

BUNDESGESETZBLATT

FÜR DIE REPUBLIK ÖSTERREICH

Jahrgang 2022**Ausgegeben am 11. März 2022****Teil II**

95. Verordnung: Bahnreise- und Mobilitätsservice-Ausbildungsordnung

95. Verordnung der Bundesministerin für Digitalisierung und Wirtschaftsstandort, mit der Ausbildungsvorschriften und eine Prüfungsordnung für den Lehrberuf Bahnreise- und Mobilitätsservice (Bahnreise- und Mobilitätsservice-Ausbildungsordnung) erlassen werden

Auf Grund des §§ 8, 8a und 24 des Berufsausbildungsgesetzes (BAG), BGBl. Nr. 142/1969, zuletzt geändert durch das Bundesgesetz BGBl. I Nr. 118/2021, wird verordnet:

Lehrberuf Bahnreise- und Mobilitätsservice

§ 1. (1) Der Lehrberuf Bahnreise- und Mobilitätsservice ist mit einer Lehrzeit von dreieinhalb Jahren als Ausbildungsversuch eingerichtet.

(2) In die Ausbildung im Lehrberuf Bahnreise- und Mobilitätsservice kann bis zum Ablauf des 30. Juni 2026 eingetreten werden.

(3) In den Lehrverträgen, Lehrzeugnissen, Lehrabschlussprüfungszeugnissen und Lehrbriefen ist der Lehrberuf in der dem Geschlecht des Lehrlings entsprechenden Form (Fachfrau/-mann für Bahnreise- und Mobilitätsservice) oder auf Wunsch des Lehrlings geschlechtsneutral (Fachkraft für Bahnreise- und Mobilitätsservice) zu bezeichnen.

Berufsprofil

§ 2. (1) 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:

(2) 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 serviert, 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 E-Commerce. Sie beteiligt sich an der Gestaltung betrieblicher Kommunikationsmittel (zB 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 (zB 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.

(3) Fachübergreifende Kompetenzbereiche:

Zur Erfüllung dieser fachlichen Aufgaben setzt die Fachkraft für Bahnreise- und Mobilitätsservice folgende fachübergreifende Kompetenzen ein:

1. Arbeiten im betrieblichen und beruflichen Umfeld

Im Rahmen des betrieblichen Leistungsspektrums führt die Fachkraft für Bahnreise- und Mobilitätsservice ihre Aufgaben effizient aus und berücksichtigt dabei betriebs- und volkswirtschaftliche Zusammenhänge. Sie agiert innerhalb der betrieblichen Aufbau- und Ablauforganisation selbst-, sozial- und methodenkompetent und bearbeitet die ihr übertragenen Aufgaben lösungsorientiert sowie situationsgerecht auf Basis ihres Verständnisses für Intrapreneurship. Darüber hinaus kommuniziert die Fachkraft zielgruppenorientiert, berufsadäquat auch auf Englisch, und agiert kundenorientiert.

2. Qualitätsorientiertes, sicheres und nachhaltiges Arbeiten

Die Fachkraft für Bahnreise- und Mobilitätsservice wendet die Grundsätze des betrieblichen Qualitätsmanagements an und bringt sich in die Weiterentwicklung der betrieblichen Standards ein. Sie reflektiert ihr eigenes Vorgehen und nutzt die daraus gewonnenen Erkenntnisse in ihrem Aufgabenbereich. Die Fachkraft beachtet die rechtlichen und betrieblichen Regelungen für ihre persönliche Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz und handelt bei Unfällen und Verletzungen situationsgerecht. Im Rahmen ihres Aufgabenbereichs berücksichtigt sie wesentliche ökologische Auswirkungen ihrer Tätigkeit und handelt somit nachhaltig und ressourcenschonend.

3. Digitales Arbeiten

Die Fachkraft für Bahnreise- und Mobilitätsservice wählt im Rahmen der rechtlichen und betrieblichen Vorgaben die für ihre Aufgaben am besten geeigneten digitalen Geräte, betriebliche Software und digitalen Kommunikationsformen aus und nutzt diese effizient. Sie beschafft auf digitalem Weg die für die Aufgabenbearbeitung erforderlichen betriebsinternen und -externen Informationen. Die Fachkraft agiert auf Basis ihrer digitalen Kompetenz zielgerichtet und verantwortungsbewusst. Dazu zählt vor allem der sensible und sichere Umgang mit Daten unter Berücksichtigung der betrieblichen und rechtlichen Vorgaben (zB Datenschutz-Grundverordnung).

