

# BUNDESGESETZBLATT

## FÜR DIE REPUBLIK ÖSTERREICH

Jahrgang 2004

Ausgegeben am 16. Jänner 2004

Teil II

**13. Verordnung:** Erlassung der Ausbildungsvorschriften für den Lehrberuf Reisebüroassistent/Reisebüroassistentin

### 13. Verordnung des Bundesministers für Wirtschaft und Arbeit, mit der Ausbildungsvorschriften für den Lehrberuf Reisebüroassistent/Reisebüroassistentin erlassen werden

Auf Grund des § 8 des Berufsausbildungsgesetzes, BGBl. Nr. 142/1969, zuletzt geändert durch das Bundesgesetz BGBl. I Nr. 79/2003, wird verordnet:

#### Lehrberuf Reisebüroassistent/Reisebüroassistentin

§ 1. Der Lehrberuf Reisebüroassistent/Reisebüroassistentin ist mit einer Lehrzeit von drei Jahren eingerichtet.

#### Berufsprofil

§ 2. Durch die Berufsausbildung im Lehrbetrieb und in der Berufsschule soll der ausgebildete Lehrling befähigt werden, die nachfolgenden Tätigkeiten fachgerecht, selbstständig und eigenverantwortlich auszuführen:

1. Reiseleistungen und Nebenleistungen des Reisebüros und der Leistungsträger anbieten, verkaufen bzw. vermitteln, organisieren, reservieren und abwickeln,
2. Kunden über verschiedene Destinationen, Transportmittel und deren Tarife, Reiseversicherungen, länderspezifische Erfordernisse und Bedingungen beraten, auch in einer Fremdsprache,
3. Kunden- und Verkaufsgespräche führen, Verkaufsabschluss unter Berücksichtigung der rechtlichen Vorschriften,
4. Reklamationen entgegennehmen und bearbeiten,
5. den einschlägigen Schriftverkehr führen, auch in Englisch,
6. Fahrausweise und Reiseunterlagen (Gutscheinen) sowie einschlägige Bestätigungen und Rechnungen ausstellen, Formulare ausfüllen sowie Arbeiten im Zahlungsverkehr durchführen (auch Umrechnung von Fremdwährungen),
7. bei der Planung und Durchführung von Werbemaßnahmen sowie bei der Erstellung von Reisekatalogen und Prospekten mitwirken,
8. Administrative Arbeiten mit Hilfe der betrieblichen Informations- und Kommunikationssysteme durchführen,
9. an der betrieblichen Buchführung und Kostenrechnung mitwirken,
10. Statistiken, Dateien und Karteien anlegen, warten und auswerten.

#### Berufsbild

§ 3. (1) Für die Ausbildung wird folgendes Berufsbild festgelegt. Die angeführten Fertigkeiten und Kenntnisse sind spätestens in dem jeweils angeführten Lehrjahr beginnend derart zu vermitteln, dass der Lehrling zur Ausübung qualifizierter Tätigkeiten im Sinne des Berufsprofils befähigt wird, die insbesondere selbstständiges Planen, Durchführen, Kontrollieren und Optimieren einschließt.

Pos.	1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
<b>1</b>	<b>Der Lehrbetrieb</b>		
<b>1.1</b>	<b>Wirtschaftliche Stellung des Lehrbetriebes</b>		

