QUALITÄT in der Lehre

Ausbildungsleitfaden Medienfachmann/Medienfachfrau

Schwerpunkt Webdevelopment und audiovisuelle Medien

Bundesministerium Digitalisierung und Wirtschaftsstandort

Bundesministerium Arbeit, Soziales, Gesundheit und Konsumentenschutz

WKO Werbung · Marktkommunikation

GPA djp DIE JUGENDGEWERKSCHAFT

ibw ENTWICKLUNG

Impressum

Medieninhaber und Herausgeber
ibw
Institut für Bildungsforschung der Wirtschaft
Rainergasse 38, 1050 Wien
www.ibw.at

Redaktionsteam
Simon Breit, Markus Müllner, Stefanie Pavlovic, Josef Wallner, Birgit Worm

Projektmitarbeit
Rebeka Erdö, Erika Kronfuß

Grafik
Alice Gutlederer, www.designag.at

Fachliche Unterstützung und Fotomaterial
Fachverband Werbung und Marktkommunikation, Wirtschaftskammer Österreich, Carl-Philipp Simon
GPA-djp - Gewerkschaft der Privatangestellten, Druck, Journalismus, Papier, Christian Hofmann MA
Büro der Fachausschüsse der Arbeiterkammer Wien bei der Gewerkschaft der Privatangestellten – Druck, Journalismus, Papier (GPA-djp)
abm Feregyhazy & Simon GmbH
Bauer Media Austria GmbH & Co KG
Dockner GmbH
FEDERLEICHT e.U.
floatwork_
freihand | kommunikation & design
G.A. Service GmbH
ghost.company Werbeagentur
ncm – net communication management GmbH
Scheuer | Agentur für Dialog
Werbeagentur Algo GmbH

Coverfotos: shutterstock.com/baranq, shutterstock.com/puhhha

Wien, September 2019
ISBN 978-3-903310-14-8

Bitte zitieren Sie diese Publikation wie folgt:
ibw – Institut für Bildungsforschung der Wirtschaft (Hg.):
Ausbildungsleitfaden Medienfachmann/Medienfachfrau – Webdevelopment und audiovisuelle Medien. Wien 2019

Inhalt

Der Ausbildungsleitfaden 7
Hilfreiche Websites 8

TOOL 1: VORBEREITUNG AUF DIE LEHRLINGSAUSBILDUNG 9

Erstmaliges Ausbilden eines Lehrlings 10
Die Lehrlingssuche 14
Die Lehrlingsauswahl 25
Ihr Betrieb nimmt einen Lehrling auf 27
Ausbildung im Betrieb 36
Ausbildung in der Berufsschule 44

TOOL 2: ERFOLGREICH AUSBILDEN 47

Inhalt Tool 2 48
Lernen und Arbeiten im Lehrbetrieb 51
Qualitätsorientiertes Arbeiten und Intrapreneurship 72
Digitales Arbeiten 87
Kundenberatung 94
Projektmanagement 107
Konzeptentwicklung 119
Ausbildungsmaterialien 127

TOOL 3: ABSCHLUSS DER LEHRZEIT & DIE LEHRABSCHLUSSPRÜFUNG 133

Inhalte und Ablauf der Lehrabschlussprüfung 134
Anmeldung zum Antritt zur LAP 136
Betriebliche Unterstützung zur LAP 137
Vorbereitung auf die LAP 137
Vorbereitungsunterlagen für die LAP 138
Beurteilung der LAP 141
Belohnungen für gute Leistungen bei der LAP 142
Wiederholung der LAP 142
Verhinderung bei der LAP 143
Weiterverwendungspflicht (Behaltezeit) nach der LAP 143

TOOL 4: KARRIERE **145**

Karriereperspektiven nach der Ausbildung 146
Weiterbildung als Medienfachmann/Medienfachfrau 148

ANHANG **149**

Berufsbild Medienfachmann/Medienfachfrau 150

Der Ausbildungsleitfaden

Die praktische Hilfe für die Ausbildung im Lehrbetrieb

Mit dem Ausbildungsleitfaden wollen wir die gesetzlichen Inhalte in einer praxisgerechten, leicht verständlichen Sprache darstellen.

AN WEN RICHTET SICH DIESER AUSBILDUNGSLEITFADEN?

Er richtet sich an alle an der Lehrausbildung beteiligten Personen, wie Ausbilderinnen und Ausbilder, Personalverantwortliche, Betriebsrätinnen und Betriebsräte, Lehrstellenberaterinnen und Lehrstellenberater, Eltern und Lehrlinge.

WIE IST DIESER AUSBILDUNGSLEITFADEN AUFGEBAUT?

Tool 1

Vorbereitung auf die Lehrlingsausbildung
- Vorgehensweise bei der erstmaligen Aufnahme von Lehrlingen
- Tipps für die Auswahl von LehrstelleninteressentInnen

Tool 2

Erfolgreich ausbilden
- Vorgehensweise bei der Ausbildung von Lehrlingen
- Tipps und Best-Practice-Beispiele von erfahrenen AusbilderInnen

Tool 3

Abschluss der Lehrzeit & die Lehrabschlussprüfung (LAP)
- Inhalte und Ablauf der LAP
- Tipps für die Vorbereitung auf die LAP

Tool 4

Karriere
- Karriereperspektiven nach der erfolgreichen LAP
- Weiterbildung

Wir danken allen Unternehmen, die uns praktische Beispiele zur Verfügung gestellt und mit Tipps aus der Ausbildungspraxis dazu beigetragen haben, diese Unterlage zu erstellen.

Hinweis

Die Entwicklung dieses Ausbildungsleitfadens erfolgte mit Unterstützung von Groß-, Mittel- und Kleinbetrieben aus mehreren Bundesländern. Der Ausbildungsleitfaden und die angeführten Best-Practice-Beispiele sollen als Orientierung und Anregung dienen. Diese können je nach betrieblichen Anforderungen individuell angepasst werden. Weitere Best-Practice-Beispiele finden Sie in den Ausbildungsleitfäden für die anderen Schwerpunkte des Lehrberufs Medienfachmann/Medienfachfrau.

