

# BUNDESGESETZBLATT

## FÜR DIE REPUBLIK ÖSTERREICH

Jahrgang 2021

Ausgegeben am 30. April 2021

Teil II

**203. Verordnung: Lehrabschlussprüfung in den kaufmännisch-administrativen Lehrberufen**

**203. Verordnung der Bundesministerin für Digitalisierung und Wirtschaftsstandort über die Lehrabschlussprüfung in den kaufmännisch-administrativen Lehrberufen**

Auf Grund des §§ 8 des Berufsausbildungsgesetzes (BAG), BGBl. Nr. 142/1969, zuletzt geändert durch das Bundesgesetz BGBl. I Nr. 60/2021, wird verordnet:

**§ 1.** Diese Prüfungsordnung gilt für die Lehrberufe:

1. Archiv-, Bibliotheks- und Informationsassistent/Archiv-, Bibliotheks- und Informationsassistentin,
2. Assistent/Assistentin in der Sicherheitsverwaltung
3. Bankkaufmann/Bankkauffrau,
4. Betriebsdienstleister/Betriebsdienstleisterin,
5. Betriebslogistikkaufmann/Betriebslogistikkauffrau,
6. Buch- und Medienwirtschaft – Buch- und Musikalienhandel,
7. Buch- und Medienwirtschaft – Buch- und Pressegroßhandel,
8. Buch- und Medienwirtschaft – Verlag,
9. Bürokaufmann/Bürokauffrau,
10. Einkäufer/Einkäuferin,
11. E-Commerce-Kaufmann/E-Commerce-Kauffrau,
12. Eventkaufmann/Eventkauffrau,
13. Finanzdienstleistungskaufmann/Finanzdienstleistungskauffrau,
14. Finanz- und Rechnungswesenassistenz,
15. Großhandelskaufmann/Großhandelskauffrau,
16. Hotelkaufmann/Hotelkauffrau,
17. Hotel- und Gastgewerbeassistent/Hotel- und Gastgewerbeassistentin,
18. Immobilienkaufmann/Immobilienkauffrau,
19. Industriekaufmann/Industriekauffrau,
20. Kanzleiassistent/Kanzleiassistentin,
21. Mobilitätsservice,
22. Personaldienstleistung,
23. Reisebüroassistent/Reisebüroassistentin,
24. Speditionskaufmann/Speditionskauffrau,
25. Speditionslogistik,
26. Sportadministrator/Sportadministratorin,
27. Steuerassistenz,
28. Versicherungskaufmann/Versicherungskauffrau,
29. Verwaltungsassistent/Verwaltungsassistentin.

**Gliederung**

**§ 2. (1)** Die Lehrabschlussprüfung gliedert sich in eine theoretische und praktische Prüfung.

(2) Die theoretische Prüfung ist grundsätzlich vor der praktischen Prüfung abzuhalten.

(3) Die theoretische Prüfung entfällt, wenn der Prüfungskandidat/die Prüfungskandidatin die letzte Klasse der fachlichen Berufsschule positiv absolviert oder den erfolgreichen Abschluss einer die Lehrzeit ersetzenenden berufsbildenden mittleren oder höheren Schule nachgewiesen hat.

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

(5) Die Verwendung von Rechenbehelfen ist zulässig.

#### Theoretische Prüfung

§ 3. (1) Die Prüfung besteht aus dem Gegenstand Berufliche Basiskompetenzen und hat schriftlich zu erfolgen.

(2) Der Prüfungskandidat/die Prüfungskandidatin hat Aufgaben aus folgenden Kompetenzbereichen zu bearbeiten. Aus jedem Kompetenzbereich sind von der Prüfungskommission zumindest zwei Aufgaben zu stellen. Er/Sie 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.
- 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 Wirtschaftssektoren 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.

(3) Für die Bewertung sind folgende Kriterien maßgebend:

- a) fachliche Richtigkeit
- b) Vollständigkeit der Aufgabenlösung

(4) 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

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

#### Kaufmännische Grundkompetenzen

§ 5. (1) Die Prüfung hat mündlich, in Form eines kompetenzorientierten Gesprächs, vor der gesamten Prüfungskommission zu erfolgen.

(2) Das Prüfungsgespräch hat sich auf konkrete Situationen aus dem beruflichen Alltag zu beziehen. Es hat die berufliche Kompetenz des Prüfungskandidaten/der Prüfungskandidatin festzustellen. Dabei sind die Besonderheiten des Lehrbetriebs des Prüfungskandidaten/der Prüfungskandidatin zu berücksichtigen.

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

1. eine Lohn- oder Gehaltsabrechnung interpretieren (anhand einer anonymisierten Abrechnung für ein Lehrlingeinkommen sowie eines anonymisierten Personalverrechnungs-Abrechnungsbelegs einer anderen Beschäftigtengruppe)
2. die Grundsätze unternehmerischen Denkens bei seinen/ihren Aufgaben berücksichtigen (zB kostenbewusst handeln)
3. die Grundlagen des Beschaffungsprozesses (zB Bedarfsfeststellung, Bezugsquellenauswahl) 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 seiner/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 ihm/ihr im Rahmen des betrieblichen Rechnungswesens auszuführenden Arbeiten zu beurteilen

(4) Für die Bewertung sind folgende Kriterien maßgebend:

1. fachliche Richtigkeit
2. Praxistauglichkeit

(5) Das Prüfungsgespräch soll für jeden Prüfungskandidaten/jede Prüfungskandidatin 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 des Prüfungskandidaten/der Prüfungskandidatin nicht möglich ist.

## 1. Abschnitt

### Geschäftsprozesse und Fachgespräch – gemeinsame Bestimmungen

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

(2) Für die Bewertung des schriftlichen Teils sind folgende Kriterien maßgebend:

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

(3) Die Prüfung im schriftlichen Teil hat grundsätzlich computerunterstützt zu erfolgen, abgesehen von infrastrukturbedingten Ausnahmefällen.

(4) 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.

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

(6) Für die Bewertung des mündlichen Teils sind folgende Kriterien maßgebend:

1. fachliche Richtigkeit
2. selbstständige Lösungsfindung

(7) Der mündliche Prüfungsteil soll für jeden Prüfungskandidaten/jede Prüfungskandidatin 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 des Prüfungskandidaten/der Prüfungskandidatin nicht möglich ist.

§ 7. (1) Das Fachgespräch ist vor der gesamten Prüfungskommission abzulegen.

(2) Für die Bewertung sind folgende Kriterien maßgebend:

1. fachliche Richtigkeit und Praxistauglichkeit

## 2. berufsspezifische Gesprächsführung bzw. Kundenorientierung

(3) Das Fachgespräch soll für jeden Prüfungskandidaten/jede Prüfungskandidatin 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 des Prüfungskandidaten/der Prüfungskandidatin nicht möglich ist.

## 2. Abschnitt

### Geschäftsprozesse und Fachgespräch – Bestimmungen für einzelne Lehrberufe

#### Archiv-, Bibliotheks- und Informationsassistent/Archiv-, Bibliotheks- und Informationsassistentin

§ 8. (1) Für den Gegenstand Geschäftsprozesse gilt § 6. Im schriftlichen Teil ist von der Prüfungskommission zumindest eine Aufgabe aus jedem der folgenden Bereiche zu stellen: Er/Sie hat

1. im Bereich Bestandserschließung, -verwaltung und -pflege
  - a) Medien, Informationen und Daten bzw. Archivgut nach Vorgaben zu verzeichnen oder zu erfassen.
  - b) ein Schriftstück aus Kurrentschrift zu transkribieren und zu erschließen.
  - c) Abweichungen von den optimalen Klimabedingungen zu erkennen und entsprechende Maßnahmen vorzuschlagen.
2. im Bereich Kundenberatung und -betreuung
  - a) eine Kundenanfrage im Bereich Digitalisation on Demand zu bearbeiten und den internen Workflow anzustoßen.
  - b) Mahngebühren abzurechnen.
  - c) den Wiederbeschaffungswert von Büchern zu berechnen und eine entsprechende Rechnung vorzubereiten.
  - d) eine Beschwerde oder Reklamation zu bearbeiten.
3. im Bereich Bestandsaufbau von Medien, Informationen und Daten
  - a) Preise und Konditionen verschiedener Angebote miteinander zu vergleichen und eine Beschaffungsentscheidung vorzuschlagen.
  - b) eine Bestellung durchzuführen.
  - c) eine Lieferung mit dem Auftrag zu vergleichen und eine Rechnungskontrolle durchzuführen.
  - d) Maßnahmen bei mangelhaften Lieferungen und Leistungen zu ergreifen.
4. im Bereich Marketing
  - a) einfache Kennzahlen zu ermitteln und zu interpretieren.
  - b) eine Statistik aufzubereiten.
  - c) einen Beitrag für die sozialen Netzwerke zu verfassen.

(2) Für den Gegenstand Fachgespräch gilt § 7. Im Fachgespräch ist im Rahmen eines simulierten Gesprächs, das sich auf konkrete Situationen aus dem beruflichen Alltag bezieht, die berufliche Kompetenz des Prüfungskandidaten/der Prüfungskandidatin festzustellen. Dabei sind die Besonderheiten des Lehrbetriebs des Prüfungskandidaten/der Prüfungskandidatin zu berücksichtigen. Das Fachgespräch hat sich zumindest auf eine der folgenden Situationen zu beziehen:

1. Gespräch mit einem Kunden (zB Kundenanfragen, Abwicklung von Entlehn- und Rückgabevorgängen, Zugang zu elektronischen Medien, Beschwerde bzw. Reklamation, Zugangsbedingungen)
2. Gespräch mit einer Person aus dem Betrieb bzw. betrieblichen Umfeld (zB Bestandserschließung, -verwaltung und -pflege, Bestandsaufbau von Medien, Informationen und Daten, Marketing)

#### Assistent/Assistentin in der Sicherheitsverwaltung

§ 9. (1) Für den Gegenstand Geschäftsprozesse gilt § 6. Im schriftlichen Teil ist von der Prüfungskommission zumindest eine Aufgabe aus jedem der folgenden Bereiche zu stellen: Er/Sie hat

1. im Bereich Sicherheitsverwaltung
  - a) ein Schriftstück zu erstellen (zB Sachverhaltsdarstellung).
  - b) eine Beschwerde unter der Vorgabe von Entscheidungen und weiteren Grundlagen zu beantworten.
2. im Bereich Beschaffung, Inventar- und Materialverwaltung

- a) eine Anfrage zu tigen.
  - b) Preise und Konditionen miteinander zu vergleichen, eine Bezugskalkulation durchzufren und eine Beschaffungsentscheidung zu treffen.
  - c) eine Bestellung durchzufren.
  - d) eine Rechnungskontrolle durchzufren.
  - e) Manahmen bei mangelhaften Lieferungen und Leistungen zu ergreifen.
  - f) Lieferverzug festzustellen und Manahmen im Einklang mit den rechtlichen Vorgaben zu ergreifen.
3. im Bereich öffentliches Rechnungswesen
- a) eine Statistik aufzubereiten und gegebenenfalls eine der weiteren Aufgaben zu bearbeiten:
  - b) die Offene-Posten-Liste zu verwalten und erforderliche Schritte im Mahnwesen zu setzen.
  - c) Zahlungseingänge und -ausgänge ordnungsgem zu erfassen, den Kassastand zu überprüfen und den Kassaabschluss durchzufren.
4. im Bereich Office-Management
- a) Aufgaben im Rahmen der Termin- und/oder Dienstreiseorganisation durchzufren.
  - b) Aufgaben im Rahmen der Veranstaltungsorganisation auszufren.
  - c) eine Präsentation zu einem vorgegebenen Text zu erstellen.
  - d) Informationen sinngem zu erfassen und zu strukturieren (zB bei der Erstellung eines Newsletters).

