

## Berufsbild für den Lehrberuf Reisebüroassistent/-in

BGBI. II Nr. 67/2020 28. Februar 2020

### Lehrberuf Reisebüroassistent/Reisebüroassistentin

Der Lehrberuf Reisebüroassistent/Reisebüroassistentin 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 (Reisebüroassistent bzw. Reisebüroassistentin) zu bezeichnen.

#### Berufsprofil

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

##### 1. Fachliche Kompetenzbereiche:

###### a) Reisevermittlung/Reiseverkauf/Reiseveranstaltung

Der Reisebüroassistent/Die Reisebüroassistentin berät und betreut Kunden zu dem betrieblichen Reiseangebot und zu entsprechenden Zusatzleistungen, wie zB 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.

###### b) 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.

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

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

###### d) 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 (zB 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/ihrer Arbeitsbereichs kompetent.

###### e) 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/ihrer Aufgabenbereichs an und lagert diese fachgerecht. Er/Sie kontrolliert Rechnungen und setzt bei mangelhaften Lieferungen und Leistungen angemessene Maßnahmen.

###### f) 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).

##### 2. Fachübergreifende Kompetenzbereiche:

Zur Erfüllung dieser fachlichen Aufgaben setzt der Reisebüroassistent/die Reisebüroassistentin folgende fachübergreifende Kompetenzen ein:

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

# Das Lehrberufs-ABC

## Berufsbild für den Lehrberuf

## Reisebüroassistent/-in

BGBl. II Nr. 67/2020 28. Februar 2020

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

### b) 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/ihrer 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/ihrer Aufgabenbereiches berücksichtigt er/sie wesentliche ökologische Auswirkungen seiner/ihrer Tätigkeit und handelt somit nachhaltig und ressourcenschonend.

### c) 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 (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:

1. Kompetenzbereich: Arbeiten im betrieblichen und beruflichen Umfeld
1.1 Betriebliche Aufbau- und Ablauforganisation
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.
1.2 Leistungsspektrum und Eckdaten des Lehrbetriebs
Er/Sie kann...
1.2.1 das betriebliche Leistungsangebot beschreiben.
1.2.2 das Leitbild bzw. die Ziele des Lehrbetriebs erklären.

# Das Lehrberufs-ABC

## Berufsbild für den Lehrberuf

## Reisebüroassistent/-in

BGBl. II Nr. 67/2020 28. Februar 2020

1.2.3 die Struktur des Lehrbetriebs beschreiben (zB Größenordnung, Tätigkeitsfelder, Rechtsform).
1.2.4 Faktoren erklären, die die betriebliche Leistung beeinflussen (zB Standort, Zielgruppen).
<b>1.3 Branche des Lehrbetriebs</b>
Er/Sie 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.
<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 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.

# Das Lehrberufs-ABC

**Berufsbild** für den Lehrberuf

## Reisebüroassistent/-in

BGBl. II Nr. 67/2020 28. Februar 2020

1.7.2 seine/ihre Anliegen verständlich vorbringen und der jeweiligen Situation angemessen auftreten.
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 betrieboptimierte 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).

# Das Lehrberufs-ABC

## Berufsbild für den Lehrberuf

## Reisebüroassistent/-in

BGBl. II Nr. 67/2020 28. Februar 2020

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).
<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, 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.

# Das Lehrberufs-ABC

## Berufsbild für den Lehrberuf Reisebüroassistent/-in

BGBl. II Nr. 67/2020 28. Februar 2020

3.6.3 Daten und Informationen strukturiert aufbereiten.

Fachliche Kompetenzbereiche sind:

