

1. BEZEICHNUNG DES ABSCHLUSSZEUGNISSES ⁽¹⁾

Lehrabschlussprüfungszeugnis Bahnreise- und Mobilitätsservice

⁽¹⁾ In der Originalsprache

2. ÜBERSETZTE BEZEICHNUNG DES ABSCHLUSSZEUGNISSES ⁽²⁾

⁽²⁾ Falls gegeben. Diese Übersetzung besitzt keinen Rechtsstatus.

3. PROFIL DER FERTIGKEITEN UND KOMPETENZEN

Mit dem positiven Abschluss der Lehrabschlussprüfung und der Berufsschule verfügt die Fachkraft für Bahnreise- und Mobilitätsservice über die in Abs. 2 und 3 festgelegten beruflichen Kompetenzen:

Fachliche Kompetenzbereiche:

1. Sicherheitsorientierte Zugbegleitung

Die Fachkraft für Bahnreise- und Mobilitätsservice verfügt über allgemeine Fachkenntnisse der sicherheitsorientierten Zugbegleitung gemäß den §§ 14, 23, 29 bis 32 und §§ 34 bis 35 der Eisenbahn-Eignungs- und Prüfungsverordnung (EisbEPV), BGBl. II Nr. 31/2013. Im Betriebsdienst betritt sie Eisenbahnanlagen sicher und nimmt betriebliche Informationen entgegen bzw. gibt diese weiter. Die Fachkraft wendet die jeweiligen Signalvorschriften an. Sie übt Tätigkeiten im Zusammenhang mit dem Notfallmanagement aus (z. B. fachgerechtes Verhalten im Brandfall, richtiger Umgang mit beschädigten elektrischen Geräten und Leisten von Erster Hilfe). Bei der Fahrzeugsicherung entschert, kuppelt und sichert die Fachkraft Fahrzeuge. Im Zuge der Bremsprobe überprüft sie die Bremsen und meldet den Zustand und die Funktion der zuständigen Stelle. Im Rahmen der Fahrtvorbereitung erfasst die Fachkraft die Zugdaten und erstellt bzw. überprüft betriebliche Zugpapiere und gleicht diese mit den streckenbezogenen betrieblichen Unterlagen ab. Die Fachkraft führt den Verschub durch und bedient dabei Weichen. Sie führt Tätigkeiten aus, die mit der Zugbegleitung und Zugräumung verbunden sind (z. B. Kontrolle der Freihaltung von Wegen, Signalkennntnis für den Verschubdienst, Signalübermittlung, Unfallverhütung). Die Fachkraft ist die Ansprechperson für Kundinnen und Kunden während der Zugfahrt.

2. Kundeninformation und -betreuung

Die Fachkraft für Bahnreise- und Mobilitätsservice informiert und berät Kundinnen und Kunden vor, während und nach der Reise zu den Verkehrs- und Reiseleistungen ihres Betriebes und der Partnerunternehmen sowie zu sonstigen Verkehrsanbindungen auf Basis der branchenspezifischen Rechtsgrundlagen. Dabei bedient sie sich der betrieblichen Informations- und Werbematerialien. Persönliche, telefonische und schriftliche Kundenanfragen kann sie in Deutsch und Englisch beantworten. Dabei berücksichtigt die Fachkraft spezielle Bedürfnisse von Kundinnen und Kunden als auch interkulturelle Aspekte und agiert serviceorientiert. Mit Beschwerden und Reklamationen geht sie kompetent um.

3. Vertrieb

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

4. Marketing und E-Commerce

Die Fachkraft für Bahnreise- und Mobilitätsservice verfügt über Kenntnisse im Bereich Marketing und ECommerce. Sie beteiligt sich an der Gestaltung betrieblicher Kommunikationsmittel (z. B. elektronische Kommunikationsmittel und Informationsblätter zu betrieblichen Angeboten). Sie erstellt Texte bzw. bearbeitet Textbausteine und übernimmt Formatierungs- und Gestaltungsarbeiten. Darüber hinaus arbeitet sie am betrieblichen Außenauftritt mit und kooperiert dabei mit Partnerinnen und Partnern. Mit Kundinnen und Kunden kommuniziert die Fachkraft zielgruppengerecht. Das betriebliche E-Commerce-System nutzt sie bei ihren Aufgaben fachgerecht.

5. Office-Management

Die Fachkraft für Bahnreise- und Mobilitätsservice erfüllt vielfältige Aufgaben im Rahmen der betrieblichen Kommunikation. Dazu zählt insbesondere die schriftliche Korrespondenz mit internen und externen Personen, bei der sie die Textgestaltung unter Berücksichtigung betriebsinterner Vorgaben (z. B. Corporate Design) erledigt. Sie übernimmt das Terminmanagement und organisiert Besprechungen, Meetings und Dienstreisen. Die Fachkraft erledigt auch den Posteingang und -ausgang. Sie nutzt die Ausstattung ihres Arbeitsbereichs kompetent.

