

Kurztitel

Bahnreise- und Mobilitätsservice-Ausbildungsordnung

Kundmachungsorgan

BGBI. II Nr. 95/2022

Typ

V

§/Artikel/Anlage

§ 3

Inkrafttretensdatum

01.05.2022

Index

50/04 Berufsausbildung

Text

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:

1. Kompetenzbereich: Arbeiten im betrieblichen und beruflichen Umfeld
1.1 Betriebliche Aufbau- und Ablauforganisation
Die Fachkraft für Bahnreise- und Mobilitätsservice kann
1.1.1 sich in den Räumlichkeiten des Lehrbetriebs zurechtfinden.
1.1.2 die wesentlichen Aufgaben der verschiedenen Bereiche des Lehrbetriebs erklären.
1.1.3 die Zusammenhänge der einzelnen Betriebsbereiche sowie der betrieblichen Prozesse darstellen.
1.1.4 die wichtigsten Verantwortlichen nennen (zB Geschäftsführerin/Geschäftsführer) und ihre Ansprechpartnerinnen/Ansprechpartner im Lehrbetrieb erreichen.
1.1.5 die wesentlichen Unternehmensuniformen erkennen und deren Funktionszuordnung (zB betriebliche, sicherheits- und notfallrelevante Personen) erklären.
1.1.6 die Vorgaben der betrieblichen Ablauforganisation und des Prozessmanagements bei der Erfüllung ihrer Aufgaben berücksichtigen.

1.2 Leistungsspektrum und Eckdaten des Lehrbetriebs
Die Fachkraft kann
1.2.1 das betriebliche Leistungsangebot beschreiben.
1.2.2 das Leitbild bzw. die Ziele des Lehrbetriebs erklären.
1.2.3 die Struktur des Lehrbetriebs beschreiben (zB Größenordnung, Tätigkeitsfelder, Rechtsform und deren Bedeutung).
1.2.4 Faktoren erklären, die die betriebliche Leistung beeinflussen (zB Standort, Zielgruppen).
1.3 Branche des Lehrbetriebs
Die Fachkraft kann
1.3.1 einen Überblick über die Branche des Lehrbetriebs geben (zB Branchentrends).
1.3.2 die Position des Lehrbetriebs in der Branche darstellen.
1.4 Ziel und Inhalte der Ausbildung sowie Weiterbildungsmöglichkeiten
Die Fachkraft kann
1.4.1 den Ablauf ihrer Ausbildung im Lehrbetrieb erklären (zB Inhalte und Ausbildungsfortschritt).
1.4.2 Grundlagen der Lehrlingsausbildung erklären (zB Ausbildung im Lehrbetrieb und in der Berufsschule, Bedeutung und Wichtigkeit der Lehrabschlussprüfung).
1.4.3 die Notwendigkeit der lebenslangen Weiterbildung erkennen und sich mit konkreten Weiterbildungsangeboten auseinandersetzen.
1.5 Rechte, Pflichten und Arbeitsverhalten
Die Fachkraft kann
1.5.1 auf Basis der gesetzlichen Rechte und Pflichten als Lehrling ihre Aufgaben erfüllen.
1.5.2 Arbeitsgrundsätze wie Sorgfalt, Zuverlässigkeit, Verantwortungsbewusstsein, Pünktlichkeit etc. einhalten und sich mit ihren Aufgaben im Lehrbetrieb identifizieren.
1.5.3 sich nach den innerbetrieblichen Vorgaben verhalten (zB regelkonformes Verhalten, Einhaltung von Vereinbarungen).
1.5.4 auf ihr persönliches berufsadäquates Erscheinungsbild achten (zB Tragen der Uniform unter Bewusstmachung der entsprechenden Außenwirkung).
1.5.5 eine Lohn- oder Gehaltsabrechnung interpretieren (anhand ihres Lehrlingseinkommens sowie eines anonymisierten Personalverrechnungs-Abrechnungsbelegs einer anderen Beschäftigtengruppe im Betrieb).
1.5.6 Dienstpläne lesen und einhalten.
1.5.7 Aufgaben von behördlichen Aufsichtsorganen, Sozialversicherungen und Interessenvertretungen erklären.
1.5.8 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 (GlBG) grundlegend verstehen.
1.5.9 bei Inkraftsetzen des § 20 AZG durch die Lehrberechtigte/den Lehrberechtigten mögliche arbeitsrechtliche und persönliche Auswirkungen auf die eigene Zeitplanung beachten.
1.6 Selbstorganisierte, lösungsorientierte und situationsgerechte Aufgabenbearbeitung
Die Fachkraft kann
1.6.1 ihre Aufgaben selbst organisieren und sie nach Prioritäten reihen.
1.6.2 den Zeitaufwand für ihre Aufgaben abschätzen und diese zeitgerecht durchführen.
1.6.3 sich auf wechselnde Situationen einstellen und auf geänderte Herausforderungen mit der notwendigen Flexibilität reagieren.
1.6.4 Lösungen für aktuell auftretende Problemstellungen entwickeln und Entscheidungen im vorgegebenen betrieblichen Rahmen treffen.

