



professional
flight attendants

Schweizerische Organisation Berufsprüfungen Flight Attendants
Organisation Suisse des Examens Professionnels Flight Attendants
Organizzazione Svizzera Esami Professionali Flight Attendants

WEGLEITUNG 2025

ZUR BERUFSPRÜFUNG

**CABIN CREW MEMBER MIT
EIDG. FACHAUSWEIS**

Eine seriöse Auseinandersetzung mit dem Prüfungsstoff wie auch mit der Abwicklung der Prüfungsadministration ist zwingend notwendig. Entsprechend ist eine ausreichende Sprachkompetenz der Prüfungssprache Voraussetzung.

Inhalt

1. Einleitung	1
1.1. Zweck der Begleitung	1
1.2. Trägerschaft	1
1.3. Prüfungssekretariat	1
1.4. Gerichtsstand	1
2. Organisation der Prüfung.....	2
2.1. Ausschreibung	2
2.2. Prüfungstermine und Prüfungsorte	2
2.3. Anmeldung	2
2.4. Kosten	3
2.4.1. Prüfungsgebühren	3
2.4.2. Versicherungen	3
2.5. Zulassung zur Prüfung	3
2.5.1. Voraussetzungen	3
2.5.2. Berechnung Berufserfahrungsjahre	4
2.5.3. Nachteilsausgleich	4
2.5.4. Literatur Selbststudium	4
3. Prüfung und Beurteilung.....	5
3.1. Allgemeines	5
3.2. Prüfungsumfang	5
3.3. Prüfungsteile	6
3.3.1. Prüfungsbereich A «Passagiere»	6
3.3.2. Prüfungsbereich B «Zusammenarbeit»	27
3.3.3. Prüfungsbereich C «Selbstmanagement»	29
3.4. Beschwerdeverfahren	34
4. Inkrafttreten und Gültigkeit.....	34
5. Erlass	34
6. Anhänge	35
6.1. Prüfungsordnung 2020	35
6.2. Ausschreibung für 2025	47
6.3. Übersicht der beruflichen Handlungskompetenzen	49
6.4. Qualifikationsprofil Felder A-E mit der Beschreibung der Handlungskompetenzbereiche	50

1. EINLEITUNG

1.1. Zweck der Wegleitung

Gestützt auf Ziffer 2.21 lit. a) der Prüfungsordnung (siehe Anhang 6.1.) über die Erteilung des eidgenössischen Fachausweises als Cabin Crew Member (CCM) vom 08.07.2020 erlässt die Prüfungskommission folgende Wegleitung zur genannten Prüfungsordnung.

Die Wegleitung ist Bestandteil der Prüfungsordnung und kommentiert sowie erläutert diese. Die Wegleitung wird durch die Prüfungskommission erlassen und gilt jeweils für das entsprechende Kalenderjahr. Sie wird dem Staatssekretariat für Bildung, Forschung und Innovation (SBFI) als Ergänzung zur Prüfungsordnung zur Kenntnis gebracht.

Sie stützt sich auf folgende gesetzliche Grundlagen:

- Bundesgesetz über die Berufsbildung (Berufsbildungsgesetz, BBG) vom 13. Dezember 2002 und
- Verordnung über die Berufsbildung (Berufsbildungsverordnung, BBV) vom 19. November 2003.

Die Wegleitung dient der umfassenden Information der Prüfungskandidat:innen, der Prüfungsteilnehmer:innen sowie der Prüfungsexpert:innen.

1.2. Trägerschaft

Gemäss Artikel 1.31 der Prüfungsordnung bildet die SOBFA Schweizerische Organisation Berufsprüfung Flight Attendants die Trägerschaft.

Die einzelnen Arbeitgeber (Swiss International Air Lines AG, Edelweiss Air AG, etc.) haben auf die Prüfung keinen direkten Einfluss. Die Prüfung ist freiwillig und findet in der Freizeit statt.

1.3. Prüfungssekretariat

Bei Fragen zur Berufsprüfung für Cabin Crew Member (CCM) wenden Sie sich bitte an das Prüfungssekretariat:

Prüfungssekretariat SOBFA

Dorfstrasse 29a

CH-8302 Kloten

E-Mail: info@sobfa.ch

Website: www.sobfa.ch

Telefonischer Rückruf nach Wunsch via Kontaktformular auf Website.

1.4. Gerichtsstand

Gerichtsstand ist Kloten.

2. ORGANISATION DER PRÜFUNG

2.1. Ausschreibung

Die Berufsprüfung wird auf www.sobfa.ch mindestens fünf Monate vor Prüfungsbeginn durch die Prüfungskommission ausgeschrieben.

Zuständig für die erforderliche Ausschreibung ist das unter 1.3 dieser Wegleitung aufgeführte Prüfungssekretariat.

2.2. Prüfungstermine und Prüfungsorte

Die Fristen für

- den Anmeldeschluss für die Prüfung,
- die Einreichung der für die Zulassung benötigten Dokumente,
- die Bekanntgabe des Zulassungsentscheids,
- die Einzahlung der Prüfungsgebühren,
- die Abgabe des Erfahrungsberichts und Reflexionsteils,
- die Einreichung von Ausstandbegehren

sowie die Prüfungstermine sind der Ausschreibung im Anhang zu entnehmen.

Das Prüfungsaufgebot wird den Prüfungskandidat:innen persönlich durch das Prüfungssekretariat der SOBFA zugestellt.

Die Prüfungsorte befinden sich in der Umgebung des Flughafens Zürich. Detaillierte Angaben dazu sind dem Prüfungsaufgebot zu entnehmen.

2.3. Anmeldung

2025 wird eine Prüfung angeboten.

Die Anmeldung erfolgt in **drei Teilen** auf der Homepage www.sobfa.ch:

- 1. Teil:** Der:die Kandidat:in erstellt sich ein persönliches Login.
- 2. Teil:** Sobald der:die Kandidat:in über alle nötigen Unterlagen für eine Zulassung verfügt, ist im nächsten Schritt die Anmeldegebühr zu entrichten.
- 3. Teil:** Der:die Kandidat:in lädt alle notwendigen Unterlagen im persönlichen Login-Bereich hoch, danach werden diese von der Prüfungskommission geprüft und der:die Kandidatin entsprechend den Zulassungskriterien zugelassen oder abgelehnt.

2.4. Kosten

2.4.1. Prüfungsgebühren

Die Prüfungsgebühr sowie die Regelungen zur Rückerstattung nach Prüfungsabbruch werden von der Prüfungskommission festgelegt.

Die Prüfungsgebühr ist unmittelbar nach bestätigter Zulassung zur Prüfung fällig. Zahlungsaufschub oder Ratenzahlung sind im Voraus zu vereinbaren. Eine verstrichene Zahlungsfrist hat Annullationskosten und den Verlust des Prüfungsplatzes zur Folge.

Ein Rücktritt gem. PO 4.22 hat die unten aufgeführten Annullationskosten zur Folge. Im Falle eines entschuldbaren Grundes nach Beginn der Prüfung, werden die Prüfungsgebühren nach Abzug der entstandenen Kosten rückerstattet. Da die meisten Kosten zu diesem Zeitpunkt bereits entstanden sind, fällt die Rückerstattung in der Regel geringfügig aus. Die Einschreibgebühr wird in keinem Fall rückerstattet.

Prüfung 3. März 2025	
Rücktritt	Annullationskosten
10. November 2024 – 8. Dezember 2024	CHF 300.-
9. Dezember 2024 – 5. Januar 2025	CHF 500.-
6. Januar 2025 – 3. März 2025	CHF 1'300.-

2.4.2. Versicherungen

Es ist Sache der Prüfungskandidat:innen sich gegen Risiken zu versichern (Unfall, Krankheit, Haftpflicht etc.).

2.5. Zulassung zur Prüfung

2.5.1. Voraussetzungen

Gemäss Ziffer 3.3 der Prüfungsordnung wird zu Prüfung zugelassen, wer

- a) über ein eidgenössisches Fähigkeitszeugnis, ein Maturitätszeugnis oder eine gleichwertige Qualifikation verfügt,
- b) zum Zeitpunkt der Prüfung mindestens zwei Jahre Berufserfahrung als Cabin Crew Member nachweisen kann,
- c) über ein Englisch-Diplom Niveau B2 verfügt: einen Nachweis über Englischkenntnisse auf Niveau B2 CEFR oder höher erbringt.

Die SOBFA anerkennt **ausschliesslich** folgende Zertifikate für die Zulassung zur Berufsprüfung:

- i) **IELTS**
Gesamtnote von mindestens 5.0
- ii) **ETS TOEFL iBT**

Gesamtpunktzahl von mindestens 72 und
Mindestpunktzahl von 20 für das Testsegment 'Speaking'

iii) **Cambridge Assessment English**

B2 First
C1 Advanced
C2 Proficiency
B2 Business Vantage
C1 Business Higher

iv) Bei Kandidat:innen, die ihre Berufsausbildung, Mittelschul- oder Hochschulbildung **vollständig** in englischer Sprache absolviert haben, kann nach Massgabe der Prüfungskommission auf diesen Nachweis verzichtet werden.

Fehlt dieses Sprachdiplom, empfiehlt die SOBFA die [Cambridge Exams](#) oder [TOEFL](#) aufgrund des grossen Angebots in der Schweiz.

2.5.2. Berechnung Berufserfahrungsjahre

Die Prüfungskommission legt die erforderliche Berufspraxis für die Zulassung zur Prüfung wie folgt fest:

- Die erforderliche Berufspraxis bezieht sich auf die Arbeit als Cabin Crew Member und wurde bei einer oder mehreren von der EASA anerkannten Fluggesellschaften erworben.
- Die Zeitangaben für die berufliche Erfahrung beziehen sich auf eine Vollzeitbeschäftigung (100 Prozent). Bei einer Teilzeitbeschäftigung verlängert sich die verlangte Zeitdauer entsprechend.
- Für Freiberufliche/Unabhängige: 180 geleistete Flugeinsätze Kurz- oder Langstreckenflüge oder 700 Stunden geleistete Flugeinsätze Langstreckenflüge entsprechen einer Beschäftigung von 100 Prozent für ein Jahr.

Entsprechende Nachweise sind von den Kandidat:innen lückenlos und rechtzeitig zu erbringen.

2.5.3. Nachteilsausgleich

Die Bestimmungen zum Nachteilsausgleich für Menschen mit Behinderungen, insbesondere Lernstörungen, sind auf der Webseite des SBFI aufgeschaltet.

<https://www.sbf.admin.ch/sbfi/de/home/bildung/hbb/eidgenoessische-pruefungen/kandidierende-und-absolvierende.html>

2.5.4. Literatur Selbststudium

Die Prüfung stellt die Handlungskompetenzen der Kandidat:innen in den Vordergrund (Anhänge 6.4 und 6.5). Je nach persönlicher Verfassung kann das Studium von Fachliteratur hilfreich sein. Es wird jedoch kein Wissen nach vorgegebenen Werken abgefragt. Mit «Hilfsmittel» gekennzeichnet sind Gegenstände, die an den Prüfungen verwendet werden dürfen.

3. PRÜFUNG UND BEURTEILUNG

3.1 Allgemeines

Die Prüfung ist handlungskompetenzorientiert. Geprüft werden Fach-, Methoden-, Selbst- und Sozialkompetenzen gemäss Qualifikationsprofil Cabin Crew Member mit eid. Fachausweis.

Das Qualifikationsprofil setzt sich zusammen aus:

- dem Berufsbild gemäss Ziffer 1.2 der Prüfungsordnung und
- der Übersicht der Handlungskompetenzen Qualifikationsprofils CCM mit eid. Fachausweis sowie dem Anforderungsprofil mit den Handlungskompetenzbereichen A – E (siehe Anhänge 6.4 und 6.5)

Im Rahmen der Prüfung steht das berufliche Handeln in komplexen und herausfordernden Situationen sowie das handlungskompetenzbereichübergreifende Denken und Handeln im Vordergrund. Besonders gewichtet werden die Vernetzung der Kompetenzbereiche und die Transferkompetenz in anspruchsvolle Situationen im Berufsalltag.

Um den Prüfungsanforderungen zu genügen, muss das berufliche Handeln nachvollziehbar dargestellt, fachlich logisch begründet und reflektiert werden. Zudem müssen Verbesserungs- und Lösungsvorschläge für die Praxis daraus abgeleitet werden.

3.2. Prüfungsumfang

Die Prüfung umfasst sechs Prüfungsteile innerhalb der drei Prüfungsbereiche «Passagiere», «Zusammenarbeit» und «Selbstmanagement». Die gesamte Prüfung dauert acht Stunden. Zusätzlich dazu fallen Hausarbeiten zur Erstellung des Erfahrungsberichts mit Reflexionsteil sowie zur Vorbereitung der Präsentation dazu an.

Prüfungsteile	Art der Prüfung	Zeit	Gewichtung
A	Bereich Passagiere		
1	<i>Position 1.1:</i> Erfahrungsbericht mit Reflexionsteil	schriftlich	vorgängig erstellt 2
	<i>Position 1.2:</i> Präsentation und Fachgespräch	mündlich	0.75h
2	Sicherheit und Gesundheit	schriftlich	2h 1
3	Übungsanlagen	praktisch	1.5h 2
B	Bereich Zusammenarbeit		
4	Zusammenarbeit mündlich	mündlich	1.5h 2
5	Zusammenarbeit schriftlich	schriftlich	1.5h 1
C	Bereich Selbstmanagement		
6	Fallbearbeitung	mündlich	0.75h 1
Total		8h	

3.3. Prüfungsteile

Die Prüfungsteile sind im Folgenden gemäss Prüfungsordnung wiedergegeben. Ergänzend dazu gibt es einen Steckbrief zu den einzelnen Prüfungsteilen und -positionen sowie in einzelnen Prüfungsteilen entsprechende Leitfäden.

3.3.1. Prüfungsbereich A «Passagiere»

Prüfungsteil 1: Position 1.1. Erfahrungsbericht mit Reflexionsteil	
Aufgabe / Inhalt	Im Erfahrungsbericht mit Reflexionsteil zu einem selbst gewählten Fallbeispiel aus der eigenen Berufspraxis zeigen die Kandidat:innen ihre fachlichen sowie Problemlösungskompetenzen in den Handlungskompetenzbereichen A-E. Der Erfahrungsbericht mit Reflexionsteil umfasst 6 bis maximal 8 A4-Seiten und ist gemäss Formatvorgaben des entsprechenden Leitfadens Prüfungsteil 1 zu erstellen.
Fokus	Die Kandidat:innen argumentieren praxisrelevante Zusammenhänge zwischen dem Handlungskompetenzbereich B „Passagiere bedienen und betreuen“ und den übrigen Handlungskompetenzbereichen (A, C, D, E).
Methode	Schriftlicher Bericht In der Wahl des Fallbeispiels sind die Kandidat:innen frei.
Termin	Vorab erstellt, Abgabe ausschliesslich als PDF-Datei mittels Upload im Login-Bereich auf www.sobfa.ch bis spätestens 22.12.2024
Literatur	Vgl. Leitfaden Prüfungsteil 1
Art der Prüfung	Fallbeispiel, schriftlicher Bericht
Bewertung	Beurteilungsraster mit Punkten <ul style="list-style-type: none"> • Wahl des Fallbeispiels • Inhaltliche Querbezüge zwischen den Handlungskompetenzbereichen • Nachvollziehbarkeit • Logik des Aufbaus • Sprache • Persönliche Reflexion Gesamtbewertung mittels Noten für Erfahrungsbericht und Reflexionsteil. Die Bewertungskriterien sind im entsprechenden Leitfaden zum Prüfungsteil 1 publiziert.

Prüfungsteil 1: Position 1.2 Präsentation und Fachgespräch	
Aufgabe / Inhalt	In der vorgängig vorbereiteten Präsentation fassen die Kandidat:innen den Inhalt sowie die zentralen Erkenntnisse ihres Erfahrungsberichts mit Reflexionsteil (Position 1.1) zusammen. Sie sind in der Wahl der Präsentationsmethodik frei (Beamer, Flipchart, freie Rede usw.). Die Expert:innen leiten ein anschliessendes Fachgespräch entlang von Fragen zum Erfahrungsbericht mit Reflexionsteil sowie zur Präsentation. Die Fragen können sich sowohl auf fachliche oder theoretische Hintergründe, das praktische Vorgehen im präsentierten Fall als auch auf die Reflexion der Berufsrolle beziehen.
Fokus	Die Kandidat:innen weisen nach, dass sie unter Zeitdruck sicher und kompetent auftreten können und in der Lage sind, auf verschiedenen Abstraktionsebenen fachlich zu argumentieren, indem sie Fragen zum Fallbeispiel beantworten sowie fachliche Querbezüge zwischen Theorie und Praxis herstellen. Im Vordergrund stehen die Anforderungen im Handlungskompetenzbereich B „Passagiere bedienen und betreuen“, die mit den übrigen Handlungskompetenzbereichen (A, C, D, E) in Zusammenhang gebracht werden.
Methode	Mündliche Präsentation, vorgängig vorbereitet
Dauer	45 Minuten. Präsentation: 15 Minuten. Fachgespräch: 30 Minuten.
Hilfsmittel	Beamer, Flipchart, Moderationsmaterial Vgl. Leitfaden Prüfungsteil 1.
Art der Prüfung	Präsentation und Fachgespräch
Bewertung	Beurteilungsraster mit Punkten <ul style="list-style-type: none"> • Kohärente Argumentation zur Beantwortung der Fragen • Logik des Aufbaus der Präsentation • Präsentationstechnik und Auftritt • Zeitmanagement • Persönliche Reflexion Gesamtbewertung mittels Noten für Präsentation und Fachgespräch

Die Beurteilung erfolgt mit Notenwerten. Es gelten die Bestimmungen nach Ziff. 6.2 und Ziff. 6.3 der Prüfungsordnung. Die Positionsnoten der Prüfungspositionen 1.1 und 1.2 ergeben in gleichwertiger Gewichtung die Gesamtnote für Prüfungsteil 1. Zum Bestehen des Prüfungsteils 1 muss gesamthaft mindestens die Note 4.0 erreicht werden. Zudem darf keine der beiden Positionsnoten 1.1 und 1.2 unter 3.0 liegen. Im Falle einer Prüfungswiederholung ist der komplette Prüfungsteil 1 zu wiederholen. (Ref. PO 6.41)

Leitfaden für Kandidat:innen Prüfungsteil 1:

**Erfahrungsbericht mit Reflexionsteil (Prüfungsposition 1.1) und
Mündliche Präsentation mit Fachgespräch (Prüfungsposition 1.2)**

Inhalt

Prüfungsposition 1.1: Erfahrungsbericht mit Reflexionsteil	9
1. Thema und Aufbau	9
1.1. Formale Richtlinien und Abgabe	10
1.2. Struktur Erfahrungsbericht mit Reflexionsteil	10
1.2.1. Einleitung	11
1.2.2. Hauptteil	11
1.2.3. Schlussteil	11
1.2.4. Anhang	11
2. Vorgehen / Arbeitsweise	12
3. Beurteilung Prüfungsposition 1.1	12
3.1. Beurteilungskriterien für den Erfahrungsbericht mit Reflexionsteil	12
Prüfungsposition 1.2: Mündliche Präsentation und Fachgespräch.....	14
4. Allgemein	14
4.1. Erscheinungsbild	14
4.2. Sprache	14
4.3. Publikum	14
4.4. Zeitmanagement	14
5. Präsentation	15
5.1. Medieneinsatz	15
5.2. Präsentationsmodus	15
5.3. Präsentationsinhalt/Tipps	15
6. Fachgespräch.....	16
7. Beurteilung Prüfungsposition 1.2	16
7.1. Bewertungskriterien mündliche Präsentation und Fachgespräch	16

PRÜFUNGSPOSITION 1.1: ERFAHRUNGSBERICHT MIT REFLEXIONSTEIL

1. THEMA UND AUFBAU

Vor der Prüfung wird von den Kandidat:innen selbständig ein Erfahrungs- und Reflexionsbericht erstellt. Dieser bezieht sich auf den Prüfungsbereich A «Passagiere» des Qualifikationsprofils. Die Kandidat:innen zeigen damit Fach- sowie Problemlösungskompetenzen über **sämtliche Handlungskompetenzen**. Der Fokus liegt zudem auf der **Reflexionsfähigkeit** der Kandidat:innen.