Hilfreiche Websites

AKTUELLE INFORMATIONEN ZUR LEHRLINGSAUSBILDUNG FINDEN SIE AUF FOLGENDEN WEBSITES:

Bundesministerium für Digitalisierung und Wirtschaftsstandort
https://www.bmdw.gv.at/Themen/Lehre-und-Berufsausbildung/Lehrlingsausbildung-Duales-System.html

Fachverband Werbung und Marktkommunikation
https://www.wko.at/werbung

Wirtschaftskammer Österreich
https://www.wko.at/service/bildung-lehre/start.html

GPA-djp – Informationen für Lehrlinge
http://www.jugend.gpa-djp.at/

Qualität in der Lehre
https://www.qualitaet-lehre.at

Lernunterlagen zur Vorbereitung auf die Lehrabschlussprüfung
https://www.lap.at

Plattform für AusbilderInnen
https://www.ausbilder.at

Fit for Future – Lehrbetriebe schaffen Zukunft
Im Fit for Future-Buch verraten Österreichs beste Lehrbetriebe die Grundlagen ihres Ausbildungserfolges – von der Rekrutierung über moderne Ausbildungsmethoden bis hin zur Karriereplanung. Das Buch basiert auf mehr als 500 Einsendungen zum Staatspreis „Beste Lehrbetriebe – Fit for Future“ und enthält zahlreiche Best-Practice-Beispiele der heimischen Top-Betriebe.

Diese Publikation kann kostenlos unter info@ibw.at bezogen werden bzw. steht unter **ibw.at/fitforfuture** zum Download zur Verfügung.

Dieser Ausbildungsleitfaden steht auch zum Download zur Verfügung:
https://www.qualitaet-lehre.at/downloads/ausbildungstools/ausbildungsleitfaeden/

© shutterstock.com/Production Perig

Tool 1
Vorbereitung auf die Lehrlingsausbildung

Erstmaliges Ausbilden eines Lehrlings

Möchten Sie erstmalig einen Lehrling ausbilden, dann gehen Sie wie folgt vor:

Schritt 1:
Ihr Betrieb wird zum Lehrbetrieb

→

Schritt 2:
LehrlingsausbilderIn werden

SCHRITT 1: IHR BETRIEB WIRD ZUM LEHRBETRIEB

Jeder Betrieb, der Lehrlinge ausbilden möchte, muss ein Feststellungsverfahren durchlaufen:

Ablauf des Feststellungsverfahrens

Ihr Betrieb stellt einen
Antrag auf Feststellung der Eignung zur Lehrlingsausbildung (Feststellungsantrag)
bei der
Lehrlingsstelle der Wirtschaftskammer Ihres Bundeslandes.

↓

Die Lehrlingsstelle prüft unter Mitwirkung der Arbeiterkammer,
ob Ihr Betrieb die rechtlichen und betrieblichen Voraussetzungen für die Lehrlingsausbildung erfüllt.

↓ ↓

Rechtliche Voraussetzung
Ihr Betrieb muss nach der **Gewerbeordnung** berechtigt sein, jene Tätigkeiten durchzuführen, in denen der Lehrling ausgebildet werden soll.

Betriebliche Voraussetzungen
Ihr Betrieb muss so eingerichtet sein und geführt werden, dass dem Lehrling alle im Berufsbild enthaltenen Kenntnisse und Fertigkeiten vermittelt werden können.

Im Betrieb muss eine für die **Lehrlingsausbildung geeignete Person – ein/eine AusbilderIn** – zur Verfügung stehen.

↓ ↓

Sind die Voraussetzungen erfüllt, wird ein **Feststellungsbescheid** ausgestellt.
Damit wird bestätigt, dass im Betrieb Lehrlinge ausgebildet werden können.

Hinweise

- Das **Formular für den Feststellungsantrag** erhalten Sie bei der Lehrlingsstelle der Wirtschaftskammer Ihres Bundeslandes.
- Der **Feststellungsbescheid** ist nur vor der Aufnahme des ersten Lehrlings im jeweiligen Lehrberuf notwendig. Wird mehr als ein Lehrberuf ausgebildet, ist für jeden Beruf ein Feststellungsbescheid notwendig (Ausnahme: verwandte Lehrberufe).
- Die **Betriebsgröße** ist für die Lehrlingsausbildung **nicht entscheidend**. Auch ein Einpersonenunternehmen kann Lehrlinge ausbilden, wenn sowohl die Betreuung der Lehrlinge als auch die sachgemäße Ausbildung gewährleistet sind.
- Der Feststellungsantrag ist **gebührenfrei**.
- Stellen Sie keinen Lehrling ein, bevor Sie einen **positiven Feststellungsbescheid** erhalten haben.
- Die betriebliche Ausbildung ist für den Lehrberuf Medienfachmann/Medienfachfrau in der **Ausbildungsordnung** gesetzlich geregelt. Mehr Informationen zur Ausbildungsordnung finden Sie auf Seite 36.
- Die rechtlichen Grundlagen für die Lehrlingsausbildung sind im **Berufsausbildungsgesetz** (BAG) festgelegt. Für Lehrlinge, die das 18. Lebensjahr noch nicht vollendet haben, kommt auch das **Kinder- und Jugendlichenbeschäftigungsgesetz** (KJBG) zur Anwendung. Einen Überblick über die **gesetzlichen Schutzbestimmungen** für Lehrlinge finden Sie auf Seite 29.

Wenn Sie Fragen haben:

- **Lehrstellenberaterinnen und Lehrstellenberater der Wirtschaftskammern** beraten und unterstützen Betriebe. Vereinbaren Sie einen Besuch bei der Lehrstellenberatung in Ihrem Betrieb. Kontaktdaten der Lehrlingsstelle der Wirtschaftskammer Ihres Bundeslandes: http://wko.at/service/bildung-lehre/Lehrlingsstellen-der-Wirtschaftskammern.html
- Umfangreiche Informationen finden Sie in der **„Ausbildungsmappe für Lehrbetriebe" der Wirtschaftskammern:** http://wko.at/service/bildung-lehre/Ausbildungsmappe-fuer-Lehrbetriebe.html
- Auch der **Online-Ratgeber der Wirtschaftskammer** gibt Antworten: http://lehrling.wkoratgeber.at

AUS DER PRAXIS

„Lange Zeit hatte ich die Ausbildung von Lehrlingen nicht am Radar. Irgendwann haben wir im Team beschlossen, dass wir es einmal probieren wollen. Glücklicherweise haben sich Lehrstelleninteressenten gemeldet, die nach kurzer Einarbeitung bereits produktiv in Projekten arbeiten konnten. Aufgrund dieser positiven Erfahrung haben wir beschlossen auch weiterhin Jugendlichen die Möglichkeit zu eröffnen, den Beruf zu erlernen. "
Mag. Hansjörg Weitgasser, CMC, CSE, Geschäftsführer, Werbeagentur Algo GmbH

SCHRITT 2: LEHRLINGSAUSBILDERIN ODER LEHRLINGSAUSBILDER WERDEN

Ausbilderin oder Ausbilder kann der Lehrberechtigte (InhaberIn des Gewerbes) oder eine Mitarbeiterin bzw. ein Mitarbeiter sein.