1.6.5 in Konfliktsituationen konstruktiv handeln bzw. entscheiden, wann jemand zur Hilfe hinzugezogen wird.
1.6.6 sich zur Aufgabebearbeitung notwendige Informationen selbstständig beschaffen.
1.6.7 in unterschiedlich zusammengesetzten Teams arbeiten (zB unterschiedliche Rollen und Funktionen einnehmen).
1.6.8 die wesentlichen Anforderungen für die Zusammenarbeit in Projekten darstellen.
1.6.9 Aufgaben in betrieblichen Projekten übernehmen.
1.6.10 die eigene Tätigkeit unter Berücksichtigung ihrer Stärken und Schwächen reflektieren und gegebenenfalls Optimierungsvorschläge für ihre Tätigkeit einbringen.
1.7 Zielgruppengerechte Kommunikation
Die Fachkraft kann
1.7.1 mit verschiedenen Zielgruppen (wie Ausbilderinnen/Ausbildern, Führungskräften, Kolleginnen/Kollegen, Kundinnen/Kunden) kommunizieren und sich dabei betriebsadäquat verhalten sowie kulturelle und branchenspezifische Gepflogenheiten berücksichtigen.
1.7.2 ihre Anliegen verständlich vorbringen und der jeweiligen Situation angemessen auftreten.
1.7.3 berufsadäquat und betriebsspezifisch auf Englisch kommunizieren.
1.7.4 einen wertschätzenden Umgang in persönlichen als auch digitalen Netzwerken auf betrieblicher Ebene pflegen.
1.8 Kundenorientiertes Agieren (Unter Kundinnen/Kunden werden sämtliche Adressaten der betrieblichen Leistung verstanden.)
Die Fachkraft kann
1.8.1 erklären, warum Kundinnen/Kunden für den Lehrbetrieb im Mittelpunkt stehen.
1.8.2 die Kundenorientierung bei der Erfüllung all ihrer Aufgaben berücksichtigen.
1.8.3 mit unterschiedlichen Kundensituationen kompetent umgehen und kunden- sowie betriebsoptimierte Lösungen finden.
1.8.4 bei der Erfüllung ihrer Aufgaben die Gleichbehandlungsgrundsätze und das Diskriminierungsverbot beachten.
1.8.5 mit Diversitäten umgehen, Gender-Equality und ethische Werthaltungen berücksichtigen.
1.9 Prozessmanagement/Geschäftsprozesse
Die Fachkraft kann
1.9.1 die betriebliche Wertschöpfungskette erklären.
1.9.2 den Wirtschaftskreislauf anhand des Lehrbetriebs in den Grundzügen erklären.
1.9.3 einen Überblick über unterstützende betriebliche Abläufe (zB Personal, Marketing) geben.
1.9.4 den Zusammenhang von Unternehmensstruktur und betrieblichen Abläufen erklären.
1.9.5 die Rollen der wichtigsten Stakeholder (zB Lieferanteninnen/Lieferanten, Kundinnen/Kunden) im betrieblichen Ablauf erklären.
1.9.6 den Beitrag von Eisenbahnverkehrsunternehmen für die allgemeine/öffentliche Mobilität erklären.
1.9.7 die Auswirkungen der wesentlichen Kennzahlen auf den Lehrbetrieb darstellen.
2. Kompetenzbereich: Qualitätsorientiertes, sicheres und nachhaltiges Arbeiten
2.1 Betriebliches Qualitätsmanagement
Die Fachkraft kann
2.1.1 betriebliche Qualitätsvorgaben im Aufgabenbereich umsetzen.
2.1.2 an der Entwicklung von innerbetrieblichen Qualitätsstandards mitwirken.
2.1.3 die eigene Tätigkeit hinsichtlich der Einhaltung der Qualitätsstandards überprüfen.