(2) Für den Gegenstand Fachgespräch gilt § 7. Das Fachgespräch hat sich auf konkrete Situationen aus dem berulichen Alltag zu beziehen. Es hat die beruliche Kompetenz des Prüfungskandidaten/der Prüfungskandidatin festzustellen. Dabei sind die Besonderheiten des Lehrbetriebs des Prüfungskandidaten/der Prüfungskandidatin zu berucksichtigen. Das Fachgespräch hat sich zumindest auf einen der folgenden Bereiche zu beziehen:

1. Grundlagen der Verwaltung
2. Durchfrung von Verwaltungsaufgaben
3. Information und Beratung

#### **Bankkaufmann/Bankkauffrau**

**§ 10.** (1) Für den Gegenstand Geschäftsprozesse gilt § 6. Im schriftlichen Teil sind von der Prüfungskommission zumindest zwei Aufgaben aus jedem der folgenden Bereiche zu stellen: Er/Sie hat

1. im Bereich Kundenberatung und Verkauf
    - a) eine Kundenanfrage in Englisch zu beantworten.
    - b) eine Kundenanfrage zum Thema Konten und Karten zu bearbeiten.
    - c) eine Kundenanfrage zum Thema Versicherung zu bearbeiten.
    - d) ein Wertpapier-Factsheet zu interpretieren.
    - e) Steuern im Bankgeschäft (KESt, Kursgewinnsteuer, VerSt) zu berechnen.
    - f) eine Plausibilitsprfung bei einer Finanzierungsanfrage (zB Haushaltsrechnung, Einkommensanalyse) durchzufren.
    - g) eine Kundenreklamation zu bearbeiten.
    - h) eine Kundenanfrage zum Thema Sparen und Bausparen zu bearbeiten.
  2. im Bereich Zahlungsverkehr
    - a) Überweisungen sowie Arbeiten des nationalen Zahlungsverkehrs durchzufren.
    - b) Tätigkeiten im internationalen Zahlungsverkehr (zB Auslandsüberweisungen, Schecks) abzuwickeln.
    - c) eine Valuten- oder Devisenabrechnung durchzufren.
    - d) eine Bartransaktion (Compliance, Geldwäsche) abzuwickeln.
- (2) Für den Gegenstand Fachgespräch gilt § 7. Im Fachgespräch ist im Rahmen eines simulierten Kundengesprächs, das sich auf konkrete Situationen aus dem berulichen Alltag bezieht, die beruliche Kompetenz des Prüfungskandidaten/der Prüfungskandidatin festzustellen. Dabei sind die Besonderheiten des Lehrbetriebs des Prüfungskandidaten/der Prüfungskandidatin zu berucksichtigen. Das Fachgespräch hat sich zumindest auf einen der folgenden Bereiche zu beziehen:
1. Konten und Karten
  2. Sparen und Bausparen

3. Versicherung
4. Finanzierungsformen
5. Wertpapiere

#### **Betriebsdienstleister/Betriebsdienstleisterin**

**§ 11.** (1) Für den Gegenstand Geschäftsprozesse gilt § 6. Im schriftlichen Teil ist von der Prüfungskommission zumindest eine Aufgabe aus jedem der folgenden Bereiche zu stellen: Er/Sie hat

1. im Bereich Facility-Management
  - a) eine Überprüfung von betrieblichen Funktions- und Wohnbereichen durchzuführen.
  - b) einen Reinigungsplan zu erstellen.
  - c) eine Personalschulung zu konzipieren und entsprechende Unterlagen vorzubereiten.
  - d) einen Personaleinsatz- bzw. Personaldienstplan zu erstellen.
2. im Bereich Gestaltung betrieblicher Wohn- und Funktionsbereiche
  - a) eine Aufgabe im Rahmen der Veranstaltungskonzeption zu bearbeiten (zB Function-Sheet).
3. im Bereich Beschaffung
  - a) Preise und Konditionen miteinander zu vergleichen, eine Bezugskalkulation durchzuführen und eine Beschaffungsentscheidung zu treffen.
  - b) eine Bestellung durchzuführen.
  - c) Maßnahmen bei mangelhaften Lieferungen bzw. Leistungen zu ergreifen.
4. im Bereich Betriebliches Rechnungswesen
  - a) eine Zahlung vorzubereiten.
  - b) einfache Kennzahlen zu ermitteln.
  - c) Zahlungseingänge und -ausgänge ordnungsgemäß zu erfassen und den Kassastand zu überprüfen.
  - d) eine Statistik aufzubereiten.

(2) Für den Gegenstand Fachgespräch gilt § 7. Im Fachgespräch ist im Rahmen eines simulierten Gesprächs, das sich auf konkrete Situationen aus dem beruflichen Alltag bezieht, die berufliche Kompetenz des Prüfungskandidaten/der Prüfungskandidatin festzustellen. Dabei sind die Besonderheiten des Lehrbetriebs des Prüfungskandidaten/der Prüfungskandidatin zu berücksichtigen. Das Fachgespräch hat sich zumindest auf eine der folgenden Situationen zu beziehen:

1. Gespräch mit Lieferanten (zB Anfrage, Bestellung, Lieferung, Reklamation)
2. Gespräch mit einer Person aus dem Betrieb bzw. betrieblichen Umfeld (zB Aufgaben im Reinigungs- und Hygienemanagement, Sicherheit, Personalplanung und -entwicklung, Gestaltung betrieblicher Wohn- und Funktionsbereiche)

#### **Betriebslogistikkaufmann/Betriebslogistikkauffrau**

**§ 12.** (1) Für den Gegenstand Geschäftsprozesse gilt § 6. Im schriftlichen Teil sind von der Prüfungskommission zumindest zwei Aufgaben aus jedem der folgenden Bereiche zu stellen: Er/Sie hat

1. im Bereich Betriebslogistik und Lagerwirtschaft
  - a) den Abgleich zwischen tatsächlich gelieferter Ware und dem Lieferdokument durchzuführen.
  - b) Maßnahmen bei nicht-ordnungsgemäßer Lieferung zu ergreifen.
  - c) die Retourenbearbeitung umzusetzen.
  - d) Lagerbestände zu kontrollieren und Maßnahmen bei Abweichungen zu ergreifen.
  - e) die Durchführung von Warenbewegungen vorzuschlagen.
  - f) Waren zu kommissionieren.
  - g) Versanddokumente zu erstellen.
  - h) lagerspezifische Kennzahlen zu interpretieren.
2. im Bereich Materialwirtschaft
  - a) Waren und Bestellmengen vorzuschlagen.
  - b) Waren zu beschaffen.
  - c) Liefertermine zu überwachen und bei Nichteinhaltung Maßnahmen einzuleiten.

(2) Für den Gegenstand Fachgespräch gilt § 7. Das Fachgespräch hat sich auf konkrete Situationen aus dem beruflichen Alltag zu beziehen. Es hat die berufliche Kompetenz des Prüfungskandidaten/der Prüfungskandidatin festzustellen. Dabei sind die Besonderheiten des Lehrbetriebs des

Prüfungskandidaten/der Prüfungskandidatin zu berücksichtigen. Das Fachgespräch hat sich zumindest auf zwei der folgenden Bereiche zu beziehen:

1. Sicherheit am Arbeitsplatz
2. Lagerorganisation
3. Lagerungsvorschriften
4. Produktspezifische Transportverpackung
5. Mülltrennung

#### **Buch- und Medienwirtschaft – Buch- und Musikalienhandel**

§ 13. (1) Für den Gegenstand Geschäftsprozesse gilt § 6. Im schriftlichen Teil sind von der Prüfungskommission zumindest zwei Aufgaben aus jedem der folgenden Bereiche zu stellen: Er/Sie hat

1. im Bereich Beratung und Verkauf
  - a) eine Vorauswahl an Artikeln unter Berücksichtigung spezifischer Kundenwünsche zu treffen.
  - b) ein Schriftstück (zB Rechnung) im Rahmen der ordnungsgemäßen Vertragserfüllung zu erstellen.
  - c) eine Kundenanfrage per E-Mail zu beantworten.
2. im Bereich Beschaffung
  - a) eine Remission zu bearbeiten.
  - b) eine Anfrage zu tätigen.
  - c) Preise und Konditionen miteinander zu vergleichen, eine Bezugskalkulation durchzuführen und eine Beschaffungsentscheidung zu treffen.
  - d) eine Bestellung durchzuführen.
  - e) eine Rechnungskontrolle durchzuführen.
  - f) Maßnahmen bei mangelhaften Lieferungen und Leistungen zu ergreifen.
  - g) Lieferverzug festzustellen und Maßnahmen im Einklang mit den rechtlichen Vorgaben zu ergreifen.
  - h) eine Zahlung vorzubereiten.
3. im Bereich Marketing
  - a) ein betriebliches Kommunikationsmittel (zB Newsletter, Presseaussendungen) zu gestalten.
  - b) die Gestaltung eines Büchertisches oder Schaufensters zu konzipieren.
  - c) Aufgaben bei der Konzeption von Veranstaltungen zu erledigen.

(2) Für den Gegenstand Fachgespräch gilt § 7. Im Fachgespräch ist im Rahmen eines simulierten Beratungs- und Verkaufsgesprächs, die berufliche Kompetenz des Prüfungskandidaten/der Prüfungskandidatin festzustellen. Dabei sind die Besonderheiten des Lehrbetriebs des Prüfungskandidaten/der Prüfungskandidatin zu berücksichtigen.

#### **Buch- und Medienwirtschaft – Buch- und Pressegroßhandel**

§ 14. (1) Für den Gegenstand Geschäftsprozesse gilt § 6. Im schriftlichen Teil sind von der Prüfungskommission zumindest zwei Aufgaben aus jedem der folgenden Bereiche zu stellen: Er/Sie hat

1. im Bereich Vertrieb und Marketing
  - a) eine Retoure oder Remissionen zu bearbeiten.
  - b) ein Angebot zu kalkulieren.
  - c) ein Schriftstück (zB Auftragsbestätigung, Lieferschein, Rechnung) im Rahmen der ordnungsgemäßen Vertragserfüllung zu erstellen.
  - d) eine Reklamation gemäß den rechtlichen Vorgaben zu bearbeiten.
  - e) ein betriebliches Kommunikationsmittel (zB Newsletter, Presseaussendungen) zu gestalten.
2. im Bereich Beschaffung
  - a) eine Anfrage zu tätigen.
  - b) Preise und Konditionen miteinander zu vergleichen, eine Bezugskalkulation durchzuführen und eine Beschaffungsentscheidung zu treffen.
  - c) eine Bestellung durchzuführen.
  - d) eine Rechnungskontrolle durchzuführen.
  - e) Maßnahmen bei mangelhaften Lieferungen und Leistungen zu ergreifen.

- f) Lieferverzug festzustellen und Maßnahmen im Einklang mit den rechtlichen Vorgaben zu ergreifen.
- g) eine Remission zu bearbeiten.
- 3. im Bereich Betriebliches Rechnungswesen
  - a) eine Zahlung vorzubereiten.
  - b) die Offene-Posten-Liste zu verwalten und erforderliche Schritte im Mahnwesen zu setzen.
  - c) einfache Kennzahlen zu ermitteln.
  - d) eine Statistik aufzubereiten.

