ZugbegleiterIn

Im BIS anzeigen

Haupttätigkeiten
ZugbegleiterInnen kümmern sich um den reibungslosen Ablauf von Zugfahrten und sind für die Fahrgäste verantwortlich. Vor der Abfahrt kontrollieren sie den Zug, entsprechend den Sicherheitsbestimmungen und führen Bremsproben durch. Während der Fahrt sind sie für die Zugabfertigung und die Kommunikation mit den Fahrdienstleitungen zuständig. Zu ihren Hauptaufgaben während der Fahrt zählen auch das Kontrollieren, Entwerten und Verkaufen von Fahrkarten. Weiters helfen sie Fahrgästen bei der Gepäckverwahrung und Platzzuweisung. Sie informieren Fahrgäste über Haltestellen, Störungen, Verspätungen und Anschlussmöglichkeiten, sowohl persönlich als auch über Sprechanlagen. Zum Teil übernehmen ZugbegleiterInnen auch den Bord-service am Sitzplatz und versorgen Fahrgäste mit Getränken, Speisen und Zeitungen. Nach der Zugfahrt dokumentieren sie den Fahrtverlauf.

Beschäftigungsmöglichkeiten
ZugbegleiterInnen sind bei den Österreichischen Bundesbahnen (ÖBB), bei Privatbahnen und bei Verkehrsbetrieben von Städten/Gemeinden beschäftigt.

Aktuelle Stellenangebote
.... in der online-Stellenvermittlung des AMS (eJob-Room): **29** zum AMS-eJob-Room

In Inseraten gefragte berufliche Kompetenzen
- Auskunftsdienst
- Betreuung von Fahrgästen
- Bordservice
- Fahrkartenkontrolle
- Fahrkartenverkauf
- Fahrplanauskunft
- Fahrpreisauskunft
- Gästebetreuung
- Schichtarbeit
- Speiseservice
- Zeitplanung
- Zugbegleitung
- Zugvorbereitung

Weitere berufliche Kompetenzen

Berufliche Basiskompetenzen
- Kundenbetreuungskenntnisse
- Zugbegleitung
- Öffentlicher Personenverkehr

Fachliche berufliche Kompetenzen
- Gästebetreuung
  - Gästeempfang (z. B. Platzanweisen)
- Kenntnis berufsspezifischer Rechtsgrundlagen
  - Berufsspezifische Normen und Richtlinien (z. B. Einhaltung von Brandschutzbestimmungen, Berufsspezifische Schutz- und Sicherheitsbestimmungen)
- Kundenbetreuungskenntnisse
  - Auskunftsdienst

- Beschwerdemanagement
- Anfragemanagement (z. B. Beantwortung von Anfragen)
- Fachberatung (z. B. Produktinformation)

- Medizinische Grundkenntnisse
  - Erste Hilfe
- Reiseleitung und Reiseorganisation
  - Barrierefreies Reisen
  - Reisebegleitung
  - Reiseberatung
- Servierkenntnisse
  - Service (z. B. Bordservice)
- Transportabwicklungskenntnisse
  - Fahrtendokumentation
  - Funkbedienung
  - Personentransport (z. B. Reiseverkehr, Zugbegleitung, Durchsetzung der Beförderungsbedingungen, Fahrkartenkontrolle, Fahrkartenverkauf)
  - Schienenverkehr (z. B. Zugansage, Kontrolle der Sicherheitsbestimmungen im Bahnbetrieb, Zugvorbereitung, Störungsmanagement im Bahnbetrieb, Bewachung von Eisenbahnkreuzungen, Entsicherung von Waggons, Anbringen von Hemmschuhen an Zügen, Bedienung von Bremsanlagen in Zügen, Räumung von Zügen, Zugabfertigung)
  - Öffentlicher Verkehr (z. B. Öffentlicher Personenverkehr)
  - Fernverkehr (z. B. Zugbegleitung im Fernverkehr)
- Unfallschutz- und Arbeitsplatzsicherheitskenntnisse
  - Notfallmanagement

Überfachliche berufliche Kompetenzen

- Einsatzbereitschaft
  - Flexibilität
- Gute Merkfähigkeit
- Psychische Belastbarkeit
- Reisebereitschaft

Digitale Kompetenzen nach DigComp

1 Grundlegend		2 Selbstständig		3 Fortgeschritten		4 Hoch spezialisiert	

Beschreibung: ZugbegleiterInnen sind vor allem in der Lage, alltägliche und berufsspezifische digitale Anwendungen und Geräte zur Kommunikation, Zusammenarbeit und Dokumentation zu nutzen und berufsspezifische digitale Geräte zu bedienen. Außerdem kennen sie die betrieblichen Datensicherheitsregeln und können diese einhalten.