Inhaltlich muss eine **komplexe Betreuungssituation von Passagieren** beschrieben und analysiert werden. Diese Situation muss aus der **eigener Berufspraxis** der Kandidat:innen stammen.

Der Erfahrungsbericht mit Reflexionsteil basiert auf Erfahrungen im Flugalltag in Bezug auf alle Handlungskompetenzbereiche:

- A) Sicherheit an Bord, Medizin und Gesundheit
- B) Passagiere
- C) Fluggesellschaft vertreten
- D) Teamarbeit
- E) Selbstmanagement

Das berufliche Handeln in komplexen und herausfordernden Situationen sowie das handlungskompetenzbereichübergreifende Denken und Handeln stehen bei diesem Prüfungsteil im Vordergrund. Besonders gewichtet werden die Vernetzung der Kompetenzbereiche und die Transferkompetenz in anspruchsvollen Situationen im Berufsalltag. Damit werden fachliche Kompetenzen sowie Problemlösungskompetenzen in der Betreuung und Bedienung der Passagiere geprüft. Die Kandidat:innen zeigen, wie Massnahmen zur Sicherheit und Gesundheit in solchen Situationen umgesetzt werden – ohne dabei die Repräsentationspflichten gegenüber der Fluggesellschaft und ihrer Produktlinien zu vernachlässigen.

Grundsätzlich sollte die Analyse der Situation die folgenden Punkte beinhalten:

- Die Darstellung der Situation und die beschriebenen Massnahmen zu Sicherheit und Gesundheit der Passagiere sind verständlich und nachvollziehbar
- Die Situation sowie die eigene Rolle und die eigenen Reaktionen sind differenziert wahrgenommen und analysiert
- Ein Bezug zu den selbstgewählten theoretischen Konzepten und Reglementen ist ersichtlich
- Die Wahl der in der Situation erfolgten Handlungen ist begründet
- Die Reflexion zeigt, dass die Kandidat:innen mit den eigenen Werten und Haltungen im Zusammenhang mit der Situation vertraut und sich diesen bewusst sind

Um den Prüfungsanforderungen zu genügen, muss das berufliche Handeln nachvollziehbar dargestellt, fachlich logisch begründet und reflektiert werden. Zudem muss eine Schlussfolgerung für die Praxis gezogen werden.

1.1. Formale Richtlinien und Abgabe

Der Erfahrungsbericht mit Reflexionsteil umfasst mindestens 6 bis maximal 8 Seiten, exkl. Titelblatt und Anhang mit Quellenverzeichnis. Im Fliesstext eingefügte Abbildungen, Tabellen etc. werden nicht in die vorgegebene Seitenanzahl gerechnet.

Für das Format gelten folgende Kriterien:

- Papierformat: A4
- Schriftart: Arial oder Times New Roman
- Schriftgrösse: 11 pt, Hauptüberschriften 12 pt
- Zeilenabstand: 1.5
- Textausrichtung: linksbündig oder Blocksatz
- Seitenränder: 2.0cm oder 2.5cm (Standardeinstellung)

Der Bericht ist in der jeweiligen Prüfungssprache zu verfassen (d/f/i). Englische Fachausdrücke müssen nicht übersetzt, aber allenfalls erklärt werden.

Es wird erwartet, dass die Arbeit weder grammatikalische noch orthographische Fehler aufweist. Insbesondere ist auf eine einheitliche Schreibweise wie auch auf eine geschlechtsneutrale- und/oder inklusive Formulierung zu achten.

Da es sich um einen Bericht mit persönlichem Reflexionsteil handelt, ist das Schreiben in der Ich-Form zulässig. Typisch sind allerdings auch unpersönliche Formulierungen wie beispielsweise «Es ist festzustellen...» oder «So lässt sich zeigen...».

Der Erfahrungsbericht mit Reflexionsteil ist bis am **22.12.2024** in digitaler Form ausschliesslich als PDF-Datei via Upload auf der Website www.sobfa.ch einzureichen. Vor dem Hochladen des Erfahrungsberichts muss auf der Website eine Erklärung zur eigenständigen Verfassung des Textes bestätigt werden. Die PDF-Datei ist wie folgt zu beschriften: Nachname, Vorname, SOBFA03.24 Beispiel: *Mustermensch, Laura, SOBFA03.24* (resp. SOBFA10.24 für die Prüfung im Herbst)

Nach der Abgabefrist eingereichte Berichte, anders beschriftete Berichte oder solche in anderen Dateiformaten werden nicht akzeptiert. Die SOBFA bestätigt den Eingang der erfolgreich übermittelten Berichte. Die Kandidat:innen erhalten kein Exemplar zurück, die digitale Version bleibt im Besitz der Prüfungskommission.

1.2. Struktur Erfahrungsbericht mit Reflexionsteil

Der Erfahrungsbericht ist in folgende Teile zu gliedern:

- Titelblatt mit vollständigem Namen, Adresse, Titel der Arbeit, Jahr der Berufsprüfung
- Inhaltsverzeichnis
- alle Bestandteile der Arbeit (Einleitung, Hauptteil, Schlussteil ggf. Anhang): mit Seitenangaben versehen.
- Anhang: für die Arbeit wesentliche Grundlagendokumente (Unterlagen zur Organisation, Konzepte, Reglemente, etc.) können in einem Anhang beigefügt werden. Diese sollen im Erfahrungsbericht selbst aber in Kurzform dargestellt werden, sodass der Text auch ohne Konsultation der Anhänge logisch und verständlich ist.

1.2.1. Einleitung

In der Einleitung sollen folgende Themen beschrieben werden:

- kurze Beschreibung der komplexen Betreuungssituation
- kurzen Überblick über den Aufbau der Arbeit
- Bedeutung der komplexen Betreuungssituation für die praktische Arbeit

1.2.2. Hauptteil

Der Hauptteil beträgt ca. 60% - 80% der Arbeit. Darin werden die Handlungen in der eigentlichen komplexen Betreuungssituation dargestellt.

1.2.3. Schlussteil

Der Schlussteil/die Reflexion beinhaltet die folgenden Punkte:

- Zusammenzug der getroffenen Massnahmen und/oder Handlungen
- Zusammenfassung der gewonnenen Erkenntnisse aus der beschriebenen Situation
- Weitere Aspekte der Situation: ungeklärte Herausforderungen, alternative Handlungsmöglichkeiten oder ungeklärter Ausgang der Situation
- Schlussfolgerungen

1.2.4. Anhang

Der Anhang besteht aus einer Sammlung ergänzender Dokumente wie z.B. Abbildungen, Statistiken, Diagramme etc., die bei der Arbeitserstellung relevant waren. Die Arbeit muss jedoch auch ohne Anhang für die Leser:innen eine vollständige Einheit bilden. Auf Anhänge muss innerhalb der Arbeit verwiesen werden.

Quellenverzeichnis

Alle benutzten Quellen müssen in einem zusammengefassten Quellenverzeichnis angegeben werden. Es ist auf eine alphabetische Sortierung zu achten. Eine Unterteilung in Abbildungen, Literatur, Internetquellen etc. ist sinnvoll. Es ist auf eine einheitliche Zitierweise zu achten. Abbildungen, Tabellen und weitere Darstellungen tragen im Lauftext einen Titel und müssen nummeriert werden (Bsp. «*Abb.1 Shannon-Weaver-Modell*»). Dadurch kann im Text sowie im Quellenverzeichnis problemlos darauf verwiesen werden. Sämtliche Textstellen, die unter Zuhilfenahme von KI-Programmen (z.B. ChatGPT etc.) verfasst wurden, sind im Erfahrungsbericht als ebensolche zu kennzeichnen.

Abkürzungsverzeichnis/Glossar

Es wird empfohlen, nicht geläufige Abkürzungen in einem Abkürzungsverzeichnis oder Glossar zu erklären. Abkürzungen, besonders unbekannte, stören den Lesefluss. Sie sind deshalb mit Zurückhaltung zu verwenden und insbesondere in Kapitelüberschriften zu vermeiden. Neben der Erwähnung im Abkürzungsverzeichnis/Glossar sollten Abkürzungen bei der ersten (ausgeschriebenen) Erwähnung des Ausdruckes in Klammern beigefügt werden. In der Folge wird dann nur noch die Abkürzung verwendet (Beispiel: «*Crew Safety Procedures Manual (CSPM)*»).

Gängige Abkürzungen wie «z.B., bspw., etc., usw.» sollen nicht speziell als Abkürzungen ausgewiesen werden. Nicht gängige Fachbegriffe müssen direkt im Text erläutert werden.

2. VORGEHEN / ARBEITSWEISE

Grundsätzlich wird folgendes Vorgehen empfohlen:

- Suche und Auswahl einer erlebten komplexen Betreuungssituation an Board
- Erstellung Inhaltsverzeichnis
- Recherche relevanter Quellen, Fachliteratur
- Relevantes Material ordnen
- Material auswerten und gliedern
- Formulieren des Textes
- Editieren und Korrigieren des Textes

Die Wahl der zu reflektierenden komplexen Betreuungssituation von Passagieren und die Schlussfolgerungen sind erfahrungsgemäss die schwierigsten und wichtigsten Schritte im ganzen Erkenntnisprozess. Mit dem gewählten Fall wird die Tiefe und Breite der Arbeit eingegrenzt. Zusammen mit dem Fall ist es wichtig, sich über die Schlussfolgerungen klar zu werden. Es bietet sich an, ein Fallbeispiel auszuwählen, aus welchem sich weitere Gedanken und Ideen ableiten lassen. Eine Kontextualisierung des Fallbeispiels im gesamten Berufsalltag eines CCM (der bekanntlich weit über die erlebte Einzelsituation hinausgeht) ist erwünscht.

3. BEURTEILUNG PRÜFUNGSPOSITION 1.1

Der Erfahrungsbericht mit Reflexionsteil wird durch zwei Expert:innen bewertet. Die Beurteilung erfolgt mit Notenwerten. Es gelten die Bestimmungen nach Ziff. 6.2 und Ziff. 6.3 der Prüfungsordnung.

3.1. Beurteilungskriterien für den Erfahrungsbericht mit Reflexionsteil

Wahl der komplexen Betreuungssituation von Passagieren

- Wahl ist klar begründet
- Bedeutung der herausfordernden Situation für die praktische Arbeit wird aufgezeigt
- Nimmt inhaltlich Bezug zu den Handlungskompetenzbereichen gemäss Wegleitung

Aufbau und formale Aspekte

- der Aufbau ist klar, logisch, nachvollziehbar
- Umfang ist eingehalten
- Struktur ist sinnvoll, Gestaltung ist angemessen

Sprachliche Aspekte

- Orthographie und Interpunktion
- Grammatik
- sprachlicher Ausdruck ist angemessen

Handlungen

- Querbezüge zwischen den Handlungskompetenzbereichen A-E sind hergestellt
- Die Wahl der erfolgten Handlungen in der Situation sind begründet
- Die Handlungen sind nachvollziehbar erklärt
- Es wird dargelegt, wie auf die Anliegen der Passagiere in der Situation eingegangen wurde
- Bearbeitung der Situation ist zweckmässig und praxistauglich

Bezug zu Modellen/Reglementen/Vorschriften

- Ein Bezug zu grundlegenden Konzepten im Bereich der Kommunikation und Sicherheit an Bord wird hergestellt
- Vernetzung von Theorien und Praxis

Reflexion

- Eigene Gedanken über die getroffenen Massnahmen zu Sicherheit und Gesundheit der Personen an Bord sind folgerichtig begründet und von einer gewissen Originalität
- Nachvollziehbare Schlüsse für das eigene berufliche Handeln werden getroffen
- Das eigene Vorgehen in der Situation ist kritisch reflektiert
- Die eigene Rolle als CCM in der Situation ist kritisch reflektiert

Alternativen, Verbesserungsvorschläge, Konsequenzen

- Verbesserungsvorschläge oder Alternativen werden aufgezeigt
- Fehler werden erkannt
- Konsequenzen für das (künftige) eigene Handeln werden aufgezeigt

Quellenmaterial

- Angemessener Umfang und Relevanz der verarbeiteten Literatur und/oder Quellen
- Ausreichende Verarbeitungstiefe der verwendeten Literatur

PRÜFUNGSPOSITION 1.2: MÜNDLICHE PRÄSENTATION UND FACHGESPRÄCH

4. ALLGEMEIN

Die mündliche Präsentation des Erfahrungsberichts mit Reflexionsteil findet an einem einzelnen Prüfungstag statt. Die Kandidat:innen präsentieren ihre schriftlichen Arbeiten zusammenfassend und zeigen, womit sie sich während der Schreibphase auseinandergesetzt, worüber sie reflektiert und was sie dabei gelernt haben.

Zur Orientierung können dabei folgende Leitfragen im Vordergrund stehen:

- Wie, wann, wo, warum (etc.) kam es zu Ihrem Fallbeispiel?
- Was war die herausforderndste Aufgabe in Ihrem Fallbeispiel?
- Was war die prioritärste Aufgabe in Ihrem Fallbeispiel?
- Was war die zeitaufwändigste Aufgabe und wie verhielt sich diese in Bezug auf den Ausgang Ihres Fallbeispiels?
- Welche Erkenntnisse schliessen Sie daraus?

4.1. Erscheinungsbild

Dieser Prüfungsteil findet in Uniform statt.

4.2. Sprache

Die Präsentation sowie das Fachgespräch finden in der Prüfungssprache (Hochsprache), in welcher der Bericht verfasst wurde, statt (d/f/i). Englische Fachbegriffe aus dem Berufsalltag müssen selbstverständlich nicht übersetzt, aber allenfalls auf Nachfrage der Expert:innen erklärt werden können.

4.3. Publikum

Das Publikum besteht grundsätzlich aus zwei, maximal drei Personen. Diese sind:

- a) die zwei Expert:innen, die den Erfahrungsbericht bewertet haben
- b) ggf. einem Mitglied der Trägerschaft/Prüfungskommission oder
- c) ggf. einer/einem Vertreter:in des SBF

4.4. Zeitmanagement

Der Zeitrahmen für diesen Prüfungsteil beträgt gesamthaft 45 Minuten. Davon sollen 15 Minuten für die Präsentation eingesetzt werden (+/- 2 Minuten Toleranzwert), der Rest der Zeit (30 Minuten) ist für das Fachgespräch (Fragen der Expert:innen und Diskussion) direkt im Anschluss reserviert. Das korrekte Einhalten der Zeitvorgabe während der Präsentation liegt vollständig bei den Vortragenden. Die Expert:innen intervenieren nur in Ausnahmefällen, bei massiver Zeitunter- oder Überschreitung.

5. PRÄSENTATION

5.1. Medieneinsatz

Die Kandidat:innen haben vor der Präsentation 10 Minuten Zeit, um sich im Prüfungszimmer einzurichten. Das Einsetzen von Anschauungsmaterial und Medien ist kein Muss, kann aber die Präsentation sinnvoll unterstützen. Achten Sie dabei auf einen verhältnismässigen Einsatz von visuellen/technischen Hilfsmitteln, die Ihre Präsentation begleiten. In der Wahl der Hilfsmittel sind die Kandidat:innen frei. Hier besteht Raum für Kreativität. Im Prüfungszimmer stehen Beamer, entsprechende Adapter für ein eigenes Device (iPad oder Laptop) sowie Flipchart zur Verfügung. Der Umgang mit technischen Hilfsmitteln ist ein potenzieller Stolperstein für die mündliche Präsentation: Die Verantwortung für die Funktionstüchtigkeit der eigens mitgebrachten technischen Geräte liegt bei den Vortragenden.

5.2. Präsentationsmodus

Die Präsentation findet im Stehen statt. Notizen/Stichworte oder vorgeschriebene Referatstexte sind als Hilfsmittel erlaubt. Auf ein angemessenes Verhältnis zwischen Ablesen und freiem Reden ist zu achten.

5.3. Präsentationsinhalt/Tipps:

In der Präsentation sollen die zuvor umrissenen Leitfragen (Abs. 4) inhaltlich beantwortet werden.

Die folgenden Tipps können bei der Erarbeitung der Präsentation hilfreich sein:

- Wecken Sie beim Einstieg der Präsentation das Interesse der Zuhörer:innen
- Beachten Sie, dass eine Präsentation üblicherweise einen roten Faden und drei Teile hat: Einstieg/Begrüßung – Hauptteil – Fazit/Verabschiedung
- Sprechen Sie deutlich, verständlich und in klaren Sätzen
- Sie können davon ausgehen, dass die beiden Expert:innen Ihren Erfahrungsbericht mit Reflexionsteil vertieft gelesen haben
- Fassen Sie in der Präsentation dennoch Ihre wichtigsten Punkte, Erkenntnisse und (Selbst-)Reflexionen zusammen
- Eine Reduktion auf das Wesentlichste (die Leitfragen/Hauptaussagen ihres Berichts) ist sinnvoll
- Das Nennen eines schlüssigen Fazits ist erstrebenswert
- Üben Sie die Präsentation vorgängig und überprüfen Sie Ihr Anschauungsmaterial (falls vorhanden) auf Klarheit, Bedeutung und optische Wirkung. So lassen sich Schwächen im Aufbau und vor allem im Zeitmanagement erkennen und beheben

6. FACHGESPRÄCH

Nach der Präsentation findet ein Fachgespräch statt. Hierfür werden die Kandidat:innen gebeten, sich zu setzen. Die Expert:innen führen durch das Fachgespräch. Es wird ein Protokoll erstellt.

Im offenen Gespräch werden Nachfragen zur Präsentation sowie zu Ihrem Erfahrungsbericht gestellt.

Die Fragen können sich auf theoretische Hintergründe, auf das praktische Vorgehen, sowie auf weitere von Ihnen angeführte fachliche Themen beziehen, die Sie in Ihrem Erfahrungsbericht erwähnt haben.

Weiter basiert das Fachgespräch auf Ihrer Berufserfahrung als Cabin Crew Member und der persönlichen Selbstreflexion.

Seitens Kandidat:innen ist zudem eine aktive Rolle im Gespräch erwünscht: Erläutern Sie Ihre Gedanken ausführlich und erwarten Sie keine geschlossenen Fragen, die ausschliesslich richtig oder falsch beantwortet werden können. Hierbei haben Sie die Möglichkeit, vertiefter auf die Themen Ihres Berichts, auf Ihre Berufserfahrung sowie auf Ihre Fachkompetenzen einzugehen. Zeigen Sie den Expert:innen, was Sie sowohl beim Erstellen Ihres Erfahrungsberichts und damit einhergehend allgemein in Ihrem Beruf gelernt haben, wo Ihre Stärken liegen und wo Sie für sich selbst, aber auch im Berufsumfeld Optimierungspotenzial sehen.

Ziel soll es sein, die in Erfahrungsbericht und Präsentation dargestellten Themen in einen grösseren Zusammenhang einzubetten. Im Fokus steht dabei die (selbstkritische) Auseinandersetzung mit der eigenen Arbeitsweise.

