

## Berufsbild für den Lehrberuf

## Mobilitätsservice

BGBl. II Nr. 65/2020 28. Februar 2020

### Lehrberuf Mobilitätsservice

Der Lehrberuf Mobilitätsservice ist mit einer Lehrzeit von drei Jahren eingerichtet.

In den Lehrverträgen, Lehrzeugnissen, Lehrabschlussprüfungszeugnissen und Lehrbriefen ist der Lehrberuf in der dem Geschlecht des Lehrlings entsprechenden Form (Mobilitätsservicekaufmann bzw. Mobilitätsservicekauffrau) zu bezeichnen.

#### Berufsprofil

Mit dem positiven Abschluss der Lehrabschlussprüfung und der Berufsschule verfügt der Mobilitätsservicekaufmann/die Mobilitätsservicekauffrau über folgende berufliche Kompetenzen:

##### 1. Fachliche Kompetenzbereiche:

###### a) Kundeninformation und -betreuung

Der Mobilitätsservicekaufmann/Die Mobilitätsservicekauffrau informiert und berät Kunden zu den Verkehrs- und Reiseleistungen seines/ihres Betriebes und der Partnerunternehmen sowie zu sonstigen Verkehrsanbindungen auf Basis der branchenspezifischen Rechtsgrundlagen. Dabei bedient er/sie sich der betrieblichen Informations- und Werbematerialien. Persönliche, telefonische und schriftliche Kundenanfragen kann er/sie in Deutsch und Englisch beantworten. Dabei berücksichtigt der Mobilitätsservicekaufmann/die Mobilitätsservicekauffrau spezielle Bedürfnisse von Kunden als auch interkulturelle Aspekte und agiert serviceorientiert. Mit Beschwerden und Reklamationen geht er/sie kompetent um.

###### b) Vertrieb

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

###### c) Marketing und E-Commerce

Der Mobilitätsservicekaufmann/Die Mobilitätsservicekauffrau verfügt über Kenntnisse des Marketings und des E-Commerce. Er/Sie beteiligt sich an der Gestaltung betrieblicher Kommunikationsmittel (zB elektronische Kommunikationsmittel und Informationsblätter zu betrieblichen Angeboten): Er/Sie erstellt Texte bzw. bearbeitet Textbausteine und übernimmt Formatierungs- und Gestaltungsarbeiten. Darüber hinaus arbeitet er/sie am betrieblichen Außenauftritt mit und kooperiert dabei mit Partnern sowie kommuniziert zielgruppengerecht mit Kunden. Das betriebliche E-Commerce-System nutzt er/sie bei seinen/ihren Aufgaben fachgerecht.

###### d) Office-Management

Der Mobilitätsservicekaufmann/Die Mobilitätsservicekauffrau erfüllt vielfältige Aufgaben im Rahmen der betrieblichen Kommunikation. Dazu zählt insbesondere die schriftliche Korrespondenz mit internen und externen Personen, bei dem er/sie die Textgestaltung unter Berücksichtigung betriebsinterner Vorgaben (zB Corporate Design) erledigt. Er/Sie übernimmt das Terminmanagement und organisiert Besprechungen, Meetings und Dienstreisen. Der Mobilitätsservicekaufmann/Die Mobilitätsservicekauffrau erledigt auch den Postein- und -ausgang. Er/Sie nutzt die Ausstattung seines/ihres Arbeitsbereichs kompetent.

##### 2. Fachübergreifende Kompetenzbereiche:

Zur Erfüllung dieser fachlichen Aufgaben setzt der der Mobilitätsservicekaufmann/die Mobilitätsservicekauffrau folgende fachübergreifende Kompetenzen ein:

###### a) Arbeiten im betrieblichen und beruflichen Umfeld

Der Mobilitätsservicekaufmann/Die Mobilitätsservicekauffrau verfügt über grundlegende Kenntnisse des betrieblichen Leistungsspektrums und betriebs- und volkswirtschaftlicher sowie ökologischer Zusammenhänge, um seine/ihre Tätigkeiten effizient und nachhaltig zu organisieren und auszuführen. Er/Sie agiert innerhalb der betrieblichen Aufbau- und Ablauforganisation selbst-, sozial- und methodenkompetent und bearbeitet die ihm/ihr übertragenen Aufgaben lösungsorientiert sowie situationsgerecht auf Basis seines/ihres Verständnisses für Intrapreneurship. Darüber hinaus kommuniziert er/sie zielgruppenorientiert, berufsadäquat auch auf Englisch, und agiert kundenorientiert.

