de)

### LEHRPLAN zur Vorbereitung auf die schriftliche und mündliche Prüfung IHK

#### Abfertigungsprozesse

- **Dienstleistungen anbieten und verkaufen**  
Serviceeinrichtungen an Flughäfen/Reisewegplanung/Ermäßigungen/Tarifkonferenzgebiete Richtungs-codes/Allianzen/ Intermodalität/Verkehrsmittel/Verkehrsträge/Verkehrswege/ Verkehrsunternehmen/Drei-Letter-Codes/AMADEUS-Abfragen/Sitzpläne, Buchungs- und Beförderungsklassen/Upgrades/Premium Meals/Zahlungsmodalitäten/Verkaufsgespräch
- **Passagierabfertigungsprozesse durchführen**  
Check-in/Gate/Einreisevorschriften/EU-Verordnung zu Verspätung, Annullierung/Überbuchung/Bestimmungen für das Handgepäck/Gefahrgut im Passagiergepäck /Zollbestimmungen/Umsatzsteuerrückerstattung /Global Refund/Gepäckvorschriften und Tiertransport/Besondere Personengruppen/Special Meals/Arbeitsanweisungen in englischer Sprache/Audit Situationsgerechtes Verhalten
- **Flugzeugabfertigungsprozesse koordinieren**  
Flugdurchführungsplan/Flugzeugtypen/Betankung/Reinigung/Gefahrguttransporte/Société Internationale de Télécommunication/Aéronautique Meldungen/Masse, Aerodynamik, Schwerpunkt/Gewicht-/Kraftstoffberechnung/Crew- und Passagierinformationen/Vorfeldkontrolle/Deutsche Flugsicherung/Verkehrsregeln/Flughafenbetriebsordnung/Regelwerke der Flughäfen und Fluggesellschaften/Chicagoeer Abkommen/Montrealer Übereinkommen/Luftverkehrsgesetz/Slotvergabe/Verkehrsrechte/Open Skies/International Civil Aviation Organization/Sicherheitsvorschriften auf dem Vorfeld/Arbeitsanweisungen in englischer Sprache/Kommunikation mit dem Besatzungspersonal in englischer Sprache/Audit
- **Gepäckermittlung durchführen und Kunden betreuen**  
Schadensarten/Limited Release/Baggage/Identification Chart/Reisegepäckversicherung/Declaration of higher Value/Zollbestimmungen/Meldefristen/Cabin Found/Action File/Verlust- oder Schadensmeldung/Haftungsgrundlagen/Haftungshöchstgrenzen/Worldtracer Masken Vorgehensweise beim Versand von Rushgepäck/AMADEUS Timetable/Auslieferung
- **Sicherheitsverfahren umsetzen**  
Schadensarten/Limited Release/Baggage/Identification Chart
- **Gepäckermittlung durchführen und Kunden betreuen**  
Behörden und Organisationen im Luftverkehr/Gesetze und Verordnungen im Luftverkehr Vor- und Nachbereitung behördlicher Qualitätssicherungsmaßnahmen/Inspektion der lokalen Behörden/EU-Inspektionen/Aufsichts- und Sicherheitsbehörden

#### Luftverkehrswirtschaft

- **Marketingmaßnahmen durchführen**  
Marktforschung/Instrumente der Kundenbefragung/Kundengruppen und -struktur/Marktanalyse/Marketing-Mix/Produktpolitik/Preispolitik/Distributionspolitik/Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb/Compliance/Verbraucherschutz/Kommunikationspolitik/Online-Marketing/Pünktlichkeitsstatistiken/Kundenzufriedenheit und Verkehrsanalysen/Diagramme/Bewertung von Kosten und Nutzen/Qualitätsmanagementsysteme/Beschwerdemanagement
- **Kaufmännische Steuerung und Kontrolle unterstützen**  
Rechtliche Grundlagen/Vertragsarten, Vertragsstörungen/Mahnverfahren und Verjährung/Umsatzsteuer/Liquidität 1. Grades/Rentabilität des Eigenkapitals/Cashflow
- **Personalwirtschaftliche Prozesse unterstützen**  
Personaleinsatzplanung/Gesetze zum Arbeitsschutz/Datenschutz und Datensicherheit
- **Umweltschutz im Luftverkehr**  
Fluglärmschutz/Umweltschutzmaßnahmen/Lärm- und Emissionsschutz/Emissionshandel Klimaschutz
- **Wirtschafts- und Sozialkunde**  
**Berufsbildung, Arbeits- und Tarifrecht**  
Duales System/Ausbildungsverordnung/Ausbildungsvertrag/Berufsbildungsgesetze/Tarifverträge/Tarifpartner/Tarifpolitik/Betriebsrat/Jugend- und Auszubildendenvertretung/Arbeitsvertrag
- **Der Ausbildungsbetrieb als Marktteilnehmer**  
Das Unternehmen als Marktteilnehmer: Marktformen, Konjunkturphasen/Aufbau und Organisation des Ausbildungsbetriebs: Aufbau- und Ablauforganisation/Betriebsrat/EDV-/Datenschutz und Sicherheit/Rechtsformen/Wirtschaftspolitische Rahmenbedingungen des Unternehmens: Wirtschaftspolitische Ziele/Wirtschaftskreislauf/Verursacher- und Vorsorgeprinzip Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit/Umweltschutz

**Abschluss:  
Servicekauffrau/Servicekaufmann im Luftverkehr (IHK)**