Im Gegensatz zur Präsentation liegt die Verantwortung für das Zeitmanagement im Fachgespräch bei den Expert:innen.

7. BEURTEILUNG PRÜFUNGSPOSITION 1.2

Die Präsentation und das Fachgespräch werden durch zwei Expert:innen bewertet. Die Beurteilung erfolgt mit Notenwerten. Es gelten die Bestimmungen nach Ziff. 6.2 und Ziff. 6.3 der Prüfungsordnung.

7.1. Bewertungskriterien mündliche Präsentation und Fachgespräch

- Logischer Aufbau der Präsentation, Nachvollziehbarkeit, roter Faden
- Präsentationsinhalt (Zentrale Aspekte identifiziert, Leitfragen beantwortet /Bezug zum Erfahrungsbericht in der Präsentation)
- Präsentationsmethodik
- Zeitmanagement
- Auftritt, sprachlicher Ausdruck
- Kohärente Argumentation im Fachgespräch
- Querbezüge
- Generell korrekte und nachvollziehbare Beantwortung der Fragen

Prüfungsteil 2: Fachprüfung Sicherheit und Gesundheit	
Aufgabe / Inhalt	Die Kandidat:innen bearbeiten die formulierte Aufgaben zur Sicherheit und Gesundheit der Passagiere in Relation zu ihren übrigen Aufgaben in der gewählten Prüfungssprache (Deutsch, Französisch oder Italienisch) oder Englisch. Die Prüfung ist umfang- und anforderungsreich und von langer Dauer.
Fokus	Inhaltlich im Vordergrund stehen die Anforderungen im Handlungskompetenzbereich A „Massnahmen zur Sicherheit und Gesundheit der Personen an Bord“ im Kontext der übrigen Handlungskompetenzbereiche.
Methode	Schriftliche Prüfung mit verschiedenen Aufgabentypen: <ul style="list-style-type: none"> • Geschlossenen Fragen (Single-Choice-Fragen, Multiple-Choice, Reihenfolgefragen, Zuordnungsfragen, illustrierte Fragen) • Offene Fragen • Fallbearbeitungen Es werden keine Flugzeug-spezifischen Fragen gestellt.
Dauer	120 Minuten (in zwei Teilen: Sicherheit resp. Gesundheit)
Literatur	LX: CSPM & OM A / EDW: CSPM & FAM / andere Airlines: äquivalente Manuals Passenger Behaviour; Robert Bor, 2016 (or 2003, 2008)
Hilfsmittel	Englisch-Dixionär
Art der Prüfung	schriftlich
Bewertung	Beurteilungsraster mit Punkten

Die Beurteilung erfolgt mit Notenwerten. Es gelten die Bestimmungen nach Ziff. 6.2 und Ziff. 6.3 der Prüfungsordnung. Die Noten der Prüfung Sicherheit und Gesundheit ergeben in gleichwertiger Gewichtung die Gesamtnote für Prüfungsteil 2. Zum Bestehen des Prüfungsteils 2 muss gesamthaft mindestens die Note 4.0 erreicht werden. Zudem darf keine der beiden Noten Sicherheit und Gesundheit unter 3.0 liegen. Im Falle einer Prüfungswiederholung ist der komplette Prüfungsteil 2 zu wiederholen. (Ref. PO 6.41).

Prüfungsteil 3: Übungsanlagen	
Aufgabe / Inhalt	Die Kandidat:innen durchlaufen einzeln und in Zweiergruppen mehrere Übungsanlagen, die sich inhaltlich auf herausfordernde und ungewöhnliche Situationen in der Gewährleistung medizinischer Hilfe sowie der Betreuung und Bedienung der Passagiere beziehen. Die Übungsanlagen werden mithilfe des Expertenteams und Hilfspersonen in ausgerüsteten Räumen nachgestellt. Das Expertenteam und die Hilfspersonen nehmen hierbei die Rolle von Passagieren und/oder Teamkolleg:innen ein.
Fokus	Für die Einzelübung stehen im Fokus die Kommunikation mit Passagieren, die Betreuung und Bedienung/gastronomischer Service von Passagier:innen, auch solchen mit besonderem Betreuungsbedarf, die Bearbeitung von Reklamationen im Kontext der Repräsentation der Fluggesellschaft sowie der Information und des Verkaufs von Non-food Produktlinien der Airline. In den zwei Übungen in Zweiergruppen stellen die Kandidat:innen ihre Praxiskompetenz in der Ersten Hilfe und der Reflexion ihres Handelns in herausfordernden Situationen sowie der situativen, sinnvollen Anleitung ihres zugeteilten Laien-Helfers unter Beweis.
Methode	Rollenspiel, teilnehmende Beobachtung, Serviceübung
Dauer	90 Minuten. Einzelübung: 60 Minuten. Zweierübungen: 2x15 Minuten.
Hilfsmittel	Einzelübung: Siehe Leitfaden Prüfungsteil 3 Zweierübung: keine
Art der Prüfung	praktisch
Bewertung	Beobachtungsbewertungsraster mit Punkten Gesamtbewertung mittels Noten pro Übung

Die Beurteilung erfolgt mit Notenwerten. Es gelten die Bestimmungen nach Ziff. 6.2 und Ziff. 6.3 der Prüfungsordnung. Die Noten der Übungen ergeben zusammen die Gesamtnote für Prüfungsteil 3. Dabei wird die Einzelübung doppelt- und die zwei Übungen in Zweiergruppen je einfach gewichtet. Zum Bestehen des Prüfungsteils 3 muss gesamthaft mindestens die Note 4.0 erreicht werden. Keine der drei Positionsnoten darf unter 3.0 liegen. Im Falle einer Prüfungswiederholung ist der komplette Prüfungsteil 3 zu wiederholen. (Ref. PO 6.41).

<p>Leitfaden für Kandidat:innen Prüfungsteil 3: Übungsanlagen</p>
--

Inhalt

1er-Fall Betreuung und Bedienung (praktisch, 60 Minuten)	20
1. Aufgabe.....	20
1.1. Hilfsmiteileinsatz.....	20
2. Beurteilung.....	20
2.1. Anforderungen zu den Kompetenzen B1, B3, B4, B5, B7, C1, C2, C3, E2	21
2.2. Beurteilung «Gesamteindruck»	22
3. Literaturempfehlungen.....	22
2er-Übung Gewährleistung medizinischer Hilfe (praktisch, 2x15 Minuten)	23
4. Ablauf und Auftrag	23
5. Beurteilung.....	24
5.1. Anforderungen zu den Kompetenzen A2, A3, A4, A5, B1, B3, B5, D2, D3, E2, E3	24
6. Literaturempfehlungen.....	25
7. Prüfungsstoff/Fälle	25

1er-Fall Betreuung und Bedienung (praktisch, 60 Minuten)

1. AUFGABE

Die Einzelübung prüft Kompetenzen in der Kommunikation mit Passagieren, der Betreuung und Service von Passagieren (auch) mit besonderem Betreuungsbedarf, in der Bearbeitung von Reklamationen im Kontext der Repräsentation der Fluggesellschaft und im Verkaufsgespräch (ohne Inkasso) von Produktlinien der Airline. Dabei wird fokussiert auf die Methodenkompetenz und Sozial-/Selbstkompetenz der Qualifikationsprofile B1, B3, B4, B5, B7, C1, C2, C3, E2.

Das Cabin Crew Member legt die Berufsprüfung in der Regel in Uniform ab.

Während einer 60-minütigen Übung, welche einen Flugausschnitt auf der Lang- oder Kurzstrecke (bspw. ab PSGR Boarding) darstellen, betreuen die Kandidat:innen 2-4 Gäste in einer Flugzeugattrappe (Service Mock-up). Die Gäste wollen etwas essen und trinken und machen verschiedene Wünsche und Ansprüche geltend, d.h. es werden F&B-Serviceelemente/-abläufe mit situationsbezogenen «Störungen» in beliebiger / zweckmässiger / dynamischer Reihenfolge verknüpft.

Es arbeiten zwei Kandidat:innen gleichzeitig, jedoch selbständig mit unterschiedlichen Aufgaben in ihren Sektionen, wobei sie sich gegenseitig unterstützen und absprechen dürfen. Sie sollen nach gastronomischen Standards unter Berücksichtigung des zur Verfügung stehenden Materials resp. Übungsarrangements arbeiten.

Vor der Übung findet ein Briefing inkl. klarer Aufgabenstellung durch die Prüfungsleitung an die Kandidat:innen statt. Es gilt sicher zu stellen, dass die Aufgabe verstanden wird und sich der/die Kandidat:in einen Überblick über das Setting verschaffen kann. Klärungs-/Rückfragen sind erlaubt.

Safety Aspekte (z.B. handling COB, equipmentcheck, briefing overwingexits, cabin&galley secured, ASS, pax count, infant loopbelt, etc.) sind nicht beurteilungsrelevant.

1.1. Hilfsmiteleinsetz

Für die Einzelübung sind die folgenden eigene Hilfsmittel erlaubt mitzunehmen und zu benutzen:

- Elektronische Manuals - besonders für Information über Produktlinien der Airline im Non-food Bereich. (z.B. persönliches (LX) Flypad, wird während der Übung gebraucht)
- LX-/Airlinemagazin (je nach Airline digitale oder Printversion)
- LX oder EDW Inflight Shopping Catalogue (während Übung zur Verfügung gestellt)
- Korkenzieher
- Notizpapier und bei Bedarf PIL werden beim Briefing von der Prüfungsleitung zur Verfügung gestellt

2. BEURTEILUNG

Das beobachtete Verhalten/Handlung der Kandidat:innen wird nach einem vorgegebenem Punkteraster zu untenstehenden Kompetenzen des Qualifikationsprofils bewertet. Zusätzlich erfolgt eine Beurteilung «Gesamteindruck» mittels Punktesystem.

Die Positionsnote im Prüfungsteil 3 der 1er Übung wird ermittelt durch das Total der erreichten Punkte

[21]

geteilt durch erreichbare max. Punkte $\times 5 + 1$. Diese Zahl wird mathematisch auf die nächste halbe Note auf- oder abgerundet.

Beispiel: erreichte Punkte Kdt 83, Max. erreichbare Punkte 110: $83 / 110 \times 5 + 1 = 4,77 = \text{Note } 5.0$

2.1. Beurteilung/Anforderungen zu den Kompetenzen B1, B3, B4, B5, B7, C1, C2, C3, E2

Die folgenden Punkte konkretisieren die Kompetenzen des Qualifikationsprofil und beschreiben die Inhalte der Bewertung der Einzelübung:

Inhalte „Gastronomische Grundregeln“ umfassen:

- Eine detaillierte Servicebesprechung durchführen können
- Geschirr, Gläser, Bestecke, Inflight-Service bezogenes Material sowie Kabinen- und Galleyeinrichtungen zweckmässig nutzen und gemäss internationaler Servicestandards
- Im Rahmen vorgegebener Situationen und vorgegebenen Materials die nötigen Mise-en-place- und Servicearbeiten durchführen
- Die airlineüblichen IATA Codes folgender Spezialessen identifizieren und die Charakteristik dieser Spezialessen beim Anpreisen und beim Empfehlen von Alternativen detailliert beschreiben (z.B. falls diese SPML an Bord fehlen): AVML, VGML, VJML, VLML, LSML, GFML, HNML, KSML, LFML, NLML, MOML
- Bedeutung von Getreidesorten, Gemüse, Früchte, Fleisch, Fisch im Hinblick auf SPML beurteilen und beim F&B Service berücksichtigen
- Die Garmethoden beschreiben und sie mit passenden Lebensmitteln gemäss Menüvorschlägen erklären (storytelling)
- Vorspeise- und Hauptgang-Teller anrichten. Kuchen, Torten und Käse ansprechend präsentieren, anpreisen, schneiden/portionieren, anrichten und servieren. Zweckmässiges Gedeck eindecken.
- Food & beverage pairing für alkoholische und nicht-alkoholische Getränke im Rahmen des verfügbaren Angebotes und nach Bedürfnissen der Gäste empfehlen und begründen.
- (Schaum)Weinetiketten lesen/identifizieren und interpretieren, um dem Gast fachlich kompetente Auskunft über Herkunft, Traubensorten und Qualität zu geben
- Service von Softdrinks, Bier, Wein, Schaumwein, Aperitifs, Spirituosen, Mixgetränke im Rahmen des verfügbaren Angebotes und nach Bedürfnissen der Gäste durchführen
- Kaffee- und Teeservice im Rahmen des verfügbaren Angebotes und nach Bedürfnissen der Gäste durchführen
- Inflight Markenprodukte der Airline (z.B. „Signatureitems“ wie LX Balik Lachs, Wasser, Schokolade, EDW Biberli, usw.) anpreisen (storytelling)
- Sich nach Grundsätzen der persönlichen und der betrieblichen Hygiene verhalten

Inhalte „Beschwerde-/Reklamationsmanagement“ umfassen:

- Kommunikation: bei Beschwerden lösungsorientiert und deeskalierend auftreten (z.B. gem. EVA3 Modell oder andere/ähnliche Kommunikationsstile und Methoden) und Problemlösungen finden
- Kompensationsleistungen der Airline nutzen

Inhalte „Information über Produktlinien der Airline (Non-food)“ umfassen:

- Fachlich präzise Auskunft geben über die non-food Produktlinien der Airlines und diese auch anpreisen
- Vielfliegerprogramm Miles&More (oder Kundenbindungsprogramme der Airline, wenn als CCM für eine Drittairline tätig, welche keine Flüge im Auftrag eines Star Alliance Mitglieds durchführt)
- Heimflughafen ZRH oder GVA: sämtliche Dienstleistungen und Service-Einrichtungen, Check-in, Lounges, Transfer, Ankunft
- Destinationsinformationen gem. offline verfügbaren Unterlagen der Airline
- Zollvorschriften Schweiz („Reisen private“)

Personen mit „besonderem Betreuungsbedarf“ (SCP: Special Category Passengers)

- Darunter sind zu verstehen: Kleinkinder (INF), Kinder (CHD), Unbegleitete Minderjährige (UM), Familien, Personen mit einer Behinderung oder Beeinträchtigung (PRM), Personen mit Flugangst, Statuskunden, VIP etc.
- Feinfühlig und diskret erkennen/klären/überwachen von Betreuungsbedarf und entsprechend darauf eingehen
- Vorgaben/Werkzeuge der Fluggesellschaft nutzen/umsetzen
- Kommunikation den Bedürfnissen der PAX mit besonderem Betreuungsbedarf anpassen

2.2. Beurteilung/Anforderungen «Gesamteindruck» umfassen Verhaltensmarker zu

- Auftreten als Gastgeber:in allgemein, exzellente Umgangsformen und Repräsentanz als Flugbegleiter:in
- Freundliche, klare, zweckorientierte Kommunikation mit allen Passagierkategorien und sicherer sprachlicher Ausdruck in der Prüfungssprache und in Englisch
- Effiziente und effektive Arbeitstechnik
- Auftreten in Uniform gem. Reglement der jeweiligen Airline

3. LITERATUREMPFEHLUNGEN

- Menukarten Airlines
- Gastronomie Food&Beverage Lehrmittel von GastroSuisse und/oder ReNovium und/oder Tutorials im Web (z.B. branchenspezifische Portale, Youtube, etc.)
- Guide Human Factors Training: Kommunikation, Beschwerdemanagement
- Elektronische Manuals (z.B. LX CCM: Library Flypad)
- CCM ZRH based: www.flughafen-zuerich.ch, CCM GVA based: Flughafen Genf: www.gva.ch
- www.bazg.admin.ch (Zollvorschriften „Schweiz, Reisen private“)

2ER-ÜBUNG

GEWÄHRLEISTUNG MEDIZINISCHER HILFE (PRAKTISCH, 2x15 MINUTEN)

In den beiden Zweierübungen stellen die Kandidat:innen Praxiskompetenz in medizinischer Erster Hilfe in herausfordernden Situationen unter Beweis.

4. ABLAUF UND AUFTRAG

Diese Übung prüft ausschliesslich Kompetenzen in der Ersten Hilfe, der Betreuung von Gästen mit gesundheitlichen Problemen oder mit besonderem Betreuungsbedarf. Des Weiteren wird die korrekte Abgabe von Medikamenten, die Anwendung der benötigten Handgriffe bei den Erste Hilfe Massnahmen, sowie die korrekte und sinnvolle Einbindung und Anleitung eines Laien-Helfers bewertet. Bei der Bewertung wird fokussiert auf die Beurteilung der Situation (unter anderem Assessing the patient), Intervention/Massnahmen und Technik (korrekte Handgriffe) und Sozial-/Selbstkompetenz wie Kommunikation und Zusammenarbeit.

Das Cabin Crew Member legt die Berufsprüfung in der Regel in Uniform ab, darf das Jacket aber zu Beginn der Übung ausziehen.

Während zwei 15-minütigen Übungen, welche einen Flugausschnitt auf der Lang- oder Kurzstrecke beispielsweise ab Service-Beginn darstellen, betreut der:die Kandidat:in ihre Gäste in einer Flugzeugattrappe (Mock-up) oder einem Attrappen-ähnlichen Aufbau. Der:Die Kandidat:in trifft in einer der Übungen auf einen Gast mit Herz-/Kreislauf-/Atemstillstand und muss im Rahmen der Ersten Hilfe CPR (inkl. Beatmung), Sauerstoff und AED anwenden sowie den/der zugeteilte Laien-Helfer:in sinnvoll nutzen und adäquat instruieren. Im Anschluss an die praktische Aufgabe folgt ein kurzes Reflexionsgespräch. In einer weiteren Situation trifft der:die Kandidat:in auf 1-2 Gäste mit unterschiedlichen gesundheitlichen Problemen und Bedürfnissen, welche der:die Kandidat:in identifiziert und entsprechende Erste Hilfe Massnahmen ergreift. Auch hier folgt ein kurzes Reflexionsgespräch.

Es arbeiten zwei Kandidat:innen zeitgleich mit unterschiedlichen Aufgaben in getrennten Sektionen/Zimmern mit ihren zugeteilten Helfen. Ein Austausch unter den Kandidat:innen ist nicht angedacht. Helfer haben zwar ein Basis-Wissen (z.B. wo er/sie den AED findet), sollten jedoch gezielt für einfache Aufgaben genutzt und klar instruiert werden.

2 Experten betreuen jeweils die Prüfung, hiervon ist einer die prüfungsführende Person, der andere ist zuständig für die Protokollierung. Die Notengebung und Bewertung der Prüfung werden durch diese zwei Experten ausgeführt. Bei Unklarheiten oder Uneinigkeit wird die Prüfungsteilung beigezogen.

Vor der Übung findet ein Briefing inkl. klarer Aufgabenstellung durch die prüfungsführende Expert:in an die Kandidat:innen statt. Es gilt sicherzustellen, dass die Aufgabe verstanden wird und sich der/die Kandidat:in einen Überblick über das Setting, mögliche Hilfsmittel und die verschiedenen Rollen verschaffen kann. Klärungs-/Rückfragen erlaubt. Danach folgt die mündliche Vorstellung der Prüfungssituation, welche durch den Figuranten dargestellt wird.

Medizinisch irrelevante Safety und Security Aspekte (z.B. handling COB, equipmentcheck, briefing overwingexits, cabin&galley secured, ASS, pax count, etc.) sind nicht beurteilungsrelevant. Fremdsprachliche Kompetenzen wie Grammatik und Vokabular sind nicht beurteilungsrelevant, auch wenn der Figurant nicht die Hauptsprache der/des Kandidat:in spricht.