Wie wird man Ausbilderin oder Ausbilder?

LehrlingsausbilderIn werden

Absolvieren eines Ausbilderkurses

- Dauer: mindestens 40 Unterrichtseinheiten
- Ausbilderkurse: WIFI, bfi und andere Bildungseinrichtungen
- Schließt mit einem Fachgespräch ab

Ersatz/Gleichhaltung des Ausbilderkurses

Laut Verordnung des Wirtschaftsministeriums gibt es eine Reihe von Prüfungen bzw. Ausbildungen, die den Ausbilderkurs ersetzen. Möglicherweise verfügen Sie oder einer/eine Ihrer MitarbeiterInnen bereits über die notwendige Qualifikation?

Inhalte des Fachgesprächs:

- Festlegen von Ausbildungszielen auf Basis des Berufsbildes
- Ausbildungsplanung im Betrieb
- Vorbereitung, Durchführung und Kontrolle der Ausbildung
- Verhaltensweisen gegenüber dem Lehrling
- Kenntnisse über das Berufsausbildungsgesetz (BAG), das Kinder- und Jugendlichenbeschäftigungsgesetz, den Arbeitnehmerschutz und die Stellung des dualen Systems in der Berufsausbildung in Österreich

Hinweise

- Voraussetzung für die Zulassung zu einem Ausbilderkurs ist die **Vollendung des 18. Lebensjahres**.
- Sie können Lehrlinge aufnehmen, auch wenn Sie oder Ihre Mitarbeiterin bzw. Ihr Mitarbeiter die Ausbilderqualifikation noch nicht besitzen. Dies kann **binnen 18 Monaten** ab Rechtskraft des Feststellungsbescheides **nachgeholt** werden.
- Die Ausbilderprüfung ist das **vierte Modul aller Meisterprüfungen**.
- Bei der Einstellung mehrerer Lehrlinge sind **Verhältniszahlen** zu beachten: In der Ausbildungsordnung Medienfachmann/Medienfachfrau ist das Verhältnis zwischen der Anzahl der Lehrlinge und der Anzahl der Ausbilderinnen und Ausbilder genau festgelegt.
- Bei **Fragen** steht Ihnen die **Lehrlingsstelle Ihres Bundeslands** zur Verfügung.

„Es macht mir Freude Lehrlinge auszubilden. Es gibt ständig etwas Neues in der Medienlandschaft, alles ist im ständigen Wandel. Auch ich lerne durch die Lehrlinge, welche Plattformen genutzt werden und halte mich dadurch fit.“
Mehmet Bayar, Geschäftsführer, OMNI Druckproduktion & Papiertaschen-Shop.at e.U.

Informationen zur Ausbilderprüfung:
https://wko.at/service/bildung-lehre/Ausbilderpruefung1.html

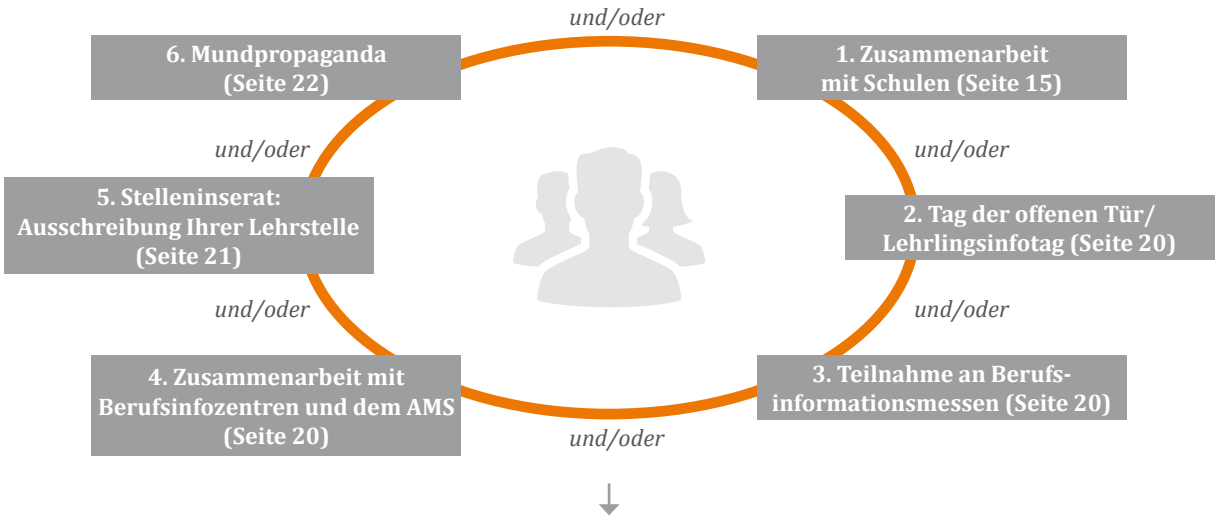
Folgende Prüfungen ersetzen die Ausbilderprüfung bzw. den Ausbilderkurs (Ausbilderprüfungsersatzverordnung – BMDW):
https://www.bmdw.gv.at/Themen/Lehre-und-Berufsausbildung/Lehrlingsausbildung-Duales-System/Ausbilderinnen-und-Ausbilder.html

Gleichhaltungsantrag Ausbilderprüfung (BMDW):
https://www.bmdw.gv.at/Themen/Lehre-und-Berufsausbildung/Lehrlingsausbildung-Duales-System/Ausbilderinnen-und-Ausbilder.html

Die Lehrlingssuche

Sie haben viele Möglichkeiten, Jugendliche auf Ihren Lehrbetrieb aufmerksam zu machen:

So erreichen Sie Jugendliche



Wie bewerben Sie Ihren Betrieb und Ihre Lehrlingsausbildung, um von Jugendlichen als attraktiver Arbeitgeber wahrgenommen zu werden? (siehe Seite 22)

Hinweis

Wenn Sie mehrere der angeführten **Maßnahmen kombinieren**, erhöhen sich Ihre Chancen, den passenden Lehrling für Ihren Betrieb zu finden.