(2) Für den Gegenstand Fachgespräch gilt § 7. Im Fachgespräch ist im Rahmen eines simulierten Gesprächs, das sich auf konkrete Situationen aus dem beruflichen Alltag bezieht, die berufliche Kompetenz des Prüfungskandidaten/der Prüfungskandidatin festzustellen. Dabei sind die Besonderheiten des Lehrbetriebs des Prüfungskandidaten/der Prüfungskandidatin zu berücksichtigen. Das Fachgespräch hat sich zumindest auf eine der folgenden Situationen zu beziehen:

1. Gespräch mit (potentiellen) Kunden (zB Beratung, Anfrage, Angebot, Lieferung, Reklamation)
2. Gespräch mit Lieferanten (zB Anfrage, Bestellung, Lieferung, Reklamation)

#### **Buch- und Medienwirtschaft – Verlag**

**§ 15.** (1) Für den Gegenstand Geschäftsprozesse gilt § 6. Im schriftlichen Teil sind von der Prüfungskommission zumindest drei Aufgaben aus jedem der folgenden Bereiche zu stellen: Er/Sie hat

- 1. im Bereich Produktentwicklung/-herstellung und Marketing/Vertrieb
  - a) eine Autorenanfrage zu bearbeiten.
  - b) ein betriebliches Kommunikationsmittel (zB Newsletter) zu gestalten.
  - c) eine Preiskalkulation für Verlagsprodukte durchzuführen.
  - d) Aufgaben im Rahmen der Veranstaltungsorganisation durchzuführen.
  - e) ein einfaches Vertriebskonzept für ein Verlagsprodukt zu erstellen.
  - f) ein Schriftstück (zB Auftragsbestätigung, Lieferschein, Rechnung) im Rahmen der ordnungsgemäßen Vertragserfüllung zu erstellen.
  - g) eine Remission zu bearbeiten.
  - h) eine Zahlung vorzubereiten.
  - i) die Offene-Posten-Liste zu verwalten und erforderliche Schritte im Mahnwesen zu setzen.
  - j) eine Statistik aufzubereiten.
- 2. im Bereich Beschaffung
  - a) eine Anfrage zu tätigen.
  - b) Preise und Konditionen miteinander zu vergleichen, eine Bezugskalkulation durchzuführen und eine Beschaffungsentscheidung zu treffen.
  - c) eine Bestellung durchzuführen.
  - d) eine Rechnungskontrolle durchzuführen.
  - e) Maßnahmen bei mangelhaften Lieferungen und Leistungen zu ergreifen.
  - f) Lieferverzug festzustellen und Maßnahmen im Einklang mit den rechtlichen Vorgaben zu ergreifen.

(2) Für den Gegenstand Fachgespräch gilt § 7. Im Fachgespräch ist im Rahmen eines simulierten Gesprächs, das sich auf konkrete Situationen aus dem beruflichen Alltag bezieht, die berufliche Kompetenz des Prüfungskandidaten/der Prüfungskandidatin festzustellen. Dabei sind die Besonderheiten des Lehrbetriebs des Prüfungskandidaten/der Prüfungskandidatin zu berücksichtigen. Das Fachgespräch hat sich zumindest auf eine der folgenden Situationen zu beziehen:

1. Gespräch mit (potentiellen) Kunden (zB Anfrage, Angebot, Lieferung, Reklamation)
2. Gespräch mit Geschäftspartnern des Entwicklungs- bzw. Herstellungsprozesses von Verlagsprodukten (zB Druckerei, Autoren/Autorinnen)

#### **Bürokaufmann/Bürokauffrau**

**§ 16.** (1) Für den Gegenstand Geschäftsprozesse gilt § 6. Im schriftlichen Teil ist von der Prüfungskommission zumindest eine Aufgabe aus jedem der folgenden Bereiche zu stellen: Er/Sie hat

- 1. im Bereich Office-Management
  - a) Aufgaben im Rahmen der Termin- und/oder Dienstreiseorganisation durchzuführen.
  - b) Aufgaben im Rahmen der Veranstaltungsorganisation auszuführen.

- c) eine Präsentation zu einem vorgegebenen Text zu erstellen.
2. im Bereich Beschaffung
- a) eine Anfrage zu tätigen.
  - b) Preise und Konditionen miteinander zu vergleichen, eine Bezugskalkulation durchzuführen und eine Beschaffungsentscheidung zu treffen.
  - c) eine Bestellung durchzuführen.
  - d) eine Rechnungskontrolle durchzuführen.
  - e) Maßnahmen bei mangelhaften Lieferungen und Leistungen zu ergreifen.
  - f) Lieferverzug festzustellen und Maßnahmen im Einklang mit den rechtlichen Vorgaben zu ergreifen.
3. im Bereich Betriebliches Leistungsangebot
- a) ein Angebot zu kalkulieren.
  - b) ein Schriftstück (zB Auftragsbestätigung, Lieferschein, Rechnung) im Rahmen der ordnungsgemäßen Vertragserfüllung zu erstellen.
  - c) eine Reklamation gemäß den rechtlichen Vorgaben zu bearbeiten.
4. im Bereich Marketing
- a) ein betriebliches Kommunikationsmittel (zB Newsletter, Direct-Mailings, Presseaussendungen) zu gestalten.
5. im Bereich Betriebliches Rechnungswesen
- a) eine Zahlung vorzubereiten.
  - b) die Offene-Posten-Liste zu verwalten und erforderliche Schritte im Mahnwesen zu setzen.
  - c) einfache Kennzahlen zu ermitteln.
  - d) eine Statistik aufzubereiten.
- (2) Für den Gegenstand Fachgespräch gilt § 7. Im Fachgespräch ist im Rahmen eines simulierten Gesprächs, das sich auf konkrete Situationen aus dem beruflichen Alltag bezieht, die berufliche Kompetenz des Prüfungskandidaten/der Prüfungskandidatin festzustellen. Dabei sind die Besonderheiten des Lehrbetriebs des Prüfungskandidaten/der Prüfungskandidatin zu berücksichtigen. Das Fachgespräch hat sich zumindest auf eine der folgenden Situationen zu beziehen:
1. Gespräch mit Lieferanten (zB Anfrage, Bestellung, Lieferung, Reklamation)
  2. Gespräch mit (potentiellen) Kunden/Abnehmern der betrieblichen Leistung (zB Anfrage, Angebot, Lieferung, Reklamation)
  3. Gespräch mit einer Person aus dem Betrieb bzw. betrieblichen Umfeld (zB Aufgaben im Office-Management, Terminmanagement, Umgang mit Daten und Informationen, Organisation von Meetings und Dienstreisen)

#### **Einkäufer/Einkäuferin**

**§ 17.** (1) Für den Gegenstand Geschäftsprozesse gilt § 6. Im schriftlichen Teil sind von der Prüfungskommission zumindest fünf Aufgaben aus dem Bereich Einkauf und eine Aufgabe aus dem Bereich Betriebliches Rechnungswesen zu stellen: Er/Sie hat

1. im Bereich Einkauf
- a) eine Anfrage zu tätigen.
  - b) Angebote zu vergleichen und eine Beschaffungsentscheidung zu treffen.
  - c) eine Bezugskalkulation durchzuführen.
  - d) eine Bestellung durchzuführen.
  - e) eine Rechnungskontrolle bzw. die Kontrolle einer Lieferung bzw. die Kontrolle einer Auftragsbestätigung durchzuführen.
  - f) Maßnahmen bei mangelhaften Lieferungen im Einklang mit den rechtlichen Vorgaben zu ergreifen.
  - g) Lieferverzug festzustellen und Maßnahmen im Einklang mit den rechtlichen Vorgaben zu ergreifen.
2. im Bereich Betriebliches Rechnungswesen
- a) Kennzahlen zu ermitteln bzw. zu interpretieren.
  - b) eine Statistik aufzubereiten.

(2) Für den Gegenstand Fachgespräch gilt § 7. Im Fachgespräch ist im Rahmen eines simulierten Gesprächs, das sich auf konkrete Situationen aus dem beruflichen Alltag bezieht, die berufliche Kompetenz des Prüfungskandidaten/der Prüfungskandidatin festzustellen. Dabei sind die Besonderheiten des Lehrbetriebs des Prüfungskandidaten/der Prüfungskandidatin zu berücksichtigen. Das Fachgespräch hat sich auf jeden der folgenden Bereiche zu beziehen:

1. Bereich: Gespräch mit Lieferanten
  - a) Verhandlung oder
  - b) Reklamation
2. Bereich: Gespräch mit einer Person aus dem Betrieb bzw. betrieblichen Umfeld
  - a) Marktforschung oder
  - b) Einkaufsplanung oder
  - c) Auswahl von Lieferanten oder
  - d) Erstellung von Ausschreibungen oder
  - e) Ermittlung des optimalen Bestellzeitpunkts oder
  - f) Maßnahmen bei Abweichungen von Lagerbeständen oder
  - g) Zuteilung von Produkten für die weiteren betrieblichen Prozesse bzw. für den Verkauf oder
  - h) Organisation von Dienstreisen

#### **E-Commerce-Kaufmann/E-Commerce-Kauffrau**

§ 18. (1) Für den Gegenstand Geschäftsprozesse gilt § 6. Im schriftlichen Teil ist von der Prüfungskommission zumindest eine Aufgabe aus jedem der folgenden Bereiche zu stellen: Er/Sie hat

1. im Bereich E-Commerce
  - a) Warendaten unter Beachtung der rechtlichen Vorgaben zu bearbeiten bzw. zu optimieren.
  - b) verkaufsgerechte und suchmaschinenoptimierte Produktbeschreibungen unter Beachtung der rechtlichen Bestimmungen zu erstellen.
  - c) Warendaten im Onlineshop einzuspielen und zu verwalten.
  - d) Vorschläge für eine wettbewerbsfähige Präsentation der Waren im Onlineshop zu machen.
  - e) eine Anfrage eines Kunden zu beantworten.
  - f) Beschwerden und Reklamationen zu bearbeiten.
2. im Bereich Marketing
  - a) ein betriebliches Kommunikationsmittel (zB Newsletter, Direct-Mailings, Social-Media-Beiträge) zu gestalten.
  - b) Aufgaben bei statistischen Auswertungen zur Erfolgsmessung durchzuführen.
3. im Bereich Office-Management und betriebliches Rechnungswesen
  - a) eine Anfrage zu tätigen.
  - b) Preise und Konditionen miteinander zu vergleichen, eine Bezugskalkulation durchzuführen und eine Beschaffungsentscheidung zu treffen.
  - c) eine Bestellung durchzuführen.
  - d) Aufgaben im Rahmen der Verkaufspreiskalkulation durchzuführen.

(2) Der mündliche Prüfungsteil hat sich ausgehend vom schriftlichen Prüfungsteil auf verschiedene damit zusammenhängende praktische Aufgabenstellungen (insbesondere auf die Analyse des im schriftlichen Teil behandelten Onlineshops hinsichtlich Benutzerfreundlichkeit und Präsentation) zu erstrecken.

(3) Für den Gegenstand Fachgespräch gilt § 7. Im Fachgespräch ist im Rahmen eines simulierten Gesprächs, das sich auf konkrete Situationen aus dem beruflichen Alltag bezieht, die berufliche Kompetenz des Prüfungskandidaten/der Prüfungskandidatin festzustellen. Dabei sind die Besonderheiten des Lehrbetriebs des Prüfungskandidaten/der Prüfungskandidatin zu berücksichtigen. Das Fachgespräch hat sich zumindest auf eine der folgenden Situationen zu beziehen:

1. Gespräch mit (potentiellen) Kunden (zB Probleme im Verkaufsprozess im Onlineshop, mangelhafte Lieferung)
2. Gespräch mit einer Person aus dem Betrieb bzw. betrieblichen Umfeld (zB Bearbeitung der Warendaten (Urheberrecht), Optimierungsmöglichkeiten, Umgang mit Daten und Informationen, Arbeiten im Online-Marketing)

### Eventkaufmann/Eventkauffrau

**§ 19.** (1) Für den Gegenstand Geschäftsprozesse gilt § 6. Im schriftlichen Teil ist von der Prüfungskommission zumindest eine Aufgabe aus jedem der folgenden Bereiche zu stellen: Er/Sie hat

1. im Bereich Konzeptentwicklung
  - a) anhand eines Kurzbriefings ein Grundkonzept für eine Veranstaltung zu erstellen.
2. im Bereich Kundenmanagement
  - a) ein Angebot zu kalkulieren.
  - b) ein Schriftstück im Rahmen der ordnungsgemäßen Vertragserfüllung zu erstellen.
  - c) eine Reklamation zu bearbeiten.
3. im Bereich Veranstaltungsmanagement und -durchführung
  - a) einen Veranstaltungsplan zu erstellen (zB Ablauf- oder Regieplan).
  - b) einen Personaleinsatzplan zu erstellen.
4. im Bereich Veranstaltungsmarketing
  - a) briefingkonforme Marketingmaßnahmen zu definieren.
5. im Bereich Beschaffung
  - a) Preise und Konditionen miteinander zu vergleichen, eine Bezugskalkulation durchzuführen und eine Beschaffungsentscheidung zu begründen.
  - b) eine Rechnungskontrolle durchzuführen.
  - c) Maßnahmen bei mangelhaften Lieferungen und Leistungen zu ergreifen.
6. im Bereich Betriebliches Rechnungswesen
  - a) eine Online-Zahlung vorzubereiten.
  - b) die Offene-Posten-Liste zu verwalten und erforderliche Schritte im Mahnwesen zu setzen.
  - c) einfache Kennzahlen zu ermitteln (zB Deckungsbeitragsermittlung).