2.1.4 die Ergebnisse der Qualitätsüberprüfung reflektieren und diese in die Aufgabenbewältigung einbringen.
2.2 Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz
Die Fachkraft kann
2.2.1 Betriebs- und Hilfsmittel sicher und sachgerecht einsetzen.
2.2.2 die betrieblichen Sicherheitsvorschriften einhalten.
2.2.3 Aufgaben von mit Sicherheitsagenden beauftragten Personen im Überblick beschreiben.
2.2.4 berufsbezogene Gefahren, wie Sturz- und Brandgefahr, in ihrem Arbeitsbereich erkennen und sich entsprechend den ArbeitnehmerInnenschutz- und Brandschutzvorgaben verhalten.
2.2.5 sich im Notfall richtig verhalten.
2.2.6 bei Unfällen geeignete Erste-Hilfe-Maßnahmen ergreifen.
2.2.7 die Grundlagen des ergonomischen Arbeitens anwenden.
2.3 Nachhaltiges und ressourcenschonendes Handeln
Die Fachkraft kann
2.3.1 die Bedeutung des Umweltschutzes für den Lehrbetrieb darstellen.
2.3.2 die Mülltrennung nach rechtlichen und betrieblichen Vorgaben umsetzen.
2.3.3 die Rolle des Lehrbetriebs in Bezug auf ressourcenschonendes Handeln darstellen.
2.3.4 energiesparend arbeiten und Ressourcen sparsam einsetzen.
3. Kompetenzbereich: Digitales Arbeiten
3.1 Datensicherheit und Datenschutz
Die Fachkraft kann
3.1.1 die rechtlichen Vorgaben und jene des Lehrbetriebs einhalten (zB Datenschutz-Grundverordnung).
3.1.2 Urheberrecht und Datenschutzbestimmungen beachten.
3.1.3 Gefahren und Risiken erkennen (zB Phishing-E-Mails, Viren).
3.1.4 Maßnahmen treffen, wenn Sicherheitsprobleme und Auffälligkeiten auftreten (zB rasche Verständigung von Dritten, der/des Datenschutzbeauftragten bzw. der verantwortlichen IT-Administration).
3.1.5 Maßnahmen unter Einhaltung der betrieblichen Vorgaben ergreifen, um Daten, Dateien, Geräte und Anwendungen vor Fremdzugriff zu schützen (zB sorgsamer Umgang mit Passwörtern und Hardware).
3.2 Software und weitere digitale Anwendungen
Die Fachkraft kann
3.2.1 Software bzw. Apps für Textverarbeitung, Tabellenkalkulation, Präsentationserstellung, Kommunikation sowie Datenbanken und weitere digitale Anwendungen kompetent verwenden (zB in den Bereichen Vertrieb, Kundenmanagement, Terminmanagement).
3.2.2 die für eine auszuführende Aufgabe am besten geeignete betriebliche Software bzw. digitale Anwendung auswählen.
3.2.3 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).
3.2.4 Daten aufbereiten (zB Statistiken und Diagramme in den gängigen Programmen des Lehrbetriebs erstellen).
3.2.5 mit betrieblichen Datenbanken arbeiten (zB Daten erfassen, löschen, aktualisieren).
3.2.6 Inhalte aus verschiedenen Datenquellen beschaffen und zusammenfügen.
3.2.7 Probleme im Umgang mit Software und digitalen Anwendungen lösen (zB Hilfefunktion