Pos.	1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
1.1.1	Grundkenntnisse über die Organisation, die Kommunikation, die Aufgaben und das Leistungsangebot, die sich aus der Stellung des Betriebes im jeweiligen Wirtschaftsbereich ergeben	Kenntnis der Organisation, der Kommunikation, der Aufgaben und des Leistungsangebotes, die sich aus der Stellung des Betriebes im jeweiligen Wirtschaftsbereich ergeben	
1.1.2	Grundkenntnisse über die Branchenstellung und ihre Beziehungen zur übrigen Wirtschaft	–	–
1.1.3	–	Kenntnis der Marktposition, der betriebsspezifischen Kontakte zu den jeweiligen Auftraggebern, Auftragnehmern, Kunden, Parteien, Patienten oder Klienten und deren Verhalten	
1.1.4	–	Kenntnis der für den Betrieb maßgeblichen Standorteinflüsse und des Kundenverhaltens	
1.1.5	–	Kenntnis der Rechtsform und Grundkenntnisse über die spezifischen Rechtsvorschriften, sowie über die sich daraus ergebenden Aufgaben des Lehrbetriebs	
<b>1.2</b>	<b>Einrichtungen, Arbeitssicherheit, Unfallverhütung und Umweltschutz</b>		
1.2.1	Kenntnis und funktionsgerechte Anwendung der betrieblichen Einrichtungen und der technischen Betriebsmittel und Hilfsmittel		
1.2.2	Kenntnis der Unfallgefahren, über Erste-Hilfe-Maßnahmen, sowie der einschlägigen Sicherheitsvorschriften und der sonstigen in Betracht kommenden Vorschriften zum Schutze des Lebens und der Gesundheit		
1.2.3	Grundkenntnisse der behördlichen Aufsichtsorgane, Sozialversicherungen und Interessenvertretungen, sowie der aushangpflichtigen arbeitsrechtlichen Vorschriften		
1.2.4	Kenntnis der ergonomischen Gestaltung des Arbeitsplatzes		
1.2.5	Kenntnis der Vermeidung, umweltgerechten Trennung und Entsorgung von im Betrieb anfallenden Abfall- und Reststoffen		
1.2.6	Kenntnis und Anwendung der betrieblichen Vorschriften über Hygiene und Brandverhütung	–	–
<b>1.3</b>	<b>Ausbildung im dualen System</b>		
1.3.1	Kenntnis der sich aus dem Lehrvertrag ergebenden Verpflichtungen (§§ 9 und 10 des Berufsausbildungsgesetzes)		
1.3.2	Kenntnis über Inhalt und Ziel der Ausbildung sowie über wesentliche einschlägige Weiterbildungsmöglichkeiten		
<b>2</b>	<b>Verwaltung, Organisation, Kommunikation und EDV</b>		
<b>2.1</b>	<b>Verwaltung</b>		
2.1.1	Kenntnis des organisatorischen Aufbaus, der Aufgaben, Zuständigkeiten und Zusammenhänge der einzelnen Betriebsbereiche und der Beziehungen zu außerbetrieblichen einschlägigen Unternehmen		
2.1.2	Kenntnis der betrieblichen Arbeitsabläufe		
2.1.3	Anlegen, Führen und Archivieren von Dateien, Statistiken, Karteien und Akten		
2.1.4	–	Auswerten von betriebsspezifischen Statistiken und Berichten und entscheidungsorientierte Bewertung der Ergebnisse	
<b>2.2</b>	<b>Organisation und Qualität</b>		
2.2.1	Fach- und funktionsgerechte Verwendung und Pflege der betrieblichen, bürotechnischen Organisations-, Arbeits- und Kommunikationsmittel		
2.2.2	–	–	Kenntnis der Risiken, die sich aus dem Arbeitsumfeld ergeben, deren Versicherungsmöglichkeiten sowie Verhalten im Schadensfall

