europass

ZEUGNISERLÄUTERUNG (*)

Österreich

1. BEZEICHNUNG DES ABSCHLUSSZEUGNISSES [1]

Lehrabschlussprüfungszeugnis Reisebüroassistent/Reisebüroassistentin

[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:

Reisevermittlung/Reiseverkauf/Reiseveranstaltung
Der Reisebüroassistent/Die Reisebüroassistentin berät und betreut Kunden zu dem betrieblichen Reiseangebot und zu entsprechenden Zusatzleistungen, wie z. B. Reiseversicherungen. Er/Sie ermittelt den Kundenbedarf und erstellt individuelle auf den Kunden abgestimmte Angebote. Der Reisebüroassistent/Die Reisebüroassistentin führt Reisebuchungen durch und wickelt den Zahlungsverkehr mit dem Kunden ab. Mit Beschwerden und Reklamationen geht er/sie kompetent um.

Angebotsentwicklung/Pauschalreisen
Der Reisebüroassistent/Die Reisebüroassistentin führt umfassende Arbeiten im Rahmen der Angebotsentwicklung auf Grundlage seiner/ihrer Kenntnisse bei der Veranstaltung von Pauschalreisen durch. Dazu zählt die Entwicklung von Vorschlägen für zielgruppenorientierte Angebote, bei der er/sie verschiedene Reiseziele und -routen sowie Transportmittel, Sehenswürdigkeiten und andere Fremdenverkehrsangebote berücksichtigt. Ebenso wirkt er/sie an der Kalkulation und Umsetzung neuer Angebote mit. Dabei kooperiert er/sie mit Vertriebspartnern.

Marketing und E-Commerce
Der Reisebüroassistent/Die Reisebüroassistentin verfügt über Kenntnisse des Marketings und ECommerce und beteiligt sich darauf aufbauend an der Gestaltung betrieblicher Kommunikationsmittel (z. B. von Katalogen, Prospekten). Er/Sie erstellt z. B. kurze Texte bzw. bearbeitet Textbausteine und übernimmt Formatierungs- und Gestaltungsarbeiten. Darüber hinaus arbeitet er/sie am betrieblichen Außenauftritt mit.

Office-Management
Der Reisebüroassistent/Die Reisebüroassistentin erfüllt vielfältige Aufgaben im Rahmen der betrieblichen Kommunikation. Dazu zählt insbesondere der Brief- bzw. E-Mail-Verkehr, 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 Reisebüroassistent/Die Reisebüroassistentin erledigt auch den Postein- und -ausgang. Er/Sie nutzt die Ausstattung seines/ihres Arbeitsbereichs kompetent.

Beschaffung
Der Reisebüroassistent/Die Reisebüroassistentin verfügt über Kenntnisse des Beschaffungswesens, bearbeitet darauf aufbauend Aufgaben in diesem Bereich und kommuniziert dabei mit Personen inner- und außerhalb des Betriebs. So ermittelt er/sie den Waren- bzw. Dienstleistungsbedarf, vergleicht Angebote verschiedener Anbieter, trifft eine begründete Vorauswahl und wirkt bei Warenbestellungen bzw. bei der Beauftragung von Dienstleistungen mit. Der Reisebüroassistent/Die Reisebüroassistentin nimmt Waren seines/ihres Aufgabenbereichs an und lagert diese fachgerecht. Er/Sie kontrolliert Rechnungen und setzt bei mangelhaften Lieferungen und Leistungen angemessene Maßnahmen.

Betriebliches Rechnungswesen
Der Reisebüroassistent/Die Reisebüroassistentin führt Arbeiten im betrieblichen Rechnungswesen durch. Dazu zählen in der Buchführung die Belegorganisation sowie die Prüfung von Belegen. Ebenso wirkt er/sie am betrieblichen Zahlungsverkehr mit. Darüber hinaus übernimmt der Reisebüroassistent/die Reisebüroassistentin Aufgaben im Rahmen der Datenaufbereitung (Arbeiten mit Statistiken und Kennzahlen).

Fachübergreifende Kompetenzbereiche:

Arbeiten im betrieblichen und beruflichen Umfeld

Der Reisebüroassistent/Die Reisebüroassistentin 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.

Qualitätsorientiertes, sicheres und nachhaltiges Arbeiten
Der Reisebüroassistent/Die Reisebüroassistentin wendet die Grundsätze des betrieblichen Qualitätsmanagements an und bringt sich in die Weiterentwicklung der betrieblichen Standards ein. Der Reisebüroassistent/Die Reisebüroassistentin reflektiert sein/ihr eigenes Vorgehen und nutzt die daraus gewonnenen Erkenntnisse in seinem/ihrem Aufgabenbereich. Er/Sie 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/ihres Aufgabenbereiches berücksichtigt er/sie wesentliche ökologische Auswirkungen seiner/ihrer Tätigkeit und handelt somit nachhaltig und ressourcenschonend.

Digitales Arbeiten
Der Reisebüroassistent/Die Reisebüroassistentin 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 Reisebüroassistent/Die Reisebüroassistentin 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 Reisebüros, bei Reiseveranstaltern sowie in Fremdenverkehrsämtern

[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 Digitalisierung und Wirtschaftsstandort
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 Digitalisierung und Wirtschafts-standort.

Rechtsgrundlagen

1. Reisebüroassistent/Reisebüroassistentin-Ausbildungsordnung BGBl. II Nr. 67/2020 (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 Reisebüroassistent/Reisebüroassistentin (Ausbildungsordnung BGBl. II Nr. 13/2004), welcher mit 30.04.2020 ausgelaufen ist.

6. OFFIZIELL ANERKANNTE WEGE ZUR ERLANGUNG DES ZEUGNISSES

1. Ausbildung im Rahmen der vorgegebenen Reisebüroassistent/Reisebüroassistentin-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 Jahre

Ausbildung im Betrieb: Die Ausbildung im Betrieb umfasst $^{4}/_{5}$ der Gesamtausbildungszeit. Ziel der Ausbildung ist die Vermittlung qualifizierter berufsspezifischer Fertigkeiten und Kenntnisse gemäß § 2 der Ausbildungsordnung BGBl. II Nr. 67/2020 (vgl. das oben ausgeführte Berufsprofil).

Ausbildung in der Berufsschule: $^{1}/_{5}$ 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