nutzen, im Internet bzw. Intranet nach Problemlösungen recherchieren).
3.3 Digitale Kommunikation
Die Fachkraft kann
3.3.1 ein breites Spektrum an Kommunikationsformen verwenden (zB E-Mail, Telefon, Videokonferenz, Social Media).
3.3.2 eine geeignete Kommunikationsform anforderungsbezogen auswählen.
3.3.3 verantwortungsbewusst und unter Einhaltung der betrieblichen Vorgaben in sozialen Netzwerken agieren (zB die Netiquette in der digitalen Kommunikation wahren).
3.4 Datei- und Ablageorganisation
Die Fachkraft kann
3.4.1 sich in der betrieblichen Datei- bzw. Ablagestruktur zurechtfinden (zB gespeicherte Dateien finden).
3.4.2 in der betrieblichen Datei- bzw. Ablagestruktur arbeiten und dabei die Grundregeln eines effizienten Dateimanagements berücksichtigen (zB Ordner anlegen bzw. löschen, Vergabe von Dateinamen).
3.4.3 sich an die betrieblichen Vorgaben zur Datenanwendung und Datenspeicherung halten.
3.4.4 Ordner und Dateien unter Einhaltung der betrieblichen Vorgaben teilen (zB unter Nutzung von Cloud-Diensten, VPN, Intranet, Extranet).
3.5 Informationssuche und -beschaffung
Die Fachkraft kann
3.5.1 Suchmaschinen für die Online-Recherche effizient (zB unter Einsatz entsprechender Suchtechniken) nutzen.
3.5.2 nach gespeicherten Dateien suchen.
3.5.3 in bestehenden Dateien relevante Informationen suchen.
3.5.4 in Datenbankanwendungen Daten filtern.
3.6 Bewertung und Auswahl von Daten und Informationen
Die Fachkraft kann
3.6.1 die Zuverlässigkeit von Informationsquellen und die Glaubwürdigkeit von Daten und Informationen einschätzen.
3.6.2 Daten und Informationen interpretieren und nach betrieblichen Vorgaben entscheiden, welche Daten und Informationen herangezogen werden.
3.6.3 Daten und Informationen strukturiert aufbereiten.
3.6.4 Vorfälle (zB Unregelmäßigkeiten im betrieblichen Ablauf) gemäß den betrieblichen Vorgaben dokumentieren und entsprechende Statistiken anlegen.

(6) Fachliche Kompetenzbereiche:

4. Kompetenzbereich: Sicherheitsorientierte Zugbegleitung				
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), BGBl. II Nr. 31/2013, die folgenden Kenntnisse und Fertigkeiten zu vermitteln.				
4.1 Grundlagen				
Die Fachkraft kann	Lehrjahr			
	1	2	3	4
4.1.1 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