Pos.	1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
2.2.3	–	Kenntnis der betriebsüblichen Behandlung und des Verhaltens bei Reklamationen oder Beschwerden	Mitwirken beim Behandeln von Reklamationen oder Beschwerden
2.2.4	–	Grundkenntnisse über das Leistungsangebot von Bahn, Post, anderen Verkehrsträgern und Kommunikationseinrichtungen	
2.2.5	Administration und Organisation von Terminen und/oder Dienstreisen sowie Vor- und Nachbereiten von Verhandlungen und Besprechungen		
2.2.6	Grundkenntnisse des Qualitätswesens	Kenntnis des betriebsüblichen Qualitätsmanagements	
2.2.7	Kenntnis über Arbeitsorganisation und Arbeitsgestaltung		–
<b>2.3</b>	<b>Kommunikation</b>		
2.3.1	Schreiben nach konkreter Vorgabe und allgemeinen Angaben, Schreiben von Standardbriefen		
2.3.2	Arbeiten mit Formularen und Vordrucken		
2.3.3	Sprach- und fachgerechte Ausdrucksweise (deutsch- und fremdsprachig)		
2.3.4	Führen von zielgerichteten Gesprächen (deutsch- und fremdsprachig)		
2.3.5	Kunden-, Patienten- und mitarbeiterorientierte Kommunikation		
2.3.6	Kenntnis des fachgerechten Verhaltens gegenüber Auftraggebern, Auftragnehmern, Kunden, Parteien, Klienten oder Lieferanten		
2.3.7	Einschlägige Schriftverkehrsarbeiten, Arbeiten bei Postein- und -ausgang, Ablage, Evidenz und Registratur		
2.3.8	–	Kenntnis der facheinschlägigen fremdsprachigen Fachausdrücke	
2.3.9	–	Grundkenntnisse über die branchen- und betriebsüblichen Mittel und Möglichkeiten von Marketing, Werbung und Öffentlichkeitsarbeit	Kenntnis der branchen- und betriebsüblichen Mittel und Möglichkeiten von Marketing, Werbung und Öffentlichkeitsarbeit
2.3.10	–	Mitwirken bei der Betreuung und Beratung von Kunden, Klienten, Patienten oder Parteien	
<b>2.4</b>	<b>EDV</b>		
2.4.1	Grundkenntnisse über die Struktur der betrieblichen EDV (Anwendung und Aufgabe der EDV in der Betriebsorganisation wie Textverarbeitung, Kalkulation, Bestellwesen, Buchhaltung und Lagerhaltung)	Kenntnis der Struktur der betrieblichen EDV (Anwendung und Aufgabe der EDV in der Betriebsorganisation wie Textverarbeitung, Kalkulation, Bestellwesen, Buchhaltung und Lagerhaltung)	–
2.4.2	–	Kenntnis und Anwendung der betrieblichen Einrichtungen der EDV (Hardware, Software und Betriebssysteme)	
2.4.3	–	Durchführen arbeitsplatzspezifischer EDV-Anwendungen (wie Textverarbeitung, Kalkulation, Internet, e-mail, Buchhaltung, Terminüberwachung und Ablage)	
2.4.4	Grundkenntnisse über den Stand und die Entwicklung neuer arbeitsplatzspezifischer Anwendungen der EDV		
2.4.5	Grundkenntnisse über den Datenschutz		
2.4.6	Erstellen und Warten von Textbausteinen und Adressdateien		
<b>3</b>	<b>Beschaffung und Angebot (Arbeitsmittel, Material, Waren, Dienstleistungen)</b>		
<b>3.1</b>	<b>Beschaffung</b>		
3.1.1	Grundkenntnisse über die branchen- und betriebsspezifischen Beschaffungsmöglichkeiten und über die Ermittlung des Bedarfs	Kenntnis der branchen- und betriebsspezifischen Beschaffungsmöglichkeiten und der organisatorischen Durchführung der Beschaffung	–
3.1.2	–	–	Mitwirken bei der Ermittlung des Bedarfs