<b>4. Reisevermittlung/Reiseverkauf/Reiseveranstaltung</b>			
<b>4.1 Grundlagen</b>			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3
4.1.1 die Grundlagen der Vermittlung und Veranstaltung bzw. des Verkaufs von individuellen Reisen oder Pauschalreisen darstellen.			
4.1.2 Kunden über die Geschäftsbedingungen aufklären.			
4.1.3 die Pauschalreiseverordnung (PRV) berücksichtigen.			
4.1.4 die rechtlichen Bedingungen für das Zustandekommen und die Erfüllung von Verträgen darstellen.			
4.1.5 mögliche Vertragswidrigkeiten bei der Erfüllung von Verträgen (zB Zahlungsverzug) sowie deren rechtliche Konsequenzen erklären.			
<b>4.2 Kundenberatung und -betreuung</b>			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3
4.2.1 mit Kunden professionell und unter Berücksichtigung von interkulturellen Aspekten kommunizieren.			
4.2.2 sich über neue Technologien, die im Kundenkontakt zur Anwendung kommen, informieren.			
4.2.3 Kunden über die Dienstleistungen des Betriebs und etwaiger Partnerunternehmen informieren (zB Zusatzverkäufe, Reisearrangements, Destinationen, Hotels).			
4.2.4 persönliche, telefonische und schriftliche Kundenanfragen entgegennehmen und entscheiden, wie mit diesen zu verfahren ist (zB selbst bearbeiten oder weiterleiten).			
4.2.5 Kundenanfragen unter Einhaltung der betrieblichen Vorgaben beantworten.			
4.2.6 Kundenbedarfsanalysen durchführen.			
4.2.7 Kunden bei der optimalen Reiseplanung beraten und dabei spezielle Bedürfnisse von Kunden (zB Barrierefreiheit) berücksichtigen.			
4.2.8 Kunden über die wichtigsten Reiseziele, Verkehrsverbindungen, klimatischen, kulturelle und politische Gegebenheiten, Verkehrsbehinderungen sowie über die Saisonzeiten in den bedeutendsten in- und ausländischen Fremdenverkehrsgebieten informieren.			
4.2.9 Kunden über wichtige Pass-, Visa-, Devisen-, Zoll- und gesundheitspolizeiliche Vorschriften informieren.			
4.2.10 Informationsmaterialien und Kataloge verwenden und aushändigen.			
4.2.11 digitale Möglichkeiten bei der Kundenberatung verwenden (zB Apps, Maps).			
<b>4.3 Individuelle Angebotserstellung</b>			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3
4.3.1 die für eine Angebotslegung erforderlichen Informationen einholen bzw. entsprechende Unterlagen zusammenstellen.			