Es sind keine eigenen Hilfsmittel während der Prüfung erlaubt. Die Auswahl an unterschiedlichen Prüfungszenarien entsprechen den Swiss/Edelweiss Unterlagen zum Thema Erste Hilfe. Expert:innen können während der Prüfung jederzeit intervenieren.

5. BEURTEILUNG

Beobachtetes Verhalten/Handlung der Kandidat:innen wird nach vorgegebenen Fall-spezifischen "Must"-Kriterien bewertet. Diese entsprechen den Lernunterlagen und sind fokussiert auf folgende Punkte:

- Erste Hilfe Massnahmen/Erkennen und Beurteilung von medizinischen Zwischenfällen an Bord
- Korrekte Handgriffe/Anwendungen/Technik
- Kennen der medizinischen Hilfsmittel, inkl. Medikamente
- Timing/Prioritäten/Intervention
- Umgang und Kommunikation mit Patient:in/Angehörigen/Helfer:in
- Korrekte und sinnvolle Anweisungen des Helfers/Zusammenarbeit

Wird der:die Patient:in gefährdet oder nötige Hilfe unterlassen, werden entsprechende Abzüge bei der Beurteilung vorgenommen.

Zusätzlich erfolgt eine Beurteilung «Reflexion»

Beurteilungen/Anforderungen «Reflexion» umfassen:

- Begründungen zur Wahl der folgenden:
 - Krankheitsbild
 - Hilfsmittel & Handgriffe
 - Anweisungen von Helfer:in/Gast
- Fragen zur Nachvollziehbarkeit der Handlungen, Prioritäten-Setzung
- Fragen zum medizinischen Grundverständnis (z.B. Physiologie, Flugmedizin, Tropenmedizin, Hygiene)

5.1. Beurteilung

Anforderungen zu den Qualifikationsprofilen A2, A3, A4, A5, B1, B2, B3, B5, D2, D3, E2, E3

- Befolgen der Regeln und Vorgaben der aktuellen Handbücher in medizinischen Notsituationen
- Einsatz der Hilfsmittel ohne Gefährdung der Gesundheit der Gäste
- Anleitung, Kommunikation und Reflektion von Schutzmassnahmen
- Reflektion der eigenen und fremden Verhaltensweisen
- Erste Hilfe und lebensrettende Sofortmassnahmen gemäss Situation erkennen, beurteilen und korrekt durchführen
- Situationsangepasste und interkulturell korrekte Kommunikation
- Besonderen Betreuungsbedarf erkennen und entsprechende Unterstützung leisten
- Organisiert/Koordiniert (sich) im Team, stellt Kommunikation mit Cockpit/Medical Personell sicher
- Grundkenntnisse über überlebenswichtige Organe, physischen Prozesse in diesen im Zusammenhang mit der Aviatik und bestimmte Destinations-abhängige Erkrankungen
- Theoretisches Wissen über Aviatik-bedingte Gesundheitsbelastungen

Die Positionsnote im Prüfungsteil 3 der 2er-Übung „Gewährleistung medizinischer Hilfe“ wird ermittelt durch das Zusammenführen der zwei einzelnen Noten der 2 Übungsanlagen. Diese Noten werden Anhand der Bewertungsabschnitte gemäss der auf den Bewertungsbogen angegebenen Gewichtung ermittelt. Die Gesamtnote der 2er-Übung „Gewährleistung medizinischer Hilfe“ wird im Anschluss mit der Note aus der 1er-Übung verrechnet, um die Gesamtnote für den Prüfungsteil 3 zu ermitteln.

6. LITERATUREMPFEHLUNGEN

- Medical Guidelines der Airlines
 - Swiss International Airlines – OMA & CSPM Chapter 6 / Chapter 10 Checklists (Food Poisoning on Board, Evaluation/Report inflight medical case)
 - Edelweiss Air – FAM & CSPM Chapter 6
 - **Andere Airlines: bitte Prüfungssekretariat kontaktieren für entsprechende Informationen**
- Guide Human Factors Training SWISS & CRM LX CCM: Library Flypad

7. PRÜFUNGSSTOFF/FÄLLE – nicht abschliessend

Krankheitsbilder:

- Allergien, Angina pectoris, Asthma, Augenverletzungen, Bauchschmerzen/Erkrankungen, Bewusstlosigkeit, Blutungen innere/äussere arteriell/venös, Blutzuckerentgleisung, Choking, COPD (chronic lung disease), Diabetes, Diarrhoe/Erbrechen, Epilepsie, Frakturen/Luxation/Stauchung, Fieber/Fieberkrampf, Herzinfarkt, Hyperventilation, Intoxikationen, Kreislaufkollaps, Kopfschmerzen / Migräne, Lebensmittelvergiftung, Lungenembolie, Menstruationsbeschwerden, Reisekrankheit, Schlaganfall, Schock, Sodbrennen, Tiefe Beinvenenthrombose (DVT), Verbrennungen, Verletzungen/Wundversorgung

Kenntnisse des Sanitätsmaterials an Bord und dessen richtige Anwendung:

- Kits (EMK, FAK, UPK, pocket mask): Inhalt, Verwendung
- Defibrillator (AED)
- First Aid Oxygen

Flugmedizinische Kenntnisse und deren praktische Handhabung auf regionalen sowie interkontinentalen Flügen:

- Airsickness, Barotrauma, Blähungen, Fatigue, Hypoxia, Jetlag und Schlaf, Taucherkrankheit (DS)
- medizinische Vorschriften für das Flugpersonal bezüglich Alkohols, Medikamente, Blutspenden, Tauchen, etc.
- Strahlenbelastung
- Impfungen

Hygiene:

- Flugzeugdesinfektion
- Hygiene an Bord
- Lebensmittelhygiene
- Persönliche Hygiene
- Übertragbare Krankheiten an Bord

Kenntnisse der Infektions- und Tropenerkrankungen sowie deren Prävention, Selbsttherapie (wo möglich) und Therapiemöglichkeiten:

- Aids, Denguefieber, Gelbfieber, Hepatitis, Hitzeschlag, Lebensmittelvergiftung, Malaria und stand-by treatment, Reisedurchfall, Sandflöhe, Sonnenbrand, Sonnenstich

3.3.2. Prüfungsbereich B «Zusammenarbeit»

Prüfungsteil 4: Zusammenarbeit mündlich	
Aufgabe / Inhalt	In der mündlichen Prüfung im Bereich «Zusammenarbeit» behandeln die Kandidat:innen verschiedene zeitlich strukturierte Aufgabentypen zur Zusammenarbeit im Team sowie zur situativen Führung und Instruktion von Kolleg:innen. Sie stellen ihre Fähigkeit unter Beweis, theoretische Team- und Führungsmodelle in Relation zu ihrer Berufspraxis zu setzen und fachlich zu begründen.
Fokus	Die Kandidat:innen weisen nach, dass sie in der Lage sind, theoretische Grundlagen rund um die Teambildung, Koordination und Kommunikation im Team, Gruppenleitung und Instruktion, zu Gruppendynamik und Konfliktmanagement mit praktischen Situationen in ihrem Berufsfeld in Verbindung zu setzen. Inhaltlich im Vordergrund stehen die Anforderungen im Handlungskompetenzbereich D im Kontext der übrigen Handlungskompetenzbereiche.
Methode	Mündliche Prüfung mit verschiedenen Optionen von Aufgabentypen: <ul style="list-style-type: none"> • Erstellen einer Prioritätenliste • Auswertungen und Stellungnahmen • Erläuterung von Modellen / Teilen von Modellen anhand von Praxisbeispielen • Zusammenfassung • Beantwortung von Fachfragen • Rollenspiel (z.B. Feedback- oder Instruktionmethodik)
Dauer	90 Minuten. Die verschiedenen Aufgabentypen werden zeitlich limitiert.
Literatur	Es wird Ihnen empfohlen, sich nach eigenem Gutdünken und Ermessen auf diesen Prüfungsteil vorzubereiten. Wählen Sie Literatur aus, die Sie als zweckdienlich und zielführend erachten. Dies kann sowohl interne, von ihrer Airline frei verfügbare Literatur sein als auch solche, die auf dem freien Markt verfügbar ist.
Art der Prüfung	mündlich
Bewertung	Bewertungsraster mit Punkten

Die Beurteilung erfolgt mit Notenwerten. Es gelten die Bestimmungen nach Ziff. 6.2 und Ziff. 6.3 der Prüfungsordnung. Die Prüfungsteilnote muss mindestens die Note 4.0 sein. Im Falle einer Prüfungswiederholung ist der komplette Prüfungsteil 4 zu wiederholen. (Ref. PO 6.41)

Prüfungsteil 5: Zusammenarbeit schriftlich	
Aufgabe / Inhalt	In der schriftlichen Prüfung im Bereich «Zusammenarbeit» bearbeiten die Kandidat:innen Fragen und «Minicases» zur Zusammenarbeit im Team sowie zur situativen Führung und Instruktion von Kolleg:innen.
Fokus	Die Kandidat:innen weisen nach, dass sie in der Lage sind, theoretische Grundlagen rund um die Teambildung, Koordination und Kommunikation im Team, Gruppenleitung und Instruktion, zu Gruppendynamik und Konfliktmanagement mit praktischen Situationen in ihrem Berufsfeld in Verbindung zu setzen. Inhaltlich im Vordergrund stehen die Anforderungen im Handlungskompetenzbereich D im Kontext der übrigen Handlungskompetenzbereiche.
Methode	Schriftliche Prüfung mit verschiedenen Aufgabentypen: <ul style="list-style-type: none"> • Geschlossenen Fragen (Single-Choice-Fragen, Multiple-Choice, Reihenfolgefragen, Zuordnungsfragen, illustrierte Fragen) • Offene Fragen • «Minicases»
Dauer	90 Minuten.
Literatur	Guide Human Factors Training und Human Factor Guide Training Attachment Factsheets Cabin, Erfolgreich instruieren (sobfa.ch Downloads), CCII Course Booklet, Performance Evaluation Cabin Crew – Guidelines for Cabin Crew Members, Der Minuten Manager Führungsstile, Airline Manuals
Art der Prüfung	schriftlich
Bewertung	Bewertungsraster mit Punkten

Die Beurteilung erfolgt mit Notenwerten. Es gelten die Bestimmungen nach Ziff. 6.2 und Ziff. 6.3 der Prüfungsordnung. Die Prüfungsteilnote muss mindestens die Note 4.0 sein. Im Falle einer Prüfungswiederholung ist der komplette Prüfungsteil 5 zu wiederholen. (Ref. PO 6.41)

3.3.3. Prüfungsbereich C «Selbstmanagement»

Prüfungsteil 6: Fallbearbeitung	
Aufgabe / Inhalt	Die Kandidat:innen nehmen Stellung zu einer Praxissituation auf der Basis eines Fallbeispiels aus dem Berufsalltag und bereiten diese Stellungnahme vor. Nachdem sie die Stellungnahme präsentiert haben, findet ein Fachgespräch statt. Die Inhalte des Fachgesprächs sind von den Expert:innen ausgewählte Aspekte zur Wahrnehmung der Rechte und Pflichten von CCM, zur eigenständigen Aneignung von Allgemein- und Branchenkenntnissen, zur Gesundheitshygiene im Kontext der Berufsausübung und der beruflichen Weiterentwicklung. Die Fragen können sich sowohl auf theoretische und regulatorische Hintergründe, praktische Informations- und Lösungsstrategien im präsentierten Fall als auch auf die Reflexion der Berufsrolle beziehen.
Fokus	Die Kandidat:innen zeigen auf, wie sie sich eigenständig berufsrelevantes Allgemein- und Hintergrundwissen aneignen und in ihre Berufspraxis integrieren. Im Vordergrund stehen die Anforderungen im Handlungskompetenzbereich E „Selbstmanagement“.
Methode	Stellungnahme und Fachgespräch anhand eines Fallbeispiels
Dauer	45 Minuten. Vorbereitung Stellungnahme: 20 Minuten. Präsentation: 5 Minuten. Fachgespräch: 20 Minuten.
Hilfsmittel	Flipchart, Moderationsmaterial, Notizpapier Vgl Leitfaden.
Art der Prüfung	mündlich
Bewertung	Bewertungsraster mit Punkten

Die Beurteilung erfolgt mit Notenwerten. Es gelten die Bestimmungen nach Ziff. 6.2 und Ziff. 6.3 der Prüfungsordnung. Die Prüfungsteilnote muss mindestens die Note 4.0 sein. Im Falle einer Prüfungswiederholung ist der komplette Prüfungsteil 6 zu wiederholen. (Ref. PO 6.41)

**Leitfaden für Kandidat:innen Prüfungsteil 6:
Fallbearbeitungen**

Inhalt

Prüfungsteil 6: Fallbearbeitung	31
1. Ablauf und Auftrag	31
2. Allgemein	31
2.1. Sprache	31
2.2. Publikum	31
2.3. Zeitmanagement	31
3. Erster Teil: Mündliche Präsentation	32
3.1. Hilfsmiteileinsatz	32
3.2. Präsentationsmodus	32
3.3. Präsentationsinhalt/Tipps	32
4. Zweiter Teil: Fachgespräch	32
5. Beurteilung Prüfungsteil 6	33
5.1. Bewertungskriterien Prüfungsteil 6	3

PRÜFUNGSTEIL 6: FALLBEARBEITUNG

1. ABLAUF UND AUFTRAG

In diesem Prüfungsteil erhalten die Kandidat:innen eine Beschreibung einer komplexen Situation aus der Berufspraxis. Anhand dieses Fallbeispiels sind während einer Vorbereitungsphase von 20 Minuten vorgegebene Fragen zu beantworten. In einer Präsentation (Dauer: 5 Minuten) sollen die Kandidat:innen Stellung zum Fallbeispiel nehmen, ihr entsprechendes Vorgehen beschreiben und begründen.

Für die Erfüllung des Auftrags werden folgende Hilfsmittel zur Verfügung gestellt: Handbücher der Fluggesellschaft, Flipchart, Moderationsmaterial und Notizpapier.

Der Prüfungsteil 6 basiert auf dem Handlungskompetenzbereich E) Selbstmanagement.

2. ALLGEMEIN

Die mündliche Präsentation der Stellungnahme zur vorgegebenen Situation findet in direktem Anschluss an die Vorbereitungszeit statt. Die Kandidat:innen präsentieren das vorgängig vorbereitete Fallbeispiel zusammenfassend, beantworten die vorgegebenen Fragen und beschreiben und begründen ihre Vorgehensweise in der Situation.

2.1. Sprache

Die Präsentation sowie das Fachgespräch finden in der jeweiligen Prüfungssprache (Hochsprache) statt (d/f/i). Englische Fachbegriffe aus dem Berufsalltag müssen selbstverständlich nicht übersetzt, aber allenfalls auf Nachfrage der Expert:innen erklärt werden.

2.2. Publikum

Das Publikum besteht grundsätzlich aus zwei, maximal drei Personen. Diese sind:

- a) zwei Expert:innen
- b) ggf. einem Mitglied der Trägerschaft/Prüfungskommission oder
- c) ggf. einer:em Vertreter:in des SBFI

2.3. Zeitmanagement

Der Zeitrahmen für diesen Prüfungsteil beträgt gesamthaft 45 Minuten. Davon sind 20 Minuten für die Fallbearbeitung/Vorbereitungszeit reserviert. Die Präsentation soll 5 Minuten betragen (+/- 1 Minute Toleranzwert). Während den restlichen 20 Minuten findet das Fachgespräch statt (Diskussion und offene Fragen der Expert:innen). Das korrekte Einhalten der Zeitvorgabe während der Präsentation liegt vollständig bei den Vortragenden. Die Expert:innen intervenieren lediglich bei massiver Zeitunter- oder Überschreitung.

3. ERSTER TEIL: MÜNDLICHE PRÄSENTATION

3.1. Hilfsmiteileinsatz

Die Kandidat:innen haben vor der Präsentation 20 Minuten Zeit, um das Fallbeispiel zu bearbeiten und sich vorzubereiten. Als Hilfsmittel für die Fallbearbeitung dürfen die notwendigen Manuals verwendet werden. Hilfsmittel für die Präsentation werden zur Verfügung gestellt. Das Einsetzen von Hilfsmitteln (z. B. Flipchart etc.) ist kein Muss, kann aber eine Präsentation sinnvoll unterstützen. Achten Sie dabei auf einen verhältnismässigen Einsatz von Hilfsmitteln, die Ihre Präsentation begleiten.

3.2. Präsentationsmodus

Die Präsentation findet im Stehen statt. Vorgeschriebene Notizen/Stichworte sind als Hilfsmittel erlaubt. Auf ein angemessenes Verhältnis zwischen Ablesen und freiem Reden ist zu achten.

3.3 Präsentationsinhalt/Tipps:

In der Präsentation sollen die im Auftrag genannten Leitfragen beantwortet werden.

Die folgenden Tipps können bei der Erarbeitung der Präsentation hilfreich sein:

- Wecken Sie beim Einstieg der Präsentation das Interesse der Zuhörer:innen
- Beachten Sie, dass auch eine kurze Präsentation üblicherweise einen roten Faden und drei Teile hat: Einstieg/Begrüssung – Hauptteil – Fazit/Verabschiedung
- Sprechen Sie deutlich, verständlich und in klaren Sätzen
- Sie können davon ausgehen, dass die beiden Expert:innen das vorgelegte Fallbeispiel kennen
- Fassen Sie in der Präsentation dennoch Ihre wichtigsten Punkte und Erkenntnisse zusammen
- Eine Reduktion auf das Wesentliche ist sinnvoll
- Das Nennen eines Lösungsvorschlags, einer schlüssigen Stellungnahme ist erstrebenswert

4. ZWEITER TEIL: FACHGESPRÄCH

Nach der Präsentation findet ein Fachgespräch statt. Hierfür werden die Kandidat:innen gebeten, sich zu setzen. Die Expert:innen führen durch das Fachgespräch. Es wird ein Protokoll erstellt.

Im offenen Gespräch werden Nachfragen zur Präsentation sowie zu Ihrem Fallbeispiel gestellt. Die Fragen können sich auf theoretische Hintergründe, auf das praktische Vorgehen, sowie auf weitere von Ihnen angeführte fachliche Themen beziehen, die Sie in ihrer Präsentation erwähnt haben.

Weiterhin basiert das Fachgespräch auf Ihrer Berufserfahrung als Cabin Crew Member und der Reflexion der eigenen Berufsrolle.

Seitens Kandidat:innen ist zudem eine aktive Rolle im Gespräch erwünscht: Erläutern Sie Ihre Gedanken ausführlich und erwarten Sie nicht nur geschlossenen Fragen, die ausschliesslich richtig oder falsch beantwortet werden können. Hierbei haben Sie die Möglichkeit, vertiefter auf Themen, die ihr Fallbeispiel begleiten könnten, auf Ihre Berufserfahrung sowie auf Ihre Fachkompetenzen einzugehen. Zeigen Sie den Expert:innen, was Sie in Ihrer Berufspraxis gelernt haben, wo Ihre Stärken liegen und wo Sie für sich selbst, aber auch im Berufsumfeld Optimierungspotential sehen. Zeigen Sie, wie und mit welchen Hilfsmitteln (z. B. Manuals) Sie in der Vorbereitungszeit auf die relevanten Informationen gekommen sind und wie Sie diese konkret im Fallbeispiel anwenden würden. Im Fokus steht zudem die (selbstkritische) Auseinandersetzung mit der eigenen Arbeitsweise. Im Gegensatz zur Präsentation liegt die Verantwortung für das Zeitmanagement im Fachgespräch bei den Expert:innen.