4.1.2 die jeweiligen Signalvorschriften (Signalbuch) anwenden.			x	x
4.1.3 den Wagenaufbau und die UIC-/RIC-Anschriften (UIC – Internationaler Eisenbahnverband; RIC – Unternehmenscode) des Wagenmaterials darstellen.			x	x
4.1.4 die maßgeblichen Komponenten des Wagenmaterials (zB Heizung, Klimaanlage, Sicherheitseinrichtungen, Steuerungen, Lichtanlagen, Toiletten, WLAN) bedienen.			x	x
4.2 Betriebsdienst				
Die Fachkraft kann	Lehrjahr			
	1	2	3	4
4.2.1 Eisenbahnanlagen unter Berücksichtigung von betriebsüblichen Maßnahmen sicher betreten.			x	x
4.2.2 betriebliche Informationen entgegennehmen bzw. an die zuständige Stelle weitergeben (zB Signale, Befehle).			x	x
4.2.3 Tätigkeiten im Zusammenhang mit dem Notfallmanagement ausüben (zB fachgerechtes Verhalten im Brandfall, Verständigung der Notfallkoordinatorin/des Notfallkoordinators, richtiger Umgang mit beschädigten Geräten).			x	x
4.2.4 beim Ausfall von Licht-, Akustik- oder Schrankenanlagen die Eisenbahnkreuzung mithilfe von Armzeichen bewachen.			x	x
4.3 Fahrzeugsicherung				
Die Fachkraft kann	Lehrjahr			
	1	2	3	4
4.3.1 Fahrzeuge entschern, kuppeln und sichern.			x	x
4.3.2 die dafür vorgesehenen Sicherungsmittel handhaben (zB Sicherung der Eisenbahnfahrzeuge mittels Handbremse oder Hemmschuh).			x	x
4.4 Bremsprobe				
Die Fachkraft kann	Lehrjahr			
	1	2	3	4
4.4.1 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, Notbremส์überbrückung).			x	x
4.4.5 Maßnahmen, die bei Ausfall von Bremskomponenten durchzuführen sind, darstellen (zB neue Bremsberechnung durchführen, Wagen ausreihen).			x	x
4.5 Fahrt- bzw. Zugvorbereitung				
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			x	x

Fahrzeugen).				
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
4.6 Vershub				
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 Bremsprobenanlagen, Vorheizanlagen) bedienen.			x	x
4.6.6 Vershubabläufe durchführen (zB betriebliche Koordination, Notfallmanagement).			x	x
4.7 Zugräumung und Zugbegleitung				
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 Sicherungsmanagement 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 Bahnbenützenden 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
4.8 Erste Hilfe				
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
5. Kompetenzbereich: Kundeninformation und -betreuung				
5.1 Grundlagen des Kundenservice				
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			
5.2 Kundenanfragen				
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 Verkehrsanbindungen informieren (zB Verkehrsverbünde, 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			
5.3 Umgang mit Beschwerden und Reklamationen				
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
5.4 Verkehrsleistungen				
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
5.5 Reiseberatung				
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		
6. Kompetenzbereich: Vertrieb				
6.1 Verkaufsgespräche				
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
6.2 Angebotserstellung				
Die Fachkraft kann	Lehrjahr			
	1	2	3	4
6.2.1 die für eine Angebotslegung erforderlichen Informationen einholen bzw. entsprechende Unterlagen zusammenstellen.	x			
6.2.2 die Grundlagen der betrieblichen Preiskalkulation erklären.	x			
6.2.3 die Kalkulation von Angeboten durchführen (zB unter Berücksichtigung von Preisnachlässen, Deckungsbeiträgen und Ermäßigungen).	x	x		
6.2.4 individuelle mündliche und schriftliche Angebote für Kunden erstellen.	x	x		
6.2.5 Zusatzleistungen unter Berücksichtigung von Up- und Cross-Selling zielgerecht anbieten (zB Reservierungen, Reiseversicherungen).		x	x	x
6.2.6 Kundinnen/Kunden über die allgemeinen Reisebedingungen und Bestimmungen des Konsumentenschutzes aufklären.		x	x	x
6.2.7 Fragen und Einwände der Kundinnen/Kunden berücksichtigen.	x	x	x	x
6.2.8 Informationspflichten berücksichtigen.	x	x	x	x
6.3 Verkauf und Fahrkartenrevision				
Die Fachkraft kann	Lehrjahr			
	1	2	3	4
6.3.1 die rechtlichen Bedingungen für das Zustandekommen und die Erfüllung von	x			

