

# BUNDESGESETZBLATT

## FÜR DIE REPUBLIK ÖSTERREICH

---

**Jahrgang 2022****Ausgegeben am 11. März 2022****Teil II**

---

**95. Verordnung: Bahnreise- und Mobilitätsservice-Ausbildungsordnung**

---

### **95. Verordnung der Bundesministerin für Digitalisierung und Wirtschaftsstandort, mit der Ausbildungsvorschriften und eine Prüfungsordnung für den Lehrberuf Bahnreise- und Mobilitätsservice (Bahnreise- und Mobilitätsservice-Ausbildungsordnung) erlassen werden**

Auf Grund des §§ 8, 8a und 24 des Berufsausbildungsgesetzes (BAG), BGBl. Nr. 142/1969, zuletzt geändert durch das Bundesgesetz BGBl. I Nr. 118/2021, wird verordnet:

#### **Lehrberuf Bahnreise- und Mobilitätsservice**

§ 1. (1) Der Lehrberuf Bahnreise- und Mobilitätsservice ist mit einer Lehrzeit von dreieinhalb Jahren als Ausbildungsversuch eingerichtet.

(2) In die Ausbildung im Lehrberuf Bahnreise- und Mobilitätsservice kann bis zum Ablauf des 30. Juni 2026 eingetreten werden.

(3) In den Lehrverträgen, Lehrzeugnissen, Lehrabschlussprüfungszeugnissen und Lehrbriefen ist der Lehrberuf in der dem Geschlecht des Lehrlings entsprechenden Form (Fachfrau/-mann für Bahnreise- und Mobilitätsservice) oder auf Wunsch des Lehrlings geschlechtsneutral (Fachkraft für Bahnreise- und Mobilitätsservice) zu bezeichnen.

#### **Berufsprofil**

§ 2. (1) Mit dem positiven Abschluss der Lehrabschlussprüfung und der Berufsschule verfügt die Fachkraft für Bahnreise- und Mobilitätsservice über die in Abs. 2 und 3 festgelegten beruflichen Kompetenzen:

##### **(2) Fachliche Kompetenzbereiche:**

###### **1. Sicherheitsorientierte Zugbegleitung**

Die Fachkraft für Bahnreise- und Mobilitätsservice verfügt über allgemeine Fachkenntnisse der sicherheitsorientierten Zugbegleitung gemäß den §§ 14, 23, 29 bis 32 und §§ 34 bis 35 der Eisenbahn-Eignungs- und Prüfungsverordnung (EisbEPV), BGBl. II Nr. 31/2013. Im Betriebsdienst betritt sie Eisenbahnanlagen sicher und nimmt betriebliche Informationen entgegen bzw. gibt diese weiter. Die Fachkraft wendet die jeweiligen Signalvorschriften an. Sie übt Tätigkeiten im Zusammenhang mit dem Notfallmanagement aus (z. B. fachgerechtes Verhalten im Brandfall, richtiger Umgang mit beschädigten elektrischen Geräten und Leisten von Erster Hilfe). Bei der Fahrzeugsicherung entschert, kuppelt und sichert die Fachkraft Fahrzeuge. Im Zuge der Bremsprobe überprüft sie die Bremsen und meldet den Zustand und die Funktion der zuständigen Stelle. Im Rahmen der Fahrtvorbereitung erfasst die Fachkraft die Zugdaten und erstellt bzw. überprüft betriebliche Zugpapiere und gleicht diese mit den streckenbezogenen betrieblichen Unterlagen ab. Die Fachkraft führt den Verschub durch und bedient dabei Weichen. Sie führt Tätigkeiten aus, die mit der Zugbegleitung und Zugräumung verbunden sind (z. B. Kontrolle der Freihaltung von Wegen, Signalkennntnis für den Verschubdienst, Signalübermittlung, Unfallverhütung). Die Fachkraft ist die Ansprechperson für Kundinnen und Kunden während der Zugfahrt.

###### **2. Kundeninformation und -betreuung**

Die Fachkraft für Bahnreise- und Mobilitätsservice informiert und berät Kundinnen und Kunden vor, während und nach der Reise zu den Verkehrs- und Reiseleistungen ihres Betriebes und der Partnerunternehmen sowie zu sonstigen Verkehrsanbindungen auf Basis der branchenspezifischen Rechtsgrundlagen. Dabei bedient sie sich der betrieblichen Informations- und Werbematerialien. Persönliche, telefonische und schriftliche Kundenanfragen kann sie in Deutsch und Englisch beantworten. Dabei berücksichtigt die Fachkraft spezielle Bedürfnisse von Kundinnen und Kunden als auch

interkulturelle Aspekte und agiert serviceorientiert. Mit Beschwerden und Reklamationen geht sie kompetent um.

### **3. Vertrieb**

Im Rahmen des Vertriebs der betrieblichen Leistung übernimmt die Fachkraft für Bahnreise- und Mobilitätsservice Aufgaben im Bereich Verkehrs- und Reiseleistungen. Dazu gehören unter anderem Tätigkeiten wie das Führen von Verkaufsgesprächen, bei denen sie Kundinnen und Kunden eingehend berät und serviert, die Erstellung von individuellen Angeboten für Kundinnen und Kunden sowie der Verkauf von Tickets, Reisearrangements und sonstigen Angeboten des Unternehmens. Darüber hinaus wickelt die Fachkraft den Zahlungsverkehr ab und kontrolliert Tickets.

### **4. Marketing und E-Commerce**

Die Fachkraft für Bahnreise- und Mobilitätsservice verfügt über Kenntnisse im Bereich Marketing und E-Commerce. Sie beteiligt sich an der Gestaltung betrieblicher Kommunikationsmittel (zB elektronische Kommunikationsmittel und Informationsblätter zu betrieblichen Angeboten). Sie erstellt Texte bzw. bearbeitet Textbausteine und übernimmt Formatierungs- und Gestaltungsarbeiten. Darüber hinaus arbeitet sie am betrieblichen Außenauftritt mit und kooperiert dabei mit Partnerinnen und Partnern. Mit Kundinnen und Kunden kommuniziert die Fachkraft zielgruppengerecht. Das betriebliche E-Commerce-System nutzt sie bei ihren Aufgaben fachgerecht.

### **5. Office-Management**

Die Fachkraft für Bahnreise- und Mobilitätsservice erfüllt vielfältige Aufgaben im Rahmen der betrieblichen Kommunikation. Dazu zählt insbesondere die schriftliche Korrespondenz mit internen und externen Personen, bei der sie die Textgestaltung unter Berücksichtigung betriebsinterner Vorgaben (zB Corporate Design) erledigt. Sie übernimmt das Terminmanagement und organisiert Besprechungen, Meetings und Dienstreisen. Die Fachkraft erledigt auch den Posteingang und -ausgang. Sie nutzt die Ausstattung ihres Arbeitsbereichs kompetent.

#### **(3) Fachübergreifende Kompetenzbereiche:**

Zur Erfüllung dieser fachlichen Aufgaben setzt die Fachkraft für Bahnreise- und Mobilitätsservice folgende fachübergreifende Kompetenzen ein:

#### **1. Arbeiten im betrieblichen und beruflichen Umfeld**

Im Rahmen des betrieblichen Leistungsspektrums führt die Fachkraft für Bahnreise- und Mobilitätsservice ihre Aufgaben effizient aus und berücksichtigt dabei betriebs- und volkswirtschaftliche Zusammenhänge. Sie agiert innerhalb der betrieblichen Aufbau- und Ablauforganisation selbst-, sozial- und methodenkompetent und bearbeitet die ihr übertragenen Aufgaben lösungsorientiert sowie situationsgerecht auf Basis ihres Verständnisses für Intrapreneurship. Darüber hinaus kommuniziert die Fachkraft zielgruppenorientiert, berufsadäquat auch auf Englisch, und agiert kundenorientiert.

#### **2. Qualitätsorientiertes, sicheres und nachhaltiges Arbeiten**

Die Fachkraft für Bahnreise- und Mobilitätsservice wendet die Grundsätze des betrieblichen Qualitätsmanagements an und bringt sich in die Weiterentwicklung der betrieblichen Standards ein. Sie reflektiert ihr eigenes Vorgehen und nutzt die daraus gewonnenen Erkenntnisse in ihrem Aufgabenbereich. Die Fachkraft beachtet die rechtlichen und betrieblichen Regelungen für ihre persönliche Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz und handelt bei Unfällen und Verletzungen situationsgerecht. Im Rahmen ihres Aufgabenbereichs berücksichtigt sie wesentliche ökologische Auswirkungen ihrer Tätigkeit und handelt somit nachhaltig und ressourcenschonend.