(2) Für den Gegenstand Fachgespräch gilt § 7. Im Fachgespräch ist im Rahmen eines simulierten Gesprächs, das sich auf konkrete Situationen aus dem beruflichen Alltag bezieht, die berufliche Kompetenz des Prüfungskandidaten/der Prüfungskandidatin festzustellen. Dabei sind die Besonderheiten des Lehrbetriebs des Prüfungskandidaten/der Prüfungskandidatin zu berücksichtigen. Das Fachgespräch hat in Form eines Kundengesprächs stattzufinden (zB Briefinggespräch und/oder Behandlung eines Angebots).

### Finanzdienstleistungskaufmann/Finanzdienstleistungskauffrau

**§ 20.** (1) Für den Gegenstand Geschäftsprozesse gilt § 6. Im schriftlichen Teil sind von der Prüfungskommission zumindest zwei Aufgaben aus dem Bereich „Kundenakquise und Kundenberatung“ und zumindest eine Aufgabe aus dem Bereich „Kundenbetreuung“ zu stellen: Er/Sie hat

1. im Bereich Kundenakquise und Kundenberatung
  - a) Auskünfte an Kunden zu erteilen.
  - b) eine Kundenanfrage zum Thema Sparen und Bausparen zu bearbeiten.
  - c) eine Kundenanfrage zum Thema Finanzierung zu bearbeiten.
  - d) eine Kundenanfrage zum Thema Versicherung zu bearbeiten.
  - e) eine Kundenanfrage zum Thema Veranlagung zu bearbeiten.
  - f) eine Plausibilitätsprüfung bei einer Finanzierungsanfrage (zB Haushaltsrechnung, Einkommensanalyse) durchzuführen.
  - g) einen Kreditantrag zu prüfen.
  - h) einen Versicherungsantrag zu prüfen.
  - i) ein KID oder ein Factsheet für ein Wertpapier zu interpretieren.
  - j) einfache Berechnungen durchzuführen (zB VerSt, Agio, Finanzierungsnebenkosten, Kaufnebenkosten, KESt).
2. im Bereich Kundenbetreuung
  - a) eine Schadensmeldung zu bearbeiten.
  - b) die Beurteilung des Versicherungsschutzes vorzunehmen.
  - c) eine Beschwerde/Reklamation zu bearbeiten.
  - d) einen Vertrag auf die vertraglich vereinbarte Laufzeit bzw. Bindefrist sowie ordentliche und außerordentliche Kündigungs- und Rücktrittsmöglichkeiten zu prüfen.

(2) Für den Gegenstand Fachgespräch gilt § 7. Im Fachgespräch ist im Rahmen eines simulierten Kundengesprächs, das sich auf konkrete Situationen aus dem beruflichen Alltag bezieht, die berufliche Kompetenz des Prüfungskandidaten/der Prüfungskandidatin festzustellen. Dabei sind die Besonderheiten des Lehrbetriebs des Prüfungskandidaten/der Prüfungskandidatin zu berücksichtigen. Das Fachgespräch hat sich zumindest auf einen der folgenden Bereiche zu beziehen:

1. Sparen und Bausparen
2. Versicherungen
3. Finanzierungsformen
4. Wertpapiere

#### **Finanz- und Rechnungswesenassistenz**

**§ 21.** (1) Für den Gegenstand Geschäftsprozesse gilt § 6. Im schriftlichen Teil sind von der Prüfungskommission zumindest fünf Aufgaben aus dem Bereich „Rechnungswesen“ und je eine Aufgabe aus den Bereichen „Beschaffung“ und „Betriebliches Leistungsangebot“ zu stellen: Er/Sie hat

1. im Bereich Rechnungswesen
  - a) laufende Geschäftsfälle zu verbuchen.
  - b) Vorarbeiten zum Jahresabschluss durchzuführen (zB Anlagenverrechnung, Waren- und Materialverrechnung, Rückstellungen).
  - c) eine Zahlung vorzubereiten und allfällige Preisnachlässe zu berücksichtigen.
  - d) die Offene-Posten-Liste zu verwalten und erforderliche Schritte im Mahnwesen zu setzen.
  - e) Erfolgsrechnungen durchzuführen (zB Deckungsbeitragsrechnung, Break-Even-Point).
  - f) eine Umsatzsteuervoranmeldung vorzubereiten und entsprechende Formulare auszufüllen.
  - g) Kennzahlen zu ermitteln.
2. im Bereich Beschaffung
  - a) eine Anfrage zu tätigen.
  - b) Preise und Konditionen miteinander zu vergleichen, eine Bezugskalkulation durchzuführen und eine Beschaffungsentscheidung zu treffen.
  - c) eine Bestellung durchzuführen.
  - d) eine Rechnungskontrolle durchzuführen.
  - e) Maßnahmen bei mangelhaften Lieferungen und Leistungen zu ergreifen.
  - d) Lieferverzug festzustellen und Maßnahmen im Einklang mit den rechtlichen Vorgaben zu ergreifen.
3. im Bereich Betriebliches Leistungsangebot
  - a) ein Angebot zu kalkulieren.
  - b) Schriftstücke im Rahmen der ordnungsgemäßen Vertragserfüllung zu erstellen (zB Auftragsbestätigung, Lieferschein, Rechnung).
  - c) eine Reklamation gemäß den rechtlichen Vorgaben zu bearbeiten.

(2) Für den Gegenstand Fachgespräch gilt § 7. Im Fachgespräch ist im Rahmen eines simulierten Gesprächs, das sich auf konkrete Situationen aus dem beruflichen Alltag bezieht, die berufliche Kompetenz des Prüfungskandidaten/der Prüfungskandidatin festzustellen. Dabei sind die Besonderheiten des Lehrbetriebs des Prüfungskandidaten/der Prüfungskandidatin zu berücksichtigen. Das Fachgespräch hat sich zumindest auf einen der folgenden Bereiche zu beziehen:

1. Bereich: Gespräch mit Kunden
  - a) Interpretation eines Personalverrechnung-Abrechnungsbelegs oder
  - b) Reklamation
2. Bereich: Gespräch mit einer Person aus dem Betrieb bzw. betrieblichen Umfeld
  - a) Umgang mit Daten und Informationen oder
  - b) betriebliche Kennzahlen-Überprüfung oder
  - c) Informationen aus dem Jahresabschluss

#### **Großhandelskaufmann/Großhandelskauffrau**

**§ 22.** (1) Für den Gegenstand Geschäftsprozesse gilt § 6. Im schriftlichen Teil ist von der Prüfungskommission zumindest eine Aufgabe aus jedem der folgenden Bereiche zu stellen: Er/Sie hat

1. im Bereich Einkauf
  - a) den Artikelbestand zu ermitteln und Bestellmengen vorzuschlagen.

- b) Angebote einzuholen.
  - c) Angebote zu prüfen und eine Vorauswahl zu treffen.
  - d) eine Bestellung durchzuführen.
2. im Bereich Warenübernahme und Lagerung
- a) eine Lieferung mit dem Auftrag zu vergleichen.
  - b) Lieferverzug festzustellen und Maßnahmen im Einklang mit den rechtlichen Vorgaben zu ergreifen.
  - c) Maßnahmen bei mangelhaften Lieferungen und Leistungen im Einklang mit den rechtlichen Vorgaben zu ergreifen.
3. im Bereich Betriebliches Rechnungswesen
- a) eine Rechnung auszustellen.
  - b) Kennzahlen und Statistiken zu interpretieren.
- (2) Für den Gegenstand Fachgespräch gilt § 7. Im Fachgespräch ist im Rahmen eines simulierten Gesprächs, das sich auf konkrete Situationen aus dem beruflichen Alltag bezieht, die berufliche Kompetenz des Prüfungskandidaten/der Prüfungskandidatin festzustellen. Dabei sind die Besonderheiten des Lehrbetriebs des Prüfungskandidaten/der Prüfungskandidatin zu berücksichtigen. Das Fachgespräch hat sich auf jeden der folgenden Bereiche zu beziehen:
1. Bereich: Gespräch mit (potentiellen) Kunden
    - a) Beratungs- und Verkaufsgespräch oder
    - b) Reklamation
  2. Bereich: Gespräch mit einer Person aus dem Betrieb bzw. betrieblichen Umfeld
    - a) betrieblicher Warenfluss oder
    - b) Trends bei den Artikeln seines/ihres Aufgabenbereichs oder
    - c) Verkaufsfördernde Maßnahmen oder
    - d) Kundenbindung oder
    - e) Abwicklung von besonderen Situationen an der Kassa

#### **Hotelkaufmann/Hotelkauffrau**

**§ 23.** (1) Für den Gegenstand Geschäftsprozesse gilt § 6. Im schriftlichen Teil ist von der Prüfungskommission zumindest eine Aufgabe aus jedem der folgenden Bereiche zu stellen: Er/Sie hat

1. im Bereich Rezeption, Front- und Backoffice
  - a) eine Kundenanfrage zu einer Buchung, Zusatzleistung oder Stornierung in Englisch zu beantworten.
  - b) ein individuelles Angebot für einen Gast zu erstellen.
  - c) eine Reservierung oder Stornierung abzuwickeln.
  - d) eine Beschwerde oder Reklamation zu bearbeiten.
  - e) die Anfrage eines Gastes zu bearbeiten.
  - f) eine Gästeabrechnung zu erstellen.
2. im Bereich Angebotsentwicklung
  - a) einfache Kennzahlen zu ermitteln.
  - b) eine Statistik zu erstellen.
  - c) ein Packageangebot zu entwickeln und zu kalkulieren.
3. im Bereich Marketing und E-Commerce
  - a) ein spezielles Übernachtungsangebot an Follow-Up-Kunden zu richten.
  - b) eine verkaufsfördernde Maßnahme zu gestalten.
4. im Bereich Beschaffung
  - a) Warenbestände und Bestellmengen zu ermitteln.
  - b) Maßnahmen bei mangelhaften Lieferungen und Leistungen zu ergreifen.
  - c) Lieferverzug festzustellen und Maßnahmen im Einklang mit den rechtlichen und betrieblichen Vorgaben zu ergreifen.
5. im Bereich Veranstaltungsmanagement und -durchführung
  - a) Vorschläge für eine Veranstaltung zu erstellen.
  - b) Unterlagen für eine Veranstaltung aufzubereiten.