# Das Lehrberufs-ABC



## Berufsbild für den Lehrberuf

## Mobilitätsservice

BGBl. II Nr. 65/2020 28. Februar 2020

### b) Qualitätsorientiertes, sicheres und nachhaltiges Arbeiten

Der Mobilitätsservicekaufmann/Die Mobilitätsservicekauffrau wendet die Grundsätze des betrieblichen Qualitätsmanagements an und bringt sich in die Weiterentwicklung der betrieblichen Standards ein. Er/Sie reflektiert sein/ihr eigenes Vorgehen und nutzt die daraus gewonnenen Erkenntnisse in seinem/ihrer Aufgabenbereich. Der Mobilitätsservicekaufmann/Die Mobilitätsservicekauffrau beachtet die rechtlichen und betrieblichen Regelungen für seine/ihre persönliche Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz und handelt bei Unfällen und Verletzungen situationsgerecht. Im Rahmen seines/ihrer Aufgabenbereiches berücksichtigt er/sie wesentliche ökologische Auswirkungen seiner/ihrer Tätigkeit und handelt somit nachhaltig und ressourcenschonend.

### c) Digitales Arbeiten

Der Mobilitätsservicekaufmann/Die Mobilitätsservicekauffrau wählt im Rahmen der rechtlichen und betrieblichen Vorgaben die für seine/ihre Aufgaben am besten geeignete/n digitalen Geräte, betriebliche Software und digitalen Kommunikationsformen aus und nutzt diese effizient. Er/Sie beschafft auf digitalem Weg die für die Aufgabenbearbeitung erforderlichen betriebsinternen und -externen Informationen. Der Mobilitätsservicekaufmann/die Mobilitätsservicekauffrau agiert auf Basis seiner/ihrer digitalen Kompetenz zielgerichtet und verantwortungsbewusst. Dazu zählt vor allem der sensible und sichere Umgang mit Daten unter Berücksichtigung der rechtlichen und betrieblichen Vorgaben (zB Datenschutzgrundverordnung).

### Berufsbild

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

Das Berufsbild gliedert sich in fachübergreifende und fachliche Kompetenzbereiche.

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.

Die fachübergreifenden Kompetenzbereiche sind während der gesamten Lehrzeit zu berücksichtigen und zu vermitteln. Fachübergreifende Kompetenzbereiche sind:

<b>1. Kompetenzbereich: Arbeiten im betrieblichen und beruflichen Umfeld</b>
<b>1.1 Betriebliche Aufbau- und Ablauforganisation</b>
Er/Sie 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 Geschäftsführer/in) und seine/ihre Ansprechpartner/innen im Lehrbetrieb erreichen.
1.1.5 die Vorgaben der betrieblichen Ablauforganisation und des Prozessmanagements bei der Erfüllung seiner/ihrer Aufgaben berücksichtigen.
<b>1.2 Leistungsspektrum und Eckdaten des Lehrbetriebs</b>
Er/Sie 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).
<b>1.3 Branche des Lehrbetriebs</b>
Er/Sie kann...