#### **3. Digitales Arbeiten**

Die Fachkraft für Bahnreise- und Mobilitätsservice wählt im Rahmen der rechtlichen und betrieblichen Vorgaben die für ihre Aufgaben am besten geeigneten digitalen Geräte, betriebliche Software und digitalen Kommunikationsformen aus und nutzt diese effizient. Sie beschafft auf digitalem Weg die für die Aufgabenbearbeitung erforderlichen betriebsinternen und -externen Informationen. Die Fachkraft agiert auf Basis ihrer digitalen Kompetenz zielgerichtet und verantwortungsbewusst. Dazu zählt vor allem der sensible und sichere Umgang mit Daten unter Berücksichtigung der betrieblichen und rechtlichen Vorgaben (zB Datenschutz-Grundverordnung).

### **Berufsbild**

§ 3. (1) Zum Erwerb der im Berufsprofil angeführten beruflichen Kompetenzen wird das folgende Berufsbild mit Kenntnissen und Fertigkeiten in Form von Ausbildungszielen festgelegt.

(2) Das Berufsbild gliedert sich in fachübergreifende und fachliche Kompetenzbereiche.

(3) Die fachlichen Kompetenzbereiche sind nach Lehrjahren gegliedert. Die in den Kompetenzbereichen angeführten Kenntnisse und Fertigkeiten sind spätestens bis zum Ende des jeweils

angeführten Lehrjahres zu vermitteln. Kenntnisse und Fertigkeiten, die sich über mehrere Lehrjahre erstrecken, sind in allen angeführten Lehrjahren zu vermitteln.

(4) Die fachübergreifenden Kompetenzbereiche sind während der gesamten Lehrzeit zu berücksichtigen und zu vermitteln.

(5) Fachübergreifende Kompetenzbereiche:

<b>1. Kompetenzbereich: Arbeiten im betrieblichen und beruflichen Umfeld</b>
<b>1.1 Betriebliche Aufbau- und Ablauforganisation</b>
Die Fachkraft für Bahnreise- und Mobilitätsservice kann
<b>1.1.1</b> sich in den Räumlichkeiten des Lehrbetriebs zurechtfinden.
<b>1.1.2</b> die wesentlichen Aufgaben der verschiedenen Bereiche des Lehrbetriebs erklären.
<b>1.1.3</b> die Zusammenhänge der einzelnen Betriebsbereiche sowie der betrieblichen Prozesse darstellen.
<b>1.1.4</b> die wichtigsten Verantwortlichen nennen (zB Geschäftsführerin/Geschäftsführer) und ihre Ansprechpartnerinnen/Ansprechpartner im Lehrbetrieb erreichen.
<b>1.1.5</b> die wesentlichen Unternehmensuniformen erkennen und deren Funktionszuordnung (zB betriebliche, sicherheits- und notfallrelevante Personen) erklären.
<b>1.1.6</b> die Vorgaben der betrieblichen Ablauforganisation und des Prozessmanagements bei der Erfüllung ihrer Aufgaben berücksichtigen.
<b>1.2 Leistungsspektrum und Eckdaten des Lehrbetriebs</b>
Die Fachkraft kann
<b>1.2.1</b> das betriebliche Leistungsangebot beschreiben.
<b>1.2.2</b> das Leitbild bzw. die Ziele des Lehrbetriebs erklären.
<b>1.2.3</b> die Struktur des Lehrbetriebs beschreiben (zB Größenordnung, Tätigkeitsfelder, Rechtsform und deren Bedeutung).
<b>1.2.4</b> Faktoren erklären, die die betriebliche Leistung beeinflussen (zB Standort, Zielgruppen).
<b>1.3 Branche des Lehrbetriebs</b>
Die Fachkraft kann
<b>1.3.1</b> einen Überblick über die Branche des Lehrbetriebs geben (zB Branchentrends).
<b>1.3.2</b> die Position des Lehrbetriebs in der Branche darstellen.
<b>1.4 Ziel und Inhalte der Ausbildung sowie Weiterbildungsmöglichkeiten</b>
Die Fachkraft kann
<b>1.4.1</b> den Ablauf ihrer Ausbildung im Lehrbetrieb erklären (zB Inhalte und Ausbildungsfortschritt).
<b>1.4.2</b> Grundlagen der Lehrlingsausbildung erklären (zB Ausbildung im Lehrbetrieb und in der Berufsschule, Bedeutung und Wichtigkeit der Lehrabschlussprüfung).
<b>1.4.3</b> die Notwendigkeit der lebenslangen Weiterbildung erkennen und sich mit konkreten Weiterbildungsangeboten auseinandersetzen.
<b>1.5 Rechte, Pflichten und Arbeitsverhalten</b>
Die Fachkraft kann
<b>1.5.1</b> auf Basis der gesetzlichen Rechte und Pflichten als Lehrling ihre Aufgaben erfüllen.
<b>1.5.2</b> Arbeitsgrundsätze wie Sorgfalt, Zuverlässigkeit, Verantwortungsbewusstsein, Pünktlichkeit etc. einhalten und sich mit ihren Aufgaben im Lehrbetrieb identifizieren.
<b>1.5.3</b> sich nach den innerbetrieblichen Vorgaben verhalten (zB regelkonformes Verhalten, Einhaltung von Vereinbarungen).
<b>1.5.4</b> auf ihr persönliches berufsadäquates Erscheinungsbild achten (zB Tragen der Uniform unter Bewusstmachung der entsprechenden Außenwirkung).
<b>1.5.5</b> eine Lohn- oder Gehaltsabrechnung interpretieren (anhand ihres Lehrlingseinkommens sowie eines anonymisierten Personalverrechnungs-Abrechnungsbelegs einer anderen Beschäftigtengruppe im Betrieb).

<b>1.5.6</b> Dienstpläne lesen und einhalten.
<b>1.5.7</b> Aufgaben von behördlichen Aufsichtsorganen, Sozialversicherungen und Interessenvertretungen erklären.
<b>1.5.8</b> die für sie relevanten Bestimmungen des Kinder- und Jugendlichen-Beschäftigungsgesetzes 1987 (KJBG) (minderjährige Lehrlinge) bzw. des Arbeitszeitgesetzes (AZG) und Arbeitsruhegesetzes (ARG) (erwachsene Lehrlinge) und des Bundes-Gleichbehandlungsgesetzes (GIBG) grundlegend verstehen.
<b>1.5.9</b> bei Inkraftsetzen des § 20 AZG durch die Lehrberechtigte/den Lehrberechtigten mögliche arbeitsrechtliche und persönliche Auswirkungen auf die eigene Zeitplanung beachten.
<b>1.6 Selbstorganisierte, lösungsorientierte und situationsgerechte Aufgabenbearbeitung</b>
Die Fachkraft kann
<b>1.6.1</b> ihre Aufgaben selbst organisieren und sie nach Prioritäten reihen.
<b>1.6.2</b> den Zeitaufwand für ihre Aufgaben abschätzen und diese zeitgerecht durchführen.
<b>1.6.3</b> sich auf wechselnde Situationen einstellen und auf geänderte Herausforderungen mit der notwendigen Flexibilität reagieren.
<b>1.6.4</b> Lösungen für aktuell auftretende Problemstellungen entwickeln und Entscheidungen im vorgegebenen betrieblichen Rahmen treffen.
<b>1.6.5</b> in Konfliktsituationen konstruktiv handeln bzw. entscheiden, wann jemand zur Hilfe hinzugezogen wird.
<b>1.6.6</b> sich zur Aufgabenbearbeitung notwendige Informationen selbstständig beschaffen.
<b>1.6.7</b> in unterschiedlich zusammengesetzten Teams arbeiten (zB unterschiedliche Rollen und Funktionen einnehmen).
<b>1.6.8</b> die wesentlichen Anforderungen für die Zusammenarbeit in Projekten darstellen.
<b>1.6.9</b> Aufgaben in betrieblichen Projekten übernehmen.
<b>1.6.10</b> die eigene Tätigkeit unter Berücksichtigung ihrer Stärken und Schwächen reflektieren und gegebenenfalls Optimierungsvorschläge für ihre Tätigkeit einbringen.
<b>1.7 Zielgruppengerechte Kommunikation</b>
Die Fachkraft kann
<b>1.7.1</b> mit verschiedenen Zielgruppen (wie Ausbilderinnen/Ausbildern, Führungskräften, Kolleginnen/Kollegen, Kundinnen/Kunden) kommunizieren und sich dabei betriebsadäquat verhalten sowie kulturelle und branchenspezifische Gepflogenheiten berücksichtigen.
<b>1.7.2</b> ihre Anliegen verständlich vorbringen und der jeweiligen Situation angemessen auftreten.
<b>1.7.3</b> berufsadäquat und betriebsspezifisch auf Englisch kommunizieren.
<b>1.7.4</b> einen wertschätzenden Umgang in persönlichen als auch digitalen Netzwerken auf betrieblicher Ebene pflegen.
<b>1.8 Kundenorientiertes Agieren</b> (Unter Kundinnen/Kunden werden sämtliche Adressaten der betrieblichen Leistung verstanden.)
Die Fachkraft kann
<b>1.8.1</b> erklären, warum Kundinnen/Kunden für den Lehrbetrieb im Mittelpunkt stehen.
<b>1.8.2</b> die Kundenorientierung bei der Erfüllung all ihrer Aufgaben berücksichtigen.
<b>1.8.3</b> mit unterschiedlichen Kundensituationen kompetent umgehen und kunden- sowie betriebsoptimierte Lösungen finden.
<b>1.8.4</b> bei der Erfüllung ihrer Aufgaben die Gleichbehandlungsgrundsätze und das Diskriminierungsverbot beachten.
<b>1.8.5</b> mit Diversitäten umgehen, Gender-Equality und ethische Werthaltungen berücksichtigen.
<b>1.9 Prozessmanagement/Geschäftsprozesse</b>