5. BEURTEILUNG PRÜFUNGSTEIL 6

Der Prüfungsteil 6 wird durch zwei Expert:innen bewertet. Die Beurteilung erfolgt mit Notenwerten. Es gelten die Bestimmungen nach Ziff. 6.2 und Ziff. 6.3 der Prüfungsordnung.

5.1. Bewertungskriterien Prüfungsteil 6

- Logischer Aufbau der Präsentation, Nachvollziehbarkeit, roter Faden
- Präsentationsinhalt (zentrale Aspekte identifiziert, Leitfragen beantwortet)
- Präsentationsmethodik
- Zeitmanagement in der Präsentation
- Auftritt und sprachlicher Ausdruck in der Präsentation
- Generell korrekte und nachvollziehbare Beantwortung der Fragen im Fachgespräch
- Kohärente Argumentation im Fachgespräch
- Berufsrelevantes Fachwissen über die Rechte und Pflichten eines CCM
- Allgemein- und Branchenkenntnisse
- Übertragung von theoretischen Informationen in die Berufspraxis
- Reflexion von alternativen Lösungen im Fallbeispiel
- Bezugnahmen zu Themen der eigenen Lebensführung (z. B. Gesundheit)
- Reflexion der eigenen Berufsrolle
- Reflexion der eigenen beruflichen Weiterbildungsmöglichkeiten

3.4. Beschwerdeverfahren

Gegen Entscheide der Prüfungskommission wegen Nichtzulassung zur Prüfung oder Verweigerung des Fachausweises kann innert 30 Tagen nach Eröffnung beim SBFI Beschwerde eingereicht werden. Diese muss die Anträge der:des Beschwerdeführer:in und deren Begründung enthalten. Über die Beschwerde entscheidet in erster Instanz das SBFI. Dessen Entscheid kann innert 30 Tagen nach Eröffnung an das Bundesverwaltungsgericht weitergezogen werden.

Die Merkblätter zum Beschwerdeverfahren und zur Akteneinsicht des SBFI können auf der Internetseite des SBFI www.sbf.admin.ch heruntergeladen werden.

4. INKRAFTTRETEN UND GÜLTIGKEIT

Die vorliegende Wegleitung wurde am 30.08.2024 durch die Prüfungskommission genehmigt und tritt am 01. Januar 2025 in Kraft.

5. ERLASS

Zürich Flughafen, 30.08.2024

Für die SOBFA Trägerschaft:

Joel D. Strebel

Präsident

Karin Wertli

Vize-Präsidentin

6. ANHÄNGE

Anhang 6.1.

SOBFA

Schweizerische Organisation Berufsprüfungen Flight Attendants
Organisation Suisse des Examens Professionnels Flight Attendants
Organizzazione Svizzera Esami di Professione Flight Attendants

Dorfstrasse 29a

8302 Kloten

PRÜFUNGSORDNUNG

über die

Berufsprüfung für Cabin Crew Member

vom 29.06.2020

Gestützt auf Artikel 28 Absatz 2 des Bundesgesetzes über die Berufsbildung vom 13. Dezember 2002 erlässt die Trägerschaft nach Ziffer 1.3 folgende Prüfungsordnung:

1. ALLGEMEINES

1.1. Zweck der Prüfung

Die eidgenössische Berufsprüfung dient dazu, abschliessend zu prüfen, ob die Kandidatinnen und Kandidaten über die Kompetenzen verfügen, die zur Ausübung einer anspruchsvollen und verantwortungsvollen Berufstätigkeit als Cabin Crew Member erforderlich sind.

1.2. Berufsbild

1.21 Arbeitsgebiet

Cabin Crew Member sind professionelle Flugbegleiterinnen und Flugbegleiter im Dienst von Fluggesellschaften auf Kurz-, Mittel- und/oder Langstreckenflügen. Sie sind für die gastfreundliche Bedienung und Betreuung der Passagiere verantwortlich und gewährleisten die Einhaltung von Sicherheits- und Schutzrichtlinien in der Flugzeugkabine.

Sie arbeiten in unterschiedlichen Funktionen und Rollen unter der Führung des Flugkapitäns. Als Senior Cabin Crew Member führen sie die gesamte Flugbesatzung. In der Rolle von erfahrenen Cabin Crew Member nehmen sie Koordinations-, Ausbildungs- und flugspezifische Expertenfunktionen wahr.

1.22 Wichtigste Handlungskompetenzen

Cabin Crew Member sind in der Lage:

- die Vorbereitung, Durchführung und Nachbereitung eines Flugeinsatzes selbständig und in Zusammenarbeit mit der Besatzung sowie mit internen und externen Partnern der Fluggesellschaft zuverlässig und reibungslos zu realisieren;
- die Infrastruktur der Flugzeugkabine zu bedienen und technische Störungen frühzeitig zu erkennen;
- für jeden Flug neu zusammengesetzte Teams von Cabin Crew Member mit unterschiedlichem Ausbildungs- und Erfahrungsstand gegenseitig kompetent und zuverlässig zu führen oder zu koordinieren, anzuleiten und zu unterstützen;
- Passagiere mit unterschiedlichen Bedürfnissen gastfreundlich zu bedienen und zu betreuen;
- Massnahmen zu Sicherheit und Gesundheit der Personen an Bord wirkungsvoll zu treffen;
- häufig gestellte Fragen der Passagiere rund um den Flug kompetent zu beantworten;
- in mindestens einer der drei Amtssprachen und in Englisch situationsgerecht zu kommunizieren;
- das Profil der Fluggesellschaft nach aussen hin überzeugend zu vertreten sowie deren Dienstleistungen und Waren den Passagieren anzubieten;
- ihre persönlichen und fachlichen Kompetenzen eigenständig weiterzuentwickeln

Für ihre Tätigkeit benötigen Cabin Crew Member einen ausgeprägten Beobachtungssinn, um die Befindlichkeit von Personen richtig zu beurteilen, sowie sehr gute kommunikative Fähigkeiten. Dazu gehören sowohl verbale wie auch nonverbale Kommunikationsformen, die sie gezielt für den empathischen und zugleich klaren Umgang mit Menschen aus verschiedenen Kulturen einzusetzen verstehen. Sie müssen in unvorhergesehenen Situationen professionell handeln und im stark reglementierten Kontext des Fluges konstruktive Beziehungen zu allen Personen im Flugzeug herstellen können.

1.23 Berufsausübung

Cabin Crew Member sind weltoffen und verfügen über eine gute Allgemeinbildung. Sie sind physisch und psychisch belastbar, achten auf eine gepflegte Erscheinung und treten auch in Stresssituationen rollenkonform und authentisch auf.

Sie arbeiten in Voll- oder Teilzeit wie auch freiberuflich. Dabei sind sie in die personellen Strukturen des Flugunternehmens eingebettet und für jeden Flugeinsatz stets wechselnden Vorgesetzten unterstellt. Berufliche Perspektiven eröffnen sich ihnen in den Bereichen Kabinentraining oder Privatjet-Flugbegleitung, Hotellerie, Tourismus, Gastronomie, Management sowie im Gesundheitssektor.

Das Arbeitsumfeld kann hektisch, dynamisch und emotional aufgeladen sein. Die Arbeitseinsätze verlangen intensive Aufmerksamkeit und Leistungsbereitschaft, zumal sie oft abends, nachts, an Wochenenden und generell unregelmässig als auch unplanmässig stattfinden.

Mit den laufenden technologischen Entwicklungen in der Flugbranche hin zu mehr Automatik und grösseren Flugzeugkabinen verändern sich die Ansprüche an die Bedienung der

Infrastruktur und die Gästebetreuung. Auch im Sicherheitsbereich kann das Auftreten von neuen Gefahrenquellen in Zukunft zur Veränderung des Anforderungsprofils führen.

1.24 Beitrag des Berufs an Gesellschaft, Wirtschaft, Natur und Kultur

Cabin Crew Member stellen sich in den Dienst der weltweit steigenden Mobilität und des Tourismus. Damit leisten sie einen Beitrag an die Bedienung der gesellschaftlichen Bedürfnisse nach Erholung, Freizeit, sozialen Kontakten und kulturellem Austausch.

1.3. Trägerschaft

1.31 Die folgende Organisation bildet die Trägerschaft:

SOBFA Schweizerische Organisation Berufsprüfungen Flight Attendants

1.32 Die Trägerschaft ist für die ganze Schweiz zuständig.

2. ORGANISATION

2.1. Zusammensetzung der Prüfungskommission

2.11 Alle Aufgaben im Zusammenhang mit der Fachausweiserteilung werden einer Prüfungskommission übertragen. Sie setzt sich aus 8-12 Mitgliedern zusammen und wird durch die Trägerschaft für eine Amtsdauer von drei Jahren gewählt.

2.12 Die Prüfungskommission konstituiert sich selbst. Sie ist beschlussfähig, wenn die Mehrheit der Mitglieder anwesend ist. Beschlüsse erfordern das Mehr der Anwesenden. Bei Stimmgleichheit entscheidet die Präsidentin oder der Präsident.

2.2. Aufgaben der Prüfungskommission

2.21 Die Prüfungskommission:

- a) erlässt die Wegleitung zur vorliegenden Prüfungsordnung und aktualisiert sie periodisch;
- b) setzt die Prüfungsgebühren fest;
- c) setzt den Zeitpunkt und den Ort der Prüfung fest;
- d) bestimmt das Prüfungsprogramm;
- e) veranlasst die Bereitstellung der Prüfungsaufgaben und führt die Prüfung durch;
- f) wählt die Expertinnen und Experten, bildet sie für ihre Aufgaben aus und setzt sie ein;
- g) entscheidet über die Zulassung zur Prüfung sowie über einen allfälligen Prüfungsausschluss;
- h) entscheidet über die Erteilung des Fachausweises;
- i) behandelt Anträge und Beschwerden;
- j) sorgt für die Rechnungsführung und die Korrespondenz;
- k) entscheidet über die Anerkennung bzw. Anrechnung anderer Abschlüsse und Leistungen;
- l) berichtet den übergeordneten Instanzen und dem Staatssekretariat für Bildung, Forschung und Innovation (SBFI) über ihre Tätigkeit;

- m) sorgt für die Qualitätsentwicklung und -sicherung, insbesondere für die regelmässige Aktualisierung des Qualifikationsprofils entsprechend den Bedürfnissen des Arbeitsmarktes.
- 2.22 Die Prüfungskommission kann administrative Aufgaben einem Sekretariat übertragen.
- 2.3. Öffentlichkeit und Aufsicht
- 2.31 Die Prüfung steht unter Aufsicht des Bundes. Sie ist nicht öffentlich. In Einzelfällen kann die Prüfungskommission Ausnahmen gestatten.
- 2.32 Das SBFJ wird rechtzeitig zur Prüfung eingeladen und mit den Prüfungsakten bedient.

3. AUSSCHREIBUNG, ANMELDUNG, ZULASSUNG UND KOSTEN

3.1. Ausschreibung

- 3.11 Die Prüfung wird mindestens 5 Monate vor Prüfungsbeginn in allen drei Amtssprachen ausgeschrieben.
- 3.12 Die Ausschreibung orientiert zumindest über:
- a) die Prüfungsdaten;
 - b) die Prüfungsgebühr;
 - c) die Anmeldestelle;
 - d) die Anmeldefrist;
 - e) den Ablauf der Prüfung.

3.2. Anmeldung

Der Anmeldung sind beizufügen:

- a) eine Zusammenstellung über die bisherige berufliche Ausbildung und Praxis;
- b) Kopien der für die Zulassung geforderten Ausweise und Arbeitszeugnisse;
- c) Angabe der Prüfungssprache;
- d) Kopie eines amtlichen Ausweises mit Foto;
- e) Angabe der Sozialversicherungsnummer (AHV-Nummer)¹.

3.3. Zulassung

- 3.31 Zur Prüfung wird zugelassen, wer:
- a) über ein eidgenössisches Fähigkeitszeugnis, ein Maturitätszeugnis oder eine gleichwertige Qualifikation verfügt;
 - b) mindestens zwei Jahre Berufserfahrung als Cabin Crew Member nachweisen kann;

¹ Die rechtliche Grundlage für diese Erhebung findet sich in der Statistikerhebungsverordnung (SR 431.012.1; Nr. 70 des Anhangs). Die Prüfungskommission bzw. das SBFJ erhebt im Auftrag des Bundesamtes für Statistik die AHV-Nummer, welche es für rein statistische Zwecke verwendet.

c) über ein Englisch-Diplom Niveau B2 verfügt.

Vorbehalten bleibt die fristgerechte Überweisung der Prüfungsgebühr nach Ziff. 3.41.

3.32 Der Entscheid über die Zulassung zur Prüfung wird der Bewerberin oder dem Bewerber mindestens drei Monate vor Beginn der Prüfung schriftlich mitgeteilt. Ein ablehnender Entscheid enthält eine Begründung und eine Rechtsmittelbelehrung.

3.4. Kosten

3.41 Kandidatin oder der Kandidat entrichtet nach bestätigter Zulassung die Prüfungsgebühr. Die Gebühren für die Ausfertigung des Fachausweises und die Eintragung in das Register der Fachausweisinhaberinnen und -inhaber, als auch ein allfälliges Materialgeld werden separat erhoben. Diese gehen zulasten der Kandidatinnen und Kandidaten.

3.42 Kandidierenden, die nach Ziff. 4.2 fristgerecht zurücktreten oder aus entschuldbaren Gründen von der Prüfung zurücktreten müssen, wird der einbezahlte Betrag unter Abzug der entstandenen Kosten rückerstattet.

3.43 Wer die Prüfung nicht besteht, hat keinen Anspruch auf Rückerstattung der Gebühr.

3.44 Die Prüfungsgebühr für Kandidierende, welche die Prüfung wiederholen, wird im Einzelfall von der Prüfungskommission unter Berücksichtigung des Prüfungsumfangs festgelegt.

3.45 Auslagen für Reise, Unterkunft, Verpflegung und Versicherung während der Prüfung gehen zulasten der Kandidierenden.

4. DURCHFÜHRUNG DER PRÜFUNG

4.1. Aufgebot

4.11 Eine Prüfung wird durchgeführt, wenn nach der Ausschreibung mindestens 30 Kandidierende die Zulassungsbedingungen erfüllen oder mindestens alle zwei Jahre.

4.12 Die Kandidatin oder der Kandidat kann sich in einer der drei Amtssprachen Deutsch, Französisch oder Italienisch prüfen lassen.

4.13 Die Kandidatin oder der Kandidat wird mindestens 30 Tage vor Beginn der Prüfung aufgeboten. Das Aufgebot enthält:

- a) das Prüfungsprogramm mit Angaben über Ort und Zeitpunkt der Prüfung sowie die zulässigen und mitzubringenden Hilfsmittel;
- b) das Verzeichnis der Expertinnen und Experten.

4.14 Ausstandsbegehren gegen Expertinnen und Experten müssen mindestens 21 Tage vor Prüfungsbeginn der Prüfungskommission eingereicht und begründet werden. Diese trifft die notwendigen Anordnungen.

4.2. Rücktritt

4.21 Kandidatinnen und Kandidaten können ihre Anmeldung bis 8 Wochen vor Beginn der Prüfung zurückziehen.

4.22 Später ist ein Rücktritt nur bei Vorliegen eines entschuldbaren Grundes möglich. Als entschuldbare Gründe gelten namentlich:

- a) Mutterschaft;
- b) Krankheit und Unfall;
- c) Todesfall im engeren Umfeld;
- d) unvorhergesehener Militär-, Zivilschutz- oder Zivildienst.

4.23 Der Rücktritt muss der Prüfungskommission unverzüglich schriftlich mitgeteilt und belegt werden.

4.3. Nichtzulassung und Ausschluss

4.31 Kandidierende, die bezüglich Zulassungsbedingungen wissentlich falsche Angaben machen, oder die Prüfungskommission auf andere Weise zu täuschen versuchen, werden nicht zur Prüfung zugelassen.

4.32 Von der Prüfung ausgeschlossen wird, wer:

- a) unzulässige Hilfsmittel verwendet;
- b) die Prüfungsdisziplin grob verletzt;
- c) die Expertinnen und Experten zu täuschen versucht.

4.33 Der Ausschluss von der Prüfung muss von der Prüfungskommission verfügt werden. Bis ein rechtsgültiger Entscheid vorliegt, hat die Kandidatin oder der Kandidat Anspruch darauf, die Prüfung unter Vorbehalt abzuschließen.

4.4. Prüfungsaufsicht, Expertinnen und Experten

4.41 Mindestens eine fachkundige Aufsichtsperson überwacht die Ausführung der praktischen und schriftlichen Prüfungsarbeiten. Sie hält ihre Beobachtungen schriftlich fest.

4.42 Mindestens zwei Expertinnen oder zwei Experten beurteilen die schriftlichen und praktischen Prüfungsarbeiten und legen gemeinsam die Note fest.

4.43 Mindestens zwei Expertinnen oder zwei Experten nehmen die mündlichen Prüfungen ab, erstellen Notizen zum Prüfungsgespräch sowie zum Prüfungsablauf, beurteilen die Leistungen und legen gemeinsam die Note fest.

4.44 Dozentinnen und Dozenten der vorbereitenden Kurse, Verwandte sowie gegenwärtige und frühere Vorgesetzte, Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Kandidatin oder des Kandidaten treten bei der Prüfung als Expertinnen und Experten in den Ausstand. In begründeten Ausnahmefällen darf höchstens eine der Expertinnen oder einer der Experten von zwei von dieser Regel ausgenommen werden.

4.5. Abschluss und Notensitzung

4.51 Die Prüfungskommission beschliesst im Anschluss an die Prüfung an einer Sitzung über das Bestehen der Prüfung. Die Vertreterin oder der Vertreter des SBFI wird rechtzeitig an diese Sitzung eingeladen.

4.52 Dozentinnen und Dozenten der vorbereitenden Kurse, Verwandte sowie gegenwärtige und frühere Vorgesetzte, Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Kandidatin oder des Kandidaten treten bei der Entscheidung über die Erteilung des Fachausweises in den Ausstand.

5. PRÜFUNG

5.1. Prüfungsteile

5.11 Die Prüfung umfasst insgesamt sechs Prüfungsteile und dauert:

Prüfungsteile	Art der Prüfung	Zeit	Gewichtung
A Bereich «Passagiere»			
1	Erfahrungsbericht		2
1.1	Erfahrungsbericht mit Reflexionsteil	schriftlich	vorgängig erstellt
1.2	Präsentation und Fachgespräch	mündlich	0.75h
2	Sicherheit und Gesundheit	schriftlich	2h
3	Übungsanlagen	praktisch	1.5h
B Bereich «Zusammenarbeit»			
4	Zusammenarbeit mündlich	mündlich	1.5h
5	Zusammenarbeit schriftlich	schriftlich	1.5h
C Bereich «Selbstmanagement»			
6	Fallbearbeitung	mündlich	0.75h
Total		8h	

Prüfungsbereich A «Passagiere»

Der Prüfungsbereich «Passagiere» umfasst drei Prüfungsteile.

Prüfungsteil 1: Erfahrungsbericht (zwei Positionen)

1.1 Erfahrungsbericht mit Reflexionsteil

In einem Erfahrungsbericht mit Reflexionsteil zu einem selbst gewählten Fallbeispiel, der vorgängig erstellt wird, zeigen die Kandidierenden ihre fachlichen sowie Problemlösungskompetenzen in sämtlichen Handlungskompetenzbereichen. Dabei wird der Fokus auf die Reflexionsfähigkeit der Kandidierenden gerichtet. Inhaltlich müssen komplexe Betreuungssituationen von Passagieren beschrieben und dabei aufgezeigt werden, wie Massnahmen zur Sicherheit und Gesundheit in solchen Situationen umgesetzt werden, ohne dabei die Repräsentationspflichten gegenüber der Fluggesellschaft und ihrer Produktlinien zu vernachlässigen.