# Das Lehrberufs-ABC

**Berufsbild** für den Lehrberuf

## Mobilitätsservice

BGBl. II Nr. 65/2020 28. Februar 2020

1.3.1 einen Überblick über die Branche des Lehrbetriebs geben (zB Branchentrends).
1.3.2 die Position des Lehrbetriebs in der Branche darstellen.
<b>1.4 Ziel und Inhalte der Ausbildung sowie Weiterbildungsmöglichkeiten</b>
Er/Sie kann...
1.4.1 den Ablauf seiner/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.
<b>1.5 Rechte, Pflichten und Arbeitsverhalten</b>
Er/Sie kann...
1.5.1 auf Basis der gesetzlichen Rechte und Pflichten als Lehrling seine/ihre Aufgaben erfüllen.
1.5.2 Arbeitsgrundsätze wie Sorgfalt, Zuverlässigkeit, Verantwortungsbewusstsein, Pünktlichkeit etc. einhalten und sich mit seinen/ihren Aufgaben im Lehrbetrieb identifizieren.
1.5.3 sich nach den Vorgaben des Lehrbetriebs verhalten.
1.5.4 eine Lohn- oder Gehaltsabrechnung interpretieren (anhand seiner/ihrer Lehrlingsentschädigung sowie eines anonymisierten Personalverrechnungs-Abrechnungsbelegs einer anderen Beschäftigtengruppe im Betrieb).
1.5.5 Dienstpläne lesen.
1.5.6 Aufgaben von behördlichen Aufsichtsorganen, Sozialversicherungen und Interessenvertretungen erklären.
1.5.7 die für ihn/sie relevanten Bestimmungen des KJBG (minderjährige Lehrlinge) bzw. des AZG und ARG (erwachsene Lehrlinge) und des GIBG grundlegend verstehen.
<b>1.6 Selbstorganisierte, lösungsorientierte und situationsgerechte Aufgabenbearbeitung</b>
Er/Sie kann...
1.6.1 seine/ihre Aufgaben selbst organisieren und sie nach Prioritäten reihen.
1.6.2 den Zeitaufwand für seine/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 Aufgabenbearbeitung notwendige Informationen selbstständig beschaffen.
1.6.7 in unterschiedlich zusammengesetzten Teams arbeiten.
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 reflektieren und gegebenenfalls Optimierungsvorschläge für seine/ihre Tätigkeit einbringen.
<b>1.7 Zielgruppengerechte Kommunikation</b>
Er/Sie kann...
1.7.1 mit verschiedenen Zielgruppen (wie Ausbildern/Ausbilderinnen, Führungskräften, Kollegen/Kolleginnen, Kunden, Lieferanten) kommunizieren und sich dabei betriebsadäquat verhalten.
1.7.2 seine/ihre Anliegen verständlich vorbringen und der jeweiligen Situation angemessen auftreten.

# Das Lehrberufs-ABC

**Berufsbild** für den Lehrberuf

## Mobilitätsservice

BGBl. II Nr. 65/2020 28. Februar 2020

1.7.3 berufsadäquat und betriebsspezifisch auf Englisch kommunizieren (insbesondere Fachausdrücke anwenden).
<b>1.8 Kundenorientiertes Agieren</b> (Unter Kunden werden sämtliche Adressaten der betrieblichen Leistung verstanden.)
Er/Sie kann...
1.8.1 erklären, warum Kunden für den Lehrbetrieb im Mittelpunkt stehen.
1.8.2 die Kundenorientierung bei der Erfüllung aller seiner/ihrer Aufgaben berücksichtigen.
1.8.3 mit unterschiedlichen Kundensituationen kompetent umgehen und kunden- sowie betriebsoptimierte Lösungen finden.
<b>2. Kompetenzbereich: Qualitätsorientiertes, sicheres und nachhaltiges Arbeiten</b>
<b>2.1 Betriebliches Qualitätsmanagement</b>
Er/Sie kann...
2.1.1 betriebliche Qualitätsvorgaben im Aufgabenbereich umsetzen.
2.1.2 an der Entwicklung von Qualitätsstandards des Lehrbetriebs 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.
<b>2.2 Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz</b>
Er/Sie 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 seinem/ihrer Arbeitsbereich erkennen und sich entsprechend den Arbeitnehmerschutz- 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.
<b>2.3 Nachhaltiges und ressourcenschonendes Handeln</b>
Er/Sie 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 energiesparend arbeiten und Ressourcen sparsam einsetzen.
<b>3. Kompetenzbereich: Digitales Arbeiten</b> (Diese Berufsbildpositionen schließen gegebenenfalls auch entsprechende analoge Anwendungen mit ein.)
<b>3.1 Datensicherheit und Datenschutz</b>
Er/Sie kann...
3.1.1 die rechtlichen Vorgaben und jene des Lehrbetriebs einhalten (zB Datenschutzgrundverordnung).
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, 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).

