

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">• Arbeiten im betrieblichen und beruflichen Umfeld• Qualitätsorientiertes, sicheres und nachhaltiges Arbeiten• Digitales Arbeiten	<ul style="list-style-type: none">• Reisevermittlung/Reiseverkauf/ Reiseveranstaltung• Angebotsentwicklung/Pauschalreisen• Marketing und E-Commerce• Office-Management• Beschaffung• Betriebliches Rechnungswesen

Mit der Ausbildung im Lehrberuf Reisebüroassistent/Reisebüroassistentin 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:

Reisevermittlung/Reiseverkauf/Reiseveranstaltung

- Kunden über die Dienstleistungen des Betriebs und etwaiger Partnerunternehmen informieren
- Kundenanfragen beantworten
- Kundenbedarfsanalysen durchführen
- Kunden bei der optimalen Reiseplanung beraten
- Kunden über die wichtigsten Reiseziele, Verkehrsbehinderungen, klimatischen, kulturellen und politischen Gegebenheiten sowie über die Saisonzeiten in den bedeutendsten in- und ausländischen Fremdenverkehrsgebieten informieren
- Kunden über wichtige Pass-, Visa-, Devisen-, Zoll- und gesundheitspolizeiliche Vorschriften informieren
- individuelle Reiseangebote unter Berücksichtigung von Unterkunft, Verkehrsverbindungen, Verkehrsmittel, Ausflügen etc. für Kunden erstellen
- die Kalkulation von Angeboten durchführen
- Zusatzleistungen zielgerecht anbieten
- individuelle Anfragen von Kunden zu den Angeboten bearbeiten
- mit in- bzw. ausländischen Reisebüroorganisationen und Vertragspartnern etc. zusammenarbeiten
- Vertragsbedingungen fixieren
- Reservierungen, Buchungen und Stornierungen sowie Optionen durchführen bzw. zur Erfüllung weiterleiten
- Schriftstücke im Rahmen der ordnungsgemäßen Vertragserfüllung erstellen und überprüfen
- beim Abschluss von branchenspezifischen Zusatzleistungen mitwirken
- Reisunterlagen zusammenstellen
- bei Zahlungsverkehr mitwirken
- mit Beschwerden und Reklamationen umgehen

Angebotsentwicklung/Pauschalreise

- Vorschläge für zielgruppenorientierte Angebote entwickeln
- Reiseziele und -routen festlegen
- notwendige Informationen für Reisen einholen
- mit Leistungsträgern kooperieren
- bei der Kalkulation von Angeboten mitwirken
- bei der Qualitäts- und Preisprüfung von Unterkünften, Verkehrsunternehmen und Reiseführern mitwirken
- Nachkalkulationen durchführen

Marketing und E-Commerce

- an der Gestaltung betrieblicher Kommunikationsmittel mitarbeiten
- am betrieblichen Außenauftritt mitwirken

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
- Kassa führen

Beschaffung

- den Warenbestand ermitteln
- Bestellmengen vorschlagen bzw. ermitteln
- den Bedarf an Dienstleistungen ermitteln
- Anfragen tätigen und Angebote einholen
- Angebote vergleichen
- bei Bestellungen und Beauftragungen mitwirken
- Waren an- und übernehmen
- Rechnungen kontrollieren
- mit mangelhaften Lieferungen und Leistungen umgehen
- Einlagerungen und Entnahmen vornehmen
- Lagerbestände kontrollieren
- Arbeiten im Rahmen der Inventur durchführen

Betriebliches Rechnungswesen

- die Grundsätze des unternehmerischen Denkens bei seinen/ihren Aufgaben berücksichtigen und kostenbewusst handeln
- Belege bearbeiten und für die Verbuchung vorbereiten
- am betrieblichen Zahlungsverkehr mitwirken
- einfache Kennzahlen ermitteln
- Statistiken aufbereiten

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 Arbeiten 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
9.1.1 die Grundsätze des unternehmerischen Denkens bei seinen/ihren Aufgaben berücksichtigen und kostenbewusst handeln.			
9.1.2 die Grundlagen des Rechnungswesens des Lehrbetriebs bei der Ausführung seiner/ihrer Aufgaben berücksichtigen.			
9.1.3 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.			
9.2.1 Belege auf Richtigkeit und Vollständigkeit prüfen.			
9.2.2 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 (zB sortieren, vorkontieren).			