Die Fachkraft kann
<b>1.9.1</b> die betriebliche Wertschöpfungskette erklären.
<b>1.9.2</b> den Wirtschaftskreislauf anhand des Lehrbetriebs in den Grundzügen erklären.
<b>1.9.3</b> einen Überblick über unterstützende betriebliche Abläufe (zB Personal, Marketing) geben.
<b>1.9.4</b> den Zusammenhang von Unternehmensstruktur und betrieblichen Abläufen erklären.
<b>1.9.5</b> die Rollen der wichtigsten Stakeholder (zB Lieferanteninnen/Lieferanten, Kundinnen/Kunden) im betrieblichen Ablauf erklären.
<b>1.9.6</b> den Beitrag von Eisenbahnverkehrsunternehmen für die allgemeine/öffentliche Mobilität erklären.
<b>1.9.7</b> die Auswirkungen der wesentlichen Kennzahlen auf den Lehrbetrieb darstellen.
<b>2. Kompetenzbereich: Qualitätsorientiertes, sicheres und nachhaltiges Arbeiten</b>
<b>2.1 Betriebliches Qualitätsmanagement</b>
Die Fachkraft kann
<b>2.1.1</b> betriebliche Qualitätsvorgaben im Aufgabenbereich umsetzen.
<b>2.1.2</b> an der Entwicklung von innerbetrieblichen Qualitätsstandards mitwirken.
<b>2.1.3</b> die eigene Tätigkeit hinsichtlich der Einhaltung der Qualitätsstandards überprüfen.
<b>2.1.4</b> die Ergebnisse der Qualitätsüberprüfung reflektieren und diese in die Aufgabenbewältigung einbringen.
<b>2.2 Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz</b>
Die Fachkraft kann
<b>2.2.1</b> Betriebs- und Hilfsmittel sicher und sachgerecht einsetzen.
<b>2.2.2</b> die betrieblichen Sicherheitsvorschriften einhalten.
<b>2.2.3</b> Aufgaben von mit Sicherheitsagenden beauftragten Personen im Überblick beschreiben.
<b>2.2.4</b> berufsbezogene Gefahren, wie Sturz- und Brandgefahr, in ihrem Arbeitsbereich erkennen und sich entsprechend den ArbeitnehmerInnenschutz- und Brandschutzvorgaben verhalten.
<b>2.2.5</b> sich im Notfall richtig verhalten.
<b>2.2.6</b> bei Unfällen geeignete Erste-Hilfe-Maßnahmen ergreifen.
<b>2.2.7</b> die Grundlagen des ergonomischen Arbeitens anwenden.
<b>2.3 Nachhaltiges und ressourcenschonendes Handeln</b>
Die Fachkraft kann
<b>2.3.1</b> die Bedeutung des Umweltschutzes für den Lehrbetrieb darstellen.
<b>2.3.2</b> die Mülltrennung nach rechtlichen und betrieblichen Vorgaben umsetzen.
<b>2.3.3</b> die Rolle des Lehrbetriebs in Bezug auf ressourcenschonendes Handeln darstellen.
<b>2.3.4</b> energiesparend arbeiten und Ressourcen sparsam einsetzen.
<b>3. Kompetenzbereich: Digitales Arbeiten</b>
<b>3.1 Datensicherheit und Datenschutz</b>
Die Fachkraft kann
<b>3.1.1</b> die rechtlichen Vorgaben und jene des Lehrbetriebs einhalten (zB Datenschutz-Grundverordnung).
<b>3.1.2</b> Urheberrecht und Datenschutzbestimmungen beachten.
<b>3.1.3</b> Gefahren und Risiken erkennen (zB Phishing-E-Mails, Viren).
<b>3.1.4</b> Maßnahmen treffen, wenn Sicherheitsprobleme und Auffälligkeiten auftreten (zB rasche Verständigung von Dritten, der/des Datenschutzbeauftragten bzw. der verantwortlichen IT-Administration).

<b>3.1.5</b> Maßnahmen unter Einhaltung der betrieblichen Vorgaben ergreifen, um Daten, Dateien, Geräte und Anwendungen vor Fremdzugriff zu schützen (zB sorgsamer Umgang mit Passwörtern und Hardware).
<b>3.2 Software und weitere digitale Anwendungen</b>
Die Fachkraft kann
<b>3.2.1</b> Software bzw. Apps für Textverarbeitung, Tabellenkalkulation, Präsentationserstellung, Kommunikation sowie Datenbanken und weitere digitale Anwendungen kompetent verwenden (zB in den Bereichen Vertrieb, Kundenmanagement, Terminmanagement).
<b>3.2.2</b> die für eine auszuführende Aufgabe am besten geeignete betriebliche Software bzw. digitale Anwendung auswählen.
<b>3.2.3</b> Inhalte unter Einhaltung der betriebsinternen Vorgaben selbst entwickeln bzw. vorhandene Inhalte editieren und zielgruppengerecht aufbereiten (zB Texte, Kalkulationen, Präsentationen unter Berücksichtigung des Corporate Designs erstellen).
<b>3.2.4</b> Daten aufbereiten (zB Statistiken und Diagramme in den gängigen Programmen des Lehrbetriebs erstellen).
<b>3.2.5</b> mit betrieblichen Datenbanken arbeiten (zB Daten erfassen, löschen, aktualisieren).
<b>3.2.6</b> Inhalte aus verschiedenen Datenquellen beschaffen und zusammenfügen.
<b>3.2.7</b> Probleme im Umgang mit Software und digitalen Anwendungen lösen (zB Hilfefunktion nutzen, im Internet bzw. Intranet nach Problemlösungen recherchieren).
<b>3.3 Digitale Kommunikation</b>
Die Fachkraft kann
<b>3.3.1</b> ein breites Spektrum an Kommunikationsformen verwenden (zB E-Mail, Telefon, Videokonferenz, Social Media).
<b>3.3.2</b> eine geeignete Kommunikationsform anforderungsbezogen auswählen.
<b>3.3.3</b> verantwortungsbewusst und unter Einhaltung der betrieblichen Vorgaben in sozialen Netzwerken agieren (zB die Netiquette in der digitalen Kommunikation wahren).
<b>3.4 Datei- und Ablageorganisation</b>
Die Fachkraft kann
<b>3.4.1</b> sich in der betrieblichen Datei- bzw. Ablagestruktur zurechtfinden (zB gespeicherte Dateien finden).
<b>3.4.2</b> in der betrieblichen Datei- bzw. Ablagestruktur arbeiten und dabei die Grundregeln eines effizienten Dateimanagements berücksichtigen (zB Ordner anlegen bzw. löschen, Vergabe von Dateinamen).
<b>3.4.3</b> sich an die betrieblichen Vorgaben zur Datenanwendung und Datenspeicherung halten.
<b>3.4.4</b> Ordner und Dateien unter Einhaltung der betrieblichen Vorgaben teilen (zB unter Nutzung von Cloud-Diensten, VPN, Intranet, Extranet).
<b>3.5 Informationssuche und -beschaffung</b>
Die Fachkraft kann
<b>3.5.1</b> Suchmaschinen für die Online-Recherche effizient (zB unter Einsatz entsprechender Suchtechniken) nutzen.
<b>3.5.2</b> nach gespeicherten Dateien suchen.
<b>3.5.3</b> in bestehenden Dateien relevante Informationen suchen.
<b>3.5.4</b> in Datenbankanwendungen Daten filtern.
<b>3.6 Bewertung und Auswahl von Daten und Informationen</b>
Die Fachkraft kann
<b>3.6.1</b> die Zuverlässigkeit von Informationsquellen und die Glaubwürdigkeit von Daten und Informationen einschätzen.

