

Das Lehrberufs-ABC

Prüfungsordnung für den Lehrberuf Bahnreise- und Mobilitätsservice

BGBI. II Nr. 95/2022 11. März 2022

Lehrabschlussprüfung

Besondere Voraussetzungen für die Zulassung zur Lehrabschlussprüfung

Von der zur Prüfung antretenden Person ist als besondere Voraussetzung für die Zulassung zur Lehrabschlussprüfung die erfolgreiche Ablegung der Prüfungen für die Ausbildungen zu Betriebsdienst, Fahrzeugsicherung, Bremsprobe, Fahrtvorbereitung, Verschub, Zugräumung und Zugbegleitung sowie die Ausbildung im Bereich Erste Hilfe gemäß der Eisenbahn-Eignungs- und Prüfungsverordnung, BGBI. II Nr. 31/2013, nachzuweisen.

Die Inhalte der Ausbildungen gemäß Abs. 1 sind im Rahmen der Lehrabschlussprüfung nicht mehr zu prüfen.

Allgemeine Bestimmungen

Die Lehrabschlussprüfung gliedert sich in eine theoretische und praktische Prüfung.

Die theoretische Prüfung ist vor der praktischen Prüfung abzuhalten.

Die theoretische Prüfung entfällt, wenn die zur Prüfung antretende Person die letzte Klasse der fachlichen Berufsschule positiv absolviert oder den erfolgreichen Abschluss einer die Lehrzeit ersetzenden berufsbildenden mittleren oder höheren Schule nachgewiesen hat.

Die Aufgaben der Lehrabschlussprüfung haben nach Umfang und Niveau deren Zweck und den Anforderungen der Berufspraxis zu entsprechen.

Die Verwendung von Rechenbehelfen ist zulässig.

Theoretische Prüfung

Die Prüfung besteht aus dem Gegenstand Berufliche Basiskompetenzen und hat schriftlich zu erfolgen.

Berufliche Basiskompetenzen

Die zur Prüfung antretende Person hat Aufgaben aus folgenden Kompetenzbereichen zu bearbeiten. Aus jedem Kompetenzbereich sind von der Prüfungskommission zumindest zwei Aufgaben zu stellen. Die zur Prüfung antretende Person hat

1. betriebswirtschaftliche Kompetenz
 - a) kaufmännische Berechnungen in Zusammenhang mit der Beschaffung und/oder dem Absatz von betrieblichen Leistungen anzustellen.
 - b) zentrale Aufgaben und Merkmale der Leistungsbereiche Beschaffung und Absatz darzustellen.
 - c) Kaufverträge auf ihr ordnungsgemäßes Zustandekommen hin zu prüfen und/oder die vertragswidrige Erfüllung von Kaufverträgen zu erkennen und entsprechende Maßnahmen zu ergreifen.
 - d) Arbeiten in Zusammenhang mit der Belegorganisation oder der Verbuchung laufender Geschäftsfälle durchzuführen.
 - e) Bestimmungen des Umsatzsteuergesetzes anzuwenden und Berechnungen im Zusammenhang mit der Umsatzsteuer auszuführen.
 - f) Rechtsformen und Gewerbearten voneinander zu unterscheiden und die Vor- und Nachteile der jeweiligen Rechtsform zu begründen.
 - g) betriebliche Organisationsformen voneinander zu unterscheiden, Geschäftsprozesse zu erkennen und kritisch zu beurteilen.
2. volkswirtschaftliche Kompetenz
 - a) den Wirtschaftskreislauf einschließlich seiner Teilnehmer und den verschiedenen Austauschbeziehungen zu erklären.
 - b) verschiedene Wirtschaftsordnungen voneinander abzugrenzen.
 - c) zu erklären, in welcher Weise der Staat in die Wirtschaft eingreift.