(Kauf-)Verträgen darstellen.				
6.3.2 mögliche Vertragswidrigkeiten bei der Erfüllung von (Kauf-)Verträgen (zB Zahlungsverzug) sowie deren rechtliche Konsequenzen erklären.	x			
6.3.3 in- und ausländische Tickets für Einzel- und Gruppenfahrten, Reisearrangements und sonstige Angebote des Unternehmens verkaufen.	x			
6.3.4 Reservierungen, Vorbestellungen, Buchungen und Stornierungen entgegennehmen (zB telefonisch, über Buchungsplattformen, Reservierungssysteme, per E-Mail), durchführen bzw. zur Erfüllung weiterleiten.	x	x		
6.3.5 Gutscheine erstellen und ausfertigen.		x	x	x
6.3.6 Schriftstücke im Rahmen der ordnungsgemäßen Vertragserfüllung erstellen und überprüfen (zB Buchungs- und Reservierungsbestätigung, Voucher, Rechnung).	x			
6.3.7 Schriftstücke im Rahmen einer nicht-ordnungsgemäßen Vertragserfüllung erstellen (zB Mahnungen, Fahrgeldnachforderungen) und auf ihre Richtigkeit überprüfen.			x	x
6.3.8 die Gültigkeit und Richtigkeit der Produkte während der Zugfahrt kontrollieren und anhand betrieblicher Vorgaben entsprechend Maßnahmen einleiten.			x	x
6.4 Zahlungsverkehr				
Die Fachkraft kann	Lehrjahr			
	1	2	3	4
6.4.1 verschiedene Zahlungsmöglichkeiten erklären.	x			
6.4.2 Gutscheine annehmen und verrechnen.		x	x	x
6.4.3 Barzahlungen und unbare Zahlungen von Kunden abwickeln.	x			
6.4.4 Zahlungseingänge und -ausgänge ordnungsgemäß erfassen.			x	x
6.4.5 den Kassastand überprüfen.			x	x
6.5 Verkehrsleistungen				
Die Fachkraft kann	Lehrjahr			
	1	2	3	4
6.5.1 Zusatzleistungen im Bereich Verkehrsleistungen darstellen (zB Reservierungen, Radtransport).	x	x		
6.5.2 Verkehrsverbindungen nach Kundenbedürfnissen ermitteln.	x	x		
6.5.3 Kundinnen/Kunden bei der optimalen Verkehrsroutenplanung beraten.		x	x	x
6.5.4 Zahlungsbelege und Tickets erstellen und aushändigen.	x			
6.5.5 Kundinnen/Kunden über ticketspezifische Reisebedingungen informieren.		x		
6.6 Reiseberatung				
Die Fachkraft kann	Lehrjahr			
	1	2	3	4
6.6.1 die Grundlagen der Reiseplanung (zB Verkehrswege, Sehenswürdigkeiten) darstellen.	x			
6.6.2 Kundinnen/Kunden bei der optimalen Reiseplanung beraten.	x	x		
6.6.3 Zusatzleistungen im Bereich Reiseleistungen darstellen (zB Reiseversicherungen).		x	x	x
6.6.4 Kundinnen/Kunden über die Geschäftsbedingungen aufklären.		x		
6.6.5 Reisekataloge im Rahmen der Kundenberatung und im Verkauf verwenden.	x	x	x	x