<b>3.6.2</b> Daten und Informationen interpretieren und nach betrieblichen Vorgaben entscheiden, welche Daten und Informationen herangezogen werden.
<b>3.6.3</b> Daten und Informationen strukturiert aufbereiten.
<b>3.6.4</b> Vorfälle (zB Unregelmäßigkeiten im betrieblichen Ablauf) gemäß den betrieblichen Vorgaben dokumentieren und entsprechende Statistiken anlegen.

(6) Fachliche Kompetenzbereiche:

<b>4. Kompetenzbereich: Sicherheitsorientierte Zugbegleitung</b>				
In den Bereichen Erste Hilfe, Betriebsdienst, Fahrzeugsicherung, Bremsprobe, Fahrtvorbereitung, Verschub, Zugräumung und Zugbegleitung sind dem Lehrling gemäß den §§ 14, 23, 29 bis 32 und §§ 34 bis 35 der Eisenbahneignungs- und Prüfungsverordnung (EisbEPV), BGBI. II Nr. 31/2013, die folgenden Kenntnisse und Fertigkeiten zu vermitteln.				
<b>4.1 Grundlagen</b>				
Die Fachkraft kann	Lehrjahr			
	1	2	3	4
<b>4.1.1</b> den Ablauf einer Zugfahrt darstellen und die damit einhergehenden notwendigen Kolleginnen und Kollegen und deren Tätigkeitsfelder beschreiben (zB Fahrdienstleiterin/Fahrdienstleiter, Triebfahrzeugführerin/Triebfahrzeugführer, Notfallkoordinatorin/Notfallkoordinator, sonstiges Personal am Zug).			x	x
<b>4.1.2</b> die jeweiligen Signalvorschriften (Signalbuch) anwenden.			x	x
<b>4.1.3</b> den Wagenaufbau und die UIC-/RIC-Anschriften (UIC – Internationaler Eisenbahnverband; RIC – Unternehmenscode) des Wagenmaterials darstellen.			x	x
<b>4.1.4</b> die maßgeblichen Komponenten des Wagenmaterials (zB Heizung, Klimaanlage, Sicherheitseinrichtungen, Steuerungen, Lichtanlagen, Toiletten, WLAN) bedienen.			x	x
<b>4.2 Betriebsdienst</b>				
Die Fachkraft kann	Lehrjahr			
	1	2	3	4
<b>4.2.1</b> Eisenbahnanlagen unter Berücksichtigung von betriebsüblichen Maßnahmen sicher betreten.			x	x
<b>4.2.2</b> betriebliche Informationen entgegennehmen bzw. an die zuständige Stelle weitergeben (zB Signale, Befehle).			x	x
<b>4.2.3</b> Tätigkeiten im Zusammenhang mit dem Notfallmanagement ausüben (zB fachgerechtes Verhalten im Brandfall, Verständigung der Notfallkoordinatorin/des Notfallkoordinators, richtiger Umgang mit beschädigten Geräten).			x	x
<b>4.2.4</b> beim Ausfall von Licht-, Akustik- oder Schrankenanlagen die Eisenbahnkreuzung mithilfe von Armzeichen bewachen.			x	x
<b>4.3 Fahrzeugsicherung</b>				
Die Fachkraft kann	Lehrjahr			
	1	2	3	4
<b>4.3.1</b> Fahrzeuge entsichern, kuppeln und sichern.			x	x
<b>4.3.2</b> die dafür vorgesehenen Sicherungsmittel handhaben (zB Sicherung der Eisenbahnfahrzeuge mittels Handbremse oder Hemmschuh).			x	x
<b>4.4 Bremsprobe</b>				
Die Fachkraft kann	Lehrjahr			
	1	2	3	4
<b>4.4.1</b> die Bauformen und Wirkungsweisen von Bremssystemen darstellen.			x	x

4.4.2 Bremsen an Eisenbahnfahrzeugen bedienen (zB Notbremse im Notfall und Handbremse zur Eisenbahnfahrzeugsicherung).			x	x
4.4.3 die Funktion und den Zustand der Bremsen der Eisenbahnfahrzeuge überprüfen (zB Durchgangsprüfung) und das Ergebnis der zuständigen Stelle melden.			x	x
4.4.4 Bremsproben bei unterschiedlichen Bremssystemen durchführen (zB Magnetschienenbremse, Notbremsüberbrückung).			x	x
4.4.5 Maßnahmen, die bei Ausfall von Bremskomponenten durchzuführen sind, darstellen (zB neue Bremsberechnung durchführen, Wagen ausreihen).			x	x
<b>4.5 Fahrt- bzw. Zugvorbereitung</b>				
Die Fachkraft kann	Lehrjahr			
	1	2	3	4
4.5.1 die Fahrzeug-, Zug- und Nebenfahrtendaten erfassen.			x	x
4.5.2 die Zugdaten mit der Streckenliste und dem Buchfahrplan/Langsamfahrstellen abgleichen und entsprechende Maßnahmen setzen (zB Triebfahrzeugführerin/Triebfahrzeugführer zum Vorziehen über das Bahnsteigende verständigen).			x	x
4.5.3 die Funktion und den Zustand von Eisenbahnfahrzeugen überprüfen (sicherheitsrelevante Einrichtungen, wie Türsteuerung, Feuerlöscher und technische Einrichtungen, wie Licht, Heizung sowie Anschriften von Fahrzeugen).			x	x
4.5.4 Ergebnisse der Überprüfung in geeigneter Weise an die zuständige Stelle weitergeben.			x	x
4.5.5 die Bremsberechnung durchführen.			x	x
4.5.6 die Auswirkungen einer verminderten Bremsleistung des Zuges (zB Mangel an Bremsleistung, Mangel an Magnetschienenbremsen) erklären und zu setzende Maßnahmen durchführen.			x	x
4.5.7 die Manipulation von betrieblichen Zugpapieren durchführen.			x	x
4.5.8 die erforderlichen Maßnahmen, die bei Änderungen in der Zugbildung durch fehlerhaftes Wagenmaterial auftreten können, darstellen (zB Wendezuguntauglichkeit, Umfahren mit Triebfahrzeugen).			x	x
<b>4.6 Vershub</b>				
Die Fachkraft kann	Lehrjahr			
	1	2	3	4
4.6.1 den Vershub durchführen (zB Bedienen von Weichen und Ladegleisschalter) und dabei die Kommunikation mit anderen im Eisenbahnbetrieb und Eisenbahnverkehr tätigen Mitarbeiterinnen/Mitarbeitern berücksichtigen.			x	x
4.6.2 entsprechende Maßnahmen zur Unfallverhütung setzen (zB Tragen der Schutzausrüstung, richtiges Verhalten im Gleisbereich).			x	x
4.6.3 Unregelmäßigkeiten und Mängel an Fahrbetriebsmitteln feststellen und der zuständigen Stelle melden.			x	x
4.6.4 Signale an den Triebfahrzeugführer korrekt übermitteln.			x	x
4.6.5 ortsfeste technische Einrichtungen (zB Bremsprobeanlagen, Vorheizanlagen) bedienen.			x	x
4.6.6 Vershubabläufe durchführen (zB betriebliche Koordination, Notfallmanagement).			x	x
<b>4.7 Zugräumung und Zugbegleitung</b>				
Die Fachkraft kann	Lehrjahr			
	1	2	3	4