# Das Lehrberufs-ABC

## Berufsbild für den Lehrberuf Reisebüroassistent/-in

BGBl. II Nr. 67/2020 28. Februar 2020

4.3.2 individuelle Reiseangebote unter Berücksichtigung von Unterkunft, Verkehrsverbindungen, Verkehrsmittel, Ausflügen etc. für Kunden erstellen.			
4.3.3 die Grundlagen der betrieblichen Preiskalkulation erklären.			
4.3.4 die Kalkulation von Angeboten durchführen (zB Berechnung der Gesamtreisekosten unter Berücksichtigung von Preisnachlässen wie dem Frühbucherbonus).			
4.3.5 Zusatzleistungen zielgerecht anbieten (zB Reiseversicherungen).			
4.3.6 individuelle Anfragen von Kunden zu den Angeboten bearbeiten.			
4.3.7 Fragen und Einwände der Kunden berücksichtigen.			
4.3.8 Informationspflichten berücksichtigen.			
<b>4.4 Reisebuchung</b>			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3
4.4.1 reisebürospezifische Software anwenden (zB Bistro, CETS).			
4.4.2 mit in- bzw. ausländischen Reisebüroorganisationen und Vertragspartnern (zB Hotels, Verkehrsunternehmen) etc. zusammenarbeiten.			
4.4.3 Vertragsbedingungen fixieren (zB Anzahlung, Restzahlung).			
4.4.4 Reservierungen, Buchungen und Stornierungen sowie Optionen durchführen bzw. zur Erfüllung weiterleiten (zB Flug, Hotel, Kreuzfahrt).			
4.4.5 Schriftstücke im Rahmen der ordnungsgemäßen Vertragserfüllung erstellen und überprüfen (zB Buchungs- und Reservierungsbestätigungen, Voucher).			
4.4.6 beim Abschluss von branchenspezifischen Zusatzleistungen (zB Reisetornoversicherung) mitwirken.			
4.4.7 Reiseunterlagen zusammenstellen.			
<b>4.5 Zahlungsverkehr</b>			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3
4.5.1 verschiedene Zahlungsmöglichkeiten erklären.			
4.5.2 Rechnungen ausstellen.			
4.5.3 Gutscheine annehmen und verrechnen.			
4.5.4 Barzahlungen und unbare Zahlungen von Kunden abwickeln.			
4.5.5 Zahlungseingänge und -ausgänge ordnungsgemäß erfassen.			
4.5.6 den Kassastand überprüfen.			
<b>4.6 Umgang mit Beschwerden und Reklamationen</b>			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3
4.6.1 die Bedeutung eines professionellen Umgangs mit Beschwerden und Reklamationen erklären.			
4.6.2 Beschwerden und Reklamationen entsprechend den rechtlichen und betrieblichen Vorgaben bearbeiten bzw. weiterleiten (zB komplexe Kundenanliegen).			
<b>5. Kompetenzbereich: Angebotsentwicklung/Pauschalreise</b>			
<b>5.1 Grundlagen der Veranstaltung von Pauschalreisen</b>			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		

# Das Lehrberufs-ABC



## Berufsbild für den Lehrberuf Reisebüroassistent/-in

BGBl. II Nr. 67/2020 28. Februar 2020

	1	2	3
5.1.1 die Grundlagen der touristischen Leistung (zB Transportmittel, Sehenswürdigkeiten) zusammenstellen.			
5.1.2 grundlegende wirtschaftliche, soziale und ökologische Gegebenheiten an den wichtigsten Destinationen darstellen.			
5.1.3 die nationalen Bestimmungen sowie die internationalen Abkommen im Reiseverkehr und in der Unterkunft darstellen.			
5.1.4 wesentliche Bestandteile der Verträge mit allen Leistungsträgern im nationalen und internationalen Bereich darstellen.			
<b>5.2 Angebotsentwicklung</b>			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3
5.2.1 Vorschläge für zielgruppenorientierte Angebote (zB Vorschläge für Reisearrangements oder Kundenbindungsprogramme) entwickeln.			
5.2.2 Reiseziele und -routen unter Berücksichtigung von bestmöglichen Transportmitteln (zB Bahn, Bus, Schiff, Flugzeug) und Sehenswürdigkeiten sowie anderen Fremdenverkehrsangeboten (zB kulturelle Veranstaltungen) festlegen.			
5.2.3 notwendige Informationen für Reisen einholen (zB Visavorschriften, gesundheitliche Auflagen).			
5.2.4 mit Leistungsträgern (zB Hotels, Verkehrsunternehmen) kooperieren.			
5.2.5 mit Vertriebspartnern als Verkaufsstelle kooperieren.			
5.2.6 die Bedeutung und Möglichkeiten von ertragsoptimierenden Maßnahmen (Revenue Management) darstellen.			
5.2.7 bei der Kalkulation von Angeboten mitwirken.			
5.2.8 bei der Qualitäts- und Preisprüfung von Unterkünften, Verkehrsunternehmen, Reiseführern mitwirken.			
5.2.9 Nachkalkulationen durchführen.			
<b>6. Kompetenzbereich: Marketing und E-Commerce</b>			
<b>6.1 Aufgaben des betrieblichen Marketings und von E-Commerce</b>			
Er/Sie kann...	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/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3
6.2.1 an der Gestaltung betrieblicher Kommunikationsmittel (zB Kataloge und Prospekte) mitarbeiten (zB kurze Texte erstellen, Textbausteine bearbeiten, Formatierungs- und Gestaltungsarbeiten mit betrieblicher Software durchführen).			
6.2.2 am Außenauftritt des Lehrbetriebs mitarbeiten (zB an Veranstaltungen, Messen mitwirken, Beiträge für die sozialen Netzwerke verfassen).			
<b>7. Kompetenzbereich: Office-Management</b>			
<b>7.1 Ausstattung des Arbeitsbereichs</b>			