Detailinfos zu den digitalen Kompetenzen

Kompetenzbereich	Kompetenzstufe(n) von ... bis ...								Beschreibung
0 - Grundlagen, Zugang und digitales Verständnis	1	2	**3**	**4**	5	6	7	8	ZugbegleiterInnen können allgemeine und berufsspezifische digitale Anwendungen und Geräte (z. B. Mobile Payment, E-Ticketing) auch in komplexen und neuen Arbeitssituationen selbstständig und sicher bedienen und anwenden.
1 - Umgang mit Informationen und Daten	1	2	**3**	**4**	5	6	7	8	ZugbegleiterInnen können arbeitsrelevante Daten und Informationen erfassen und dokumentieren und selbstständig erforderliche Informationen recherchieren und bewerten bzw. Daten und Informationen mit betriebsüblichen Mitteln abrufen und nutzen.
2 - Kommunikation, Interaktion und Zusammenarbeit	1	2	**3**	**4**	5	6	7	8	ZugbegleiterInnen können alltägliche, aber auch betriebsspezifische digitale Geräte in komplexen Arbeitssituationen zur Kommunikation, Zusammenarbeit und Dokumentation im Betrieb einsetzen.
3 - Kreation, Produktion und Publikation	1	**2**	**3**	4	5	6	7	8	ZugbegleiterInnen müssen digitale Inhalte, Informationen und Daten erfassen und in bestehende digitale Tools einpflegen können.
4 - Sicherheit und nachhaltige Ressourcennutzung	1	**2**	**3**	4	5	6	7	8	ZugbegleiterInnen sind sich der Bedeutung des Datenschutzes und der Datensicherheit bewusst, kennen die grundlegenden betrieblichen Regeln und halten sie ein.
5 - Problemlösung, Innovation und Weiterlernen	1	2	3	**4**	**5**	6	7	8	ZugbegleiterInnen können die Einsatzmöglichkeit digitaler Anwendungen für den eigenen Arbeitsbereich beurteilen und erkennen technische Probleme zuverlässig. Sie können alltägliche Probleme selbstständig lösen bzw. bei komplexen Problemen die Lösung veranlassen. Sie sind in der Lage arbeitstypische digitale Anwendungen auch in neuen Arbeitssituationen einzusetzen und sich fehlende digitale Kompetenzen anzueignen.

Ausbildung, Weiterbildung, Qualifikation

Typische Qualifikationsniveaus

- Beruf mit betrieblicher Ausbildung
- Beruf mit Lehrausbildung

Ausbildung

Betriebliche Ausbildung

- Logistik, Transport, Verkehr

Lehre NQR IV

- Fachkraft für Bahnreise- und Mobilitätsservice

Weiterbildung

Fachliche Weiterbildung Vertiefung

- Brandschutz
- Notfallmanagement
- Produktinformation
- Bordservice
- Streckenbetreuung
- Bahntechnologie
- Fahrgastsicherheit

Fachliche Weiterbildung Aufstiegsperspektiven

- Spezielle Aus- und Weiterbildungslehrgänge - Tourismus, Gastronomie

Bereichsübergreifende Weiterbildung

- Beschwerdemanagement
- Erste Hilfe
- Fremdsprachen
- Kommunikationskompetenz
- Konfliktregelung
- KundInnenbetreuung
- Zeitmanagement

Weiterbildungsveranstalter

- Betriebsinterne Schulungen
- Bildungszentrum Eisenbahn
- Erwachsenenbildungseinrichtungen und Online-Lernplattformen

Deutschkenntnisse nach GERS

B2 Gute bis C1 Sehr gute Deutschkenntnisse
Sie beherrschen die kompetente Kommunikation im Zugteam und betreuen die Fahrgäste. Dabei spielen vor allem mündliche Deutschkenntnisse eine Rolle, die aber in unterschiedlichen, auch konfliktgeladenen Situationen sicher beherrscht werden müssen. Von den Verkehrsbetrieben werden daher in der Regel sehr gute Deutschkenntnisse vorausgesetzt.

Weitere Berufsinfos

Einkommen

ZugbegleiterInnen verdienen ab 2.380 Euro brutto pro Monat. Je nach Qualifikationsniveau kann das Einstiegsgehalt auch höher ausfallen:

- Beruf mit Lehrausbildung: 2.530 bis 2.730 Euro brutto
- Beruf mit betrieblicher Ausbildung: 2.380 bis 2.730 Euro brutto

Selbstständigkeit

Eine selbständige Berufsausübung ist im Rahmen eines freien Gewerbes möglich.

Arbeitsumfeld

- Abenddienst
- Auslandsaufenthalte
- Mobiler Arbeitsplatz
- Nachtdienst
- Sonn- und Feiertagsdienst
- Ständiger Kontakt mit Menschen
- Ständiges Gehen

Berufsspezialisierungen
ZugschaffnerIn

FahrkartenkontrollorIn
KontrollteammitarbeiterIn bei der Bahn

Fachkraft für Bahnreise- und Mobilitätsservice
SchlafwagenschaffnerIn
ZugbegleiterIn in Nachtzügen

ZugchefIn
ZugführerIn
ZugwartIn

Verwandte Berufe
- Betriebsinterne oder arbeitsplatznahe Berufsausbildung
- FlugbegleiterIn

Zuordnung zu BIS-Berufsbereichen und -obergruppen
Handel, Logistik, Verkehr
- **Verkehr**

Zuordnung zu AMS-Berufssystematik (Sechssteller)
- 424101 Zugschaffner/in
- 424102 Zugwart/in
- 424103 Zugbegleiter/in
- 460517 Fachkraft für Bahnreise- und Mobilitätsservice
- 460582 Fachkraft für Bahnreise- und Mobilitätsservice

Informationen im Berufslexikon
- ZugbegleiterIn (Kurz-/Spezialausbildung)

Informationen im Ausbildungskompass
- ZugbegleiterIn