4.7.1 Tätigkeiten im Zusammenhang mit der Räumung von Wagen oder Zügen im Auftrag oder im Notfall durchführen sowie die Interventionskette bei Meldung von außergewöhnlichen Ereignissen einhalten und dabei das betriebliche Notfall- und Sicherheitsmanagement anwenden.			x	x
4.7.2 mit außergewöhnlichen Ereignissen (zB Naturereignisse, Betriebsstörungen, Suizid) umgehen und die entsprechenden Maßnahmen umsetzen.			x	x
4.7.3 Maßnahmen für die Sicherheit der Bahnbenützenten im Regelbetrieb sowie bei Störungen und Notfällen (zB bei überfüllten Zügen) durchführen.			x	x
4.7.4 technische Einrichtungen von personenbefördernden Schienenfahrzeugen im Regelbetrieb bedienen sowie bei Störungen und Notfällen mit Kundinnen und Kunden kommunizieren und diesen Hilfe leisten.			x	x
4.7.5 die Freihaltung von Wegen kontrollieren.			x	x
4.7.6 Unregelmäßigkeiten und Mängel an Fahrbetriebsmitteln (zB Heizung, Licht, Türsteuerung) während des Fahrbetriebs feststellen und geeignete Maßnahmen setzen.			x	x
4.7.7 mit den Kommunikationssystemen im Zug und am Bahnsteig umgehen (zB mit Global Systems for Mobile Communications-Rail (GSM-R), Bordlautsprecher).			x	x
<b>4.8 Erste Hilfe</b>				
Die Fachkraft kann	Lehrjahr			
	1	2	3	4
4.8.1 die Rettungskette einhalten.			x	x
4.8.2 die erlernten Erste-Hilfe-Maßnahmen umsetzen.			x	x
<b>5. Kompetenzbereich: Kundeninformation und -betreuung</b>				
<b>5.1 Grundlagen des Kundenservice</b>				
Die Fachkraft kann	Lehrjahr			
	1	2	3	4
5.1.1 mit Kundinnen/Kunden professionell und unter Berücksichtigung von interkulturellen Aspekten kommunizieren.	x	x		
5.1.2 Kundenbedürfnisse erheben und darauf abgestimmt mit entsprechender Serviceleistung agieren.	x	x	x	x
5.1.3 nach Möglichkeit in kritischen Reisesituationen unmittelbar Lösungen anbieten und Alternativen aufzeigen.	x	x	x	x
5.1.4 spezielle Bedürfnisse und Einschränkungen von Kundinnen und Kunden berücksichtigen.	x			
<b>5.2 Kundenanfragen</b>				
Die Fachkraft kann	Lehrjahr			
	1	2	3	4
5.2.1 persönliche, telefonische und schriftliche Kundenanfragen entgegennehmen und entscheiden, wie mit diesen zu verfahren ist (zB selbst bearbeiten oder weiterleiten).	x	x		
5.2.2 individuelle Anfragen von Kundinnen/Kunden situationsgerecht beantworten bzw. weitere Anlaufstellen nennen sowie aktuelle Reiseinformationen im Zug und am Bahnsteig zielgruppengerecht kommunizieren (zB Lautsprecherdurchsagen).	x			
5.2.3 im Social-Media-Bereich Anfragen von Kundinnen/Kunden unter Berücksichtigung von betrieblichen Vorgaben beantworten.			x	x
5.2.4 Kundinnen/Kunden über Dienstleistungen des Betriebs, etwaiger Partnerunternehmen und sonstiger Verkehrsverbindungen informieren (zB Verkehrsverbände, Bus, Reiseveranstalter).	x			

5.2.5 Kundinnen/Kunden verschiedene Informations- und Buchungsmöglichkeiten aufzeigen.		x		
5.2.6 verschiedene Endgeräte im Rahmen der Kundeninformation verwenden (zB PC, Tablet, Laptop, Handy).	x			
5.2.7 Informations- und Werbematerialien aushändigen.	x			
5.2.8 sich über neue Technologien, die im Kundenkontakt zur Anwendung kommen, informieren.	x			
<b>5.3 Umgang mit Beschwerden und Reklamationen</b>				
Die Fachkraft kann	Lehrjahr			
	1	2	3	4
5.3.1 die Bedeutung eines professionellen Umgangs mit Beschwerden und Reklamationen erklären.	x			
5.3.2 Beschwerden und Reklamationen entsprechend den rechtlichen und betrieblichen Vorgaben, insbesondere der Fahrgastrechte, bearbeiten bzw. weiterleiten (zB Ausstellung von Verspätungsmeldungen).		x	x	x
5.3.3 Deeskalationsstrategien und Konfliktlösungen anwenden.	x	x	x	x
<b>5.4 Verkehrsleistungen</b>				
Die Fachkraft kann	Lehrjahr			
	1	2	3	4
5.4.1 die Grundlage von Verkehrspolitik und deren Finanzierung erklären.		x	x	x
5.4.2 Kundinnen/Kunden zu den betrieblichen Verkehrsleistungen informieren (zB Tarife, Fahrpläne, Streckennetz, Ausstattung, Zusatzangebote).	x			
5.4.3 Informationen zur Störungssituation bewerten und Kundinnen/Kunden über Störungssituationen zielgruppengerecht informieren.	x	x		
5.4.4 Kundinnen/Kunden Informationen zu Ersatzangeboten und Transportalternativen geben.	x	x		
5.4.5 Informationen betreffend die Sicherheit an die geeigneten Personen weiterleiten.	x	x	x	x
<b>5.5 Reiseberatung</b>				
Die Fachkraft kann	Lehrjahr			
	1	2	3	4
5.5.1 Kundinnen/Kunden über die wichtigsten Reiseziele, Verkehrsverbindungen, Verkehrsbehinderungen sowie über die Saisonzeiten in den bedeutendsten in- und ausländischen Fremdenverkehrsgebieten informieren.	x	x	x	x
5.5.2 Kundinnen/Kunden zum Angebot an Reiseleistungen unter Berücksichtigung von ökologischen und ökonomischen Kriterien beraten (zB Reisearrangements, Destinationen, Reiseveranstalter, klimaneutrales Reisen).			x	x
5.5.3 Reisekataloge und digitale Medien bei der Kundeninformation einsetzen.		x		
<b>6. Kompetenzbereich: Vertrieb</b>				
<b>6.1 Verkaufsgespräche</b>				
Die Fachkraft kann	Lehrjahr			
	1	2	3	4
6.1.1 Kundenbedürfnisse ermitteln.	x			
6.1.2 Kundinnen/Kunden entsprechend ihrer individuellen Wünsche eingehend beraten (zB geeignete Verkehrsverbindung und Tarifangebote, geeignete Reisearrangements).	x	x	x	x
<b>6.2 Angebotserstellung</b>				
Die Fachkraft kann	Lehrjahr			

	1	2	3	4
<b>6.2.1</b> die für eine Angebotslegung erforderlichen Informationen einholen bzw. entsprechende Unterlagen zusammenstellen.	x			
<b>6.2.2</b> die Grundlagen der betrieblichen Preiskalkulation erklären.	x			
<b>6.2.3</b> die Kalkulation von Angeboten durchführen (zB unter Berücksichtigung von Preisnachlässen, Deckungsbeiträgen und Ermäßigungen).	x	x		
<b>6.2.4</b> individuelle mündliche und schriftliche Angebote für Kunden erstellen.	x	x		
<b>6.2.5</b> Zusatzleistungen unter Berücksichtigung von Up- und Cross-Selling zielgerecht anbieten (zB Reservierungen, Reiseversicherungen).		x	x	x
<b>6.2.6</b> Kundinnen/Kunden über die allgemeinen Reisebedingungen und Bestimmungen des Konsumentenschutzes aufklären.		x	x	x
<b>6.2.7</b> Fragen und Einwände der Kundinnen/Kunden berücksichtigen.	x	x	x	x
<b>6.2.8</b> Informationspflichten berücksichtigen.	x	x	x	x
<b>6.3 Verkauf und Fahrkartenrevision</b>				
Die Fachkraft kann	Lehrjahr			
	1	2	3	4
<b>6.3.1</b> die rechtlichen Bedingungen für das Zustandekommen und die Erfüllung von (Kauf-)Verträgen darstellen.	x			
<b>6.3.2</b> mögliche Vertragswidrigkeiten bei der Erfüllung von (Kauf-)Verträgen (zB Zahlungsverzug) sowie deren rechtliche Konsequenzen erklären.	x			
<b>6.3.3</b> in- und ausländische Tickets für Einzel- und Gruppenfahrten, Reisearrangements und sonstige Angebote des Unternehmens verkaufen.	x			
<b>6.3.4</b> Reservierungen, Vorbestellungen, Buchungen und Stornierungen entgegennehmen (zB telefonisch, über Buchungsplattformen, Reservierungssysteme, per E-Mail), durchführen bzw. zur Erfüllung weiterleiten.	x	x		
<b>6.3.5</b> Gutscheine erstellen und ausfertigen.		x	x	x
<b>6.3.6</b> Schriftstücke im Rahmen der ordnungsgemäßen Vertragserfüllung erstellen und überprüfen (zB Buchungs- und Reservierungsbestätigung, Voucher, Rechnung).	x			
<b>6.3.7</b> Schriftstücke im Rahmen einer nicht-ordnungsgemäßen Vertragserfüllung erstellen (zB Mahnungen, Fahrgeldnachforderungen) und auf ihre Richtigkeit überprüfen.			x	x
<b>6.3.8</b> die Gültigkeit und Richtigkeit der Produkte während der Zugfahrt kontrollieren und anhand betrieblicher Vorgaben entsprechend Maßnahmen einleiten.			x	x
<b>6.4 Zahlungsverkehr</b>				
Die Fachkraft kann	Lehrjahr			
	1	2	3	4
<b>6.4.1</b> verschiedene Zahlungsmöglichkeiten erklären.	x			
<b>6.4.2</b> Gutscheine annehmen und verrechnen.		x	x	x
<b>6.4.3</b> Barzahlungen und unbare Zahlungen von Kunden abwickeln.	x			
<b>6.4.4</b> Zahlungseingänge und -ausgänge ordnungsgemäß erfassen.			x	x
<b>6.4.5</b> den Kassastand überprüfen.			x	x
<b>6.5 Verkehrsleistungen</b>				
Die Fachkraft kann	Lehrjahr			
	1	2	3	4