# Das Lehrberufs-ABC

## Berufsbild für den Lehrberuf

## Reisebüroassistent/-in

BGBl. II Nr. 67/2020 28. Februar 2020

Er/Sie kann...	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 (zB Papierstau beseitigen, Toner austauschen).			
7.1.3 bei komplexen Problemen Maßnahmen entsprechend den betrieblichen Regelungen setzen.			
<b>7.2 Kommunikation</b>			
Er/Sie kann...	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/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3
7.3.1 den Postein- und -ausgang bearbeiten (zB Postverteilung, frankieren, mit Zustelldiensten kommunizieren).			
7.3.2 E-Mails bearbeiten (zB beantworten oder weiterleiten).			
<b>7.4 Terminmanagement</b>			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3
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/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3
7.5.1 Raumreservierungen vornehmen und Räume vorbereiten.			
7.5.2 Unterlagen vorbereiten (zB Handouts in der richtigen Anzahl zur Verfügung stellen) und aufbereiten (zB Handouts und Präsentationen erstellen).			
7.5.3 Einladungen verfassen und verschicken.			
7.5.4 Besucher/innen und Gäste adäquat empfangen.			
7.5.5 Gäste betreuen (zB bewirten).			
7.5.6 die Nachbereitung übernehmen.			

# Das Lehrberufs-ABC

**Berufsbild** für den Lehrberuf

## Reisebüroassistent/-in

BGBl. II Nr. 67/2020 28. Februar 2020

7.6 Organisation von Dienstreisen			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3
7.6.1 Verkehrsmittel und Routen recherchieren und eine Vorauswahl unter Einhaltung betrieblicher Vorgaben treffen.			
7.6.2 Angebote für Unterkünfte und Verkehrsmittel unter Einhaltung betrieblicher Vorgaben vergleichen.			
7.6.3 bei der Buchung von Unterkünften und Verkehrsmitteln mitwirken.			
8. Kompetenzbereich: Beschaffung			
8.1 Beschaffungsprozess und Bedarfsermittlung			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3
8.1.1 die Grundlagen des Beschaffungsprozesses (zB Bedarfsfeststellung, Bezugsquellenauswahl) des Lehrbetriebs darstellen und daran mitwirken (zB beim Einkauf des Büromaterials).			
8.1.2 den Warenbestand (zB von Büromaterial) ermitteln.			
8.1.3 Bestellmengen aufgrund der betrieblichen Vorgaben (zB Mindestbestand, Mindestbestellmenge) vorschlagen bzw. ermitteln.			
8.1.4 den Bedarf an Dienstleistungen ermitteln.			
8.2 Angebotsvergleich			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3
8.2.1 Anfragen tätigen und Angebote einholen.			
8.2.2 Preise und Konditionen miteinander vergleichen und Bezugskalkulationen durchführen.			
8.2.3 neue Bezugsquellen auf Basis der betrieblichen Vorgaben ausfindig machen.			
8.2.4 quantitative und qualitative Aspekte bei der Beschaffungsentscheidung berücksichtigen.			
8.3 Bestellungen			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3
8.3.1 bei Bestellungen und Beauftragungen unter Berücksichtigung der rechtlichen und betrieblichen Vorgaben mitwirken.			
8.3.2 mögliche Auswirkungen von fehlerhaften Bestellungen und Beauftragungen unter rechtlichen und betriebswirtschaftlichen Aspekten beurteilen.			
8.3.3 Liefer- und Leistungstermine überwachen.			
8.4 Warenannahme und Rechnungskontrolle			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3
8.4.1 die Lieferung bzw. Leistung mit der Bestellung vergleichen.			
8.4.2 Waren unter Beachtung der rechtlichen und betrieblichen Vorgaben an- und übernehmen sowie allfällige Mängel feststellen und dokumentieren.			
8.4.3 die Rechnungskontrolle durchführen.			
8.5 Umgang mit mangelhaften Lieferungen und Leistungen			