Berufsbild

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

(2) Das Berufsbild gliedert sich in fachübergreifende und fachliche Kompetenzbereiche.

(3) 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. Kenntnisse und Fertigkeiten, die sich über mehrere Lehrjahre erstrecken, sind in allen angeführten Lehrjahren zu vermitteln.

(4) Die fachübergreifenden Kompetenzbereiche sind während der gesamten Lehrzeit zu berücksichtigen und zu vermitteln.

(5) Fachübergreifende Kompetenzbereiche:

1. Kompetenzbereich: Arbeiten im betrieblichen und beruflichen Umfeld
1.1 Betriebliche Aufbau- und Ablauforganisation
Die Fachkraft für Bahnreise- und Mobilitätsservice 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 Geschäftsführerin/Geschäftsführer) und ihre Ansprechpartnerinnen/Ansprechpartner im Lehrbetrieb erreichen.
1.1.5 die wesentlichen Unternehmensuniformen erkennen und deren Funktionszuordnung (zB betriebliche, sicherheits- und notfallrelevante Personen) erklären.
1.1.6 die Vorgaben der betrieblichen Ablauforganisation und des Prozessmanagements bei der Erfüllung ihrer Aufgaben berücksichtigen.
1.2 Leistungsspektrum und Eckdaten des Lehrbetriebs
Die Fachkraft 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).
1.3 Branche des Lehrbetriebs
Die Fachkraft kann
1.3.1 einen Überblick über die Branche des Lehrbetriebs geben (zB Branchentrends).
1.3.2 die Position des Lehrbetriebs in der Branche darstellen.
1.4 Ziel und Inhalte der Ausbildung sowie Weiterbildungsmöglichkeiten
Die Fachkraft kann
1.4.1 den Ablauf 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.
1.5 Rechte, Pflichten und Arbeitsverhalten
Die Fachkraft kann
1.5.1 auf Basis der gesetzlichen Rechte und Pflichten als Lehrling ihre Aufgaben erfüllen.
1.5.2 Arbeitsgrundsätze wie Sorgfalt, Zuverlässigkeit, Verantwortungsbewusstsein, Pünktlichkeit etc. einhalten und sich mit ihren Aufgaben im Lehrbetrieb identifizieren.
1.5.3 sich nach den innerbetrieblichen Vorgaben verhalten (zB regelkonformes Verhalten, Einhaltung von Vereinbarungen).
1.5.4 auf ihr persönliches berufsadäquates Erscheinungsbild achten (zB Tragen der Uniform unter Bewusstmachung der entsprechenden Außenwirkung).
1.5.5 eine Lohn- oder Gehaltsabrechnung interpretieren (anhand ihres Lehrlingseinkommens sowie eines anonymisierten Personalverrechnungs-Abrechnungsbelegs einer anderen Beschäftigtengruppe im Betrieb).