(2) Für den Gegenstand Fachgespräch gilt § 7. Im Fachgespräch ist im Rahmen eines simulierten Gesprächs, das sich auf konkrete Situationen aus dem beruflichen Alltag bezieht, die berufliche Kompetenz des Prüfungskandidaten/der Prüfungskandidatin festzustellen. Dabei sind die Besonderheiten des Lehrbetriebs des Prüfungskandidaten/der Prüfungskandidatin zu berücksichtigen. Das Fachgespräch hat sich zumindest auf zwei der folgenden Situationen zu beziehen:

1. Gästeempfang und Check-in
2. Gästebetreuung
3. Beschwerde bzw. Reklamation

#### **Hotel- und Gastgewerbeassistent/Hotel- und Gastgewerbeassistentin**

**§ 24.** (1) Für den Gegenstand Geschäftsprozesse gilt § 6. Im schriftlichen Teil ist von der Prüfungskommission zumindest eine Aufgabe aus jedem der folgenden Bereiche zu stellen: Er/Sie hat

1. im Bereich Rezeption, Front- und Backoffice
  - a) eine Kundenanfrage zu einer Buchung, Zusatzleistung oder Stornierung in Englisch zu beantworten.
  - b) ein individuelles Angebot für einen Guest zu erstellen.
  - c) eine Reservierung oder Stornierung abzuwickeln.
  - d) eine Beschwerde oder Reklamation zu bearbeiten.
  - e) die Anfrage eines Guests zu bearbeiten.
  - f) eine Gästeabrechnung zu erstellen.
2. im Bereich Marketing und E-Commerce
  - a) ein spezielles Übernachtungsangebot an Follow-Up-Kunden zu richten.
  - b) eine verkaufsfördernde Maßnahme zu gestalten.
3. im Bereich Beschaffung
  - a) Warenbestände und Bestellmengen zu ermitteln.
  - b) Maßnahmen bei mangelhaften Lieferungen und Leistungen zu ergreifen.
  - c) Lieferverzug festzustellen und Maßnahmen im Einklang mit den rechtlichen und betrieblichen Vorgaben zu ergreifen.

(2) Für den Gegenstand Fachgespräch gilt § 7. Im Fachgespräch ist im Rahmen eines simulierten Gesprächs, das sich auf konkrete Situationen aus dem beruflichen Alltag bezieht, die berufliche Kompetenz des Prüfungskandidaten/der Prüfungskandidatin festzustellen. Dabei sind die Besonderheiten des Lehrbetriebs des Prüfungskandidaten/der Prüfungskandidatin zu berücksichtigen. Das Fachgespräch hat sich zumindest auf zwei der folgenden Situationen zu beziehen:

1. Gästeempfang und Check-in
2. Gästebetreuung
3. Beschwerde bzw. Reklamation

#### **Immobilienkaufmann/Immobilienkauffrau**

**§ 25.** (1) Für den Gegenstand Geschäftsprozesse gilt § 6. Je nach gewähltem Schwerpunkt setzt sich der schriftliche Teil aus nachstehenden Aufgaben zusammen.

(2) Im Schwerpunkt Bauträger sind im schriftlichen Teil von der Prüfungskommission insgesamt zumindest zwei Aufgaben aus den Bereichen „Bautätigkeit“, „Immobilienmarketing“ und/oder „Vertragsabwicklung“ zu stellen: Er/Sie hat

1. im Bereich Bautätigkeit
  - a) eine einfache Bauträgerkalkulation zu erstellen.
  - b) Gewährleistungsansprüche gegenüber einem externen Unternehmen/Handwerker geltend zu machen.
2. im Bereich Immobilienmarketing
  - a) ein Exposé zu erstellen.
  - b) eine Immobilienannonce zu erstellen.
3. im Bereich Vertragsabwicklung
  - a) auf Basis von Unterlagen (zB Plan, Nutzwertgutachten) ein Kaufanbot auf Basis einer Vorlage vorzubereiten.
  - b) Berechnungen durchzuführen (zB Nutzfläche, Kaufpreis, Nebenkosten).
  - c) ein Übergabe- und Schlüsselprotokoll zu erstellen.

(3) Im Schwerpunkt Makler sind im schriftlichen Teil von der Prüfungskommission insgesamt zumindest zwei Aufgaben aus den Bereichen „Immobilienmarketing“ und/oder „Vertragsabwicklung“ zu stellen: Er/Sie hat

1. im Bereich Immobilienmarketing
  - a) ein Exposé zu erstellen.
  - b) eine Immobilienannonce zu erstellen.
2. im Bereich Vertragsabwicklung
  - a) ein Miet-/Pacht- oder Kaufanbot auf Basis einer Vorlage vorzubereiten.
  - b) einen Miet-/Pachtvertrag auf Basis einer Formularvorlage vorzubereiten.
  - c) Berechnungen durchzuführen (zB Nutzfläche, Bruttomonatsmiete, Nebenkosten, Vergebührungsprovision).
  - d) ein Übergabe- und Schlüsselprotokoll zu erstellen.
  - e) eine Honorarnote über die Maklerprovision zu erstellen.

(4) Im Schwerpunkt Verwalter sind im schriftlichen Teil von der Prüfungskommission zumindest eine Aufgabe aus dem Bereich „Operative Immobilienverwaltung und Abwicklung eines Versicherungsfalls“ und zumindest eine Aufgabe aus dem Bereich „Abrechnungen“ zu stellen: Er/Sie hat

1. im Bereich Operative Immobilienverwaltung und Abwicklung eines Versicherungsfalls
  - a) eine Eigentümerversammlung vorzubereiten, einzuberufen und bei der Abhaltung mitzuarbeiten.
  - b) Angebote für beschlossene Maßnahmen einzuholen und zu vergleichen.
  - c) einen Mietvertrag auf Basis einer Formularvorlage vorzubereiten.
  - d) einen Versicherungsfall zu bearbeiten.
2. im Bereich Abrechnungen
  - a) eine Betriebskostenabrechnung zu erstellen.
  - b) eine Rücklagenabrechnung zu erstellen.
  - c) Berechnungen durchzuführen (zB Nutzfläche, Betriebskostenschlüssel, Betriebskosten, Verwaltungshonorar, Betriebskosten-Nachzahlung/Gutschrift, Bruttomonatsmiete).

(5) Für den Gegenstand Fachgespräch gilt § 7. Im Fachgespräch ist im Rahmen eines simulierten Gespräches, das sich auf konkrete Situationen aus dem beruflichen Alltag bezieht, die berufliche Kompetenz des Prüfungskandidaten/der Prüfungskandidatin festzustellen. Dabei sind die Besonderheiten des Lehrbetriebs des Prüfungskandidaten/der Prüfungskandidatin zu berücksichtigen. Je nach gewähltem Schwerpunkt hat sich das Fachgespräch auf zumindest eine der folgenden Situationen zu beziehen:

1. Bauträger:
  - a) Anfrage von (potentiellen) Kunden
  - b) Beschwerde/Reklamation von Kunden
  - c) Beratung von Kaufinteressenten (zB Sonderwünsche)
2. Makler:
  - a) Anfrage von (potentiellen) Kunden
  - b) Beschwerde/Reklamation von Kunden
  - c) Besichtigung mit Miet-/Pacht- oder Kaufinteressenten
3. Verwalter:
  - a) Anfrage von (potentiellen) Kunden
  - b) Beschwerde/Reklamation von Kunden
  - c) Schadensmeldung von Miethern/Eigentümern

#### **Industriekaufmann/Industriekauffrau**

§ 26. (1) Für den Gegenstand Geschäftsprozesse gilt § 6. Im schriftlichen Teil ist von der Prüfungskommission zumindest eine Aufgabe aus jedem der folgenden Bereiche zu stellen: Er/Sie hat

1. im Bereich Einkauf
  - a) eine Aufgabe im Rahmen der Beurteilung und Auswahl von zu bestellenden Roh-, Hilfs- und Betriebsstoffen zu bearbeiten.
  - b) Bestellmengen aufgrund betrieblicher Vorgaben vorzuschlagen.
  - c) Anfragen zu tätigen bzw. Angebote zu prüfen.
  - d) Maßnahmen bei mangelhaften Lieferungen und Leistungen zu ergreifen.

2. im Bereich Logistik
    - a) Bestände zu ermitteln.
    - b) Bestellanforderungen zu erstellen.
    - c) Auftragsbestätigungen zu prüfen und bei Abweichungen entsprechende Maßnahmen zu setzen.
    - d) Aufgaben bei der Planung und Organisation von Transportaufträgen durchzuführen.
  3. im Bereich Marketing und Vertrieb
    - a) eine Aufgabe im Rahmen des Außenauftretts eines Unternehmens zu bearbeiten (zB einen Beitrag für die sozialen Netzwerke gestalten).
    - b) eine Aufgabe im Rahmen der Vor- und/oder Nachbereitung einer Veranstaltung zu bearbeiten (zB Kommunikation mit Eventagenturen).
    - c) ein Schriftstück im Rahmen der ordnungsgemäßen Vertragserfüllung zu erstellen (zB Auftragsbestätigung, Lieferschein, Rechnung).
  4. im Bereich Finance
    - a) eine Zahlung vorzubereiten und allfällige Preisnachlässe zu berücksichtigen.
    - b) eine Rechnung zu kontrollieren.
    - c) eine Aufgabe im Bereich Kostenrechnung zu bearbeiten (zB Kostenstellen zuordnen, Kostenarten erkennen).
  5. im Bereich Personal
    - a) eine Aufgabe im Rahmen der Personaladministration zu übernehmen (zB Zeiterfassung, Zeitbestätigung ausstellen, Personalakte anlegen).
    - b) eine Aufgabe im Rahmen der Mitarbeiterweiterbildung zu bearbeiten (zB die organisatorische Abwicklung der Trainingsorganisation zu unterstützen).
  6. im Bereich Produktion
    - a) eine Aufgabe im Rahmen der Produktionsplanung zu bearbeiten (zB Materialverwaltung, Arbeitspläne verwalten).
    - b) eine Aufgabe im Rahmen der Arbeitsvorbereitung und/oder -planung zu bearbeiten (zB Produktionskennzahlen erfassen, Produktivitätsstunden auswerten).
- (2) Für den Gegenstand Fachgespräch gilt § 7. Im Fachgespräch ist im Rahmen eines simulierten Gesprächs, das sich auf konkrete Situationen aus dem beruflichen Alltag bezieht, die berufliche Kompetenz des Prüfungskandidaten/der Prüfungskandidatin festzustellen. Dabei sind die Besonderheiten des Lehrbetriebs des Prüfungskandidaten/der Prüfungskandidatin zu berücksichtigen. Das Fachgespräch hat sich zumindest auf eine der folgenden Situationen zu beziehen:
1. Gespräch mit einem Lieferanten (zB Bestellung, Lieferung, Reklamation)
  2. Gespräch mit einem (potentiellen) Kunden/Abnehmer der betrieblichen Leistung (zB Anfrage, Angebot, Lieferung, Reklamation)
  3. Gespräch mit einer Person aus dem Betrieb bzw. betrieblichen Umfeld (zB Aufgaben im Office-Management oder im Personalmanagement)

#### **Kanzleiassistent/Kanzleiassistentin**

**§ 27. (1)** Für den Gegenstand Geschäftsprozesse gilt § 6. Je nach gewähltem Schwerpunkt setzt sich der schriftliche Teil aus folgenden Aufgaben zusammen:

**1. Rechtsanwaltskanzlei:**

Im schriftlichen Teil sind von der Prüfungskommission zumindest zwei Aufgaben aus dem Bereich „Klientenbetreuung und Aktenführung“ und zumindest eine Aufgabe aus dem Bereich „Abrechnungen“ zu stellen: Er/Sie hat

- a) im Bereich Klientenbetreuung und Aktenführung
  - aa) entsprechend des anwendbaren Rechts Fristen zu berechnen.
  - bb) ein Mahnverfahren vorzubereiten (zB Verzugszinsen berechnen, Mahnschreiben verfassen, gerichtliche Mahnklage vorbereiten, Gerichtszuständigkeit prüfen).
  - cc) ein Exekutionsverfahren vorzubereiten (zB Anträge vorbereiten, Gerichtszuständigkeit prüfen).
  - dd) einfache Schriftsätze im Insolvenzverfahren vorzubereiten (zB Forderungsanmeldung, Gerichtszuständigkeit prüfen).