AUS DER PRAXIS

„Ich achte bei Bewerbungen auf die Social-Media-Aktivitäten der Lehrstelleninteressenten. Haben sie ein eigenes Profil? Wie ist es gestaltet und welche Sicherheitseinstellungen haben sie aktiviert? Der Umgang mit Privatsphäre-Einstellungen auf sozialen Medien ist für unsere Branche sehr relevant.“
Helmut Gruber, Geschäftsführer, G.A. Service GmbH

WWW

So finden Sie den richtigen Lehrling:
https://www.wko.at/service/bildung-lehre/So-finden-Sie-den-richtigen-Lehrling.html

SO KÖNNEN SIE JUGENDLICHE ERREICHEN, UM SIE AUF IHREN LEHRBETRIEB UND IHRE LEHRLINGSAUSBILDUNG AUFMERKSAM ZU MACHEN

1. Zusammenarbeit mit Schulen

Bauen Sie Kontakte mit Schulen auf, vor allem zu Mittelschulen, Polytechnischen Schulen bzw. AHS (Unterstufe), um auf Ihre Lehrlingsausbildung aufmerksam zu machen. Durch Kontakte zu höheren Schulen können Sie Schulabbrecherinnen und Schulabbrecher erreichen, die Interesse an einer Lehre haben.

Zusammenarbeit mit Schulen

a) Schulbesuche	b) Betriebs-besichtigungen/ Betriebserkundungen	c) Berufspraktische Tage („Schnupperlehre“)	d) Teilnahme an Elternabenden
Seite 15	Seite 16	Seite 16	Seite 17

Schulen in Österreich:
https://www.schule.at/schulfuehrer.html

„Wir vergeben jedes Jahr drei Praktikumsplätze an Schülerinnen und Schüler. Nachdem sie die Schule abgeschlossen haben, bewerben sie sich oft bei uns für eine Lehrstelle, weil sie durch das Praktikum wissen, dass unsere Ausbildung sehr vielseitig und praxisnahe ist.“
Gerhard Scheuer, Geschäftsführer, Scheuer | Agentur für Dialog

a) Schulbesuche

Stellen Sie in Schulen Ihren Betrieb, Ihre Lehrlingsausbildung, die Berufschancen und die Weiterbildungsmöglichkeiten vor.

Tipps zur Gestaltung von Schulbesuchen:
https://www.qualitaet-lehre.at/ausbilden-im-betrieb/lehrlinge-finden/

b) Betriebsbesichtigungen/Betriebserkundungen

Ermöglichen Sie Schulklassen Ihren Betrieb zu besichtigen. Dadurch lernen die Schülerinnen und Schüler Ihren Betrieb kennen und Sie können erste Kontakte zu potenziellen Lehrlingen knüpfen.

Überlegen Sie auch, ob Sie Schülerinnen und Schülern die Möglichkeit geben wollen, Ihren Betrieb zu erkunden. Die Jugendlichen werden dadurch von Zuhörerinnen und Zuhörern zu aktiven Mitgestalterinnen und Mitgestaltern. Es gibt unterschiedliche Möglichkeiten, wie Sie eine Betriebserkundung interessant gestalten können, wie beispielsweise:

- Durchführen von Interviews mit Lehrlingen und anderen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern
- Beobachtung von Lehrlingen und anderen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern bei deren Arbeit
- Ausprobieren einfacher ungefährlicher Tätigkeiten
- Erfahrungsaustausch

Betriebsbesichtigungen bzw. Betriebserkundungen:
https://www.qualitaet-lehre.at/ausbilden-im-betrieb/lehrlinge-finden/

c) Berufspraktische Tage („Schnupperlehre")

Die berufspraktischen Tage bieten Jugendlichen die Möglichkeit, einen Einblick in die Arbeitswelt zu bekommen. Sie haben dabei die Gelegenheit, einen geeigneten Lehrling zu finden.

Ihre Vorteile	Vorteile der SchülerInnen
Sie können …	SchülerInnen können abklären, ob …
■ potenzielle Lehrlinge besser kennenlernen. ■ deren Eignung für die Ausbildung prüfen. ■ abklären, ob sie in Ihren Betrieb passen würden.	■ ihre Berufsvorstellungen der Realität entsprechen. ■ der Beruf tatsächlich der Richtige für sie ist. ■ Ihr Betrieb für sie als Ausbildungsbetrieb in Frage kommt.

© shutterstock.com/Matej Kastelic

Es gibt folgende Möglichkeiten, wie berufspraktische Tage durchgeführt werden können:

Möglichkeiten der Schnupperlehre

Berufspraktische Tage als Schulveranstaltung	Individuelle Berufsorientierung während der Unterrichtszeit	Individuelle Berufsorientierung außerhalb der Unterrichtszeit (in den Ferien oder nach dem täglichen Unterricht)
Geht von der Schule aus und dient der Ergänzung des lehrplanmäßigen Unterrichts (alle SchülerInnen einer Klasse dürfen gleichzeitig schnuppern)	Für SchülerInnen ab der 8. Schulstufe allgemeinbildender sowie berufsbildender mittlerer und höherer Schulen	Für alle SchülerInnen ab der 8. Schulstufe
Findet während der Unterrichtszeit an **einem bis zu mehreren Tagen** statt.	Den SchülerInnen kann auf ihr Ansuchen hin vom Klassenvorstand die Erlaubnis erteilt werden, zum Zweck der individuellen Berufsorientierung an **bis zu maximal fünf Tagen** im Schuljahr dem Unterricht fern zu bleiben.	Die SchülerInnen können außerhalb der Unterrichtszeit (in den Ferien) eine Schnupperlehre im Ausmaß von **höchstens 15 Tagen pro Betrieb und Kalenderjahr** absolvieren.
Grundsätzlich erfolgt die Beaufsichtigung der SchülerInnen durch die LehrerInnen. Gemäß Schulunterrichtsgesetz kann die Beaufsichtigung jedoch auch durch andere, dafür geeignete Personen erfolgen.	Für die Schnupperlehre ist vom Erziehungsberechtigten oder dem Schnupperbetrieb eine geeignete Aufsichtsperson festzulegen.	Diese Form der Berufsorientierung ist nicht durch das Schulunterrichtsgesetz geregelt, da sie außerhalb der Unterrichtszeit stattfindet. Voraussetzung ist die Zustimmung des Erziehungsberechtigten.