Pos.	1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
3.1.3	–	Vorbereitung von und Mitwirken bei Bestellungen	Durchführen von Bestellungen
3.1.4	–	Einholen, Bearbeiten und Prüfen von Angeboten, Prüfen von Auftragsbestätigungen	
3.1.5	–	Überwachen der Liefertermine	Maßnahmen bei Lieferverzug
<b>3.2</b>	<b>Anbot</b>		
3.2.1	Kenntnis der betrieblichen Leistungen (Waren, Produkte, Dienstleistungen)		
3.2.2	Kenntnis der branchenspezifischen Warenkennzeichnung, Normen und Produktdeklaration und/oder Rahmenbedingungen für die betriebliche Leistung		
3.2.3	–	Mitwirken bei der Erstellung von Anboten und/oder Informationen über die betrieblichen Leistungen	
<b>4</b>	<b>Betriebliches Rechnungswesen</b>		
<b>4.1</b>	<b>Kostenrechnung und Kalkulation</b>		
4.1.1	–	Grundkenntnisse über die betrieblichen Kosten, deren Beeinflussbarkeit und deren Auswirkung auf die Rentabilität und/oder Effizienz	
4.1.2	–	Grundkenntnisse über die Kostenrechnung, Kalkulation und/oder Budgeterstellung	–
4.1.3	–	Mitwirken bei Kalkulationsarbeiten und/oder Budgeterstellung	
<b>4.2</b>	<b>Steuern, Abgaben und Lohnverrechnung</b>		
4.2.1	–	Grundkenntnisse über die betriebsspezifischen Steuern und Abgaben	
4.2.2	–	Grundkenntnisse über die Information der Lohn- und Gehaltsverrechnung	
<b>4.3</b>	<b>Rechnungswesen</b>		
4.3.1	Grundkenntnisse über Aufgaben und Funktion des betrieblichen Rechnungswesens	Kenntnis der Aufgaben und Funktion des betrieblichen Rechnungswesens	
4.3.2	–	Grundkenntnisse über rechnergestützte Abläufe im betrieblichen Rechnungswesen	Kenntnis der rechnergestützten Abläufe im betrieblichen Rechnungswesen
4.3.3	–	Grundkenntnisse über Bedeutung und Aufgabe der Inventur und Bestandsaufnahme	
4.3.4	–	Mitarbeit bei der Inventur oder Bestandsaufnahme	
4.3.5	Durchführen von betrieblichen Rechnungsarten, Erfassen, Prüfen und Kontrollieren von Daten		
4.3.6	Vorbereiten von Unterlagen für die Verrechnung		–
<b>4.4</b>	<b>Zahlungsverkehr</b>		
4.4.1	Grundkenntnisse über den Zahlungsverkehr mit Lieferanten, Kunden, Behörden, Post, Geld- und Kreditinstituten	Kenntnis des betriebsspezifischen Zahlungsverkehrs mit Lieferanten, Kunden, Behörden, Post, Geld- und Kreditinstituten	
4.4.2	Grundkenntnisse über Kassaführung und Kassabuch	Kenntnis der Kassaführung	
4.4.3	–	–	Mitwirken beim Zahlungsverkehr
4.4.4	–	–	Kenntnis des betriebsüblichen Verfahrens bei Zahlungsverzug, Mahnwesen
<b>4.5</b>	<b>Buchführung</b>		
4.5.1	Grundkenntnisse über die betriebliche Buchführung und die betrieblichen Buchungunterlagen	–	–