# Das Lehrberufs-ABC



## Berufsbild für den Lehrberuf

## Mobilitätsservice

BGBl. II Nr. 65/2020 28. Februar 2020

<b>3.2 Software und weitere digitale Anwendungen</b>
Er/Sie 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 Vorgaben des Lehrbetriebs 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 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).
<b>3.3 Digitale Kommunikation</b>
Er/Sie 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.
<b>3.4 Datei- und Ablageorganisation</b>
Er/Sie 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).
<b>3.5 Informationssuche und -beschaffung</b>
Er/Sie 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.
<b>3.6 Bewertung und Auswahl von Daten und Informationen</b>
Er/Sie 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.

# Das Lehrberufs-ABC

## Berufsbild für den Lehrberuf Mobilitätsservice

BGBl. II Nr. 65/2020 28. Februar 2020

Fachliche Kompetenzbereiche sind:

4. Kompetenzbereich: Kundeninformation und -betreuung			
4.1 Grundlagen des Kundenservice			
Er/Siekann...	Lehrjahr		
	1	2	3
4.1.1 mit Kunden professionell und unter Berücksichtigung von interkulturellen Aspekten kommunizieren.			
4.1.2 Kundenbedürfnisse erheben und darauf abgestimmt mit entsprechender Serviceleistung agieren.			
4.1.3 nach Möglichkeit in kritischen Reisesituationen unmittelbar Lösungen anbieten und Alternativen aufzeigen.			
4.1.4 spezielle Bedürfnisse und Einschränkungen von Kunden berücksichtigen.			
4.2 Kundenanfragen			
Er/Siekann...	Lehrjahr		
	1	2	3
4.2.1 persönliche, telefonische und schriftliche Kundenanfragen entgegennehmen und entscheiden, wie mit diesen zu verfahren ist (zB selbst bearbeiten oder weiterleiten).			
4.2.2 im Social-Media-Bereich Anfragen von Kunden unter Berücksichtigung von betrieblichen Vorgaben beantworten.			
4.2.3 Kundenanfragen unter Einhaltung der betrieblichen Vorgaben beantworten.			
4.2.4 Kunden über Dienstleistungen des Betriebes, etwaiger Partnerunternehmen und sonstiger Verkehrsanbindungen informieren (zB Verkehrsverbünde, Bus, Reiseveranstalter).			
4.2.5 Kunden verschiedene Informations- und Buchungsmöglichkeiten aufzeigen.			
4.2.6 Informations- und Werbematerialien aushändigen.			
4.3 Umgang mit Beschwerden und Reklamationen			
Er/Siekann...	Lehrjahr		
	1	2	3
4.3.1 die Bedeutung eines professionellen Umgangs mit Beschwerden und Reklamationen erklären.			
4.3.2 Beschwerden und Reklamationen entsprechend den rechtlichen und betrieblichen Vorgaben, insbesondere der Fahrgastrechte, bearbeiten bzw. weiterleiten.			
4.3.3 Deeskalationsstrategien anwenden.			
4.4 Verkehrsleistungen			
Er/Siekann...	Lehrjahr		
	1	2	3
4.4.1 die Grundlage von Verkehrspolitik und deren Finanzierung darstellen.			
4.4.2 Kunden zu den betrieblichen Verkehrsleistungen informieren (zB Tarife, Fahrpläne, Streckennetz, Ausstattung, Zusatzangebote).			
4.4.3 Informationen zur Störungssituation bewerten und Kunden über Störungssituationen zielgruppengerecht informieren.			
4.4.4 Kunden Informationen zu Ersatzangeboten und Transportalternativen geben.			
4.4.5 Informationen betreffend die Sicherheit an die geeigneten Personen weiterleiten.			
4.5 Reiseberatung			