6.6.6 an der individuellen Reiseangebotserstellung entsprechend der jeweiligen Kundenwünsche mitwirken.	x	x		
6.6.7 Gesamtreisekosten berechnen.	x			
7. Kompetenzbereich: Marketing und E-Commerce				
7.1 Aufgaben des betrieblichen Marketings und von E-Commerce				
Die Fachkraft kann	Lehrjahr			
	1	2	3	4
7.1.1 Ziele des betrieblichen Marketings und von E-Commerce erklären.		x		
7.1.2 einen Überblick über das betriebliche Marketing und von E-Commerce geben (zB Zielgruppen, Marketinginstrumente, Teilbereiche wie Werbung und Öffentlichkeitsarbeit).		x		
7.2 Arbeiten im betrieblichen Marketing				
Die Fachkraft kann	Lehrjahr			
	1	2	3	4
7.2.1 an der Gestaltung betrieblicher Kommunikationsmittel (zB Informationsblätter zu betrieblichen Angeboten) mitarbeiten (Texte erstellen, Textbausteine bearbeiten, Formatierungs- und Gestaltungsarbeiten mit betrieblicher Software durchführen).			x	x
7.2.2 am Außenauftritt des Lehrbetriebs mitarbeiten (zB an Veranstaltungen mitwirken, betrieblichen Außenauftritt durch adäquate Beiträge für die sozialen Netzwerke mitgestalten).		x	x	x
7.2.3 die Kundinnen/Kunden des Lehrbetriebs klassifizieren und geeignete verkaufsfördernde Maßnahmen setzen (Kundenmanagement).		x	x	x
7.2.4 einen Überblick über die Strategien und Maßnahmen zur Herstellung und Aufrechterhaltung der Kundenbindung geben		x	x	x
7.2.5 betriebliche Kundenbindungsprogramme anwenden.		x	x	x
7.2.6 bei der betrieblichen Nutzung von sozialen Netzwerken zur Kundenansprache mitwirken.		x	x	x
7.3 Online-Vertrieb				
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	
8. Kompetenzbereich: Office-Management				
8.1 Ausstattung des Arbeitsbereichs				
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		
8.2 Kommunikation				
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
8.3 Posteingang und -ausgang				
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		
8.4 Terminmanagement				
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		
8.5 Besprechungen und Meetings				
Die Fachkraft kann	Lehrjahr			
	1	2	3	4
8.5.1 Raumreservierungen vornehmen und Räume vorbereiten.	x			
8.5.2 Unterlagen vorbereiten und aufbereiten.	x	x		
8.5.3 Einladungen verfassen und verschicken.		x		
8.6 Organisation von Dienstreisen				
Die Fachkraft kann	Lehrjahr			
	1	2	3	4
8.6.1 Verkehrsmittel und Routen, auch unter Berücksichtigung von ökonomischen und ökologischen Kriterien, recherchieren und eine Vorauswahl unter Einhaltung betrieblicher Vorgaben treffen.	x			
8.6.2 Angebote für Unterkünfte und Verkehrsmittel unter Einhaltung betrieblicher Vorgaben sowie unter Berücksichtigung von ökonomischen und ökologischen Kriterien vergleichen.		x		
8.6.3 bei der Buchung von Unterkünften und Verkehrsmitteln mitwirken.			x	x
8.7 Betriebliches Rechnungswesen				
Die Fachkraft kann	Lehrjahr			
	1	2	3	4
8.7.1 die Grundsätze unternehmerischen Denkens bei ihren Aufgaben berücksichtigen und kostenbewusst handeln.			x	x

8.7.2 die Grundlagen des Rechnungswesens des Lehrbetriebs bei der Ausführung ihrer Aufgaben berücksichtigen.			x	x
8.7.3 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
8.7.4 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
8.8 Beschaffung und Inventur				
Die Fachkraft kann	Lehrjahr			
	1	2	3	4
8.8.1 die Grundlagen des Beschaffungsprozesses (zB Bedarfsfeststellung, Bezugsquellenauswahl) des Lehrbetriebs darstellen und daran mitwirken (zB beim Einkauf des Büromaterials).	x	x		
8.8.2 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.

Schlagworte

Informationsbeschaffung, Kundenbetreuung, Zahlungsausgang, Postausgang, Aufbauorganisation, Bahnreiseservice, Lohnabrechnung, Betriebsmittel, Sturzgefahr, Arbeitnehmerschutz, Arbeitnehmerinnenschutz, Dateioorganisation, Dateistruktur, Eisenbahneignungsverordnung, Lichtanlage, Akustikanlage, Fahrtvorbereitung, Fahrzeugdaten, Zugdaten, Notfallmanagement, Informationsmöglichkeit, Informationsmaterialien, Einzelfahrt, Buchungsbestätigung, Formatierungsarbeit, Eingangsrechnung

Zuletzt aktualisiert am

14.07.2026

Gesetzesnummer

20011846

Dokumentnummer

NOR40242928