

1. BEZEICHNUNG DES ABSCHLUSSZEUGNISSES ⁽¹⁾

Lehrabschlussprüfungszeugnis 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

Fachliche Kompetenzbereiche:

Kundeninformation und -betreuung

Der Mobilitätsservicekaufmann/Die Mobilitätsservicekauffrau informiert und berät Kunden zu den Verkehrs- und Reiseleistungen seines/ihrer 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.

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.

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 (z. B. 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/ihrer Aufgaben fachgerecht.

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 (z. B. 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/ihrer Arbeitsbereichs kompetent.

Fachübergreifende Kompetenzbereiche:

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/ihrer Verständnisses für Intrapreneurship. Darüber hinaus kommuniziert er/sie zielgruppenorientiert, berufsadäquat auch auf Englisch, und agiert kundenorientiert.

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.

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 (z. B. Datenschutzgrundverordnung).

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

Tätigkeitsfelder:

Einsatz u. a. in öffentlichen und privaten Verkehrsbetrieben (z. B. ÖBB, Busbetriebe, Schifffahrtsgesellschaften)

⁽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 Lehrlingsstelle der Wirtschaftskammer (Adresse siehe Zeugnis)	Name und Status der nationalen/regionalen Behörde, die für die Beglaubigung/Anerkennung des Abschlusszeugnisses zuständig ist Bundesministerium für Arbeit und Wirtschaft
Niveau (national oder international) des Abschlusszeugnisses NQR/EQR 4 ISCED 35	Bewertungsskala/Bestehensregeln Gesamtkalkül: Mit Auszeichnung bestanden Mit gutem Erfolg bestanden Bestanden Nicht bestanden
Zugang zur nächsten Ausbildungsstufe 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.	Internationale Abkommen 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.
Rechtsgrundlagen 1. Mobilitätsservice-Ausbildungsordnung BGBl. II Nr. 65/2020 (Ausbildung im Betrieb), Prüfungsordnung der kaufmännisch-administrativen Lehrberufe BGBl. II Nr. II 203/2021 2. Rahmenlehrplan (Ausbildung in der Berufsschule) 3. Der vorliegende Lehrberuf ersetzt den Lehrberuf Mobilitätsservice (Ausbildungsordnung BGBl. II Nr. 373/2003), welcher mit 30.04.2020 ausgelaufen ist.	

6. OFFIZIELL ANERKANNTE WEGE ZUR ERLANGUNG DES ZEUGNISSES
1. Ausbildung im Rahmen der vorgegebenen 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, Anlern-tätigkeit oder durch den Besuch entsprechender Kursveranstaltungen etc. erworben wurden.
Zusätzliche Informationen Zugang: Erfüllung der 9-jährigen Schulpflicht Ausbildungsdauer: 3 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 § 2 der Ausbildungsordnung BGBl. II Nr. 65/2020 (vgl. das oben ausgeführte Berufsprofil). 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