# Das Lehrberufs-ABC



## Berufsbild für den Lehrberuf

## Mobilitätsservice

BGBl. II Nr. 65/2020 28. Februar 2020

Er/Siekann...	Lehrjahr		
	1	2	3
4.5.1 Kunden über die wichtigsten Reiseziele, Verkehrsverbindungen, Verkehrsbehinderungen sowie über die Saisonzeiten in den bedeutendsten in- und ausländischen Fremdenverkehrsgebieten informieren.			
4.5.2 Kunden zum Angebot an Reiseleistungen informieren (zB Reisearrangements, Destinationen, Reiseveranstalter, nachhaltiges Reisen).			
4.5.3 Reisekataloge bei der Kundeninformation einsetzen.			
<b>5. Kompetenzbereich: Vertrieb</b>			
<b>5.1 Verkaufsgespräche</b>			
Er/Siekann...	Lehrjahr		
	1	2	3
5.1.1 Kundenbedürfnisse ermitteln.			
5.1.2 Kunden entsprechend ihrer individuellen Wünsche eingehend beraten (zB geeignete Verkehrsverbindung und Tarifangebote, geeignete Reisearrangements).			
<b>5.2 Angebotserstellung</b>			
Er/Siekann...	Lehrjahr		
	1	2	3
5.2.1 die für eine Angebotslegung erforderlichen Informationen einholen bzw. entsprechende Unterlagen zusammenstellen.			
5.2.2 individuelle Anfragen von Kunden zu den Angeboten bearbeiten.			
5.2.3 die Grundlagen der betrieblichen Preiskalkulation erklären.			
5.2.4 die Kalkulation von Angeboten durchführen (zB unter Berücksichtigung von Preisnachlässen, Deckungsbeiträgen und Ermäßigungen).			
5.2.5 individuelle mündliche und schriftliche Angebote für Kunden erstellen.			
5.2.6 Zusatzleistungen zielgerecht anbieten (zB Reservierungen, Reiseversicherungen).			
5.2.7 Kunden über die allgemeinen Reisebedingungen und Bestimmungen des Konsumentenschutzes aufklären.			
5.2.8 Fragen und Einwände der Kunden berücksichtigen.			
5.2.9 Informationspflichten berücksichtigen.			
<b>5.3 Verkauf</b>			
Er/Siekann...	Lehrjahr		
	1	2	3
5.3.1 die rechtlichen Bedingungen für das Zustandekommen und die Erfüllung von (Kauf-)Verträgen darstellen.			
5.3.2 mögliche Vertragswidrigkeiten bei der Erfüllung von (Kauf-)Verträgen (zB Zahlungsverzug) sowie deren rechtliche Konsequenzen erklären.			
5.3.3 in- und ausländische Tickets für Einzel- und Gruppenfahrten, Reisearrangements und sonstige Angebote des Unternehmens verkaufen.			
5.3.4 Reservierungen, Vorbestellungen, Buchungen und Stornierungen entgegennehmen (zB telefonisch, über Buchungsplattformen, Reservierungssysteme, per E-Mail), durchführen bzw. zur Erfüllung weiterleiten.			
5.3.5 Gutscheine erstellen und ausfertigen.			