Hinweise

- Informieren Sie die **Schulen in Ihrer Umgebung** und die **Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter** Ihres Betriebes, dass Sie Schnupperlehrlinge aufnehmen möchten. Machen Sie auch auf Ihrer **Website, in sozialen Medien, in Infobroschüren, bei Vorträgen in Schulen, Berufsmessen etc.** darauf aufmerksam, dass Jugendliche in Ihrem Unternehmen schnuppern können.
- Schülerinnen und Schüler haben während der Schnupperlehre **keinen Anspruch auf Entgelt,** sie unterliegen **keiner Arbeitspflicht** und **keiner bindenden Arbeitszeit**. Sie sind jedoch **unfallversichert**.
- Erklären Sie den Schülerinnen und Schülern **betriebsspezifische Gefahrensymbole** und führen Sie eine **Sicherheitsunterweisung** durch.
- Schülerinnen und Schüler dürfen im Rahmen der berufspraktischen Tage nicht **in den Arbeitsprozess eingegliedert werden**. Sie dürfen jedoch **einfache ungefährliche Tätigkeiten** selbständig und unter Aufsicht ausprobieren, um den Beruf kennenzulernen. Überlegen Sie sich daher, was Sie einem Schnupperlehrling zeigen wollen und wie die Jugendlichen am besten den Beruf kennen lernen können.

Schulveranstaltungen als Realbegegnungen zum Beispiel „Berufspraktische Tage/Wochen“
https://bildung.bmbwf.gv.at/schulen/bo/rg/realbegegnungen.html

Berufspraktische Tage (Schnupperlehre):
https://www.qualitaet-lehre.at/ausbilden-im-betrieb/lehrlinge-finden/berufspraktische-tage/?L=0

Schnupperlehre: Die erste Begegnung am Arbeitsplatz:
https://wko.at/service/bildung-lehre/Schnupperlehre.html

„Wir laden die Bewerberinnen und Bewerber zu einem Probearbeitstag in unsere Grafikabteilung ein. Die Führungskräfte achten dabei auf Aspekte, wie: Haben sie Interesse an der Tätigkeit? Sind sie ehrgeizig? Ich hole mir deren Feedback ein und beziehe es in die Auswahlentscheidung mit ein.“
Helmut Gruber, Geschäftsführer, G.A. Service GmbH

d) Teilnahme an Elternabenden

Eltern sind maßgeblich an der Berufs- und Bildungswahl ihrer Kinder beteiligt. Stellen Sie daher auch Eltern Ihren Betrieb vor. Durch die Mitwirkung an Elternabenden bekommen Sie Zugang zu dieser wichtigen Zielgruppe.

Best Practice

Firmeninterner Beurteilungsbogen – Schnupperlehrling

Name _____

Geburtsdatum _____

Tel. Nr. _____

Schnupperlehrberuf _____

Name der Betreuerin/des Betreuers _____

Datum der Schnupperlehre _____

Bitte Zutreffendes ankreuzen:

Interesse	☐ sehr interessiert	☐ interessiert	☐ mäßig interessiert	☐ gleichgültig
Kontaktfreude/Offenheit	☐ sehr kontaktfreudig	☐ kontaktfreudig	☐ eher zurückhaltend	☐ verschlossen
Freundlichkeit	☐ sehr freundlich	☐ freundlich	☐ mäßig freundlich	☐ eher unfreundlich
Kommunikationsfähigkeit	☐ kann sich sehr gut ausdrücken	☐ kann sich gut ausdrücken	☐ kann sich mäßig ausdrücken	☐ sprachliche Mängel
Selbständigkeit	☐ sehr selbständig	☐ selbständig	☐ eher unselbständig	☐ braucht sehr viel Führung
Pünktlichkeit	☐ überpünktlich	☐ pünktlich	☐ manchmal unpünktlich	☐ immer unpünktlich
Genauigkeit	☐ sehr genau	☐ ziemlich genau	☐ mäßig genau	☐ schlampig
Auffassungsvermögen	☐ sehr rasch	☐ recht zügig	☐ eher langsam	☐ sehr langsam
Durchhaltevermögen	☐ kann sich sehr gut auf eine Sache konzentrieren und diese zu Ende führen	☐ kann sich gut auf eine Sache konzentrieren und diese zu Ende führen	☐ lässt sich leicht ablenken	☐ kann sich schwer auf eine Sache konzentrieren

Der Schnupperlehrling ist für den erkundeten Beruf
☐ sehr geeignet ☐ geeignet ☐ eher ungeeignet ☐ ungeeignet.

Ich würde den Schnupperlehrling
☐ sehr gerne ☐ gerne ☐ eher nicht ☐ auf keinen Fall als Lehrling in unserem Betrieb aufnehmen.

Platz für Anmerkungen:

Datum Unterschrift der Betreuerin/des Betreuers

2. Tag der offenen Tür/Lehrlingsinfotag

Beim Tag der offenen Tür können Sie Ihren Betrieb einer breiten Öffentlichkeit vorstellen. Sie können diese Veranstaltung gezielt für die Lehrlingswerbung nutzen. Auch spezielle „Lehrlingsinfotage" oder „Lehrlingsevents" ermöglichen Jugendlichen einen Einblick in Ihren Betrieb und die Ausbildung.

Hinweise

- Achten Sie bei der **Terminplanung** darauf, dass sich dieser Tag nicht mit anderen lokalen Ereignissen, Schulferien oder Schulveranstaltungen überschneidet.
- Stimmen Sie den Termin mit der **Berufsorientierungszeit in den Schulen** und mit der Frist für Ihre interne Lehrlingsausschreibung ab.
- Machen Sie auf Ihren Tag der offenen Tür durch die **Nutzung verschiedenster Kanäle** (Website, Facebook, Kunden, MitarbeiterInnen etc.) aufmerksam.

Tag der offenen Tür/Lehrlingsinfotag im Betrieb:
https://www.qualitaet-lehre.at/ausbilden-im-betrieb/lehrlinge-finden/

3. Teilnahme an Berufsinformationsmessen

Auf Berufsinformationsmessen erreichen Sie viele Jugendliche, die vor der Berufs- und Ausbildungswahl stehen. Nutzen Sie die Möglichkeit, Kontakte zu Lehrerinnen und Lehrern zu knüpfen und mögliche Kooperationen zu besprechen.