<b>6.5.1</b> Zusatzleistungen im Bereich Verkehrsleistungen darstellen (zB Reservierungen, Radtransport).	x	x		
<b>6.5.2</b> Verkehrsverbindungen nach Kundenbedürfnissen ermitteln.	x	x		
<b>6.5.3</b> Kundinnen/Kunden bei der optimalen Verkehrsroutenplanung beraten.		x	x	x
<b>6.5.4</b> Zahlungsbelege und Tickets erstellen und aushändigen.	x			
<b>6.5.5</b> Kundinnen/Kunden über ticketspezifische Reisebedingungen informieren.		x		
<b>6.6 Reiseberatung</b>				
Die Fachkraft kann	Lehrjahr			
	1	2	3	4
<b>6.6.1</b> die Grundlagen der Reiseplanung (zB Verkehrswege, Sehenswürdigkeiten) darstellen.	x			
<b>6.6.2</b> Kundinnen/Kunden bei der optimalen Reiseplanung beraten.	x	x		
<b>6.6.3</b> Zusatzleistungen im Bereich Reiseleistungen darstellen (zB Reiseversicherungen).		x	x	x
<b>6.6.4</b> Kundinnen/Kunden über die Geschäftsbedingungen aufklären.		x		
<b>6.6.5</b> Reisekataloge im Rahmen der Kundenberatung und im Verkauf verwenden.	x	x	x	x
<b>6.6.6</b> an der individuellen Reiseangebotserstellung entsprechend der jeweiligen Kundenwünsche mitwirken.	x	x		
<b>6.6.7</b> Gesamtreisekosten berechnen.	x			
<b>7. Kompetenzbereich: Marketing und E-Commerce</b>				
<b>7.1 Aufgaben des betrieblichen Marketings und von E-Commerce</b>				
Die Fachkraft kann	Lehrjahr			
	1	2	3	4
<b>7.1.1</b> Ziele des betrieblichen Marketings und von E-Commerce erklären.		x		
<b>7.1.2</b> einen Überblick über das betriebliche Marketing und von E-Commerce geben (zB Zielgruppen, Marketinginstrumente, Teilbereiche wie Werbung und Öffentlichkeitsarbeit).		x		
<b>7.2 Arbeiten im betrieblichen Marketing</b>				
Die Fachkraft kann	Lehrjahr			
	1	2	3	4
<b>7.2.1</b> an der Gestaltung betrieblicher Kommunikationsmittel (zB Informationsblätter zu betrieblichen Angeboten) mitarbeiten (Texte erstellen, Textbausteine bearbeiten, Formatierungs- und Gestaltungsarbeiten mit betrieblicher Software durchführen).			x	x
<b>7.2.2</b> am Außenauftritt des Lehrbetriebs mitarbeiten (zB an Veranstaltungen mitwirken, betrieblichen Außenauftritt durch adäquate Beiträge für die sozialen Netzwerke mitgestalten).		x	x	x
<b>7.2.3</b> die Kundinnen/Kunden des Lehrbetriebs klassifizieren und geeignete verkaufsfördernde Maßnahmen setzen (Kundenmanagement).		x	x	x
<b>7.2.4</b> einen Überblick über die Strategien und Maßnahmen zur Herstellung und Aufrechterhaltung der Kundenbindung geben		x	x	x
<b>7.2.5</b> betriebliche Kundenbindungsprogramme anwenden.		x	x	x
<b>7.2.6</b> bei der betrieblichen Nutzung von sozialen Netzwerken zur Kundenansprache mitwirken.		x	x	x
<b>7.3 Online-Vertrieb</b>				
Die Fachkraft kann	Lehrjahr			
	1	2	3	4

7.3.1 die Funktionsweise von Online-Vertrieb und Marketing darstellen.		x		
7.3.2 die betrieblichen Online-Kampagnen erklären.	x	x		
7.3.3 das betriebliche E-Commerce-System fachgerecht nutzen (zB mit virtuellen Reiseplattformen und Online-Verkaufsplattformen fachgerecht arbeiten).		x		
7.3.4 einfache Änderungen in E-Commerce-Systemen nach Vorgaben durchführen.			x	
<b>8. Kompetenzbereich: Office-Management</b>				
<b>8.1 Ausstattung des Arbeitsbereichs</b>				
Die Fachkraft kann	Lehrjahr			
	1	2	3	4
8.1.1 die übliche Ausstattung ihres Arbeitsbereichs kompetent verwenden (zB PC/Laptop, Drucker, Telefonanlage, Tablet, Handy).	x			
8.1.2 die im Rahmen ihrer Tätigkeit auftretenden einfachen Probleme selbstständig lösen.	x			
8.1.3 bei komplexen Problemen Maßnahmen entsprechend den betrieblichen Regelungen setzen.		x		
<b>8.2 Kommunikation</b>				
Die Fachkraft kann	Lehrjahr			
	1	2	3	4
8.2.1 die betrieblichen Kommunikationsvorgaben einhalten.	x			
8.2.2 Informationen sinngemäß erfassen, strukturieren, nötigenfalls bearbeiten und an die Empfängerin/den Empfänger weiterleiten (zB Erstellen von Gesprächsnotizen).	x	x		
8.2.3 Auskünfte geben und einholen.	x	x	x	x
8.2.4 interne Schriftverkehrsarbeiten erledigen (zB betriebsinterne Informationen aufbereiten).	x	x		
8.2.5 externe Schriftverkehrsarbeiten erledigen.	x	x	x	x
8.2.6 bei der Gestaltung von Schriftstücken das Corporate Design des Lehrbetriebs beachten.	x			
8.2.7 Texte auf Rechtschreibung und Grammatik überprüfen.	x	x	x	x
<b>8.3 Posteingang und -ausgang</b>				
Die Fachkraft kann	Lehrjahr			
	1	2	3	4
8.3.1 den Posteingang und -ausgang bearbeiten.	x			
8.3.2 E-Mails bearbeiten (zB beantworten oder weiterleiten).		x		
<b>8.4 Terminmanagement</b>				
Die Fachkraft kann	Lehrjahr			
	1	2	3	4
8.4.1 Termine und Terminänderungen koordinieren (zB unter Einsatz von Terminplanungsinstrumenten).		x		
8.4.2 Termine im betrieblichen Kalendersystem dokumentieren und verwalten.		x		
8.4.3 Informationen zu Terminen und entsprechend notwendige Unterlagen verschicken.		x		
<b>8.5 Besprechungen und Meetings</b>				
Die Fachkraft kann	Lehrjahr			
	1	2	3	4
8.5.1 Raumreservierungen vornehmen und Räume vorbereiten.	x			