- ee) einen einfachen Schriftsatz vorzubereiten (zB Antrag auf Vertagung, Antrag auf Fällung eines Versäumnisurteils, Vollmachtsbekanntgabe).
- ff) einen einfachen Antrag ans Firmenbuch vorzubereiten (zB Sitzverlegung, Adressänderung).
- gg) einen einfachen Antrag ans Grundbuch vorzubereiten.
- hh) eine Selbstberechnungs- bzw. Abgabenerklärung für die Grunderwerbsteuer, ImmoESt, Eintragungsgebühr oder Rechtsgeschäftsgebühr vorzubereiten.
- ii) eine Marken- oder Musteranmeldung vorzubereiten.
- b) im Bereich Abrechnungen
  - aa) ein Kostenverzeichnis inklusive Leistungsaufstellung nach der vereinbarten Abrechnungsart bzw. gemäß dem RATG, dem NTG und den AHK vorzubereiten.
  - bb) eine Honorarnote vorzubereiten.
  - cc) ein Mahnschreiben bei Zahlungsverzug eines Klienten vorzubereiten.
  - dd) eine Fremdgeldabrechnung vorzubereiten.

## 2. Notariatskanzlei:

Im schriftlichen Teil sind von der Prüfungskommission zumindest zwei Aufgaben aus dem Bereich „Klientenbetreuung und Aktenführung“ und zumindest eine Aufgabe aus dem Bereich „Abrechnungen“ zu stellen: Er/Sie hat

- a) im Bereich Klientenbetreuung und Aktenführung
  - aa) entsprechend des anwendbaren Rechts Fristen zu berechnen.
  - bb) einen einfachen Schriftsatz oder Vertrag vorzubereiten (zB Liegenschaftskaufvertrag ohne Treuhandschaft, Verlängerung eines Mietvertrags).
  - cc) ein Außerstreichverfahren vorzubereiten (zB Anfragen an Behörden, Gerichts, Bankinstitute, Hausverwaltungen; Urgenzen).
  - dd) eine Beglaubigungsurkunde vorzubereiten (zB Beurkundungsvermerk vorbereiten).
  - ee) einen einfachen Antrag ans Firmenbuch vorzubereiten (zB Sitzverlegung, Adressänderung).
  - ff) einen einfachen Antrag ans Grundbuch vorzubereiten.
  - gg) eine Selbstberechnungs- bzw. Abgabenerklärung für die Grunderwerbsteuer, ImmoESt, Eintragungsgebühr oder Rechtsgeschäftsgebühr vorzubereiten.
  - hh) eine Marken- oder Musteranmeldung vorzubereiten.
- b) im Bereich Abrechnungen
  - aa) ein Kostenverzeichnis inklusive Leistungsaufstellung nach der vereinbarten Abrechnungsart bzw. gemäß dem NTG, RATG und GKTG vorzubereiten.
  - bb) eine Honorarnote vorzubereiten.
  - cc) ein Mahnschreiben bei Zahlungsverzug eines Klienten vorzubereiten.

(2) Für den Gegenstand Fachgespräch gilt § 7. Im Fachgespräch ist im Rahmen eines simulierten Gespräches, das sich auf konkrete Situationen aus dem beruflichen Alltag bezieht, die berufliche Kompetenz des Prüfungskandidaten/der Prüfungskandidatin festzustellen. Dabei sind die Besonderheiten des Lehrbetriebs des Prüfungskandidaten/der Prüfungskandidatin zu berücksichtigen. Das Fachgespräch hat sich zumindest auf eine der folgenden Situationen zu beziehen:

1. Gespräch mit (potentiellen) Klienten, Parteien oder Parteienvertretern (zB Anfragen, Terminvereinbarung, Compliance-Anforderungen)
2. Gespräch mit Vertretern von Gerichten oder Behörden (zB Anfragen, Beschaffung von Unterlagen, Informationen aus behördlichen Akten)
3. Gespräch mit Mitarbeitern der Kanzlei (zB betreffend Vorbereitung Anträge, Fristvormerk, Abrechnung, Aktenanlage, Aktenführung, Erstellung von Compliance-Checks, Informationen aus öffentlichen Urkunden)

## Mobilitätsservice

**§ 28.** (1) Für den Gegenstand Geschäftsprozesse gilt § 6. Im schriftlichen Teil ist von der Prüfungskommission zumindest eine Aufgabe aus jedem der folgenden Bereiche zu stellen: Er/Sie hat

1. im Bereich Kundeninformation und -betreuung
  - a) eine Kundenanfrage zu beantworten.
  - b) eine Beschwerde oder Reklamation zu bearbeiten.

**2. im Bereich Vertrieb**

- a) ein individuelles Angebot für 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. im Bereich Marketing und E-Commerce**

- a) betriebliche Kommunikationsmittel (zB Informationsblätter zu betrieblichen Angeboten) zu gestalten.

(2) Für den Gegenstand Fachgespräch gilt § 7. Im Fachgespräch ist im Rahmen eines simulierten Gesprächs, das sich auf konkrete Situationen aus dem beruflichen Alltag bezieht, die berufliche Kompetenz des Prüfungskandidaten/der Prüfungskandidatin festzustellen. Dabei sind die Besonderheiten des Lehrbetriebs des Prüfungskandidaten/der Prüfungskandidatin zu berücksichtigen. Das Fachgespräch hat sich zumindest auf eine der folgenden Situationen zu beziehen:

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

**Personaldienstleistung**

§ 29. (1) Für den Gegenstand Geschäftsprozesse gilt § 6. Im schriftlichen Teil sind von der Prüfungskommission zumindest zwei Aufgaben aus dem Bereich „Kunden- und Personalmanagement“, sowie zumindest je eine Aufgabe aus den Bereichen „Office-Management und Beschaffung“, „Marketing“ und „Betriebliches Rechnungswesen“ zu verfassen. Er/Sie hat

1. im Bereich Kunden- und Personalmanagement
  - a) eine Stellenausschreibung vorzubereiten.
  - b) eine Bewerberauswahl aufgrund eines vorgegebenen Anforderungsprofils zu treffen.
  - c) eine Einstellungszu- oder absage zu verfassen.
  - d) ein Angebot zu erstellen.
  - e) eine Rechnung zu erstellen.
  - f) eine Beschwerde bzw. Reklamation zu bearbeiten.
  - g) Kennzahlen zu ermitteln.
2. im Bereich Office-Management und Beschaffung
  - a) eine Bestellung durchzuführen.
  - b) eine Rechnungskontrolle durchzuführen.
  - c) Maßnahmen bei mangelhaften Lieferungen und Leistungen zu ergreifen.
3. im Bereich Marketing
  - a) ein betriebliches Kommunikationsinstrument (zB Newsletter, Direct-Mailings, Presseaussendungen) zu gestalten.
  - b) eine Employer-Branding-Maßnahme vorzubereiten.
4. im Bereich Betriebliches Rechnungswesen
  - a) eine Zahlung vorzubereiten.
  - b) eine Offene-Posten-Liste zu kontrollieren und entsprechende Schritte zu setzen.

(2) Für den Gegenstand Fachgespräch gilt § 7. Im Fachgespräch ist im Rahmen eines simulierten Gesprächs, das sich auf konkrete Situationen aus dem beruflichen Alltag bezieht, die berufliche Kompetenz des Prüfungskandidaten/der Prüfungskandidatin festzustellen. Dabei sind die Besonderheiten des Lehrbetriebs des Prüfungskandidaten/der Prüfungskandidatin zu berücksichtigen. Das Fachgespräch hat sich zumindest auf eine der folgenden Situationen zu beziehen:

1. Gespräch mit Kunden
2. Gespräch mit Bewerber bzw. Mitarbeiter

**Reisebüroassistent/Reisebüroassistentin**

§ 30. (1) Für den Gegenstand Geschäftsprozesse gilt § 6. Im schriftlichen Teil ist von der Prüfungskommission zumindest eine Aufgabe aus jedem der folgenden Bereiche zu stellen: Er/Sie hat

1. im Bereich Reisevermittlung/Reiseverkauf/Reiseveranstaltung

- a) ein Schriftstück im Rahmen der ordnungsgemäßen Vertragserfüllung (zB Buchungs- und Reservierungsbestätigungen, Voucher) zu erstellen.
  - b) eine Beschwerde oder Reklamation zu bearbeiten.
  - c) eine Rechnung zu erstellen.
2. im Bereich Angebotsentwicklung/Pauschalreise
    - a) ein individuelles Pauschalreiseangebot zusammenzustellen.
    - b) ein individuelles Pauschalreiseangebot zu kalkulieren.
  3. im Bereich Marketing und E-Commerce
    - a) ein betriebliches Kommunikationsmittel (zB Newsletter, Prospekte, Teile von Katalogen) zu formulieren.
  4. im Bereich Innerbetriebliche Beschaffung
    - a) Preise und Konditionen miteinander zu vergleichen und eine Bezugskalkulation durchzuführen.
    - b) eine Rechnungskontrolle durchzuführen.
    - c) Maßnahmen bei mangelhaften Lieferungen und Leistungen zu ergreifen.
  5. im Bereich Betriebliches Rechnungswesen
    - a) eine Zahlung einer Eingangsrechnung vorzubereiten und allfällige Preisnachlässe zu berücksichtigen.
    - b) die Offene-Posten-Liste zu verwalten und erforderliche Schritte im Mahnwesen zu setzen.

(2) Für den Gegenstand Fachgespräch gilt § 7. Im Fachgespräch ist im Rahmen eines simulierten Gesprächs, das sich auf konkrete Situationen aus dem beruflichen Alltag bezieht, die berufliche Kompetenz des Prüfungskandidaten/der Prüfungskandidatin festzustellen. Dabei sind die Besonderheiten des Lehrbetriebs des Prüfungskandidaten/der Prüfungskandidatin zu berücksichtigen. Das Fachgespräch hat sich zumindest auf einen der folgenden Bereiche zu beziehen:

1. Kundenberatung und -betreuung
2. individuelle Angebotserstellung
3. Beschwerde bzw. Reklamation

#### **Speditionskaufmann/Speditionskauffrau**

**§ 31.** (1) Für den Gegenstand Geschäftsprozesse gilt § 6. Im schriftlichen Teil sind von der Prüfungskommission je zwei Aufgaben aus den Bereichen „Kundenakquise und Kundenmanagement“ und „Ware und Transport“ zu stellen, wobei sowohl Geschäftsprozesse im Zusammenhang mit dem Import und Export von Gütern Gegenstand der Prüfung sind. Aus den Bereichen „Zoll und Außenhandel“ und „Beschaffung“ ist jeweils eine Aufgabe zu stellen. Er/Sie hat

1. im Bereich Kundenakquise und Kundenmanagement
  - a) eine Kundenpräsentation für speditionelle Dienstleistungen aufzubereiten.
  - b) eine Transportstrategie unter Berücksichtigung von Waren- und transportspezifischer Erfordernisse zu erstellen.
  - c) ein speditionelles Angebot (inklusive Kosten- und Leistungsberechnungen) unter Berücksichtigung von auftragsspezifischen Erfordernissen zu kalkulieren oder aufzubereiten.
  - d) auf eine Anfrage/eine Reklamation/eine Beschwerde eines Kunden zu antworten.
2. im Bereich Ware und Transport
  - a) einen auftragsspezifischen Transportweg festzulegen.
  - b) Verkehrsträger auszuwählen.
  - c) Transportgüter zu klassifizieren (zB nach Gefahrgutklassen).
  - d) Speditionsdokumente (zB B/L, CMR, CIM, AWB, schriftliche Zollanmeldung) zu administrieren.
  - e) eine Anfrage von Speditionspartnern zu beantworten.
  - f) eine Anfrage in englischer Sprache zu beantworten.
  - g) eine Schadensmeldung zu erstellen.
  - h) eine Speditionsrechnung zu erstellen.
3. im Bereich Zoll und Außenhandel
  - a) Unterlagen für die zollrelevante Bearbeitung der Waren zu erstellen.