Teilnahme an Berufsinformationsmessen:
https://www.qualitaet-lehre.at/ausbilden-im-betrieb/lehrlinge-finden/

4. Zusammenarbeit mit Berufsinfozentren und mit dem AMS

Kontaktieren Sie die Berufsinfozentren der Wirtschaftskammern und WIFIs Österreich oder das AMS. Geben Sie bekannt, dass Sie auf der Suche nach einem Lehrling sind.

Hinweise

- Sprechen Sie auch über mögliche **Kooperationen** (Vorträge, Abhaltung von Branchentagen etc.).
- **Berufsinformationszentren der WK und WIFIs:** Die Angebote richten sich sowohl an Jugendliche als auch an Erwachsene. Zielsetzung ist die objektive Information über alle relevanten Bildungswege und Berufsmöglichkeiten. Die Berufs- und Bildungsinformationsstellen der Wirtschaftskammern fungieren auch als Schnittstelle zwischen Menschen im Berufswahlprozess (und Schulen) und Entscheidungsträgern der Wirtschaft.

Berufs- und Bildungsberatung der Wirtschaftskammern und WIFIs:
https://wko.at/service/bildung-lehre/Berufs-_und_Bildungsberatung_der_Wirtschaftskammern_und_WI.html

AMS – Service für Unternehmen:
https://www.ams.at/unternehmen

5. Stelleninserat: Ausschreibung Ihrer Lehrstelle

Ausschreibung von Lehrstellen

Lehrstellenbörse powered by AMS und WKO.at	Anzeigen in Printmedien und im Internet	Anschlagtafeln oder Schaukästen von Schulen	Aushänge in Ihrem Betrieb/ Ihrer Filiale	Soziale Netzwerke
Beispiele: ■ Schalten von kostenlosen Inseraten ■ Suche nach Lehrstellen-interessenten	Beispiele: ■ regionale und überregionale Zeitungen ■ Wochenzeitschriften ■ Fachzeitschriften ■ Bezirksjournale ■ Mitteilungen von Fachverbänden ■ Jugendmagazine ■ Jobportale ■ Job Apps			Beispiele: ■ Facebook ■ Instagram ■ XING ■ LinkedIn

Hinweis

Ihr Stelleninserat ist gleichzeitig auch Werbung für Ihr Unternehmen: Achten Sie darauf, dass es die **Aufmerksamkeit** der Leserinnen und Leser (der Jugendlichen) weckt.

Lehrstellenbörse:
https://www.ams.at/unternehmen/service-zur-personalsuche/lehrstellenboerse

Ausschreibung von Lehrstellen:
https://www.qualitaet-lehre.at/ausbilden-im-betrieb/lehrlinge-finden/

AUS DER PRAXIS

„Karrieremessen bieten eine gute Möglichkeit einen ersten Eindruck von Lehrstelleninteressenten zu bekommen und unser Unternehmen vorzustellen. Dabei setzen wir bewusst Lehrlinge ein, um interessierte Jugendliche zu beraten. Ihre Perspektive vom Job ist gefragt und hilft anderen bei der Wahl der Lehrstelle."
Mag. Hansjörg Weitgasser, CMC, CSE, Geschäftsführer, Werbeagentur Algo GmbH

6. Mundpropaganda

Je mehr Menschen Sie darüber informieren, dass Sie einen Lehrling aufnehmen, desto größer ist Ihre Chance, interessante Bewerberinnen und Bewerber zu finden.

- Informieren Sie Ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sowie Ihre Betriebsrätinnen und Betriebsräte.
- Nutzen Sie Ihr privates und berufliches Netzwerk (Lieferanten, Kunden etc.).
- Bringen Sie Plakate und Informationsschreiben auf Anschlagtafeln oder in Schaufenstern an.
- Legen Sie Folder oder Handzettel im Verkaufsraum auf.
- Nutzen Sie Ihre Website oder das Intranet.
- Verschicken Sie ein Rundmail oder nutzen Sie Ihre Informationskanäle wie Newsletter, Firmenzeitung, Social-Media-Kanäle bzw. betriebseigene Kundenzeitung.

Mundpropaganda:
https://www.qualitaet-lehre.at/ausbilden-im-betrieb/lehrlinge-finden/

WOMIT SIE IHREN LEHRBETRIEB UND IHRE LEHRLINGSAUSBILDUNG BEWERBEN KÖNNEN

a) Info- und Werbematerialien

Besonders empfehlenswert für die Suche nach einem passenden Lehrling sind Infomaterialien, die auf Ihr Unternehmen und Ihre Lehrlingsausbildung aufmerksam machen. Diese können bei Ihren Berufsinformationsmaßnahmen (Schulbesuche, Betriebsbesichtigungen/Betriebserkundungen, Berufsinfomessen etc.) eingesetzt oder breit gestreut werden.

Mögliche Info- und Werbematerialien

Infomaterialien	Lehrlingsvideo/Imagefilm	Gebrandete Werbemittel, „Give-Aways“
Beispiele: ■ Flyer ■ Folder, Broschüren ■ Postkarten ■ Plakate ■ Bildkalender ■ SchülerInnenkalender	Stellen Sie Ihren Betrieb und Ihre Lehrlingsausbildung vor.	Beispiele: ■ Kugelschreiber ■ USB-Stick ■ Kopfhörer ■ Umhängetasche

Info- und Werbematerialien:
https://www.qualitaet-lehre.at/ausbilden-im-betrieb/lehrlinge-finden/

b) Lehrlingswebsite und Social-Media-Aktivitäten

Geben Sie Jugendlichen die Möglichkeit, sich auf Ihrer Website über Ihre Lehrlingsausbildung und Ihren Betrieb zu informieren. Sie können auch eine eigene Lehrlingsinfowebsite gestalten. Zeigen Sie, was einem Lehrling in Ihrem Betrieb geboten wird. Führen Sie an, wie sich interessierte Jugendliche für die offene Lehrstelle bewerben können.

Sie können auch Social-Media-Kanäle wie Facebook, YouTube, Instagram etc. für die Bewerbung Ihres Betriebes und Ihrer Lehrlingsausbildung nutzen.