<b>8.5.2</b> Unterlagen vorbereiten und aufbereiten.	x	x		
<b>8.5.3</b> Einladungen verfassen und verschicken.		x		
<b>8.6 Organisation von Dienstreisen</b>				
Die Fachkraft kann	Lehrjahr			
	1	2	3	4
<b>8.6.1</b> Verkehrsmittel und Routen, auch unter Berücksichtigung von ökonomischen und ökologischen Kriterien, recherchieren und eine Vorauswahl unter Einhaltung betrieblicher Vorgaben treffen.	x			
<b>8.6.2</b> Angebote für Unterkünfte und Verkehrsmittel unter Einhaltung betrieblicher Vorgaben sowie unter Berücksichtigung von ökonomischen und ökologischen Kriterien vergleichen.		x		
<b>8.6.3</b> bei der Buchung von Unterkünften und Verkehrsmitteln mitwirken.			x	x
<b>8.7 Betriebliches Rechnungswesen</b>				
Die Fachkraft kann	Lehrjahr			
	1	2	3	4
<b>8.7.1</b> die Grundsätze unternehmerischen Denkens bei ihren Aufgaben berücksichtigen und kostenbewusst handeln.			x	x
<b>8.7.2</b> die Grundlagen des Rechnungswesens des Lehrbetriebs bei der Ausführung ihrer Aufgaben berücksichtigen.			x	x
<b>8.7.3</b> übliche Belege des Lehrbetriebs, wie Eingangs- und Ausgangsrechnungen sowie Zahlungsbelege, nach verschiedenen Kriterien bearbeiten (Zuordnung nach Datum, interner und externer Herkunft, Belegart) und für die Verbuchung vorbereiten.			x	x
<b>8.7.4</b> die Zusammensetzung der betrieblichen Kosten und deren Auswirkungen auf den wirtschaftlichen Erfolg des Ausbildungsbetriebs beschreiben und im Rahmen der betrieblichen Vorgaben an Maßnahmen mitwirken, die sich positiv auf den wirtschaftlichen Erfolg auswirken.			x	x
<b>8.8 Beschaffung und Inventur</b>				
Die Fachkraft kann	Lehrjahr			
	1	2	3	4
<b>8.8.1</b> die Grundlagen des Beschaffungsprozesses (zB Bedarfsfeststellung, Bezugsquellenwahl) des Lehrbetriebs darstellen und daran mitwirken (zB beim Einkauf des Büromaterials).	x	x		
<b>8.8.2</b> die Notwendigkeit der Inventur erklären und Arbeiten im Rahmen der Inventur durchführen.	x	x		

(7) Bei der Vermittlung sämtlicher Berufsbildpositionen ist den Bestimmungen des Kinder- und Jugendlichen-Beschäftigungsgesetzes 1987 (KJBG), BGBl. Nr. 599/1987, in der geltenden Fassung, und der KJBG-VO, BGBl. II Nr. 436/1998, in der geltenden Fassung, zu entsprechen.

§ 4. (1) Die für die im vierten Kompetenzbereich „Sicherheitsorientierte Zugbegleitung“ erforderlichen Ausbildungen sind im Rahmen eines Ausbildungsverbunds mit einer Schulungseinrichtung gemäß §§ 43 und 44 EisbEPV, BGBl. II Nr. 31/2013, durchzuführen, sofern der Ausbildungsbetrieb keine Genehmigung gemäß §§ 43 und 44 EisbEPV besitzt.

(2) Der Fachkraft ist vom Lehrberechtigten im Laufe des 2. Lehrjahres im Rahmen der Ausbildungszeit Gelegenheit zu geben, eine Ausbildung in Erster Hilfe (gemäß § 14 der Eisenbahn-Eignungs- und Prüfungsverordnung, BGBl. II Nr. 31/2013) zu besuchen, sofern diese Unterweisung nicht von der Berufsschule vermittelt wird oder dort angeboten wird.

(3) Der Fachkraft ist vom Lehrberechtigten im Laufe des 3. und/oder 4. Lehrjahres im Rahmen der Ausbildungszeit Gelegenheit zu geben, die Prüfungen für die Ausbildungen Betriebsdienst, Fahrzeugsicherung, Bremsprobe, Fahrtvorbereitung, Verschub, Zugräumung und Zugbegleitung gemäß der Eisenbahn-Eignungs- und Prüfungsverordnung, BGBl. II Nr. 31/2013, zu absolvieren.

## **Lehrabschlussprüfung**

### **Besondere Voraussetzungen für die Zulassung zur Lehrabschlussprüfung**

§ 5. (1) Von der zur Prüfung antretenden Person ist als besondere Voraussetzung für die Zulassung zur Lehrabschlussprüfung die erfolgreiche Ablegung der Prüfungen für die Ausbildungen zu Betriebsdienst, Fahrzeugsicherung, Bremsprobe, Fahrtvorbereitung, Verschub, Zugräumung und Zugbegleitung sowie die Ausbildung im Bereich Erste Hilfe gemäß der Eisenbahn-Eignungs- und Prüfungsverordnung, BGBI. II Nr. 31/2013, nachzuweisen.

(2) Die Inhalte der Ausbildungen gemäß Abs. 1 sind im Rahmen der Lehrabschlussprüfung nicht mehr zu prüfen.

### **Allgemeine Bestimmungen**

§ 6. (1) Die Lehrabschlussprüfung gliedert sich in eine theoretische und praktische Prüfung.

(2) Die theoretische Prüfung ist vor der praktischen Prüfung abzuhalten.

(3) Die theoretische Prüfung entfällt, wenn die zur Prüfung antretende Person die letzte Klasse der fachlichen Berufsschule positiv absolviert oder den erfolgreichen Abschluss einer die Lehrzeit ersetzenden berufsbildenden mittleren oder höheren Schule nachgewiesen hat.

(4) Die Aufgaben der Lehrabschlussprüfung haben nach Umfang und Niveau deren Zweck und den Anforderungen der Berufspraxis zu entsprechen.

(5) Die Verwendung von Rechenbehelfen ist zulässig.

### **Theoretische Prüfung**

§ 7. Die Prüfung besteht aus dem Gegenstand Berufliche Basiskompetenzen und hat schriftlich zu erfolgen.

### **Berufliche Basiskompetenzen**

§ 8. (1) Die zur Prüfung antretende Person hat Aufgaben aus folgenden Kompetenzbereichen zu bearbeiten. Aus jedem Kompetenzbereich sind von der Prüfungskommission zumindest zwei Aufgaben zu stellen. Die zur Prüfung antretende Person hat

#### 1. betriebswirtschaftliche Kompetenz

- a) kaufmännische Berechnungen in Zusammenhang mit der Beschaffung und/oder dem Absatz von betrieblichen Leistungen anzustellen.
- b) zentrale Aufgaben und Merkmale der Leistungsbereiche Beschaffung und Absatz darzustellen.
- c) Kaufverträge auf ihr ordnungsgemäßes Zustandekommen hin zu prüfen und/oder die vertragswidrige Erfüllung von Kaufverträgen zu erkennen und entsprechende Maßnahmen zu ergreifen.
- d) Arbeiten in Zusammenhang mit der Belegorganisation oder der Verbuchung laufender Geschäftsfälle durchzuführen.
- e) Bestimmungen des Umsatzsteuergesetzes anzuwenden und Berechnungen im Zusammenhang mit der Umsatzsteuer auszuführen.
- f) Rechtsformen und Gewerbearten voneinander zu unterscheiden und die Vor- und Nachteile der jeweiligen Rechtsform zu begründen.
- g) betriebliche Organisationsformen voneinander zu unterscheiden, Geschäftsprozesse zu erkennen und kritisch zu beurteilen.

#### 2. volkswirtschaftliche Kompetenz

- a) den Wirtschaftskreislauf einschließlich seiner Teilnehmer und den verschiedenen Austauschbeziehungen zu erklären.
- b) verschiedene Wirtschaftsordnungen voneinander abzugrenzen.
- c) zu erklären, in welcher Weise der Staat in die Wirtschaft eingreift.
- d) wichtige wirtschaftspolitische Ziele voneinander zu unterscheiden.
- e) Marktformen voneinander zu unterscheiden und deren Auswirkungen auf den Markt bzw. die Preisbildung zu erklären.
- f) zu erklären, wie Wirtschaftswachstum gemessen wird und zentrale Begriffe wie Konjunktur, BIP und Wirtschaftssektoren richtig zu verwenden.
- g) die Bedeutung der Außenwirtschaft darzustellen und zentrale Begriffe wie Handels-, Dienstleistungs-, Leistungs- und Zahlungsbilanz richtig zu verwenden.

h) zu erklären, welche Bedeutung der Geldwert hat und zentrale Begriffe wie Inflation und Deflation, Inflationsrate, VPI und gefühlte Inflation richtig zu verwenden.

(2) Für die Bewertung sind folgende Kriterien maßgebend:

1. fachliche Richtigkeit
2. Vollständigkeit der Aufgabenlösung

(3) Die Aufgaben sind so zu konzipieren, dass sie im Regelfall in 150 Minuten bearbeitet werden können. Die Prüfung ist nach 195 Minuten zu beenden.