1.2 Präsentation und Fachgespräch

In einer methodisch frei wählbaren Präsentation zum Erfahrungsbericht mit Reflexionsteil weisen die Kandidierenden ihre Fähigkeiten des fachlich logischen Argumentierens und ihrer Auftrittskompetenz aus. Das anschliessende Fachgespräch mit dem Expertenteam dient dazu, die schriftlichen und mündlichen Ausführungen der Kandidierenden zum selbst gewählten Fallbeispiel fachlich zu vertiefen.

Prüfungsteil 2: Sicherheit und Gesundheit

Der Prüfungsteil 2 besteht aus einer schriftlichen Prüfung in englischer Sprache mit unterschiedlichen Aufgabentypen. Die Kandidierenden stellen ihre Fachkompetenzen zur Gewährleistung der Sicherheit und Gesundheit der Passagiere in Relation zu ihren übrigen Aufgaben unter Beweis. Geprüft werden das fachliche Argumentieren, Analysieren und Erläutern.

Prüfungsteil 3: Übungsanlagen

In der praktischen Prüfung im Bereich «Passagiere» werden die Kandidierenden in verschiedenen Übungsanlagen einzeln und in Zweiergruppen auf ihr praktisches Handeln und Verhalten in komplexen Passagierbetreuungssituationen geprüft. Die Übungsanlagen werden mithilfe des Expertenteams und Hilfspersonen in ausgerüsteten Räumen nachgestellt.

Prüfungsbereich B «Zusammenarbeit»

Der Prüfungsbereich «Zusammenarbeit» umfasst zwei Prüfungsteile.

Prüfungsteil 4: Zusammenarbeit mündlich

In der mündlichen Prüfung im Bereich «Zusammenarbeit» werden die Kandidierenden mit verschiedenen Aufgabentypen zu ihren fachlichen, methodischen und sozialen Kompetenzen in der Zusammenarbeit im Team, in der situativen Führung und Instruktion von Kolleginnen und

Kollegen geprüft. Des Weiteren stellen Sie ihre Fähigkeit unter Beweis, theoretische Team- und Führungsmodelle in Relation zu ihrer Berufspraxis zu setzen und fachlich zu begründen.

Prüfungsteil 5: Zusammenarbeit schriftlich

Die schriftliche Prüfung im Bereich «Zusammenarbeit» behandelt die Zusammenarbeit vor, während und nach dem Flugeinsatz. Zum Einsatz kommen unterschiedliche Aufgabentypen. Geprüft werden die Argumentations- und Reflexionsfähigkeit der Kandidierenden anhand von komplexen praktischen Berufssituationen.

Prüfungsbereich C «Selbstmanagement»

Der Prüfungsbereich «Selbstmanagement» umfasst einen Prüfungsteil.

Prüfungsteil 6: Fallbearbeitung

Die Kandidierenden bereiten während der Prüfung die Präsentation eines Fallbeispiels mit vorgegebenen zu bearbeitenden Fragen vor. Anschliessend an die Präsentation findet ein Fachgespräch mit dem Expertenteam statt. Mit diesem Prüfungsteil werden die Fähigkeiten der Kandidierenden geprüft, sich eigenständig Informationen zu verschaffen zu branchenrelevanten Aspekten ihrer Berufstätigkeit und diese in ihre berufliche Praxis zu integrieren. Geprüft werden die Fähigkeit, selbständige Informationsstrategien zu entwickeln und fachlich zu argumentieren sowie das berufliche Handeln zu reflektieren.

- 5.12 Jeder Prüfungsteil kann in Positionen unterteilt werden. Diese Unterteilung und die Gewichtung der Positionen legt die Prüfungskommission in der Wegleitung zur vorliegenden Prüfungsordnung fest.
- 5.2. Prüfungsanforderungen
 - 5.21 Die Prüfungskommission erlässt die detaillierten Bestimmungen über die Abschlussprüfung in der Wegleitung zur vorliegenden Prüfungsordnung (gemäss Ziff. 2.21 Bst. a).
 - 5.22 Die Prüfungskommission entscheidet über die Gleichwertigkeit abgeschlossener Prüfungsteile bzw. Module anderer Prüfungen auf Tertiärstufe sowie über die allfällige Dispensation von den entsprechenden Prüfungsteilen der vorliegenden Prüfungsordnung. Von Prüfungsteilen, die gemäss Berufsbild die Kernkompetenzen der Prüfung bilden, darf nicht dispensiert werden.

6. BEURTEILUNG UND NOTENGEbung

6.1. Allgemeines

Die Beurteilung der einzelnen Prüfungsteile und der Prüfung erfolgt mit Notenwerten. Es gelten die Bestimmungen nach Ziff. 6.2 und Ziff. 6.3 der Prüfungsordnung.

6.2. Beurteilung

- 6.21 Die Positionsnoten werden mit ganzen und halben Noten nach Ziff. 6.3 bewertet.

6.22 Die Note eines Prüfungsteils ist das Mittel der entsprechenden Positionsnoten. Sie wird auf eine Dezimalstelle gerundet. Führt der Bewertungsmodus ohne Positionen direkt zur Note des Prüfungsteils, so wird diese nach Ziff. 6.3 erteilt.

6.23 Die Gesamtnote der Prüfung ist das gewichtete Mittel aus den Noten der einzelnen Prüfungsteile. Sie wird auf eine Dezimalstelle gerundet.

6.3. Notenwerte

Die Leistungen werden mit Noten von 6 bis 1 bewertet. Die Note 4.0 und höhere bezeichnen genügende Leistungen. Andere als halbe Zwischennoten sind nicht zulässig.

6.4. Bedingungen zum Bestehen der Prüfung und zur Erteilung des Fachausweises

6.41 Die Prüfung ist bestanden, wenn in allen Prüfungsteilen mindestens die Note 4.0 erreicht wird, und keine der Positionsnoten unter 3.0 liegt.

6.42 Die Prüfung gilt als nicht bestanden, wenn die Kandidatin oder der Kandidat:

- a) nicht fristgerecht zurücktritt;
- b) ohne entschuldbaren Grund von der Prüfung oder von einem Prüfungsteil zurücktritt;
- c) ohne entschuldbaren Grund nach Beginn zurücktritt;
- d) von der Prüfung ausgeschlossen werden muss.

6.43 Die Prüfungskommission entscheidet allein auf Grund der erbrachten Leistungen über das Bestehen der Prüfung. Wer die Prüfung bestanden hat, erhält den eidgenössischen Fachausweis.

6.44 Die Prüfungskommission stellt jeder Kandidatin und jedem Kandidaten ein Zeugnis über die Prüfung aus. Diesem können zumindest entnommen werden:

- a) die Noten in den einzelnen Prüfungsteilen und die Gesamtnote der Prüfung;
- b) das Bestehen oder Nichtbestehen der Prüfung;
- c) bei Nichterteilung des Fachausweises eine Rechtsmittelbelehrung.

6.5. Wiederholung

6.51 Wer die Prüfung nicht bestanden hat, kann die Prüfung zweimal wiederholen.

6.52 Wiederholungsprüfungen beziehen sich nur auf jene Prüfungsteile, in denen eine ungenügende Leistung erbracht wurde.

6.53 Für die Anmeldung und Zulassung gelten die gleichen Bedingungen wie für die erste Prüfung.

7. FACHAUSWEIS, TITEL UND VERFAHREN

7.1. Titel und Veröffentlichung

7.11 Der eidgenössische Fachausweis wird auf Antrag der Prüfungskommission vom SBFI ausgestellt und von dessen Direktion und der Präsidentin oder dem Präsidenten der Prüfungskommission unterzeichnet.

7.12 Die Fachausweisinhaberinnen und -inhaber sind berechtigt, folgenden geschützten Titel zu führen:

- Cabin Crew Member mit eidgenössischem Fachausweis
- Cabin Crew Member avec brevet fédéral
- Cabin Crew Member con attestato professionale federale

Die englische Übersetzung lautet:

- Cabin Crew Member, Federal Diploma of Higher Education

7.13 Die Namen der Fachausweisinhaberinnen und -inhaber werden in ein vom SBFI geführtes Register eingetragen.

7.2. Entzug des Fachausweises

7.21 Das SBFI kann einen auf rechtswidrige Weise erworbenen Fachausweis entziehen. Die strafrechtliche Verfolgung bleibt vorbehalten.

7.22 Der Entscheid des SBFI kann innert 30 Tagen nach seiner Eröffnung an das Bundesverwaltungsgericht weitergezogen werden.

7.3. Rechtsmittel

7.31 Gegen Entscheide der Prüfungskommission wegen Nichtzulassung zur Prüfung oder Verweigerung des Fachausweises kann innert 30 Tagen nach ihrer Eröffnung beim SBFI Beschwerde eingereicht werden. Diese muss die Anträge der Beschwerdeführerin oder des Beschwerdeführers und deren Begründung enthalten.

7.32 Über die Beschwerde entscheidet in erster Instanz das SBFI. Sein Entscheid kann innert 30 Tagen nach Eröffnung an das Bundesverwaltungsgericht weitergezogen werden.

8. DECKUNG DER PRÜFUNGSKOSTEN

8.1. Die Trägerschaft legt auf Antrag der Prüfungskommission die Ansätze fest, nach denen die Mitglieder der Prüfungskommission sowie die Expertinnen und Experten entschädigt werden.

8.2. Die Trägerschaft trägt die Prüfungskosten, soweit sie nicht durch die Prüfungsgebühr, den Bundesbeitrag und andere Zuwendungen gedeckt sind.

8.3. Nach Abschluss der Prüfung reicht die Trägerschaft dem SBFI gemäss Richtlinie² eine detaillierte Erfolgsrechnung ein. Auf dieser Basis bestimmt das SBFI den Bundesbeitrag für die Durchführung der Prüfung.

² Richtlinie des SBFI über die Gewährung von Bundesbeiträgen an die Durchführung von eidgenössischen Berufs- und höheren Fachprüfungen nach Artikel 56 BBG und Artikel 65 BBV

9. SCHLUSSBESTIMMUNGEN

9.1. Aufhebung bisherigen Rechts

Die Prüfungsordnung vom 16.04.2008 über die Berufsprüfung für Cabin Crew Member wird aufgehoben.

9.2. Übergangsbestimmungen

Repetentinnen und Repetenten nach der bisherigen Prüfungsordnung vom 16.04.2008 erhalten bis zwei Jahre nach Inkrafttreten der vorliegenden Prüfungsordnung die Gelegenheit zu einer ersten beziehungsweise zweiten Wiederholung.

9.3. Bestehende Fachausweise

Die Inhaberinnen und Inhaber des eidgenössischen Fachausweises als Flight Attendant sind berechtigt den Titel Cabin Crew Member mit eidgenössischem Fachausweis zu tragen. Es wird kein neuer Fachausweis ausgestellt.

9.4. Inkrafttreten

Diese Prüfungsordnung tritt am 1. Januar 2022 in Kraft.

10. ERLASS

Zürich Flughafen, 29. Juni 2020

SOBFA Schweizerische Organisation Berufsprüfungen Flight Attendants

Joel Strebel
Präsident

Reto Schmid
Vize-Präsident

Diese Prüfungsordnung wird genehmigt.

Bern, 08. Juli 2020

Staatssekretariat für Bildung,
Forschung und Innovation SBFJ

Rémy Hübschi
Vizedirektor
Leiter Abteilung Berufs- und Weiterbildung

Anhang 6.2.



Berufsprüfung für Cabin Crew Member
Ausschreibung für das Jahr 2025
Prüfungsordnung 2020

A Zur Berufsprüfung zugelassen wird, wer (Ziff. 3.31 der Prüfungsordnung):

- a) über ein eidgenössisches Fähigkeitszeugnis, ein Maturitätszeugnis oder eine gleichwertige Qualifikation verfügt;
- b) zur Zeit der Prüfung mindestens zwei Jahre Berufserfahrung als Cabin Crew Member nachweisen kann;
- c) über ein Englisch-Diplom Niveau B2 verfügt.

Vorbehalten bleibt die fristgerechte Überweisung der Prüfungsgebühr nach Ziff. 3.41.

Interessent:innen sind verpflichtet, entsprechende Nachweise vollständig und fristgerecht einzureichen.

B Die Prüfung findet an drei Tagen statt und wird an folgenden Daten in der Umgebung des Flughafens Zürich-Kloten durchgeführt:

Abgabe

Erfahrungsbericht und Reflexionsteil: 22. Dezember 2024

1. Tag schriftlich: **3. März 2025**
2. Tag Fachgespräch*: 4. - 8. März 2025
3. Tag praktisch/mündlich*: 7. - 11. April 2025

*Die KandidatInnen werden für den 2. resp. 3. Prüfungstag durch das Prüfungssekretariat eingeteilt (kurzfristige Datumsänderungen sind möglich).

C Eine Prüfung wird durchgeführt, wenn mindestens 30 Kandidierende die Zulassungsbedingungen erfüllen (Ziff. 4.11 der Prüfungsordnung).

Der Zulassungsentscheid wird nach Ablauf der Anmeldefrist schriftlich an die Privatadresse zugestellt.

D Die Begleitung ist in den drei Prüfungssprachen verfügbar zum Download unter www.sobfa.ch > Begleitung oder kann gegen eine Depotgebühr bei untenstehender Adresse bezogen werden:

Schweizerische Organisation Berufsprüfungen
Flight Attendants SOBFA Dorfstrasse 29a
8302 Kloten

info@sobfa.ch
www.sobfa.ch



- E Die Prüfungsgebühr beträgt CHF 1'500.- + CHF 50.-** (für den eidg. Fachausweis). Der Betrag von CHF 1'550.- wird mit der Prüfungszulassung zur Zahlung fällig (Ziff. 3.41 der Prüfungsordnung).

- F Für die Anmeldung, welche ausschliesslich elektronisch übermittelt werden muss, ist vorab ein persönliches Login einzurichten.** Mit der Anmeldung wird die Einschreibgebühr von CHF 200.- erhoben, welche bei einer Abmeldung nicht rückerstattet wird.

- G Die Anmeldung zur Prüfung ist unabhängig von allfälligen firmeninternen Unterstützungsprogrammen bei der SOBFA einzureichen.**

- H Anmeldeschluss** (Prüfungssekretariat ist im Besitz der vollständigen Anmeldung, d.h. elektronisches Anmeldeformular sowie schriftliche Unterlagen/Nachweise gemäss A):

3. November 2024

Die Teilnehmerzahl ist limitiert.

Die Anmeldungen werden in der Reihenfolge ihres Eingangs berücksichtigt.

- I Die Freiplanung für die Prüfung wird durch das Prüfungssekretariat bei der Arbeitgeberin veranlasst.**

- K Ausstandsbegehren gegen Expert:innen müssen mind. 21 Tage vor Prüfungsbeginn der Prüfungskommission eingereicht und begründet werden** (Ziff. 4.14). Die Liste wird rechtzeitig unter Downloads auf www.sobfa.ch verfügbar sein.

Anhang 6.3.

↓ Übersicht der beruflichen Handlungskompetenzen

Handlungskompetenzbereiche		Berufliche Handlungskompetenzen →				
A	Massnahmen zu Sicherheit und Gesundheit der Personen an Bord treffen	A1 – Sich über aktuelle Sicherheitsstandards informieren und in die Sicherheitsvorkehrungen einbeziehen	A2 – Abläufe und Standards zu Sicherheit anwenden	A3 – Auffälligkeiten mit Gefahrenpotential beurteilen und bei Bedarf Schutz- sowie Sicherheitsvorkehrungen treffen	A4 – Verhalten von Passagieren und Besatzungsmitgliedern in Notsituationen antizipieren und steuern	A5 – Erste Hilfe leisten und lebensrettende Sofortmassnahmen durchführen
		A6 – Technische Zwischen- und Notfälle unter Kontrolle bringen				
B	Passagiere bedienen und betreuen	B1 – Mit Passagieren klar und freundlich kommunizieren	B2 – Passagiere über die Bedienung der technischen Infrastruktur am Platz instruieren	B3 – Passagieren Auskünfte rund um den Flug erteilen	B4 – Passagiere bedienen	B5 – Personen mit besonderem Betreuungsbedarf unterstützen
		B6 – Bei Konflikten zwischen Passagieren vermitteln	B7 – Reklamationen von Passagieren entgegennehmen und Problemlösung finden oder vorschlagen			
C	Fluggesellschaft vertreten und Produktlinien verkaufen	C1 – Profil und Werte der Fluggesellschaft nach innen und aussen vertreten	C2 – Den Passagieren Auskünfte zur Fluggesellschaft und ihren Produktlinien erteilen	C3 – Verkaufsgespräche führen		
D	Im Team zusammenarbeiten und/oder Team führen, koordinieren und anleiten	D1 – Flugbegleitung im Team vorbereiten	D2 – Sich mit Kollegen/-innen koordinieren	D3 – Kollegen/-innen während des Fluges situativ führen	D4 – Kollegen/-innen und Auszubildende fachlich und methodisch instruieren	D5 – Gruppendynamik im Team steuern
		D6 – Flugbegleitung im Team nachbereiten				
E	Sich beruflich und persönlich managen	E1 – Im Rahmen der Anstellung seine Rechte wahrnehmen und Pflichten einhalten	E2 – Seine Allgemein- und Branchenkenntnisse laufend erweitern	E3 – Eine ausgewogene Lebensführung pflegen	E4 – Berufliche Entwicklungs- und Karrieremöglichkeiten realisieren	

Anhang 6.4.

Qualifikationsprofil Felder A-E mit der Beschreibung der Handlungskompetenzbereiche

A. Massnahmen zu Sicherheit und Gesundheit der Personen an Bord treffen	
Beschreibung des Tätigkeitsfelds	<p>Die Sicherheit der Passagiere und der Besatzung muss während eines Fluges jederzeit gewährleistet sein. Cabin Crew Member sind verantwortlich dafür, dass Regeln und Abläufe nach Safety und Security Standards befolgt werden. In aussergewöhnlichen Situationen verstehen sie es, diese Regeln zu priorisieren und Abläufe an die Situation anzupassen.</p> <p>Cabin Crew Member erkennen Auffälligkeiten mit Gefahrenpotential, die von Passagieren ausgehen können und Anzeichen auf Disfunktionalitäten am und im Flugzeug. Sie treffen in der Folge Massnahmen, um die Gefahren einzudämmen. Cabin Crew Member können zudem mit medizinischen Problemen an Bord konfrontiert sein, auf die sie im Rahmen von beschränkten Möglichkeiten reagieren müssen.</p>
Kontext / Contexte	<p>Damit Cabin Crew Member auf Zwischenfälle menschlicher Art und auf Notfälle technischer, operationeller oder medizinischer Art vorbereitet sind, müssen sie die Safety und Security Manuals der jeweiligen Fluggesellschaft verstehen und anwenden können. Darüber hinaus müssen sie mit der Ausrüstung an Bord von Flugzeugtypen vertraut sein, für die sie qualifiziert sind. Bei Zwischenfällen und in Notfällen koordinieren sie sich in stets neu zusammengesetzten Teams in kurzer Zeit und greifen gegebenenfalls auf die Unterstützung von Passagieren mit den benötigten Fachkompetenzen zurück (z.B. medizinisches Personal an Bord oder mitfliegendes Sicherheitspersonal). Die Bewältigung von Zwischen- und Notfällen erfolgt während eines Fluges unter erschwerten Bedingungen. Dazu gehören namentlich folgende Aspekte:</p> <ul style="list-style-type: none"> • keine sofortige Möglichkeit zur Landung; • enge Platzverhältnisse am Ort des Geschehens; • keine professionelle Hilfe an Bord und keine Möglichkeit, Bodensupport zu erhalten; • agieren unter Beobachtung von Passagieren in unmittelbarer Nähe des Geschehens; • unkontrollierbare Gruppendynamik oder nicht konstruktives Verhalten von Passagieren und Kabinenbesatzungsmitgliedern infolge von Stressreaktionen; • keine Stabilisierung, sondern negativer Verlauf von Notfällen u.a. durch Druckverhältnisse in der Flugzeugkabine.