Lehrlingswebsite und Social-Media-Aktivitäten:
https://www.qualitaet-lehre.at/ausbilden-im-betrieb/lehrlinge-finden/

„Wir bewerben unsere Lehrstellen auf Social-Media-Plattformen und sprechen gezielt eine Zielgruppe von Jugendlichen aus unserem örtlichen Umfeld an. Dadurch erreichen wir potentielle Bewerberinnen und Bewerber dort, wo sie viel Zeit verbringen.“
Bernhard Dockner, Geschäftsführer, Werbeagentur Algo GmbH

c) Positive Medienberichte

Positive Medienberichte steigern den Bekanntheitsgrad Ihres Unternehmens.

Mögliche Medien	Mögliche Themen
■ überregionale und regionale Zeitungen ■ österreichweite sowie lokale Radiosender ■ Nachrichtenagenturen und Presseverteiler ■ soziale Medien ■ weitere digitale Medien, z. B. YouTube, Blogs, fachspezifische Foren	■ Lehrlingsausbildung allgemein ■ Ankündigung einer offenen Lehrstelle, Einladung zu Recruitingevents ■ Berichte über Veranstaltungen, z. B. Tag der offenen Tür ■ Erfolge bei Lehrlingswettbewerben ■ Auszeichnungen des Unternehmens für die Lehrlingsausbildung, z. B. Staatspreis „Beste Lehrbetriebe – Fit for Future“, Staatlich ausgezeichneter Lehrbetrieb, Auszeichnungen von AusbilderInnen ■ Erfolgsgeschichten von Lehrlingen: erfolgreiche Karrieren im Unternehmen ■ Abschluss besonderer Lehrlingsprojekte ■ Projekte mit Schulen ■ Berichte über Auslandspraktika ■ besonderes betriebliches Engagement in der Lehrlingsausbildung

Positive Medienberichte:
https://www.qualitaet-lehre.at/ausbilden-im-betrieb/lehrlinge-finden/

Die Lehrlingsauswahl

Bei der Lehrlingsauswahl geht es darum, zu erkennen, ob die Bewerberinnen und Bewerber den Anforderungen der Lehrlingsausbildung und Ihres Lehrbetriebs entsprechen.

1. Strukturieren Sie Ihren Bewerbungsprozess

Überlegen Sie sich, ...

wann Sie im Bewerbungsprozess welche Schritte setzen.

+

welche Kriterien ein/eine BewerberIn auf jeden Fall erfüllen muss, um in die nächste Runde zu kommen?

↓

Beispiele:
- schriftliche Bewerbung
- Bewerbungsgespräch
- Schnupperlehre
- Auswahltest
- Lehrlings-Assessment-Center/Lehrlingscasting

↓

Beispiele:
- schriftliche Bewerbung: Noten in einzelnen Unterrichtsfächern
- Bewerbungsgespräch: persönliches Auftreten, Motivation für den Beruf
- Schnupperlehre: Selbständigkeit, Umgang mit anderen Menschen, Eignung für den Lehrberuf und den Betrieb

AUS DER PRAXIS

„Englischkenntnisse spielen bei der Bewerberauswahl eine große Rolle. In unserer Branche werden Lehrlinge regelmäßig mit Anglizismen konfrontiert oder kommunizieren mit ausländischen Geschäftspartnern. Im Bewerbungsgespräch sprechen wir die Lehrstelleninteressenten spontan in Englisch an, um ihre Wortgewandtheit zu überprüfen.“
Michael Mehler, Inhaber und Creative Director, ghost.company Werbeagentur

„Ich schätze Bewerbungen von Interessenten mit abgeschlossener Ausbildung in einem anderen Berufsfeld. Durch gesammelte Berufserfahrungen können sie sich leicht im neuen Job zurechtfinden. Die Bereitschaft, aus einem Arbeitsverhältnis mit vollem Verdienst zurück in die Lehre zu wechseln, verdeutlicht ihre Motivation und ihren Ehrgeiz.“
Sabine Ranalter, Inhaberin und Geschäftsführerin, freihand | kommunikation & design

2. Rückmeldung an die Bewerberinnen und Bewerber über die Zu- bzw. Absage zur Lehrstelle

- schriftlich
- telefonisch
- persönlich (z. B. nach Abschluss der Schnupperlehre oder am Ende des Bewerbungsgesprächs)

Lehrlingsauswahl:
https://www.qualitaet-lehre.at/ausbilden-im-betrieb/lehrlinge-finden/lehrlinge-auswaehlen/

Auswahlhilfe für die Lehrlingsauswahl – Der Online-Lehrlingstest:
https://auswahlhilfe.at

„Wir beantworten jede Bewerbung innerhalb von 48 Stunden und geben den Lehrstelleninteressenten Tipps für weitere Bewerbungen. Bei Feedback an Jugendliche achten wir besonders auf eine passende Wortwahl, da sie teilweise sehr sensibel reagieren. Wir möchten sie für weitere Schritte in ihrem Bewerbungsprozess motivieren."
Gerhard Scheuer, Geschäftsführer, Scheuer | Agentur für Dialog

Aus der Praxis

Die überbetriebliche Lehrausbildung (ÜBA)

Jugendliche,
- die die Schulpflicht erfüllt haben,
- beim AMS gemeldet sind und
- keine Lehrstelle in einem Betrieb finden,

haben die Möglichkeit, eine überbetriebliche Lehrausbildung zu absolvieren.
Die Jugendlichen schließen einen Ausbildungsvertrag mit einer Schulungseinrichtung ab. Zur praktischen Ausbildung kann die Schulungseinrichtung mit Ausbildungsbetrieben kooperieren. Zusätzlich besuchen ÜBA-Lehrlinge die Berufsschule.

Einen Lehrling aus einer ÜBA in ein reguläres Lehrverhältnis übernehmen?
- Im Rahmen der praktischen Ausbildung besteht die Möglichkeit, einen ÜBA-Lehrling und seine Arbeitseinstellung über mehrere Wochen hinweg gut kennenzulernen.
- Bei Übernahme in ein reguläres Lehrverhältnis werden Ausbildungszeiten, die in der ÜBA absolviert wurden, angerechnet.
- Die Übernahme von Lehrlingen aus überbetrieblichen Einrichtungen wird gefördert (siehe Seite 34).

Haben Sie Interesse?
Für ausführlichere Informationen kontaktieren Sie bitte das AMS.