# Das Lehrberufs-ABC



## Berufsbild für den Lehrberuf Reisebüroassistent/-in

BGBl. II Nr. 67/2020 28. Februar 2020

Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3
8.5.1 Maßnahmen bei mangelhaften Lieferungen und Leistungen im Einklang mit den rechtlichen und betrieblichen Vorgaben ergreifen (zB Reklamationen verfassen).			
8.5.2 Liefer- bzw. Leistungsverzug feststellen und Maßnahmen im Einklang mit den rechtlichen und betrieblichen Vorgaben ergreifen.			
<b>8.6 Lagerung</b>			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3
8.6.1 Prinzipien der betrieblichen Lagerwirtschaft im eigenen Tätigkeitsbereich berücksichtigen.			
8.6.2 Einlagerungen unter Beachtung der rechtlichen und betrieblichen Vorgaben vornehmen.			
8.6.3 Lagerbestände kontrollieren.			
8.6.4 Entnahmen durchführen.			
8.6.5 die Notwendigkeit der Inventur erklären und Arbeiten im Rahmen der Inventur durchführen.			
<b>9. Kompetenzbereich: Betriebliches Rechnungswesen</b>			
<b>9.1 Aufgaben des betrieblichen Rechnungswesens</b>			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3
9.1.1 die Grundsätze unternehmerischen Denkens bei seinen/ihren Aufgaben berücksichtigen und kostenbewusst handeln.			
9.1.2 die Grundlagen des Rechnungswesens des Lehrbetriebs bei der Ausführung seiner/ihrer Aufgaben berücksichtigen.			
9.1.3 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>9.2 Betriebliche Buchführung</b>			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3
9.2.1 Belege auf Richtigkeit und Vollständigkeit prüfen.			
9.2.2 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 (zB sortieren, vorkontieren).			
<b>9.2 Betrieblicher Zahlungsverkehr</b>			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3
9.2.1 verschiedene Zahlungsmöglichkeiten erklären.			
9.2.2 Zahlungen vorbereiten (zB Zahlscheine, Online-Überweisungen) und allfällige Preisnachlässe berücksichtigen (zB Skonto).			
9.2.3 Kontoauszüge interpretieren, Zahlungsein- und -ausgänge überprüfen.			
9.2.4 die Offene-Posten-Liste verwalten und erforderliche Schritte im Mahnwesen entsprechend den betrieblichen Vorgaben setzen.			
<b>9.3 Datenaufbereitung</b>			

# Das Lehrberufs-ABC

## **Berufsbild** für den Lehrberuf **Reisebüroassistent/-in**

BGBI. II Nr. 67/2020 28. Februar 2020

Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3
9.3.1 einfache Kennzahlen ermitteln.			
9.3.2 Statistiken aufbereiten (zB Umsatzstatistiken).			

Bei der Vermittlung sämtlicher Berufsbildpositionen ist den Bestimmungen des Kinder- und Jugendlichen-Beschäftigungsgesetzes 1987 (KJBG), BGBI. Nr. 599/1987, in der geltenden Fassung, und der KJBG-VO, BGBI. II Nr. 436/1998, in der geltenden Fassung, zu entsprechen.

### **Inkrafttreten und Schlussbestimmungen**

Diese Verordnung tritt mit 1. Mai 2020 in Kraft.

Die Ausbildungsvorschriften für den Lehrberuf Reisebüroassistent/Reisebüroassistentin, BGBI. II Nr. 13/2004, in der Fassung der Verordnung BGBI. II Nr. 177/2005, treten mit Ablauf des 30. April 2020 außer Kraft.

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

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

**Schramböck**