Die Fachkraft verfügt über fachübergreifende Kompetenzen in folgenden Kompetenzbereichen:

1. Arbeiten im betrieblichen und beruflichen Umfeld
2. Qualitätsorientiertes, sicheres und nachhaltiges Arbeiten
3. Digitales Arbeiten

4. TÄTIGKEITSFELDER, DIE FÜR DEN INHABER/DIE INHABERIN DES ABSCHLUSSZEUGNISSES ZUGÄNGLICH SIND ⁽³⁾

Tätigkeitsfelder:

Einsatz in Unternehmen des öffentlichen Bahnverkehrs in Bereichen mit direktem Kundenkontakt, d. h. im persönlichen, schriftlichen und telefonischen Kundenservice (Information, Beratung, Betreuung, Beschwerdemanagement), im Verkauf (telefonisch, aber auch persönlich an Ticketschaltern) und als Zugbegleiterin bzw. Zugbegleiter von Bahnreisen in Personenzügen. Darüber hinaus wirken Fachkräfte für Bahnreise- und Mobilitätsservice in der betrieblichen Organisation, im Rechnungswesen, in der Gestaltung von Texten für den Außenauftritt des Unternehmens u. ä. mit.

⁽³⁾ Falls gegeben

(*) Erläuterung

Dieses Dokument wurde entwickelt, um zusätzliche Informationen über einzelne Zeugnisse zu liefern. Es besitzt selbst keinen Rechtsstatus. Die vorliegende Erläuterung bezieht sich auf den Beschluss (EU) 2018/646 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 2. Mai 2018 über einen gemeinsamen Rahmen für die Bereitstellung besserer Dienste für Fertigkeiten und Qualifikationen (Europass).

Weitere Informationen zu Europass finden Sie unter: <http://europass.cedefop.europa.eu> und www.europass.at

5. AMTLICHE GRUNDLAGEN DES ABSCHLUSSZEUGNISSES

Bezeichnung und Status der ausstellenden Stelle	Name und Status der nationalen/regionalen Behörde, die für die Beglaubigung/Anerkennung des Abschlusszeugnisses zuständig ist
Lehrlingsstelle der Wirtschaftskammer (Adresse siehe Zeugnis)	Bundesministerium für Arbeit und Wirtschaft
Niveau (national oder international) des Abschlusszeugnisses	Bewertungsskala/Bestehensregeln
NQR/EQR 4 ISCED 35	Gesamtkalkül: Mit Auszeichnung bestanden Mit gutem Erfolg bestanden Bestanden Nicht bestanden
Zugang zur nächsten Ausbildungsstufe	Internationale Abkommen
Zugang zur Berufsreifeprüfung oder einer Höheren Lehranstalt für Berufstätige. Zugang zum fachbezogenen Fachhochschulstudium, wobei jedoch Zusatzprüfungen abzulegen sind, wenn es das Ausbildungsziel des betreffenden Studienganges erfordert.	Zwischen Deutschland, Ungarn, Südtirol und Österreich gibt es internationale Abkommen über die gegenseitige automatische Anerkennung von Lehrabschlussprüfungen und anderen berufsbezogenen Abschlüssen. Auskünfte zu den gleichgestellten Lehrberufen erteilt das Bundesministerium für Arbeit und Wirtschaft.
Rechtsgrundlage	
1. Bahnreise und Mobilitätsservice-Ausbildungsordnung BGBl. II Nr. 95/2022 (Ausbildung im Betrieb) 2. Rahmenlehrplan (Ausbildung in der Berufsschule)	

6. OFFIZIELL ANERKANNTE WEGE ZUR ERLANGUNG DES ZEUGNISSES

1. Ausbildung im Rahmen der vorgegebenen Bahnreise und Mobilitätsservice-Ausbildungsordnung sowie des Berufsschullehrplans. Zulassung zur Lehrabschlussprüfung nach Zurücklegung der für den Lehrberuf festgesetzten Lehrzeit. Zweck der Lehrabschlussprüfung ist es festzustellen, ob sich der Lehrling die im betreffenden Lehrberuf erforderlichen Fertigkeiten und Kenntnisse angeeignet hat und in der Lage ist, die dem erlernten Lehrberuf eigentümlichen Tätigkeiten selbst fachgerecht auszuführen.
2. Zulassung zur Lehrabschlussprüfung gem. § 23 Abs. 5 Berufsausbildungsgesetz i. d. g. F. Ein/e Prüfungswerber/in kann ohne Absolvierung einer formellen Lehrlingsausbildung zur Lehrabschlussprüfung antreten, wenn er/sie das 18. Lebensjahr vollendet hat und glaubhaft macht, dass die erforderlichen Fertigkeiten und Kenntnisse durch eine entsprechend lange, einschlägige praktische Tätigkeit, Anlerntätigkeit oder durch den Besuch entsprechender Kursveranstaltungen etc. erworben wurden.

Zusätzliche Informationen

Zugang: Erfüllung der 9-jährigen Schulpflicht

Ausbildungsdauer: 3,5 Jahre

Ausbildung im Betrieb: Die Ausbildung im Betrieb umfasst $\frac{4}{5}$ der Gesamtausbildungszeit. Ziel der Ausbildung ist die Vermittlung qualifizierter berufsspezifischer Fertigkeiten und Kenntnisse gemäß § 3 der Ausbildungsordnung BGBl. II Nr. 95/2022 (vgl. Berufsbild).

Ausbildung in der Berufsschule: $\frac{1}{5}$ der Gesamtausbildungszeit ist für die schulische Ausbildung vorgesehen. Die Berufsschule hat die Aufgabe, den Lehrlingen grundlegende theoretische Kenntnisse zu vermitteln, ihre betriebliche Ausbildung zu ergänzen sowie ihre Allgemeinbildung zu erweitern.

Weitere Informationen: (einschließlich einer Beschreibung des nationalen Qualifizierungssystems) finden Sie unter: <http://www.zeugnisinfo.at> und <http://www.bildungssystem.at>

Nationales Europasszentrum: europass@oead.at
Ebendorferstraße 7, A-1010 Wien