1.5.6 Dienstpläne lesen und einhalten.
1.5.7 Aufgaben von behördlichen Aufsichtsorganen, Sozialversicherungen und Interessenvertretungen erklären.
1.5.8 die für sie relevanten Bestimmungen des Kinder- und Jugendlichen-Beschäftigungsgesetzes 1987 (KJBG) (minderjährige Lehrlinge) bzw. des Arbeitszeitgesetzes (AZG) und Arbeitsruhegesetzes (ARG) (erwachsene Lehrlinge) und des Bundes-Gleichbehandlungsgesetzes (GIBG) grundlegend verstehen.
1.5.9 bei Inkraftsetzen des § 20 AZG durch die Lehrberechtigte/den Lehrberechtigten mögliche arbeitsrechtliche und persönliche Auswirkungen auf die eigene Zeitplanung beachten.
1.6 Selbstorganisierte, lösungsorientierte und situationsgerechte Aufgabenbearbeitung
Die Fachkraft kann
1.6.1 ihre Aufgaben selbst organisieren und sie nach Prioritäten reihen.
1.6.2 den Zeitaufwand für 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 (zB unterschiedliche Rollen und Funktionen einnehmen).
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 unter Berücksichtigung ihrer Stärken und Schwächen reflektieren und gegebenenfalls Optimierungsvorschläge für ihre Tätigkeit einbringen.
1.7 Zielgruppengerechte Kommunikation
Die Fachkraft kann
1.7.1 mit verschiedenen Zielgruppen (wie Ausbilderinnen/Ausbildern, Führungskräften, Kolleginnen/Kollegen, Kundinnen/Kunden) kommunizieren und sich dabei betriebsadäquat verhalten sowie kulturelle und branchenspezifische Gepflogenheiten berücksichtigen.
1.7.2 ihre Anliegen verständlich vorbringen und der jeweiligen Situation angemessen auftreten.
1.7.3 berufsadäquat und betriebsspezifisch auf Englisch kommunizieren.
1.7.4 einen wertschätzenden Umgang in persönlichen als auch digitalen Netzwerken auf betrieblicher Ebene pflegen.
1.8 Kundenorientiertes Agieren (Unter Kundinnen/Kunden werden sämtliche Adressaten der betrieblichen Leistung verstanden.)
Die Fachkraft kann
1.8.1 erklären, warum Kundinnen/Kunden für den Lehrbetrieb im Mittelpunkt stehen.
1.8.2 die Kundenorientierung bei der Erfüllung all ihrer Aufgaben berücksichtigen.
1.8.3 mit unterschiedlichen Kundensituationen kompetent umgehen und kunden- sowie betriebsoptimierte Lösungen finden.
1.8.4 bei der Erfüllung ihrer Aufgaben die Gleichbehandlungsgrundsätze und das Diskriminierungsverbot beachten.
1.8.5 mit Diversitäten umgehen, Gender-Equality und ethische Werthaltungen berücksichtigen.
1.9 Prozessmanagement/Geschäftsprozesse

Die Fachkraft kann
1.9.1 die betriebliche Wertschöpfungskette erklären.
1.9.2 den Wirtschaftskreislauf anhand des Lehrbetriebs in den Grundzügen erklären.
1.9.3 einen Überblick über unterstützende betriebliche Abläufe (zB Personal, Marketing) geben.
1.9.4 den Zusammenhang von Unternehmensstruktur und betrieblichen Abläufen erklären.
1.9.5 die Rollen der wichtigsten Stakeholder (zB Lieferanteninnen/Lieferanten, Kundinnen/Kunden) im betrieblichen Ablauf erklären.
1.9.6 den Beitrag von Eisenbahnverkehrsunternehmen für die allgemeine/öffentliche Mobilität erklären.
1.9.7 die Auswirkungen der wesentlichen Kennzahlen auf den Lehrbetrieb darstellen.
2. Kompetenzbereich: Qualitätsorientiertes, sicheres und nachhaltiges Arbeiten
2.1 Betriebliches Qualitätsmanagement
Die Fachkraft kann
2.1.1 betriebliche Qualitätsvorgaben im Aufgabenbereich umsetzen.
2.1.2 an der Entwicklung von innerbetrieblichen Qualitätsstandards 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.
2.2 Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz
Die Fachkraft 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 ihrem Arbeitsbereich erkennen und sich entsprechend den ArbeitnehmerInnenschutz- 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.
2.3 Nachhaltiges und ressourcenschonendes Handeln
Die Fachkraft 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 die Rolle des Lehrbetriebs in Bezug auf ressourcenschonendes Handeln darstellen.
2.3.4 energiesparend arbeiten und Ressourcen sparsam einsetzen.
3. Kompetenzbereich: Digitales Arbeiten
3.1 Datensicherheit und Datenschutz
Die Fachkraft kann
3.1.1 die rechtlichen Vorgaben und jene des Lehrbetriebs einhalten (zB Datenschutz-Grundverordnung).
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, der/des Datenschutzbeauftragten bzw. der verantwortlichen IT-Administration).