Das Lehrberufs-ABC

Prüfungsordnung für den Lehrberuf Bahnreise- und Mobilitätsservice

BGBl. II Nr. 95/2022 11. März 2022

- d) wichtige wirtschaftspolitische Ziele voneinander zu unterscheiden.
- e) Marktformen voneinander zu unterscheiden und deren Auswirkungen auf den Markt bzw. die Preisbildung zu erklären.
- f) zu erklären, wie Wirtschaftswachstum gemessen wird und zentrale Begriffe wie Konjunktur, BIP und Wirtschaftssectoren richtig zu verwenden.
- g) die Bedeutung der Außenwirtschaft darzustellen und zentrale Begriffe wie Handels-, Dienstleistungs-, Leistungs- und Zahlungsbilanz richtig zu verwenden.
- h) zu erklären, welche Bedeutung der Geldwert hat und zentrale Begriffe wie Inflation und Deflation, Inflationsrate, VPI und gefühlte Inflation richtig zu verwenden.

Für die Bewertung sind folgende Kriterien maßgebend:

1. fachliche Richtigkeit
2. Vollständigkeit der Aufgabenlösung

Die Aufgaben sind so zu konzipieren, dass sie im Regelfall in 150 Minuten bearbeitet werden können. Die Prüfung ist nach 195 Minuten zu beenden.

Praktische Prüfung

Die praktische Prüfung gliedert sich in die Gegenstände Kaufmännische Grundkompetenzen, Geschäftsprozesse und Fachgespräch.

Kaufmännische Grundkompetenzen

Die Prüfung hat mündlich, in Form eines kompetenzorientierten Gesprächs, vor der gesamten Prüfungskommission zu erfolgen.

Das Prüfungsgespräch hat sich auf konkrete Situationen aus dem beruflichen Alltag zu beziehen. Es hat die berufliche Kompetenz der zur Prüfung antretenden Person festzustellen. Dabei sind die Besonderheiten des Lehrbetriebs der zur Prüfung antretenden Person zu berücksichtigen.

Das Prüfungsgespräch hat sich zumindest auf zwei der folgenden Bereiche zu beziehen:

1. eine Lohn- oder Gehaltsabrechnung interpretieren (anhand einer anonymisierten Abrechnung für ein Lehrlingseinkommen sowie eines anonymisierten Personalverrechnungs-Abrechnungsbelegs einer anderen Beschäftigtengruppe)
2. die Grundsätze unternehmerischen Denkens bei ihren Aufgaben berücksichtigen (zB kostenbewusst handeln).
3. die Grundlagen des Beschaffungsprozesses (zB Bedarfsfeststellung, Bezugsquellenwahl) des Lehrbetriebs darstellen und daran mitwirken (zB beim Einkauf des Büromaterials).
4. die Notwendigkeit der Inventur erklären und Arbeiten im Rahmen der Inventur durchführen.
5. die Grundlagen des Rechnungswesens des Lehrbetriebs bei der Ausführung ihrer Aufgaben berücksichtigen
6. übliche Belege des Lehrberufs, wie Eingangs- und Ausgangsrechnungen sowie Zahlungsbelege, nach verschiedenen Kriterien bearbeiten (zB Zuordnung nach Datum, interner und externer Herkunft, Belegart).
7. das betriebliche Verfahren zur Erfolgsermittlung in seinen Grundzügen darstellen, um die von ihr im Rahmen des betrieblichen Rechnungswesens auszuführenden Arbeiten zu beurteilen.

Für die Bewertung sind folgende Kriterien maßgebend:

1. fachliche Richtigkeit
2. Praxistauglichkeit

Das Prüfungsgespräch soll für jede zur Prüfung antretende Person zumindest 15 Minuten dauern. Es ist nach 20 Minuten zu beenden. Eine Verlängerung um höchstens zehn Minuten hat im Einzelfall zu erfolgen, wenn der Prüfungskommission ansonsten eine zweifelsfreie Bewertung der Leistung der zur Prüfung antretenden Person nicht möglich ist.

Das Lehrberufs-ABC

Prüfungsordnung für den Lehrberuf Bahnreise- und Mobilitätsservice

BGBl. II Nr. 95/2022 11. März 2022

Geschäftsprozesse

Die Prüfung im Gegenstand Geschäftsprozesse besteht aus einem schriftlichen und einem mündlichen Teil. Sie ist mit einer Note zu bewerten.