### **Praktische Prüfung**

§ 9. Die praktische Prüfung gliedert sich in die Gegenstände Kaufmännische Grundkompetenzen, Geschäftsprozesse und Fachgespräch.

#### **Kaufmännische Grundkompetenzen**

§ 10. (1) Die Prüfung hat mündlich, in Form eines kompetenzorientierten Gesprächs, vor der gesamten Prüfungskommission zu erfolgen.

(2) Das Prüfungsgespräch hat sich auf konkrete Situationen aus dem beruflichen Alltag zu beziehen. Es hat die berufliche Kompetenz der zur Prüfung antretenden Person festzustellen. Dabei sind die Besonderheiten des Lehrbetriebs der zur Prüfung antretenden Person zu berücksichtigen.

(3) Das Prüfungsgespräch hat sich zumindest auf zwei der folgenden Bereiche zu beziehen:

1. eine Lohn- oder Gehaltsabrechnung interpretieren (anhand einer anonymisierten Abrechnung für ein Lehrlingseinkommen sowie eines anonymisierten Personalverrechnungs-Abrechnungsbelegs einer anderen Beschäftigtengruppe)
2. die Grundsätze unternehmerischen Denkens bei ihren Aufgaben berücksichtigen (zB kostenbewusst handeln).
3. die Grundlagen des Beschaffungsprozesses (zB Bedarfsfeststellung, Bezugsquellenauswahl) des Lehrbetriebs darstellen und daran mitwirken (zB beim Einkauf des Büromaterials).
4. die Notwendigkeit der Inventur erklären und Arbeiten im Rahmen der Inventur durchführen.
5. die Grundlagen des Rechnungswesens des Lehrbetriebs bei der Ausführung ihrer Aufgaben berücksichtigen
6. übliche Belege des Lehrberufs, wie Eingangs- und Ausgangsrechnungen sowie Zahlungsbelege, nach verschiedenen Kriterien bearbeiten (zB Zuordnung nach Datum, interner und externer Herkunft, Belegart).
7. das betriebliche Verfahren zur Erfolgsermittlung in seinen Grundzügen darstellen, um die von ihr im Rahmen des betrieblichen Rechnungswesens auszuführenden Arbeiten zu beurteilen.

(4) Für die Bewertung sind folgende Kriterien maßgebend:

1. fachliche Richtigkeit
2. Praxistauglichkeit

(5) Das Prüfungsgespräch soll für jede zur Prüfung antretende Person zumindest 15 Minuten dauern. Es ist nach 20 Minuten zu beenden. Eine Verlängerung um höchstens zehn Minuten hat im Einzelfall zu erfolgen, wenn der Prüfungskommission ansonsten eine zweifelsfreie Bewertung der Leistung der zur Prüfung antretenden Person nicht möglich ist.

#### **Geschäftsprozesse**

§ 11. (1) Die Prüfung im Gegenstand Geschäftsprozesse besteht aus einem schriftlichen und einem mündlichen Teil. Sie ist mit einer Note zu bewerten.

(2) Im schriftlichen Teil ist von der Prüfungskommission zumindest eine Aufgabe aus jedem der folgenden Bereiche zu stellen: Die zu prüfende Person hat im Bereich

1. Kundeninformation und -betreuung
  - a) eine Kundenanfrage zu beantworten.
  - b) eine Beschwerde oder Reklamation zu bearbeiten.
2. Vertrieb
  - a) ein individuelles Angebot für eine Kundin/einen Kunden zu erstellen.
  - b) eine Kalkulation eines Angebots durchzuführen.
  - c) Schriftstücke (zB Buchungs- und Reservierungsbestätigung, Voucher, Rechnung) im Rahmen der ordnungsgemäßen Vertragserfüllung zu erstellen.

- d) Schriftstücke im Rahmen einer nicht-ordnungsgemäßen Vertragserfüllung (zB Mahnung, Fahrgeldnachforderung) zu erstellen.
3. Marketing und E-Commerce  
betriebliche Kommunikationsmittel (zB Informationsblätter zu betrieblichen Angeboten) zu gestalten.
- (3) Für die Bewertung des schriftlichen Teils sind folgende Kriterien maßgebend:
1. korrekte und vollständige Aufgabelösung
  2. Praxistauglichkeit
  3. sprachlich korrekte und adäquate Ausdrucksweise
- (4) Der schriftliche Teil hat elektronisch zu erfolgen, ausgenommen in infrastrukturbedingten Ausnahmefällen.
- (5) Die Aufgaben im schriftlichen Teil sind von der Prüfungskommission so zu konzipieren, dass sie in 150 Minuten bearbeitet werden können. Die Prüfung ist nach 180 Minuten zu beenden.
- (6) Der mündliche Prüfungsteil hat sich ausgehend vom schriftlichen Prüfungsteil auf verschiedene damit zusammenhängende praktische Aufgabenstellungen zu erstrecken.
- (7) Für die Bewertung des mündlichen Teils sind folgende Kriterien maßgebend:
1. fachliche Richtigkeit
  2. selbstständige Lösungsfindung
- (8) Der mündliche Prüfungsteil soll für jede zur Prüfung antretende Person zumindest zehn Minuten dauern. Er ist nach 15 Minuten zu beenden. Eine Verlängerung um höchstens zehn Minuten hat im Einzelfall zu erfolgen, wenn der Prüfungskommission ansonsten eine zweifelsfreie Bewertung der Leistung der zur Prüfung antretenden Person nicht möglich ist.

#### **Fachgespräch**

- § 12. (1) Das Fachgespräch ist vor der gesamten Prüfungskommission abzulegen.
- (2) Im Fachgespräch ist im Rahmen eines simulierten Gesprächs, das sich auf konkrete Situationen aus dem beruflichen Alltag bezieht, die berufliche Kompetenz der zur Prüfung antretenden Person festzustellen. Dabei sind die Besonderheiten des Lehrbetriebs der zur Prüfung antretenden Person zu berücksichtigen. Das Fachgespräch hat sich zumindest auf eine der folgenden Situationen zu beziehen:
1. Kundeninformation und -betreuung
  2. Verkaufsgespräch
  3. Beschwerde bzw. Reklamation
- (3) Für die Bewertung sind folgende Kriterien maßgebend:
1. fachliche Richtigkeit und Praxistauglichkeit
  2. berufsspezifische Gesprächsführung bzw. Kundenorientierung
- (4) Das Fachgespräch soll für jede zur Prüfung antretende Person zumindest zehn Minuten dauern. Es ist nach 15 Minuten zu beenden. Eine Verlängerung um höchstens zehn Minuten hat im Einzelfall zu erfolgen, wenn der Prüfungskommission ansonsten eine zweifelsfreie Bewertung der Leistung der zur Prüfung antretenden Person nicht möglich ist.

#### **Wiederholungsprüfung**

- § 13. (1) Die Lehrabschlussprüfung kann wiederholt werden.
- (2) Bei der Wiederholung der Prüfung sind nur die mit „Nicht genügend“ bewerteten Prüfungsgegenstände zu prüfen.

#### **Evaluierung**

§ 14. Die Zweckmäßigkeit der Ausbildung im Lehrberuf Bahnreise- und Mobilitätsservice ist mit wissenschaftlicher Begleitung zu evaluieren. Der Bundes-Berufsausbildungsbeirat hat bis zum 31. Dezember 2025 ein Gutachten (Befund, Motivenbericht und Schlussfolgerungen) über die Überführung des Lehrberufes Bahnreise- und Mobilitätsservice in die Regelausbildung an die Bundesministerin für Digitalisierung und Wirtschaftsstandort zu erstatten.

#### **Inkrafttreten und Schlussbestimmungen**

- § 15. Diese Verordnung tritt mit 1. Mai 2022 in Kraft.

**Schramböck**

	Unterszeichner	serialNumber=932783133,CN=Bundeskanzleramt,C=AT
	Datum/Zeit	2022-03-11T15:52:44+01:00
	Prüfinformation	Informationen zur Prüfung des elektronischen Siegels bzw. der elektronischen Signatur finden Sie unter: <a href="https://www.signaturpruefung.gv.at">https://www.signaturpruefung.gv.at</a> Informationen zur Prüfung des Ausdrucks finden Sie unter: <a href="https://www.bundeskanzleramt.gv.at/verifizierung">https://www.bundeskanzleramt.gv.at/verifizierung</a>
	Hinweis	Dieses Dokument wurde amtssigniert.