# Das Lehrberufs-ABC



## Berufsbild für den Lehrberuf

## Mobilitätsservice

BGBl. II Nr. 65/2020 28. Februar 2020

5.3.6 Schriftstücke im Rahmen der ordnungsgemäßen Vertragserfüllung erstellen und überprüfen (zB Buchungs- und Reservierungsbestätigung, Voucher, Rechnung).			
5.3.7 Schriftstücke im Rahmen einer nicht-ordnungsgemäßen Vertragserfüllung erstellen (zB Mahnungen, Fahrgeldnachforderungen) und auf ihre Richtigkeit überprüfen.			
<b>5.4 Zahlungsverkehr</b>			
Er/Siekann...	Lehrjahr		
	1	2	3
5.4.1 verschiedene Zahlungsmöglichkeiten erklären.			
5.4.2 Gutscheine annehmen und verrechnen.			
5.4.3 Barzahlungen und unbare Zahlungen von Kunden abwickeln.			
5.4.4 Zahlungseingänge und -ausgänge ordnungsgemäß erfassen.			
5.4.5 den Kassastand überprüfen.			
<b>5.5 Verkehrsleistungen</b>			
Er/Siekann...	Lehrjahr		
	1	2	3
5.5.1 Zusatzleistungen im Bereich Verkehrsleistungen darstellen (zB Reservierungen, Radtransport).			
5.5.2 Verkehrsverbindungen nach Kundenbedürfnissen ermitteln.			
5.5.3 Kunden bei der optimalen Verkehrsroutenplanung beraten.			
5.5.4 Zahlungsbelege und Tickets erstellen und aushändigen.			
5.5.5 Kunden über ticketspezifische Reisebedingungen aufklären.			
<b>5.6 Reiseberatung</b>			
Er/Siekann...	Lehrjahr		
	1	2	3
5.6.1 die Grundlagen der Reiseplanung (zB Verkehrswege, Sehenswürdigkeiten) darstellen.			
5.6.2 Kunden bei der optimalen Reiseplanung beraten.			
5.6.3 Zusatzleistungen im Bereich Reiseleistungen darstellen (zB Reiseversicherungen).			
5.6.4 Kunden über die Geschäftsbedingungen aufklären.			
5.6.5 Reisekataloge im Rahmen der Kundenberatung und im Verkauf verwenden.			
5.6.6 an der individuellen Reiseangebotserstellung entsprechend der jeweiligen Kundenwünsche mitwirken.			
5.6.7 Gesamtreisekosten berechnen.			
<b>6. Kompetenzbereich: Marketing und E-Commerce</b>			
<b>6.1 Aufgaben des betrieblichen Marketings und von E-Commerce</b>			
Er/Siekann...	Lehrjahr		
	1	2	3
6.1.1 Ziele des betrieblichen Marketings und von E-Commerce erklären.			
6.1.2 einen Überblick über das betriebliche Marketing und von E-Commerce geben (zB Zielgruppen, Marketinginstrumente, Teilbereiche wie Werbung und Öffentlichkeitsarbeit).			
<b>6.2 Arbeiten im betrieblichen Marketing</b>			
Er/Siekann...	Lehrjahr		

# Das Lehrberufs-ABC



## Berufsbild für den Lehrberuf

## Mobilitätsservice

BGBl. II Nr. 65/2020 28. Februar 2020

	1	2	3
6.2.1 an der Gestaltung betrieblicher Kommunikationsmittel (zB Informationsblätter zu betrieblichen Angeboten) mitarbeiten (Texte erstellen, Textbausteine bearbeiten, Formatierungs- und Gestaltungsarbeiten mit betrieblicher Software durchführen).			
6.2.2 am Außenauftritt des Lehrbetriebs mitarbeiten (zB an Veranstaltungen mitwirken, (zB den betrieblichen Außenauftritt durch adäquate Beiträge für die sozialen Netzwerke mitgestalten).			
<b>6.3 Online-Vertrieb</b>			
Er/Siekann...	Lehrjahr		
	1	2	3
6.3.1 die Funktionsweise von Online-Vertrieb und Marketing darstellen.			
6.3.2 die betrieblichen Online-Kampagnen erklären.			
6.3.3 das betriebliche E-Commerce-Systeme fachgerecht nutzen (zB mit virtuellen Reiseplattformen und Online-Verkaufsplattformen fachgerecht arbeiten).			
<b>7. Kompetenzbereich: Office-Management</b>			
<b>7.1 Ausstattung des Arbeitsbereichs</b>			
Er/Siekann...	Lehrjahr		
	1	2	3
7.1.1 die übliche Ausstattung seines/ihrer Arbeitsbereichs kompetent verwenden (zB PC/Laptop, Drucker, Telefonanlage).			
7.1.2 die im Rahmen seiner/ihrer Tätigkeit auftretenden einfachen Probleme selbstständig lösen.			
7.1.3 bei komplexen Problemen Maßnahmen entsprechend den betrieblichen Regelungen setzen.			
<b>7.2 Kommunikation</b>			
Er/Siekann...	Lehrjahr		
	1	2	3
7.2.1 die betrieblichen Kommunikationsvorgaben einhalten.			
7.2.2 Informationen sinngemäß erfassen, strukturieren, nötigenfalls bearbeiten und an den Empfänger/die Empfängerin weiterleiten (zB Erstellen von Gesprächsnotizen).			
7.2.3 Auskünfte geben und einholen.			
7.2.4 interne Schriftverkehrsarbeiten erledigen (zB betriebsinterne Informationen aufbereiten).			
7.2.5 externe Schriftverkehrsarbeiten erledigen.			
7.2.6 bei der Gestaltung von Schriftstücken das Corporate Design des Lehrbetriebs beachten.			
7.2.7 Texte auf Rechtschreibung und Grammatik überprüfen.			
<b>7.3 Posteingang und -ausgang</b>			
Er/Siekann...	Lehrjahr		
	1	2	3
7.3.1 den Postein- und -ausgang bearbeiten.			
7.3.2 E-Mails bearbeiten (zB beantworten oder weiterleiten).			
<b>7.4 Terminmanagement</b>			
Er/Siekann...	Lehrjahr		
	1	2	3