- b) Waren entsprechend dem ÖGZT (TARIC) zu klassifizieren und der zolltechnischen Abwicklung gemäß Zollkodex zuzuführen.
  - c) eine Eingangsabgabenberechnung durchzuführen.
  - d) die Abfertigung zum freien oder gebundenen Verkehr unter Verwendung von Formularen durchzuführen.
4. im Bereich Beschaffung
- a) Betriebsmittelbestände, den Bedarf an Dienstleistungen oder Laderaum zu ermitteln.
  - b) eine Anfrage zu tätigen.
  - c) Preise und Konditionen miteinander zu vergleichen, eine Bezugskalkulation durchzuführen und eine Beschaffungsentscheidung zu treffen.
  - d) eine Bestellung durchzuführen.
  - e) eine Rechnungskontrolle durchzuführen.
  - f) Maßnahmen bei mangelhaften Lieferungen und Leistungen zu ergreifen.
- (2) Für den Gegenstand Fachgespräch gilt § 7. Im Fachgespräch ist im Rahmen eines simulierten Gesprächs, das sich auf konkrete Situationen aus dem beruflichen Alltag bezieht, die berufliche Kompetenz des Prüfungskandidaten/der Prüfungskandidatin festzustellen. Dabei sind die Besonderheiten des Lehrbetriebs des Prüfungskandidaten/der Prüfungskandidatin zu berücksichtigen. Das Fachgespräch hat sich zumindest auf eine der folgenden Situationen zu beziehen:
1. Gespräche mit (potentiellen) Kunden oder Speditionspartnern (zB Leistungsangebot, Transportwege und Verkehrsträger, Speditionsdokumente, zoll- und tarifspezifische Auskünfte)
  2. Gespräche mit (bestehenden) Kunden (zB Kosten und Preisargumentation speditioneller Leistungen, Beschwerden bzw. Reklamationen)
  3. Gespräch mit Frachtführern (zB Transportprozesse oder unerwartete Ereignisse)
  4. Gespräch mit einer Person aus dem Betrieb bzw. betrieblichen Umfeld (zB Aufgaben im Office-Management, Umgang mit Daten und Informationen, Aufgaben in der Beschaffung)

#### **Speditionslogistik**

§ 32. (1) Für den Gegenstand Geschäftsprozesse gilt § 6. Im schriftlichen Teil sind von der Prüfungskommission zumindest je zwei Aufgaben aus den Bereichen „Kundenakquise und Kundenmanagement“ und „Warenlagerung“ zu stellen. Aus dem Bereich Beschaffung ist eine Aufgabe zu stellen. Er/Sie hat

- 1. im Bereich Kundenakquise und Kundenmanagement
  - a) eine Kundenpräsentation für logistische Dienstleistungen aufzubereiten.
  - b) eine kundenspezifische Lagerstrategie und einen auftragsbezogenen Prozessablauf unter Berücksichtigung von Waren- und lagerspezifischer Erfordernisse zu erstellen.
  - c) ein speditionslogistisches Angebot (inklusive Kosten- und Leistungsberechnung) unter Berücksichtigung von auftragsspezifischen Erfordernissen zu kalkulieren oder aufzubereiten.
  - d) auf eine Anfrage/eine Reklamation/eine Beschwerde eines Kunden zu antworten.
- 2. im Bereich Warenlagerung
  - a) eine Lagerstrategie und einen Prozessablauf zu erarbeiten.
  - b) Lageroptimierungsmaßnahmen unter Anwendung von Leistungskennzahlen zu erarbeiten.
  - c) Speditionsdokumente (zB Auslagerungsscheine) zu administrieren.
  - d) Waren und Lagerbestände (zB nach Gefahrgutklassen, entsprechend dem ÖGZT (TARIC), nach Menge) zu klassifizieren.
  - e) eine Lagerinventur durchzuführen.
  - f) eine Anfrage von einem Speditionspartner zu beantworten.
  - g) eine Anfrage in englischer Sprache zu beantworten.
  - h) eine Schadensmeldung zu erstellen.
  - i) eine Speditionsrechnung zu erstellen.
- 3. im Bereich Beschaffung
  - a) Betriebsmittelbestände oder den Bedarf an Dienstleistungen zu ermitteln.
  - b) eine Anfrage zu tätigen.
  - c) Preise und Konditionen miteinander zu vergleichen, eine Bezugskalkulation durchzuführen und eine Beschaffungsentscheidung zu treffen.

- d) eine Bestellung durchzuführen.
- e) eine Rechnungskontrolle durchzuführen.
- f) Maßnahmen bei mangelhaften Lieferungen und Leistungen zu ergreifen.

(2) Für den Gegenstand Fachgespräch gilt § 7. Im Fachgespräch ist im Rahmen eines simulierten Gesprächs, das sich auf konkrete Situationen aus dem beruflichen Alltag bezieht, die berufliche Kompetenz des Prüfungskandidaten/der Prüfungskandidatin festzustellen. Dabei sind die Besonderheiten des Lehrbetriebs des Prüfungskandidaten/der Prüfungskandidatin zu berücksichtigen. Das Fachgespräch hat sich zumindest auf eine der folgenden Situationen zu beziehen:

1. Gespräche mit (potentiellen) Kunden oder Logistikpartnern (zB Leistungsangebot, Lagerung von speziellen Waren, Verpackungen)
2. Gespräche mit (bestehenden) Kunden (zB Kosten und Preisargumentation speditionslogistische Leistungen, Beschwerden bzw. Reklamationen)
3. Gespräch mit einer Person aus dem Betrieb bzw. betrieblichen Umfeld (zB Aufgaben im Office-Management, Umgang mit Daten und Informationen, Aufgaben in der Beschaffung)

#### **Sportadministrator/Sportadministratorin**

§ 33. (1) Für den Gegenstand Geschäftsprozesse gilt § 6. Im schriftlichen Teil ist von der Prüfungskommission zumindest eine Aufgabe aus jedem der folgenden Bereiche zu stellen: Er/Sie hat

1. im Bereich Sportadministration
  - a) Maßnahmen für die Sicherstellung der Betriebsbereitschaft der Sportanlagen bzw. Trainingsgeräte zu ergreifen.
  - b) Aufgaben im Rahmen der Zusammenstellung des Sport bzw. Trainingsangebots auszuführen.
  - c) Trainings- bzw. Kurseinteilungen vorzunehmen und/oder Reservierungen bzw. Belegungen der Trainingsgeräte, Einrichtungen bzw. Sportanlagen zu verwalten.
2. im Bereich Kundenbetreuung
  - a) eine schriftliche Kundenanfrage zum Leistungsangebot zu beantworten.
  - b) ein Angebot zu erstellen.
  - c) Anmeldungen bzw. Bestellungen zum Leistungsangebot zu verwalten.
  - d) ein Schriftstück (zB Auftragsbestätigung, Lieferschein, Rechnung) im Rahmen der ordnungsgemäßen Vertragserfüllung zu erstellen.
  - e) Aufgaben im Rahmen der Zahlungsabwicklung der Kunden zu übernehmen.
  - f) eine Reklamation gemäß den rechtlichen Vorgaben zu bearbeiten.
3. im Bereich Beschaffung
  - a) Preise und Konditionen miteinander zu vergleichen, eine Bezugskalkulation durchzuführen und eine Beschaffungsentscheidung zu treffen.
  - b) eine Bestellung durchzuführen.
  - c) eine Rechnungskontrolle durchzuführen.
  - d) Maßnahmen bei mangelhaften Lieferungen und Leistungen zu ergreifen.
4. im Bereich Marketing
  - a) ein betriebliches Kommunikationsmittel (zB Newsletter, Direct-Mailings, Presseaussendungen) zu gestalten.
  - b) auf Basis vorgegebener Parameter ein Veranstaltungskonzept zu entwickeln.
  - c) Aufgaben im Rahmen der Vorbereitung der Sportveranstaltung zu übernehmen.
5. im Bereich Betriebliches Rechnungswesen
  - a) eine Zahlung vorzubereiten.
  - b) die Offene-Posten-Liste zu verwalten und erforderliche Schritte im Mahnwesen zu setzen.
  - c) einfache Kennzahlen zu ermitteln.
  - d) eine Statistik aufzubereiten.

(2) Für den Gegenstand Fachgespräch gilt § 7. Im Fachgespräch ist im Rahmen eines simulierten Gesprächs, das sich auf konkrete Situationen aus dem beruflichen Alltag bezieht, die berufliche Kompetenz des Prüfungskandidaten/der Prüfungskandidatin festzustellen. Dabei sind die Besonderheiten des Lehrbetriebs des Prüfungskandidaten/der Prüfungskandidatin zu berücksichtigen. Das Fachgespräch hat sich zumindest auf eine der folgenden Situationen zu beziehen:

1. Gespräch mit (potentiellen) Kunden (zB Kundenberatung, Reklamation)

2. Gespräch mit einer Person aus dem Betrieb bzw. betrieblichen Umfeld (zB Einteilung der Kurse bzw. des Trainings, Reservierung bzw. Belegung der Sportanlagen, Umgang mit Daten und Informationen)
3. Gespräch mit Lieferanten (zB Anfrage, Bestellung, Lieferung, Reklamation)

#### Steuerassistent

**§ 34.** (1) Für den Gegenstand Geschäftsprozesse gilt § 6. Im schriftlichen Teil sind von der Prüfungskommission zumindest fünf Aufgaben aus den Bereichen „Rechnungswesen“ und „Abgabenrecht“ zu stellen: Er/Sie hat

1. im Bereich Rechnungswesen
  - a) Belege auf Richtigkeit und Vollständigkeit zu prüfen.
  - b) laufende Geschäftsfälle zu verbuchen.
  - c) Vorarbeiten zum Jahresabschluss durchzuführen (zB Anlagenverrechnung, Waren- und Materialverrechnung, Forderungsabschreibungen und -bewertungen, Rückstellungen).
  - d) eine steuerliche Mehr-Weniger-Rechnung zu erstellen.
  - e) eine Lohn- bzw. Gehaltsabrechnung zu erstellen (zB Abrechnung von laufenden Bezügen, Sonderzahlungen, Überstunden).
2. im Bereich Abgabenrecht
  - a) das steuerpflichtige Einkommen zu ermitteln, die Einkommensteuer zu berechnen und einen Einkommensteuerbescheid vorzubereiten.
  - b) die Körperschaftsteuer und eine Körperschaftsteuererklärung vorzubereiten.
  - c) die USt-Zahllast zu ermitteln, eine Umsatzsteuervoranmeldung vorzubereiten und entsprechende Formulare auszufüllen.
  - d) Vorarbeiten zum Jahresabschluss durchzuführen (zB Anlagenverrechnung, Waren- und Materialverrechnung, Rückstellungen).
  - e) Anträge zu formulieren bzw. Eingaben zu beantworten.