Pos.	1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
4.5.2	Grundkenntnisse über Buchungen und Kontierungen; Durchführen einfacher, einschlägiger Arbeiten	Betriebliche Buchungsarbeiten und Erstellen von Auswertungen und Statistiken	
4.5.3	–	Kenntnis des Einheitskontenrahmens	
<b>5</b>	<b>Erweiterte Grundkenntnisse</b>		
5.1	–	Kenntnis der Reisebürosicherungsverordnung (RSV)	
5.2	Führen von Verkaufsgesprächen: Bedarf und Wünsche der Kunden ermitteln, Verkaufsargumente ableiten, Fragen und Einwände der Kunden berücksichtigen		
5.3	–	Kenntnis über wichtige Vereinbarungen im Zusammenhang mit der Beschaffung wie Einkaufskonditionen, Liefer- und Zahlungsbedingungen	
5.4	–	Grundkenntnisse über die betriebspezifischen einkaufsbezogenen, rechtlichen Bestimmungen	
5.5	–	Mitwirken bei der Bestätigung und Abwicklung von Aufträgen	
5.6	Grundkenntnisse über die betriebspezifischen verkaufsbezogenen rechtlichen Bestimmungen	–	–
5.7	–	–	Kenntnis der betriebspezifischen Kostenrechnung und Kalkulation
5.8	–	Fakturieren	
<b>6</b>	<b>Besondere Leistungen des Betriebes</b>		
6.1	Grundkenntnisse über die für den Verkauf von Fahrausweisen erforderlichen Tarife, Fahrpläne und Kursbücher	Kenntnis über die für den Verkauf von in- und ausländischen Fahrausweisen erforderlichen Tarife, Fahrpläne und Kursbücher	
6.2	Grundkenntnisse über die Arten der Reisen entsprechend den Beförderungsmitteln, Organisationsformen und Zwecken	Kenntnis über die Arten der Reisen entsprechend den Beförderungsmitteln, Organisationsformen und Zwecken	
6.3	–	Kenntnis der in- und ausländischen Reisebüroorganisationen und Vertragspartner	
6.4	Grundkenntnis über wichtigste Verkehrsverbindungen, Klimazonen, Verkehrsbehinderungen und Saisonzeiten der bedeutendsten Fremdenverkehrsgebiete	Kenntnis der wichtigen Verkehrsverbindungen, klimatischen und politischen Gegebenheiten, Verkehrsbehinderungen sowie über die Saisonzeiten in den bedeutendsten in- und ausländischen Fremdenverkehrsgebieten und in den dem Leistungsangebot entsprechenden in- und ausländischen Gebieten und Reisedestinationen	
6.5	–	Grundkenntnisse über die nationalen Bestimmungen sowie die internationalen Abkommen im Reiseverkehr und in der Beherbergung	
6.6	Mitarbeit beim Buchen und Ausfertigen von Fahr- und Beförderungsausweisen, Passagedokumenten und Platzreservierungen und bei deren Reservierung, auch unter Berücksichtigung der betrieblichen rechnergestützten Systeme	–	
6.7	–	Buchen, Ausfertigen und Reservieren von Fahr- und Beförderungsausweisen, Passagedokumenten und Platzreservierungen, auch unter Berücksichtigung der betrieblichen rechnergestützten Systeme	

Pos.	1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
6.8	Mitarbeit beim Buchen und Ausfertigen von Gutscheinen (Vouchers) für die Beherbergung und sonstige Zusatzleistungen, auch unter Berücksichtigung der betrieblichen rechnergestützten Systeme		–
6.9	–	Buchen und Ausfertigen von Gutscheinen (Vouchers) für die Beherbergung und für sonstige Zusatzleistungen, auch unter Berücksichtigung der betrieblichen rechnergestützten Systeme	
6.10	Mitarbeit bei der Abrechnung von Fahr- und Beförderungsausweisen, Passagedokumenten, Platzreservierungen und Gutscheinen (Vouchers), auch unter Berücksichtigung der betrieblichen rechnergestützten Systeme		–
6.11	–	–	Abrechnung von Fahr- und Beförderungsausweisen, Passagedokumenten, Platzreservierungen und Gutscheinen (Vouchers), auch unter Berücksichtigung der betrieblichen rechnergestützten Systeme
6.12	–	Mitarbeit beim Abschluss und bei der Abrechnung von branchenspezifischen Versicherungen	
6.13	Grundkenntnisse über die wichtigsten Pass-, Visa-, Devisen-, Zoll- und gesundheitspolizeiliche Vorschriften	Kenntnis über wichtige Pass-, Visa-, Devisen-, Zoll- und gesundheitspolizeiliche Vorschriften	
6.14	Grundkenntnisse über die Allgemeinen Reisebedingungen, Ausübungsvorschriften und die einschlägigen Bestimmungen des Konsumentenschutzes	Kenntnis über die Allgemeinen Reisebedingungen, Ausübungsvorschriften und die einschlägigen Bestimmungen des Konsumentenschutzes	
6.15	Grundkenntnisse über die wesentlichsten Bestandteile der Verträge mit Leistungsträgern im Beherbergungswesen und Transportwesen	Kenntnis über die wesentlichen Bestandteile der Verträge mit Leistungsträgern im Beherbergungswesen und Transportwesen im nationalen und internationalen Bereich	
6.16	Grundkenntnisse über die Reisevermittlung und Reiseveranstaltung	Kenntnis über die Reisevermittlung und Reiseveranstaltung	
6.17	–	Kenntnis über die Aufgaben der Reisebetreuer	
<b>7</b>	<b>Gästebetreuung und Werbung</b>		
7.1	–	Ausfertigung von Buchungsscheinen, Belegen und Rechnungen unter Anwendung der betrieblichen EDV-Systeme sowie Ausrechnen der Umsatzsteuer	
7.2	–	Abwicklung von Barzahlung, unbarer Zahlung sowie Zahlung in Fremdwährung, Bedienen an der Kassa	
<b>8</b>	<b>Kundenbetreuung und Werbung</b>		
8.1	–	Zielgerichtetes Anbieten von Zusatzleistungen	
8.2	–	Mitwirken bei der Erstellung von Katalogen und Prospekten	
8.3	–	Mitwirken bei der Planung, Organisation und Durchführung von Werbe- und verkaufsfördernden Maßnahmen	
8.4	Grundkenntnisse über die wichtigsten Reiseziele, Verkehrsverbindungen und Klimazonen	Kenntnis der wichtigsten Reiseziele, Verkehrsverbindungen und Klimazonen	