# Das Lehrberufs-ABC

## Berufsbild für den Lehrberuf

## Mobilitätsservice

BGBl. II Nr. 65/2020 28. Februar 2020

7.4.1 Termine und Terminänderungen koordinieren (zB unter Einsatz von Terminplanungsinstrumenten).			
7.4.2 Termine im betrieblichen Kalendersystem dokumentieren und verwalten.			
7.4.3 Informationen zu Terminen und entsprechend notwendige Unterlagen verschicken.			
<b>7.5 Besprechungen und Meetings</b>			
Er/Siekann...	Lehrjahr		
	1	2	3
7.5.1 Raumreservierungen vornehmen und Räume vorbereiten.			
7.5.2 Unterlagen vorbereiten und aufbereiten.			
7.5.3 Einladungen verfassen und verschicken.			
<b>7.6 Organisation von Dienstreisen</b>			
Er/Siekann...	Lehrjahr		
	1	2	3
7.6.1 Verkehrsmittel und Routen, auch unter Berücksichtigung von ökonomischen und ökologischen Kriterien, recherchieren und eine Vorauswahl unter Einhaltung betrieblicher Vorgaben treffen.			
7.6.2 Angebote für Unterkünfte und Verkehrsmittel unter Einhaltung betrieblicher Vorgaben sowie unter Berücksichtigung von ökonomischen und ökologischen Kriterien vergleichen.			
7.6.3 bei der Buchung von Unterkünften und Verkehrsmitteln mitwirken.			
<b>7.7 Betriebliches Rechnungswesen</b>			
Er/Siekann...	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.			
<b>7.8 Beschaffung und Inventur</b>			
Er/Siekann...	Lehrjahr		
	1	2	3
7.8.1 die Grundlagen des Beschaffungsprozesses (zB Bedarfsfeststellung, Bezugsquellenwahl) des Lehrbetriebs darstellen und daran mitwirken (zB beim Einkauf des Büromaterials).			
7.8.2 die Notwendigkeit der Inventur erklären und Arbeiten im Rahmen der Inventur durchführen.			

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.

# Das Lehrberufs-ABC

**Berufsbild** für den Lehrberuf

## Mobilitätsservice

BGBl. II Nr. 65/2020 28. Februar 2020

### Inkrafttreten und Schlussbestimmungen

Diese Verordnung tritt mit 1. Mai 2020 in Kraft.

Die Ausbildungsvorschriften für den Lehrberuf Mobilitätsservice, BGBl. II Nr. 373/2003, in der Fassung der Verordnung BGBl. II Nr. 177/2005, treten mit Ablauf des 30. April 2020 außer Kraft.

Lehrlinge, die am 30. April 2020 im Lehrberuf Mobilitätsservice ausgebildet werden, können gemäß der in Abs. 2 angeführten Ausbildungsordnung weiter ausgebildet werden.

Die Lehrzeiten, die im Lehrberuf Mobilitätsservice gemäß den in Abs. 2 angeführten Ausbildungsvorschriften zurückgelegt wurden, sind auf die Lehrzeit im Lehrberuf Mobilitätsservice gemäß dieser Verordnung voll anzurechnen.

**Schramböck**