(2) Für den Gegenstand Fachgespräch gilt § 7. Im Fachgespräch ist im Rahmen eines simulierten Gesprächs mit einer Person aus dem Betrieb bzw. betrieblichen Umfeld, das sich auf konkrete Situationen aus dem beruflichen Alltag bezieht, die berufliche Kompetenz des Prüfungskandidaten/der Prüfungskandidatin festzustellen. Dabei sind die Besonderheiten des Lehrbetriebs des Prüfungskandidaten/der Prüfungskandidatin zu berücksichtigen. Das Fachgespräch hat sich auf zumindest zwei der folgenden Bereiche zu beziehen:

1. Arbeitnehmerveranlagung
2. Überprüfung von Bescheiden (zB Umsatzsteuerbescheid, Einkommensteuerbescheid, Körperschaftsteuerbescheid)
3. Umgang mit Daten und Informationen
4. Geldwäscheprävention

#### Versicherungskaufmann/Versicherungskauffrau

**§ 35.** (1) Für den Gegenstand Geschäftsprozesse gilt § 6. Im schriftlichen Teil sind von der Prüfungskommission je zwei Aufgaben aus den Bereichen „Kundenakquise und Kundenmanagement“ und „Auftragsbearbeitung“ zu stellen, wobei Geschäftsprozesse im Zusammenhang mit Personenversicherungen und Sachversicherungen Gegenstand der Prüfung sind. Aus dem Bereich „Office-Management“ ist eine Aufgabe zu stellen: Er/Sie hat

1. im Bereich Kundenakquise und Kundenmanagement
  - a) aus einem Portfolio an Versicherungsprodukten inklusive Zusatzprodukten bzw. Bausteinen Produktempfehlungen aufzubereiten.
  - b) ein Angebot (inklusive Kosten- und Leistungsdarstellung) unter Berücksichtigung von kundenspezifischen Erfordernissen aufzubereiten.
  - c) ein Kundenanliegen (zB zu vertragsrechtlichen Kundenanliegen) zu bearbeiten
  - d) eine Dokumentation eines Beratungsgespräches vorzunehmen.
  - e) einen Kunden über den Deckungs-/Leistungsumfang eines Versicherungsprodukts zu beraten.
  - f) auf eine Anfrage/Reklamation/Beschwerde zu antworten.
2. im Bereich Auftragsbearbeitung
  - a) eine Antragsprüfung vorzunehmen.
  - b) Aufgaben der Bestandspflege zu erledigen.

- c) eine Schadensmeldung aufzunehmen.
  - d) eine Schadensmeldung zu überprüfen.
  - e) Schadensmeldungen hinsichtlich des Versicherungsschutzes und des Leistungsumfanges zu beurteilen.
  - f) die Auflösung von Versicherungsverträgen zu prüfen und zu argumentieren.
3. im Bereich Office-Management:
- a) Informationen (zB Verkaufsargumente für Versicherungsprodukte) aufzubereiten und zu strukturieren.
  - b) Informationen (zB Vertragsbestandteile in Zusammenhang mit Schadensmeldung) zu bewerten und zu interpretieren.
  - c) Schriftverkehrsarbeiten mit internen oder externen Schnittstellen durchzuführen.
  - d) eine Termin- und Tourenplanung durchzuführen.
  - e) Statistiken oder Kennzahlen aufzubereiten und zu interpretieren.
- (2) Für den Gegenstand Fachgespräch gilt § 7. Im Fachgespräch ist im Rahmen eines simulierten Gesprächs, das sich auf konkrete Situationen aus dem beruflichen Alltag bezieht, die berufliche Kompetenz des Prüfungskandidaten/der Prüfungskandidatin festzustellen. Dabei sind die Besonderheiten des Lehrbetriebs des Prüfungskandidaten/der Prüfungskandidatin zu berücksichtigen. Das Fachgespräch hat sich zumindest auf eine der folgenden Situationen zu beziehen:
1. Gespräch mit (potentiellen) Kunden/Abnehmern der betrieblichen Leistung (zB Risikoanalyse, Angebotsüberprüfung)
  2. Gespräch mit einer Person aus dem Betrieb bzw. betrieblichen Umfeld (zB Sachverständige, Datenschutz-bzw. Geldwäschebeauftragte)
  3. Gespräche mit Versicherungsnehmern (zB Auskünfte, Schadensbearbeitung, Reklamationen)

#### **Verwaltungsassistent/Verwaltungsassistentin**

- § 36. (1) Für den Gegenstand Geschäftsprozesse gilt § 6. Im schriftlichen Teil ist von der Prüfungskommission zumindest eine Aufgabe aus jedem der folgenden Bereiche zu stellen: Er/Sie hat
1. im Bereich Allgemeine Verwaltung/Sicherheitsverwaltung
    - a) ein Schriftstück zu erstellen (zB Sachverhaltsdarstellung).
    - b) eine Beschwerde unter der Vorgabe von Entscheidungen und weiteren Grundlagen zu beantworten.
  2. im Bereich Beschaffung, Inventar- und Materialverwaltung
    - a) eine Anfrage zu tätigen.
    - b) Preise und Konditionen miteinander zu vergleichen, eine Bezugskalkulation durchzuführen und eine Beschaffungsentscheidung zu treffen.
    - c) eine Bestellung durchzuführen.
    - d) eine Rechnungskontrolle durchzuführen.
    - e) Maßnahmen bei mangelhaften Lieferungen und Leistungen zu ergreifen.
    - f) Lieferverzug festzustellen und Maßnahmen im Einklang mit den rechtlichen Vorgaben zu ergreifen.
  3. im Bereich Öffentliches Rechnungswesen
    - a) eine Statistik aufzubereiten und gegebenenfalls eine der weiteren Aufgaben zu bearbeiten.
    - b) die Offene-Posten-Liste zu verwalten und erforderliche Schritte im Mahnwesen zu setzen.
    - c) Zahlungseingänge und -ausgänge ordnungsgemäß zu erfassen, den Kassastand zu überprüfen und den Kassaabschluss durchzuführen.
  4. im Bereich Office-Management
    - a) Aufgaben im Rahmen der Termin- und/oder Dienstreiseorganisation durchzuführen.
    - b) Aufgaben im Rahmen der Veranstaltungsorganisation auszuführen.
    - c) eine Präsentation zu einem vorgegebenen Text zu erstellen.
    - d) Informationen sinngemäß zu erfassen und zu strukturieren (zB bei der Erstellung eines Newsletters).
- (2) Für den Gegenstand Fachgespräch gilt § 7. Das Fachgespräch hat sich auf konkrete Situationen aus dem beruflichen Alltag zu beziehen. Es hat die berufliche Kompetenz des Prüfungskandidaten/der Prüfungskandidatin festzustellen. Dabei sind die Besonderheiten des Lehrbetriebs des

Prüfungskandidaten/der Prüfungskandidatin zu berücksichtigen. Das Fachgespräch hat sich zumindest auf einen der folgenden Bereiche zu beziehen:

1. Grundlagen der Verwaltung
2. Durchführung von Verwaltungsaufgaben
3. Information und Beratung

#### **Wiederholungsprüfung**

**§ 37.** (1) Die Lehrabschlussprüfung kann wiederholt werden.  
 (2) Bei der Wiederholung der Prüfung sind nur die mit „Nicht genügend“ bewerteten Prüfungsgegenstände zu prüfen.

#### **Eingeschränkte Zusatzprüfung**

**§ 38.** (1) Nach erfolgreich abgelegter Lehrabschlussprüfung in einem der kaufmännisch-administrativen Lehrberufe gemäß dieser Verordnung kann eine auf den Prüfungsgegenstand Geschäftsprozesse und Fachgespräch eingeschränkte Zusatzprüfung gemäß § 27 Abs. 2 des Berufsausbildungsgesetzes, BGBI. I Nr. 112/2020 (BAG), in einem anderen kaufmännisch-administrativen Lehrberuf gemäß dieser Verordnung abgelegt werden.

(2) Die Zusatzprüfung gemäß Abs. 1 besteht aus den Gegenständen Geschäftsprozesse und Fachgespräch für den jeweiligen Lehrberuf.

(3) Nach erfolgreich abgelegter Lehrabschlussprüfung im Lehrberuf Ländliches Betriebs- und Haushaltsmanagement gemäß § 3 Abs. 2 des land- und forstwirtschaftlichen Berufsausbildungsgesetzes, BGBI. Nr. 298/1990, in der geltenden Fassung, kann eine Zusatzprüfung im Lehrberuf Betriebsdienstleister/Betriebsdienstleisterin abgelegt werden. Die Zusatzprüfung umfasst den Gegenstand Fachgespräch (§§ 7 und 11 Abs. 2).

(4) Nach erfolgreich abgelegter Lehrabschlussprüfung im Lehrberuf Hotel- und Gastgewerbeassistent/Hotel- und Gastgewerbeassistentin kann eine eingeschränkte Zusatzprüfung gemäß § 27 Abs. 2 BAG im Lehrberuf Hotelkaufmann/Hotelkauffrau abgelegt werden. Diese umfasst den schriftlichen Teil des Gegenstandes Geschäftsprozesse. Von der Prüfungskommission ist zumindest eine Aufgabe aus jedem der zwei folgenden Bereiche zu stellen.

1. Angebotsentwicklung:

Er/Sie hat

- a) einfache Kennzahlen zu ermitteln,
- b) eine Statistik zu erstellen oder
- c) ein Packageangebot zu entwickeln und zu kalkulieren.

2. Veranstaltungsmanagement und -durchführung:

Er/Sie hat

- a) Vorschläge für eine Veranstaltung zu erstellen oder
- b) Unterlagen für eine Veranstaltung aufzubereiten.
3. Für die Bewertung des schriftlichen Teils sind folgende Kriterien maßgebend:
  - a) korrekte und vollständige Aufgabenlösung,
  - b) Praxistauglichkeit und
  - c) sprachlich korrekte und adäquate Ausdrucksweise.
4. Die Prüfung im schriftlichen Teil hat grundsätzlich computerunterstützt zu erfolgen, abgesehen von infrastrukturbedingten Ausnahmefällen.
5. Die Aufgaben im schriftlichen Teil sind von der Prüfungskommission so zu konzipieren, dass sie in 50 Minuten bearbeitet werden können. Die Prüfung ist nach 60 Minuten zu beenden.

#### **Inkrafttreten und Schlussbestimmungen**

**§ 39.** (1) Diese Verordnung tritt mit Ausnahme von § 1 Z 1, Z 3 bis 11 und Z 13 bis 29 sowie der §§ 8, 10 bis 18 und 20 bis 36 am 1. Mai 2021 in Kraft.

(2) Die §§ 1 Z 1, Z 3 bis 11 und Z 13 bis 29, 8, 10 bis 18 und 20 bis 36 treten mit 1. Mai 2022 in Kraft.

(3) Die Verordnung des Bundesministers für Wirtschaft und Arbeit über die Lehrabschlussprüfungen in den kaufmännisch-administrativen Lehrberufen, BGBI. II Nr. 245/2004, zuletzt geändert durch die Verordnung BGBI. II Nr. 153/2018, tritt mit Ausnahme der §§ 1, Z 1, Z 3 bis 11 und Z 13 bis 29 sowie der §§ 8, 10 bis 18 und 20 bis 36 mit Ablauf des 30. April 2021 außer Kraft.

(4) Die §§ 1, Z 1, Z 3 bis 11 und Z 13 bis 29 sowie der §§ 8, 10 bis 18 und 20 bis 36 der Verordnung des Bundesministers für Wirtschaft und Arbeit über die Lehrabschlussprüfungen in den kaufmännisch-administrativen Lehrberufen, BGBI. II Nr. 245/2004, zuletzt geändert durch die Verordnung BGBI. II Nr. 153/2018, treten mit Ablauf des 30. April 2022 außer Kraft.

**Schramböck**

	Unterzeichner	serialNumber=932783133,CN=Bundeskanzleramt,C=AT
	Datum/Zeit	2021-04-30T18:14:00+02:00
	Prüfinformation	Informationen zur Prüfung des elektronischen Siegels bzw. der elektronischen Signatur finden Sie unter: <a href="https://www.signaturpruefung.gv.at">https://www.signaturpruefung.gv.at</a> Informationen zur Prüfung des Ausdrucks finden Sie unter: <a href="https://www.bundeskanzleramt.gv.at/verifizierung">https://www.bundeskanzleramt.gv.at/verifizierung</a>
	Hinweis	Dieses Dokument wurde amtssigniert.