Berufliche Tätigkeiten	Leistungskriterien		
	Fachkompetenz	Methodenkompetenzen	Selbst- und Sozialkompetenzen
A1 – Sich über aktuelle Sicherheitsstandards informieren und in die Sicherheitsvorkehrungen einbeziehen	<ul style="list-style-type: none"> • Kann die gültigen Safety und Security Vorschriften der jeweiligen Fluggesellschaft begründen 	<ul style="list-style-type: none"> • Nutzt die firmeninternen Kommunikationskanäle, um sich über die Flugstrecken spezifischen Security Vorschriften zu informieren 	<ul style="list-style-type: none"> • Teilt nach Bedarf die Sicherheitsvorschriften den Crewmitgliedern mit und stellt sicher, dass sie verstanden werden • Stellt Fragen, wenn er/sie Vorschriften nicht versteht oder nicht kennt
A2 – Abläufe und Standards zu Sicherheit anwenden	<ul style="list-style-type: none"> • Ist fähig Safety and Security Standards auf Englisch zu verstehen und in der Prüfungssprache zu erläutern 	<ul style="list-style-type: none"> • Ist in der Lage, alle Gerätschaften an Board so einzusetzen, dass die Sicherheit und Gesundheit der Personen an Bord gewährleistet ist. 	<ul style="list-style-type: none"> • Befolgt Regeln und Vorgaben basierend auf den aktuellen Handbüchern für die Flugbegleitung konsequent und beispielgebend
A3 – Auffälligkeiten mit Gefahrenpotential beurteilen und bei Bedarf Schutz- sowie Sicherheitsvorkehrungen treffen	<ul style="list-style-type: none"> • Erläutert: <ul style="list-style-type: none"> ○ Sicherheitsrisiken die von Passagieren und Besatzungsmitgliedern ausgehen können ○ Technische Auffälligkeiten die ein Sicherheitsrisiko darstellen ○ Vorkehrungen zur Risikominimierung verschiedener Gefahren 	<ul style="list-style-type: none"> • Kann potentielle Gefahrenquellen erkennen und präzise abklären • Trifft Vorkehrungen zur Überwachung und Entschärfung der Gefahren • Kann das Sicherheitsrisiko, das von Menschen oder technischen Einrichtungen ausgeht, situationsgerecht und objektiv kommunizieren 	<ul style="list-style-type: none"> • Versteht es alle Sinne einzusetzen um Gefahrenherde aufzudecken • Leitet die Kabinenbesatzungsmitglieder / Passagiere beim Einhalten der Schutz- und Sicherheitsvorkehrungen an • Kann das eigene Vorgehen zur Einschätzung, Überwachung und Entschärfung von Gefahren reflektieren und bewerten
A4 – Verhalten von Passagieren und Besatzungsmitgliedern in operationellen Notsituationen antizipieren und steuern	<ul style="list-style-type: none"> • Kann typische Verhaltensweisen von Personen in drohenden Notfällen benennen und einordnen • Kann verschiedene Theorieansätze zur wirkungsvollen Steuerung von menschlichem Verhalten in Notsituationen kritisch beurteilen • Kennt theoretische Grundlagen zur Selbstregulation von Emotionen 	<ul style="list-style-type: none"> • Kann gruppendynamische Prozesse in Notfallsituationen günstig beeinflussen 	<ul style="list-style-type: none"> • Kann eigene Verhaltensweisen in herausfordernden Situationen reflektieren
A5 – Erste Hilfe leisten und lebensrettende Sofortmassnahmen durchführen	<ul style="list-style-type: none"> • Kennt beobachtbare Anzeichen, die auf gesundheitliche Schwierigkeiten bei Passagieren hinweisen • Kann den Unterschied zwischen medizinischen Zwischenfällen und 	<ul style="list-style-type: none"> • Kann beurteilen, ob und wie medizinische Hilfe benötigt wird und ist fähig diese zu organisieren • Ist fähig lebensrettende Sofortmassnahmen zu ergreifen und 	<ul style="list-style-type: none"> • Ist in der Lage sein Handeln und das Handeln der Besatzungsmitglieder zu reflektieren und zu bewerten • Kann die beteiligten Personen kompetent anleiten und coachen

	<p>lebensbedrohlichen Situationen auf der Basis von theoretischen Abklärungsverfahren darlegen</p>	<p>Erste Hilfe auf der Basis der Symptombekämpfung zu leisten</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ist in der Lage die Auswirkung der getroffenen Massnahmen auszuwerten • Versteht es den Informationsfluss rund um den medizinischen Zwischen- oder Notfall sicher zu stellen (Ausgangslage, getroffene Massnahmen und Überwachung) 	<ul style="list-style-type: none"> • Beweist Selbstsicherheit und Selbstvertrauen
<p>A6 – Technische Zwischen- und Notfälle unter Kontrolle bringen</p>		<ul style="list-style-type: none"> • Kann technische Störungen präzise lokalisieren • Organisiert den Ablauf zur Kontrolle eines technischen Zwischen- oder Notfallfalls • Ist fähig den Verlauf zu beobachten und zu dokumentieren • Versteht es den Informationsfluss rund um den technischen Zwischen- oder Notfall sicherzustellen (Ausgangslage, getroffene Massnahmen und Überwachung) 	<ul style="list-style-type: none"> • Behält den Überblick über die Situation • Passt die Sprache und Fachausdrücke den jeweiligen Personen und ihrem Hintergrundwissen an (z.B. keine Fliegersprache mit Laien) • Führt und koordiniert „abled bodied passengers“³ ihren Fähigkeiten entsprechend
<p>Kompetenznachweis</p>			
<p>Die Safety und Security Standards beziehen sich auf die Gesetze der European-Aviation-Safety-Agency (EASA) und des Bundesamts für Zivilluftfahrt (BAZL) sowie auf firmeninterne Regeln.</p> <p><i>Prüfungsformen:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Safety: Fallanalyse (schriftlich oder mündlich), Fallbeispiel (schriftlich oder mündlich), Präsentation und Fachgespräch, schriftliche Prüfungsform • Gesundheit: praktische Rollenspiele, Fallanalyse (schriftlich), Fallbeispiel (schriftlich oder mündlich) 			

³ Aabled bodied passengers sind Passagiere, die als Hilfspersonen eingesetzt werden können, z.B. medizinische Fachpersonen im Fall von medizinischen Notfällen

B. Passagiere bedienen und betreuen			
Beschreibung des Tätigkeitsfelds	<p>Die Kernaufgabe der Cabin Crew Member ist es, in der Rolle des Gastgebers, respektive der Gastgeberin die Passagiere kompetent zu bedienen und zu betreuen. Ihr kundenorientiertes Verhalten hat eine zentrale Bedeutung für die Kundenbindung.</p> <p>Cabin Crew Member nehmen die Befindlichkeit der Passagiere aufmerksam wahr und gehen so weit als möglich auf deren Bedürfnisse und Wünsche ein. Sie informieren und instruieren klar, feinfühlig und eindeutig. Cabin Crew Member bedienen und betreuen Passagiere mit unterschiedlichem Profil, kulturellem Hintergrund und Sprache. Für Personen mit besonderen Betreuungsbedürfnissen leisten sie zusätzliche Hilfestellungen.</p>		
Kontext	<p>Das Cabin Crew Member leistet seine Dienste in engen Platzverhältnissen in Kabinen mit unterschiedlicher Einrichtung. Dabei gilt es nicht selten, alternative Lösungen für den zweckdienlichen Ersatz von nicht einwandfrei funktionsfähigem Service-Equipment, Unterhaltungssystem und Passagiersitz zu finden. Das Spektrum der Reisemotive der Passagiere ist sehr breit. Es reicht von Geschäftsreisen über Ferien bis hin zu Familienanlässen, aber auch Rückführungen. Für viele der Passagiere stellt der Flug zudem eine Stresssituation dar und einige leiden unter Flugangst. Diese Belastungen können mehr oder weniger problematische Verhaltensweisen hervorrufen. Gleichzeitig stellen interkulturelle Unterschiede und sprachliche Hürden bei der Wahrnehmung und Deutung von Verhalten eine besondere Herausforderung dar für den adäquaten sozialen Umgang mit den Passagieren. Damit stellt das Gewährleisten von Reisekomfort für die Passagiere insgesamt hohe Anforderungen an die sozialen Kompetenzen der Cabin Crew Member.</p> <p>Das Tätigkeitsfeld B ist eng verknüpft mit den Tätigkeitsfeldern C und D. Das persönliche Auftreten der Cabin Crew Member und die reibungslose Koordination im Team sind wichtige Voraussetzungen dafür, dass sich die Passagiere während des Fluges wohlfühlen können.</p>		
Berufliche Tätigkeiten	Leistungskriterien		
	Fachkompetenz	Methodenkompetenzen	Selbst- und Sozialkompetenzen
B1 – Mit Passagieren klar und freundlich kommunizieren	<ul style="list-style-type: none"> • Kann die Ziele und den Zweck von Modellen zur verbalen, non-verbalen und paraverbalen Kommunikation für die eigene Tätigkeit darlegen • Ist in der Lage, interkulturelle Besonderheiten der non-verbalen und paraverbalen Kommunikation korrekt einzuordnen (z.B. Unterschiede in Gestik und Mimik) 	<ul style="list-style-type: none"> • Verfügt über Kommunikationsstrategien, mit welchen sie oder er: <ul style="list-style-type: none"> ○ Informationen an Passagiere unmissverständlich vermitteln kann ○ Eine freundliche Atmosphäre schaffen kann ○ Anweisungen bei Passagieren auch in herausfordernden Situationen durchzusetzen kann 	<ul style="list-style-type: none"> • Identifiziert sich mit der Rolle des Gastgebers / der Gastgeberin • Kann sich in der Prüfungssprache und auf Englisch klar und verständlich ausdrücken
B2 – Passagiere über die Bedienung der technischen Infrastruktur am Platz instruieren		<ul style="list-style-type: none"> • Kann sämtliche Funktionen des Passagiersitzes sowie das Unterhaltungssystem mühelos bedienen • Kann die Bedienung des Passagiersitzes und des Unterhaltungssystems auch 	<ul style="list-style-type: none"> • Stellt über die Interaktion mit Passagieren positive Beziehungen her

		Passagieren mit wenig Affinität zur Elektronik erklären	
B3 – Passagieren Auskünfte rund um den Flug erteilen	<ul style="list-style-type: none"> • Verfügt über fundierte Kenntnisse zum Angebot und Situationsplan des Heimatflughafens⁴ • Ist in der Lage, ein Profil mit relevanten Angaben zu geflogenen Flugdestinationen zu erstellen 	<ul style="list-style-type: none"> • Kann Passagiere kompetent informieren und überzeugend beraten zu: <ul style="list-style-type: none"> ○ Einreise- und Zollrichtlinien Schweiz ○ Heimatflughafen ○ Flugdestination 	<ul style="list-style-type: none"> • Kann ihre / seine Sprache an das Passagier-Profil anpassen
B4 – Passagiere bedienen	<ul style="list-style-type: none"> • Kann Service-Konzepte für verschiedene Passagierprofile und Flugdestinationen begründen • Kann die gastronomischen Grundregeln gemäss Gastrosuisse in Bezug zur eigenen Tätigkeit setzen 	<ul style="list-style-type: none"> • Kann alternative Lösungen finden oder Anpassungen vornehmen bei operationellen und logistischen Unregelmässigkeiten (irregularity support) • Ist in der Lage, den Handlungsspielraum innerhalb der Servicerichtlinien zu Gunsten des Passagierkomforts zu nutzen • Versteht es, gastronomische Grundregeln mit den zur Verfügung stehenden Materialien und in den begrenzten Raumverhältnissen, umzusetzen 	<ul style="list-style-type: none"> • Nimmt die Rolle eines / einer professionellen Gastgebers / Gastgeberin ein • Versteht es, auf empathische Weise auf individuelle Bedürfnisse und Wünsche der Passagiere soweit als möglich einzugehen • Versteht es, Passagiere ihrem Status entsprechend zu bedienen und zu betreuen
B5 – Personen mit besonderem Betreuungsbedarf unterstützen	<ul style="list-style-type: none"> • Begründet den besonderen Unterstützungsbedarf von folgenden Passagierkategorien und leitet den Handlungsbedarf für die Flugbegleitung ab für: <ul style="list-style-type: none"> ○ Kleinkinder von 0-2 Jahren (INF) ○ Kinder im Alter von 2-12 Jahren (CHD) ○ Unbegleitete Minderjährige (UM) ○ Personen mit einer Behinderung oder Beeinträchtigung (PRM) ○ Personen mit medizinischen Problemen • Erläutert die Vorgaben der Fluggesellschaft zur Begleitung von illegal Reisenden (INAD) und von Rückzuschaffenden (DEPORTEE) 	<ul style="list-style-type: none"> • Kann das Equipment für den Support von Passagieren mit besonderem Unterstützungsbedarf fach- und situationsgerecht einsetzen 	<ul style="list-style-type: none"> • Bringt Unterstützungsbedarf bei den Passagieren feinfühlig in Erfahrung • Versteht es, Passagiere mit besonderen Bedürfnissen diskret zu überwachen

⁴ Kenntnisse zum Heimatflughafen: Informationsstellen, Anzeigetafeln Flugplan, Transitwege und Signaletik, Geldautomaten, Banken, Wechselstuben, Warteräume oder Lounges, religiöse Stätten, medizinische Dienste, Kinderbetreuung, Einkaufsmöglichkeiten

<p>B6 – Bei Konflikten zwischen Passagieren vermitteln</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Kann die Entstehung von Konflikten anhand eines Konfliktmodells erläutern • Setzt theoretische Konfliktlösungsmodelle in Bezug auf Konfliktsituationen zwischen Passagieren und leitet Lösungsstrategien daraus ab 	<ul style="list-style-type: none"> • Kann mögliche Ursachen und Umstände, welche zur Entstehung von Konflikten zwischen Passagieren während eines Fluges beitragen, erklären • Kann den Eskalationsgrad von Konflikten erkennen und das damit einhergehende Störungs- und Gefahrenpotential einschätzen • Versteht es, präzise und sachliche Informationen zu Konfliktsituation an die Besatzung weiterzugeben 	<ul style="list-style-type: none"> • Versteht es, Konflikte gemeinsam mit den Beteiligten zu erfassen und gleichzeitig deeskalierend einzuwirken • Ist in der Lage, Konfliktmanagement-Massnahmen im Team zu koordinieren • Reflektiert das eigene Verhalten in Konfliktsituationen
<p>B7 – Reklamationen von Passagieren entgegennehmen und Problemlösung finden oder vorschlagen</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ist in der Lage, die Aufbau- und Ablauforganisation der Fluggesellschaft im Hinblick auf das Reklamationswesen zu erklären • Kann die Kompensationsregelungen der Fluggesellschaft begründen und in Bezug zu Schadenfällen setzen 	<ul style="list-style-type: none"> • Ist in der Lage, einen Schadensfall und/oder eine Reklamation präzise schriftlich darzulegen (Rapport) • Kann die Möglichkeiten für Kompensationsleistungen für Reklamationen in eigener Kompetenz einschätzen und nutzen 	<ul style="list-style-type: none"> • Nimmt Reklamationen der Passagiere verständnisvoll entgegen • Versteht es, mit ihrem Verhalten zu einer befriedigenden Lösung beizutragen
<p>Kompetenznachweis / Attestation des compétences</p>			
<p>Kommunikation, Bedienung und Betreuung von Passagieren: Fallbeispiele (schriftliche oder mündliche Prüfungsformen), praktische Übungen und Rollenspiele, ev. Dokumentation Konflikt- und Konfliktlösungsmodelle: Präsentation und Fachgespräch, praktische Rollenspiele, EU Passagierrecht</p>			

C. Fluggesellschaft vertreten und Produktlinien verkaufen			
Beschreibung des Tätigkeitsfelds	Cabin Crew Member verkörpern und vertreten in besonderem Masse die Werte der Fluggesellschaft nach aussen. Sie tun dies mit einem tadellosen Erscheinungsbild und in dem sie sich gegenüber den Passagieren, den anderen Besatzungsmitgliedern sowie in der Öffentlichkeit jederzeit integer verhalten. Sie unterstützen das Reiseerlebnis der Passagiere in vielseitiger Hinsicht, damit sich die Passagiere gerne an den Flug zurückerinnern. Damit werden Cabin Crew Member zu Markenträgern der Firma und tragen zur Kundenbindung der Passagiere bei. Darüber hinaus animieren sie die Passagiere, Produkte aus der Inflight Produktpalette zu kaufen und vermitteln das gesamte Dienstleistungsangebot überzeugend und glaubhaft an diese weiter.		
Kontext / Contexte	<p>Von Cabin Crew Member werden höfliche Umgangsformen und eine gepflegte Erscheinung erwartet. Ihr Auftreten ist auch unter erschwerten Bedingungen, wie beispielsweise in hektischen Situationen oder bei Müdigkeit stets gelassen, herzlich und aufmerksam. Sie arbeiten konzentriert, ordentlich und zuverlässig.</p> <p>Der Bordverkauf muss oftmals unter grossem Zeitdruck durchgeführt werden. Die für den Verkauf notwendigen Vorbereitungen und die übrigen Servicedienstleistungen müssen auf engstem Raum getroffen werden. Die Möglichkeiten einer attraktiven Warenpräsentation sind deswegen eingeschränkt.</p> <p>Aufgrund des zunehmenden Verkaufs in Duty-Free-Läden an Flughäfen sind Passagiere nur bedingt an einem Kauf an Bord interessiert. Solide Kenntnisse zur Bewerbung der Produkte sind deswegen ausschlaggebend für den erfolgreichen Verkauf an Bord.</p>		
Berufliche Tätigkeiten	Leistungskriterien		
	Fachkompetenz	Methodenkompetenzen	Selbst- und Sozialkompetenzen
C1 – Profil und Werte der Fluggesellschaft nach innen und aussen vertreten	<ul style="list-style-type: none"> • Kennt die Positionierung der eigenen Fluggesellschaft und erkennt deren Bedeutung im Marktumfeld • Kann die Bedeutung des Uniformreglements und eines gepflegten Auftritts begründen • Begründet die Bedeutung von Wiedererkennungsmerkmalen für die Reputation der Fluggesellschaft und die Kundenbindung 	<ul style="list-style-type: none"> • Integriert die Werte der Fluggesellschaft in das berufliche Handeln • Integriert Aspekte der aktuellen Markenführung der Fluggesellschaft in das berufliche Handeln • Kleidet sich gemäss Uniformreglement • Erkennt Abweichungen vom Uniformreglement bei Kollegen und Kolleginnen 	<ul style="list-style-type: none"> • Entwickelt persönliche Strategien, um den rollenkonformen Auftritt unter grosser Belastung sicher zu gewährleisten • Integriert Werte und relevante Schlüsselwörter in die Interaktion mit Passagieren • Reflektiert über die Bedeutung des persönlichen Auftritts • Kann Mängel im Erscheinungsbild von Teamkollegen/-innen konstruktiv ansprechen
C2 – Den Passagieren Auskünfte zur Fluggesellschaft und ihren Produktlinien erteilen	<ul style="list-style-type: none"> • Ist in der Lage, das gesamte Produkte- und in Bezug zur Positionierung der Fluggesellschaft zu stellen 	<ul style="list-style-type: none"> • Ist in der Lage, unterschiedlichen Kundensegmenten angepasst, Empfehlungen zum Food and Beverage-Angebot zu vermitteln 	<ul style="list-style-type: none"> • Reflektiert über Strategien des erfolgreichen Produktverkaufs unter erschwerten Bedingungen

