

## Was ist neu?

### ▪ Das Berufsbild ist anders formuliert:

statt Schlagworten (zB einschlägige Schriftverkehrsarbeiten, Grundkenntnisse über den Datenschutz, Arbeiten mit Formularen und Vordrucken) wird der „Ausbildungsplan“ für den Betrieb kompetenzorientiert formuliert.

#### Was heißt kompetenzorientiert formuliert?

Das Berufsbild beschreibt, welche Kompetenzen der Lehrling im Rahmen der Ausbildung zu erwerben hat. Das heißt,

- **welche Aufgaben** der Lehrling ausführen kann,
- auf Basis welcher **Kenntnisse** er/sie das kann (wenn das zur Spezifizierung bzw. besseren Veranschaulichung geboten ist) und
- **in welchem Grad der Eigenständigkeit und Verantwortungsübernahme** er es tut (selbständig, mitwirken etc.), sofern dies aus der Tätigkeitsbeschreibung nicht logisch ersichtlich ist.

### ▪ Das Berufsbild ist in Kompetenzbereiche gegliedert:

fachübergreifende Kompetenzbereiche	fachliche Kompetenzbereiche
<ul style="list-style-type: none"><li>• Arbeiten im betrieblichen und beruflichen Umfeld</li><li>• Qualitätsorientiertes, sicheres und nachhaltiges Arbeiten</li><li>• Digitales Arbeiten</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Kundeninformation und -betreuung</li><li>• Vertrieb</li><li>• Marketing und E-Commerce</li><li>• Office-Management</li></ul>

Mit der Ausbildung im Lehrberuf Mobilitätsservice kann ab 1. Mai 2020 begonnen werden. Die Ausbildungsordnung finden Sie im Internet unter: <https://www.bmdw.gv.at/Themen/Lehre-und-Berufsausbildung/lexicon.html>

Wesentliche inhaltliche Änderungen/Neuerungen zur bisherigen Ausbildungsordnung sind grau hervorgehoben.

## Im Rahmen der betrieblichen Ausbildung sind folgende zentralen fachlichen Ausbildungsziele zu erreichen:

### Kundeninformation und -betreuung

- Kundenbedürfnisse erheben und mit entsprechender Serviceleistung agieren
- in kritischen Reisesituationen unmittelbar Lösungen anbieten und Alternativen aufzeigen
- Kundenanfragen bearbeiten
- Kunden über Dienstleistungen des Betriebs, etwaiger Partnerunternehmen und sonstiger Verkehrsanbindungen informieren
- Kunden verschiedene Informations- und Buchungsmöglichkeiten aufzeigen
- mit Beschwerden und Reklamationen umgehen
- Kunden zu den betrieblichen Verkehrsleistungen informieren
- Informationen zur Störungssituation bewerten und Kunden entsprechend informieren
- Kunden Informationen zu Ersatzangeboten und Transportalternativen geben
- Informationen betreffend die Sicherheit an die geeigneten Personen weiterleiten
- Kunden über die wichtigsten Reiseziele, Verkehrsverbindungen, Verkehrsbehinderungen sowie über die Saisonzeiten in den bedeutendsten in- und ausländischen Fremdenverkehrsgebieten informieren
- Kunden über das Angebot an Reiseleitungen Auskunft geben.

### Vertrieb

- Kundenbedürfnisse ermitteln
- Kunden eingehend beraten
- Kundenangebote erstellen
- die Angebotskalkulation durchführen
- Zusatzleistungen zielgerecht anbieten
- Kundenanfragen zu den Angeboten bearbeiten
- Kunden über die allgemeinen Reisebedingungen und Bestimmungen des Konsumentenschutzes aufklären
- in- und ausländische Tickets für Einzel- und Gruppenfahrten, Reisearrangements und sonstige Angebote des Unternehmens verkaufen
- Reservierungen, Vorbestellungen, Buchungen und Stornierungen durchführen bzw. zur Erfüllung weiterleiten
- Gutscheine erstellen und ausfertigen
- Schriftstücke im Rahmen der ordnungsgemäßen und nicht ordnungsgemäßen Vertragserfüllung erstellen und überprüfen
- den Zahlungsverkehr mit Kunden abwickeln
- Kassa führen
- Kunden zu Verkehrsleitungen beraten sowie Zahlungsbelege und Tickets erstellen
- Kunden zu Reisleistungen beraten, an der individuellen Reiseangebotserstellung mitwirken und Gesamtreisekosten berechnen

### Marketing

- an der Gestaltung betrieblicher Kommunikationsmittel mitarbeiten
- am betrieblichen Außenauftritt mitwirken
- das betriebliche E-Commerce-System fachgerecht nutzen

### Office Management

- Ausstattung des Arbeitsbereichs kompetent nutzen
- Informationen sinngemäß erfassen, strukturieren und nötigenfalls bearbeiten
- Auskünfte geben und einholen
- Schriftverkehrsarbeiten erledigen
- Posteingang und -ausgang bearbeiten
- Termine, Besprechungen und Meetings organisieren
- bei der Organisation von Dienstreisen mitwirken
- die Grundsätze des unternehmerischen Denkens bei seinen/ihren Aufgaben berücksichtigen und kostenbewusst handeln
- Belege bearbeiten und für die Verbuchung vorbereiten
- bei Beschaffung und Inventur mitwirken

## Im Rahmen der betrieblichen Ausbildung sind folgende zentralen fachübergreifenden Ausbildungsziele zu erreichen:

### Arbeiten im betrieblichen und beruflichen Umfeld

- innerhalb der betrieblichen Aufbau- und Ablauforganisation agieren
- Leistungsspektrum und Eckdaten des Lehrbetriebs darstellen
- wesentliche Merkmale der Branche darstellen
- Aufgaben selbstorganisiert, lösungsorientiert und situationsgerecht bearbeiten
- projektbezogen arbeiten
- zielgruppengerecht kommunizieren
- kundenorientiert\* agieren

### Qualitätsorientiertes, sicheres und nachhaltiges Arbeiten

- qualitätsorientiert arbeiten
- gesundheitsschonend und sicher arbeiten
- nachhaltig und ressourcenschonend handeln

### Digitales Arbeiten

- Software und weitere digitale Anwendungen verwenden
- digital kommunizieren
- Dateien und Ablagen organisieren
- Informationen suchen und beschaffen
- Daten und Informationen bewerten und auswählen
- Datensicherheit und Datenschutz bei den jeweiligen Aufgaben beachten

\* Unter Kunden werden sämtliche Adressaten der betrieblichen Leistung verstanden.

## Gegenüberstellung wesentlicher Ausbildungsinhalte alt – neu im Bereich Buchführung

Bisherige Inhalte:

Pos.	1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
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
4.3.6	Vorbereiten von Unterlagen für die Verrechnung		–
4.4.2	Grundkenntnisse über Kassaführung und Kassabuch	Kenntnis der Kassaführung	
4.5.1	Grundkenntnisse über die betriebliche Buchführung und die betrieblichen Buchungsunterlagen	–	–
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	

Neue Inhalte:

Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3
7.7.1 die Grundsätze unternehmerischen Denkens bei seinen/ihren Aufgaben berücksichtigen und kostenbewusst handeln.			
7.7.2 die Grundlagen des Rechnungswesens des Lehrbetriebs bei der Ausführung seiner/ihrer Aufgaben berücksichtigen.			
7.7.3 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.			
7.7.4 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.			