Im schriftlichen Teil ist von der Prüfungskommission zumindest eine Aufgabe aus jedem der folgenden Bereiche zu stellen: Die zu prüfende Person hat im Bereich

1. Kundeninformation und -betreuung
 - a) eine Kundenanfrage zu beantworten.
 - b) eine Beschwerde oder Reklamation zu bearbeiten.
2. Vertrieb
 - a) ein individuelles Angebot für eine Kundin/einen Kunden zu erstellen.
 - b) eine Kalkulation eines Angebots durchzuführen.
 - c) Schriftstücke (zB Buchungs- und Reservierungsbestätigung, Voucher, Rechnung) im Rahmen der ordnungsgemäßen Vertragserfüllung zu erstellen.
 - d) Schriftstücke im Rahmen einer nicht-ordnungsgemäßen Vertragserfüllung (zB Mahnung, Fahrgeldnachforderung) zu erstellen.
3. Marketing und E-Commerce
betriebliche Kommunikationsmittel (zB Informationsblätter zu betrieblichen Angeboten) zu gestalten.

Für die Bewertung des schriftlichen Teils sind folgende Kriterien maßgebend:

1. korrekte und vollständige Aufgabenlösung
2. Praxistauglichkeit
3. sprachlich korrekte und adäquate Ausdrucksweise

Der schriftliche Teil hat elektronisch zu erfolgen, ausgenommen in infrastrukturbedingten Ausnahmefällen.

Die Aufgaben im schriftlichen Teil sind von der Prüfungskommission so zu konzipieren, dass sie in 150 Minuten bearbeitet werden können. Die Prüfung ist nach 180 Minuten zu beenden.

Der mündliche Prüfungsteil hat sich ausgehend vom schriftlichen Prüfungsteil auf verschiedene damit zusammenhängende praktische Aufgabenstellungen zu erstrecken.

Für die Bewertung des mündlichen Teils sind folgende Kriterien maßgebend:

1. fachliche Richtigkeit
2. selbstständige Lösungsfindung

Der mündliche Prüfungsteil soll für jede zur Prüfung antretende Person zumindest zehn Minuten dauern. Er ist nach 15 Minuten zu beenden. Eine Verlängerung um höchstens zehn Minuten hat im Einzelfall zu erfolgen, wenn der Prüfungskommission ansonsten eine zweifelsfreie Bewertung der Leistung der zur Prüfung antretenden Person nicht möglich ist.

Fachgespräch

Das Fachgespräch ist vor der gesamten Prüfungskommission abzulegen.

Im Fachgespräch ist im Rahmen eines simulierten Gesprächs, das sich auf konkrete Situationen aus dem beruflichen Alltag bezieht, die berufliche Kompetenz der zur Prüfung antretenden Person festzustellen. Dabei sind die Besonderheiten des Lehrbetriebs der zur Prüfung antretenden Person zu berücksichtigen. Das Fachgespräch hat sich zumindest auf eine der folgenden Situationen zu beziehen:

1. Kundeninformation und -betreuung
2. Verkaufsgespräch
3. Beschwerde bzw. Reklamation

Für die Bewertung sind folgende Kriterien maßgebend:

Das Lehrberufs-ABC

Prüfungsordnung für den Lehrberuf Bahnreise- und Mobilitätsservice

BGBl. II Nr. 95/2022 11. März 2022

1. fachliche Richtigkeit und Praxistauglichkeit
2. berufsspezifische Gesprächsführung bzw. Kundenorientierung

Das Fachgespräch soll für jede zur Prüfung antretende Person zumindest zehn Minuten dauern. Es ist nach 15 Minuten zu beenden. Eine Verlängerung um höchstens zehn Minuten hat im Einzelfall zu erfolgen, wenn der Prüfungskommission ansonsten eine zweifelsfreie Bewertung der Leistung der zur Prüfung antretenden Person nicht möglich ist.

Wiederholungsprüfung

Die Lehrabschlussprüfung kann wiederholt werden.

Bei der Wiederholung der Prüfung sind nur die mit „Nicht genügend“ bewerteten Prüfungsgegenstände zu prüfen.