	<ul style="list-style-type: none"> Ist mit dem COB⁵- und dem Tarifkonzept der eigenen Fluggesellschaft vertraut Erläutert das Konzept des Storytellings 	<ul style="list-style-type: none"> Nutzt günstige Momente zur Bewerbung von Kundenbindungsprogrammen der Fluggesellschaft (z.B. Vielfliegerprogramms) Integriert das Konzept des Storytellings in den Service und Bordverkauf 	
C3 – Verkaufsgespräche führen	<ul style="list-style-type: none"> Verfügt über Basiswissen zu Verkaufsmethodik und verkaufsorientierter Kommunikation⁶ 	<ul style="list-style-type: none"> Versteht es: <ul style="list-style-type: none"> das Interesse der Passagiere zur Marke der Fluggesellschaft und zu den Produktelinien zu wecken Verkaufs-Produktepalette zu erläutern und zu demonstrieren unter knappen Platzverhältnissen ein Verkaufsgespräch bis zum Verkaufsabschluss animierend zu führen 	<ul style="list-style-type: none"> Erkennt das Kaufinteresse von Passagieren Nutzt günstige Gelegenheiten zum Hinweis auf den Produkteverkauf an Bord
Kompetenznachweis			
Fallbeispiele (schriftlich und mündlich), praktische Übungen und Rollenspiele, Videoanalyse, Präsentation und Fachgespräch Theoretische Grundlagen: schriftliche und mündliche Prüfungsformen			

⁵ COB steht für Carry-on baggage und bedeutet Gepäckvorschriften

⁶ Airline interne Unterlagen

D. Im Team zusammenarbeiten und/oder Team führen, koordinieren und anleiten			
Beschreibung des Tätigkeitsfelds	Die Teamführung und die Koordination im Team haben einen hohen Stellenwert für einen reibungslosen Flugablauf. Cabin Crew Member müssen sich vor jedem Flugeinsatz auf eine neue Teamkonstellation einstellen. Die Teamarbeit erfordert deswegen eine hohe Kooperationsbereitschaft, die situative Leitung und Anleitung von Kollegen/Kolleginnen sowie Rollenflexibilität. Cabin Crew Member müssen präzise Absprachen treffen, diese zuverlässig einhalten und gleichzeitig den Gesamtüberblick über das Team behalten. Sie beugen Irritationen im Team vor und sind fähig, Differenzen im Team diskret zu bereinigen. Sie erkennen Auslöser von Konflikten frühzeitig und reagieren konstruktiv darauf. Mittels formalisierter Qualifikations- und Feedbackverfahren sind sie aufgefordert, ihre Leitungs- und Teamfähigkeiten laufend zu reflektieren und weiterzuentwickeln.		
Kontext	<p>Cabin Crew Member arbeiten mit Kollegen und Kolleginnen mit unterschiedlichem Erfahrungs- und Wissenshintergrund zusammen. Cabin Crew Member können je nach Erfahrung und Ausbildung in verschiedenen Funktionen auf Flugeinsätzen eingeteilt werden und dadurch rotieren ihre Aufgaben und Rollen. Als erfahrene Cabin Crew Member leiten sie häufig Auszubildende in der Praxis an. Auf geplanten Instruktionsflügen können sie aber auch die Rolle einer designierten Praxisinstructorin, respektive eines Praxisinstructors einnehmen. In der Rolle des Galley Coordinators übernehmen Cabin Crew Member Leitungsaufgaben ohne Personalführungskompetenz. Das Kabinenteam ist dem Dienst habenden Senior Cabin Crew Member während des Flugeinsatzes unterstellt.</p> <p>Die Koordination und Kooperation im Team erfolgt innerhalb eines stark reglementierten Kontextes und unter Zeitdruck. Während des Fluges sind Cabin Crew Member exponiert und haben beschränkte Rückzugsmöglichkeiten.</p> <p>Das Tätigkeitsfeld D stellt gleichermaßen einen Dreh- und Angelpunkt zu den übrigen Tätigkeitsfeldern dar. Die gut organisierte Teamarbeit ist eine wichtige Grundlage für die Umsetzung der Massnahmen zur Sicherheit der Personen an Bord (Tätigkeitsfeld A) wie auch für den Gästekomfort (Tätigkeitsfeld B). Da die Kabinenbesatzung unter ständiger Beobachtung durch die Passagiere steht, hat die gelungene Teamorganisation auch eine repräsentative Funktion für die Fluggesellschaft (Tätigkeitsfeld C). Als Teammitglied sind sie in hohem Masse gefordert, sich auch in herausfordernden Situationen sozial konform zu verhalten, ihre eigenen Interessen hinter diejenigen der Passagiere und der Teamkollegen / Teamkolleginnen sowie in den Dienst der Fluggesellschaft zu stellen (Tätigkeitsfelder C und E).</p>		
Berufliche Tätigkeiten	Leistungskriterien		
	Fachkompetenz	Methodenkompetenzen	Selbst- und Sozialkompetenzen
D1 – Flugeinsatz im Team vorbereiten	<ul style="list-style-type: none"> • Versteht den Aufbau sowie den Sinn und Zweck von Briefings 	<ul style="list-style-type: none"> • Ist in der Lage, sich seiner Funktion entsprechend auf die Flugbegleitung vorzubereiten, indem er/sie: <ul style="list-style-type: none"> ○ sich über die Rahmenbedingungen der Flugbegleitung vorinformiert, ○ aktuelle Sicherheitsmassnahmen kennt und im Team einbringt, ○ sich Vorüberlegungen zu den Aufgaben und zur Teamkonstellation macht 	<ul style="list-style-type: none"> • Trifft vorausschauend Vorkehrungen zur persönlichen Vorbereitung auf die Flugbegleitung • Drückt sich während der organisatorischen Absprachen am Briefing eindeutig aus • Reflektiert den Einfluss des persönlichen Verhaltens am Briefing auf die Teamdynamik

		<ul style="list-style-type: none"> • Setzt den eigenen Entscheidungs- und Mitsprachenspielraum für Sofortmassnahmen im Fall von Unregelmässigkeiten beim Briefing seiner Funktion entsprechend ein 	<ul style="list-style-type: none"> • Kann die eigenen Fähigkeiten und diejenigen der Kollegen und Kolleginnen aufgrund des Erfahrungs- und Wissenshintergrundes richtig einschätzen
D2 – Sich mit Kollegen/-innen koordinieren	<ul style="list-style-type: none"> • Beherrscht die englische Fachsprache für Absprachen und die Organisation im Team • Ist mit Abläufen zur Regelung des Kommunikationsflusses im Team vertraut • Verfügt über Grundkenntnisse zu Teamentwicklungs-Modellen 	<ul style="list-style-type: none"> • Ist in der Lage, das Team in aussergewöhnlichen Situationen zu koordinieren. Dabei berücksichtigt er/sie: <ul style="list-style-type: none"> ○ korrekte Fachbegriffe ○ Aufgaben und Kompetenzen von Kollegen und Kolleginnen ○ die Passagiersituation ○ die Standards für Sicherheit und Service 	<ul style="list-style-type: none"> • Hat eine teamorientierte Grundhaltung • Reflektiert die Bedeutung der präzisen Absprache • Respektiert die zugeteilten Kompetenzen
D3 – Kolleg/innen während des Fluges situativ führen	<ul style="list-style-type: none"> • Ist in der Lage, die Vorteile des situativen Führens im Vergleich zu universellen Führungstheorien für die Tätigkeit der Cabin Crew Member darzulegen • Stellt Zusammenhänge zwischen der Theorie des situativen Führens und der eigenen Berufstätigkeit her • Kann die Bedeutung des Führens und des „Geführt-Werdens“ für die eigene Tätigkeit erläutern 	<ul style="list-style-type: none"> • Integriert die Prinzipien des situativen Führens in die eigene Berufstätigkeit • Verfügt über Strategien zur effizienten und effektiven Teamabsprache • Ist in der Lage, während eines Fluges die Stellvertretung der Kabinenleitung wahrzunehmen 	<ul style="list-style-type: none"> • Hat eine selbstbewusste Einstellung zu Führungs- und Koordinationsaufgaben • Kann den eigenen Führungsstil situationsgerecht variieren • Erkennt ein Führungsvakuum im Team und reagiert adäquat darauf
D4 – Kollegen/-innen und Auszubildende fachlich und methodisch instruieren	<ul style="list-style-type: none"> • Erläutert Ausbildungskonzepte/-programme und beurteilt diese für ihre/seine Praxis • Verfügt über theoretische Kenntnisse zur Anleitung und Instruktion und erläutert ihre/seine Einsatzmöglichkeiten • Beurteilt Wissens-, Leistungs- und Haltungsaspekte von Auszubildenden auf der Basis eines firmenspezifischen Evaluationskonzeptes 	<ul style="list-style-type: none"> • Klärt die Vorkenntnisse der anzuleitenden Kollegen und Kolleginnen ab • Führt anzuleitende Kollegen und Kolleginnen schrittweise, aufbauend und geplant an die neue Aufgabe heran • Wählt begründet wirksame und der Situation angepasste Instruktionmethoden • Erstellt eigene Massnahmen-/Prioritätenliste für verschiedene Einführungs- oder Ausbildungsstufen von Kollegen und Kolleginnen 	<ul style="list-style-type: none"> • Erkennt Anleitungs- und Unterstützungsbedarf bei Kollegen und Kolleginnen • Ist in der Lage, konstruktiv Änderungsvorschläge zu machen und Anweisungen zu erteilen • Kann Anweisungen durchsetzen • Reflektiert die eigene Vorbildfunktion • Ist in der Lage, ein konstruktives Feedback zu erteilen und anzunehmen (kritikfähig)

		<ul style="list-style-type: none"> • Kann Feedback- oder Qualifikationsgespräche nach vorgegebenen Standards <ul style="list-style-type: none"> ○ vorbereiten, ○ führen und ○ protokollieren 	<ul style="list-style-type: none"> • Reflektiert die Bedeutung von Feedback- und Qualifikationsverfahren für die eigene Tätigkeit
D5 – Gruppendynamik im Team steuern	<ul style="list-style-type: none"> • Verfügt über Grundkenntnisse zu Ansätzen und Modellen zu gruppendynamischen Prozessen und deren Steuerung • Erläutert die Entstehung von Fehlentwicklungen oder Konflikten im Team auf der Basis von theoretischen Ansätzen und Modellen zu gruppendynamischen Prozessen • Erläutert Interventionsmöglichkeiten bei Teamkonflikten auf der Basis von Deeskalationstechniken 	<ul style="list-style-type: none"> • Verfügt über Handlungsstrategien: <ul style="list-style-type: none"> ○ zur positiven Steuerung von Teamprozessen ○ zur Vermeidung von Irritationen und Konflikten im Team ○ zur sachbezogenen Klärung von Differenzen innerhalb des Teams ○ zur Bereinigung von Konflikten im Team 	<ul style="list-style-type: none"> • Reflektiert die eigene Rolle im Team • Reflektiert das eigene Handeln (aktiv und unterlassend) in schwierigen Teamentwicklungsprozessen • Verhält sich auch in herausfordernden Situationen loyal und hilfsbereit (Zeitdruck, Spannungen mit Passagieren oder Kollegen/Kolleginnen, Übermüdung)
D6– Flugbegleitung im Team nachbereiten	<ul style="list-style-type: none"> • Versteht den Aufbau, Sinn und Zweck von De-Briefings für Flugbesatzungen 	<ul style="list-style-type: none"> • Ist in der Lage, Meldungen im Rahmen des Rapportwesens innerhalb der Fluggesellschaft und an den Schnittstellen zu externen Partnern (Reinigungsfirma, Catering, Bodenservices usw.) durchzuführen 	<ul style="list-style-type: none"> • Fordert eigenverantwortlich ein De-briefing ein und initiiert das Gespräch • Reflektiert die persönliche Leistung und Teamleistung zu einer Flugbegleitung
Kompetenznachweis			
<p>Fallbeispiele (schriftlich und mündlich), praktische Übungen und Rollenspiele, Videoanalyse, Präsentation und Fachgespräch</p> <p>Theoretische Grundlagen: schriftliche Prüfungsformen in der Bandbreite von multiple choice bis hin zu Aufsätzen zu einer Fragestellung oder Bearbeitung von Fallbeispielen;</p> <p>mündliche Prüfungsformen: v.a. Fachgespräche, kein „Abfragen“ sondern erörtern.</p>			

E. Sich beruflich und persönlich managen			
Beschreibung des Tätigkeitsfelds	<p>Cabin Crew Member müssen aus verschiedenen Gründen viel Eigenverantwortung in beruflicher und persönlicher Hinsicht wahrnehmen. Die Flugbranche befindet sich im stetigen Wandel. Cabin Crew Member sind deswegen verpflichtet, sich laufend über diese Entwicklungen zu informieren und müssen sich an Neuerungen anpassen. Dies setzt voraus, dass sie sich eigenständig über bestehende und neue Richtlinien, Bedingungen und Gesetze informieren und den daraus resultierenden beruflichen Handlungsspielraum erkennen und nutzen. Gleichzeitig informiert sich ein kompetentes Cabin Crew Member zum politischen Weltgeschehen und erwirbt sich eigenständig ein breites Allgemeinwissen.</p> <p>Wie der Beruf der Cabin Crew Member sind auch die Laufbahn- und Weiterentwicklungsmöglichkeiten sehr vielseitig. Sie müssen sich deswegen frühzeitig über ihre berufliche Entwicklung klarwerden und entsprechende Massnahmen treffen.</p> <p>Da sie hohen physischen und psychischen Belastungen ausgesetzt sind, nehmen Cabin Crew Member die eigene Befindlichkeit differenziert wahr, kennen die eigenen Regenerationsmöglichkeiten und tragen Selbstverantwortung für das eigene Wohlergehen.</p>		
Kontext	<p>Marktbedingungen, Sicherheitsvorschriften und Richtlinien der Flugbegleitung unterliegen einem ständigen Wandel. Die fordert nicht zuletzt auch von den Cabin Crew Member einen permanenten Anpassungsprozess. Sie müssen sich deswegen mit den Gesetzmässigkeiten von Veränderungsprozessen bei sich selber und in ihrem Umfeld auseinandersetzen und Handeln danach ausrichten.</p> <p>Ihr Arbeitsumfeld ermöglicht es ihnen, sich hochspezifische Erfahrungen im Umgang mit Menschen aus verschiedenen Kulturen und sozialen Milieus anzueignen. Diese Berufskennntnisse gilt es, im Wandel von gesellschaftlichen Werten laufend auszuwerten und weiterzuentwickeln. Sie arbeiten im Kontext von wechselnden Wach- Schlaf-Rhythmen, Essgewohnheiten und von Zeitverschiebungen. Sie handeln mit hoher Aufmerksamkeit, oftmals unter Zeitdruck und Lärmbelastung. Sie müssen deswegen die Auswirkungen dieser Belastungen auf ihre Gesundheit kennen, beobachten und ausgleichen.</p>		
Berufliche Tätigkeiten	Leistungskriterien		
	Fachkompetenz	Methodenkompetenzen	Selbst- und Sozialkompetenzen
E1 – Im Rahmen der Anstellung seine Rechte wahrnehmen und Pflichten einhalten	<ul style="list-style-type: none"> • Verfügt über vertiefte Kenntnisse der Airline- internen Richtlinien für Cabin Crew Member • Erläutert die eigenen beruflichen Rechte und Pflichten • Versteht die Systematik und den Aufbau der Airline spezifischen Richtlinien (Safety & Service Manuals) auf der Grundlage der übergeordneten Rechtsgrundlagen (ICAO, EASA, BAZL) für den Flugverkehr 	<ul style="list-style-type: none"> • Verfügt über Handlungsstrategien, sich über flugrelevante Sicherheits- und Servicerichtlinien zu informieren 	<ul style="list-style-type: none"> • Ist in der Lage, die eigene Flugtauglichkeit richtig einzuschätzen • Findet geeignete Lösungen im Falle von mangelhafter Flugtauglichkeit von sich oder Teamkollegen/-innen (setzt Kommunikation voraus)

<p>E2 – Seine Allgemein- und Branchenkenntnisse laufend erweitern</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Erläutert die möglichen Einflüsse von Ereignissen höherer Gewalt gemäss schweizerischem Gesetz auf den Flugeinsatz • Ist in der Lage, die Gesetzmässigkeiten von Change Management Prozessen in Bezug zu Veränderungsprozessen innerhalb der eigenen Fluggesellschaft zu setzen 	<ul style="list-style-type: none"> • Erkennt den Einfluss des aktuellen politischen Tagesgeschehens auf die eigene Berufspraxis • Kann sich eigenständig Informationen zu den angeflogenen Destinationen und zum aktuellen Tagesgeschehen aneignen 	<ul style="list-style-type: none"> • Passt ihr/sein Verhalten den kulturellen Besonderheiten der Passagiere an • Zeigt diplomatisches Geschick in Gesprächen mit Passagieren über sensible Themen • Reflektiert persönliche Anpassungsprozesse an neue Gegebenheiten innerhalb der Flugbranche
<p>E3 – Eine ausgewogene Lebensführung pflegen</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Erläutert die Bedeutung einer ausgewogenen Lebensführung für die eigene Tätigkeit • Erklärt die Zusammenhänge zwischen berufsspezifischen physischen und psychischen Belastungen und der Aufrechterhaltung der eigenen Gesundheit 	<ul style="list-style-type: none"> • Integriert theoretisches Wissen über berufsbedingte Gesundheitsbelastungen in die Lebensführung 	<ul style="list-style-type: none"> • Reflektiert und analysiert sein eigenes Verhalten und die Einflüsse auf die eigene Arbeitsfähigkeit • Ist in der Lage Anzeichen von Gesundheitsschwächen bei sich zu erkennen und rechtzeitig Hilfe dafür in Anspruch zu nehmen
<p>E4 – Berufliche Entwicklungs- und Karrieremöglichkeiten realisieren</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Erläutert die Laufbahnmöglichkeiten für Cabin Crew Member und die dazu gehörenden Qualifikationsanforderungen • Kennt die Bildungssystematik der Schweiz inkl. internationale Anbindungsmöglichkeiten 	<ul style="list-style-type: none"> • Kennt Spektrum von internen und externen Weiterbildungsangeboten und erläutert deren Nutzen für Cabin Crew Member • Ist in der Lage, eine persönliche Laufbahnplanung zu entwickeln 	<ul style="list-style-type: none"> • Reflektiert die berufliche Weiterentwicklung • Reflektiert die eigenen beruflichen Stärken und Schwächen
<p>Kompetenznachweis</p>			
<p>Fallbeispiele (schriftlich und mündlich), praktische Übungen und Rollenspiele, Präsentation und Fachgespräch, Tagebuch Theoretische Grundlagen und Gesundheitsbelastungen: schriftliche Prüfungsformen in der Bandbreite von multiple choice bis hin zu Aufsätzen zu einer Fragestellung oder Bearbeitung von Fallbeispielen; mündliche Prüfungsformen: v.a. Fachgespräche, kein „Abfragen“ sondern erörtern.</p>			