8.5	Grundkenntnisse über die wichtigsten Destinationen und kulturellen Gegebenheiten	Kenntnis der wichtigsten Destinationen und kulturellen Gegebenheiten
8.6	Länderkunde, Verständnis der wirtschaftlichen, sozialen und ökologischen Zusammenhänge	
8.7	Kenntnis der Topographie unter Verwendung von Landkarten und sonstigen Informationsquellen	

(2) Bei der Ausbildung in den fachlichen Kenntnissen und Fertigkeiten ist – unter besonderer Beachtung der betrieblichen Erfordernisse und Vorgaben – auf die Persönlichkeitsbildung des Lehrlings zu achten, um ihm die für eine Fachkraft erforderlichen Schlüsselqualifikationen bezüglich Sozialkompetenz (wie Offenheit, Teamfähigkeit, Konfliktfähigkeit), Selbstkompetenz (wie Selbsteinschätzung, Selbstvertrauen, Eigenständigkeit, Belastbarkeit), Methodenkompetenz (wie Präsentationsfähigkeit, Rhetorik in deutscher Sprache, Verständigungsfähigkeit in den Grundzügen der englischen Sprache) und Kompetenz für das selbstgesteuerte Lernen (wie Bereitschaft, Kenntnis über Methoden, Fähigkeit zur Auswahl geeigneter Medien und Materialien) zu vermitteln.

#### **In-Kraft-Treten**

§ 4. Diese Verordnung tritt mit 1. Jänner 2004 in Kraft.

#### **Übergangsbestimmungen**

§ 5. (1) Die Reisebüroassistent-Ausbildungsvorschriften, BGBI. II Nr. 317/1991, tritt Ablauf des 31. Dezember 2003 außer Kraft.

(2) Lehrlinge, die am 31. Dezember 2003 im Lehrberuf Reisebüroassistent ausgebildet werden, können entsprechend der in Abs. 1 angeführten Ausbildungsordnung weiter ausgebildet werden.

(3) Die Lehrzeiten, die im Lehrberuf Reisebüroassistent entsprechend der in Abs. 1 angeführten Ausbildungsordnung zurückgelegt wurden, sind auf die Lehrzeit im Lehrberuf Reisebüroassistent/Reisebüroassistentin voll anzurechnen.

#### **Bartenstein**