„Wir bekommen von Einrichtungen der überbetrieblichen Lehre regelmäßig Lehrstelleninteressenten vorgeschlagen. Die besten Kandidatinnen und Kandidaten laden wir zu einem einmonatigen Praktikum ein. Im Laufe des Monats beurteilen wir, ob sie für eine Lehrstelle bei uns geeignet sind."
Florian Rohrbeck, Geschäftsführer, floatwork_

Ihr Betrieb nimmt einen Lehrling auf

1. Lehrvertrag und Anmeldefristen

Wenn Sie sich entschlossen haben, einen Lehrling in Ihrem Betrieb aufzunehmen, beachten Sie folgende Schritte:

Schließen Sie den **schriftlichen Lehrvertrag** ab.

Beachten Sie folgende Fristen:

Lehrzeitbeginn

↓

Vor Beginn des Lehrverhältnisses:

Meldung an die Gebietskrankenkasse

Die Anmeldung des Lehrlings hat vor Beginn des Lehrverhältnisses durch den Ausbildungsbetrieb/ Lehrberechtigten zu erfolgen.

1. Woche

Spätestens zwei Wochen nach Lehrzeitbeginn: Anmeldung bei der Berufsschule

Der Lehrling ist innerhalb von zwei Wochen ab Beginn des Lehrverhältnisses vom Ausbildungsbetrieb/ Lehrberechtigten bei der zuständigen Berufsschule anzumelden.

2. Woche

3. Woche

Spätestens drei Wochen nach Lehrzeitbeginn: Lehrvertragsmeldung bei der Lehrlingsstelle

Der Lehrvertrag ist binnen drei Wochen nach Antritt der Lehre (nicht erst nach dem Ende der Probezeit) bei der Lehrlingsstelle anzumelden.

Hinweise

- Um einen Jugendlichen als Lehrling beschäftigen zu können, muss er die **allgemeine Schulpflicht** (neun Schuljahre) **erfüllt** haben.
- Bei minderjährigen Lehrlingen muss der **Lehrvertrag** von den **Eltern** bzw. von der gesetzlichen Vertreterin oder vom Vertreter des Lehrlings **unterschrieben** werden.
- Grundsätzlich ist es möglich, Lehrlinge zu beschäftigen, die nicht die österreichische Staatsbürgerschaft besitzen. Es sind die Bestimmungen des Ausländerbeschäftigungsgesetzes (AuslBG) zu beachten. Ausführliche Informationen finden Sie in der **Ausbildungsmappe für Lehrbetriebe der Wirtschaftskammern**.
- Der Inhalt des Lehrvertrages ist gesetzlich geregelt. **Verwenden** Sie die **Lehrvertragsformulare der Lehrlingsstellen**, da diese den Vorgaben des Berufsausbildungsgesetzes entsprechen.
- **Formulare für die Lehrvertragsanmeldung** erhalten Sie bei der Lehrlingsstelle Ihres Bundeslandes bzw. auf deren Website. Die Lehrvertragsanmeldung kann in den meisten Bundesländern auch online durchgeführt werden.
- Für Jugendliche mit **besonderen Bedürfnissen** besteht die Möglichkeit, die Lehrzeit zu verlängern oder die Ausbildung auf bestimmte **Teile** des Berufsbildes **einzuschränken** (Teilqualifikation). Ansprechpartner sind das AMS, die Berufsausbildungsassistenz bzw. die Lehrlingsstelle der Wirtschaftskammer Ihres Bundeslandes.

„Für Lehrbetriebe kann es eine Herausforderung sein, Jugendliche in den Arbeitsalltag einzubeziehen. Befindet sich ein zweiter Lehrling im Betrieb, profitieren beide und können sich Inhalte gegenseitig beibringen. Dadurch werden Ausbilderinnen und Ausbilder entlastet."
Sabine Ranalter, Inhaberin und Geschäftsführerin, freihand | kommunikation & design

Lehrvertrag:
https://wko.at/service/bildung-lehre/lehrvertrag.html

Lehrvertragsanmeldung:
https://wko.at/service/bildung-lehre/lehrvertragsanmeldung-formulare.html

Kontaktdaten der Lehrlingsstelle der Wirtschaftskammer Ihres Bundeslandes:
https://wko.at/service/bildung-lehre/Lehrlingsstellen-der-Wirtschaftskammern.html

Ausbildungsmappe für Lehrbetriebe der Wirtschaftskammern:
https://wko.at/service/bildung-lehre/ausbildungsmappe-fuer-lehrbetriebe.html

2. Gesetzliche Schutzbestimmungen für Lehrlinge

Grundsätzlich **gelten die gesetzlichen Schutzbestimmungen der Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer**. Darüber hinaus sind auf Lehrlinge die Bestimmungen für die **Kinder- und Jugendlichenbeschäftigung** (KJBG) und die **Verordnung über Beschäftigungsverbote und -beschränkungen für Jugendliche** (KJBG-VO) anzuwenden.

Gesetzliche Schutzbestimmungen für Lehrlinge

Spezielle Regelungen bei der Beschäftigung von Lehrlingen unter 18 Jahren gibt es beispielsweise in folgenden Bereichen:

- Arbeits- und Ruhezeiten
- Gestaltung der Arbeitsstätte und der Arbeitsbedingungen
- Gefahrenbelehrung
- Beschäftigungsverbote und -beschränkungen
- Beförderung von Geld- und Sachwerten
- Verzeichnis der beschäftigten Jugendlichen

Hinweise

- Für Lehrlinge, die bereits 18 Jahre alt sind, gilt das Arbeitszeitgesetz. Sind die Lehrlinge noch **unter 18 Jahren**, gilt zudem das Kinder- und Jugendlichenbeschäftigungsgesetz mit besonderen Bestimmungen zur Arbeitszeit.
- Beachten Sie die Bestimmungen für Jugendliche und Lehrlinge im **Kollektivvertrag**.
- Ausführlichere Informationen, u. a. zu den Arbeits- und Ruhezeiten, finden Sie in der **Ausbildungsmappe für Lehrbetriebe der Wirtschaftskammern**.

Gesetzessammlung zum technischen Arbeitnehmerschutz und zum Arbeitszeit- und Verwendungsschutz:
https://wko.at/service/arbeitsrecht-sozialrecht/aushangpflichtige-gesetze.html

Kinder- und Jugendlichenbeschäftigungsgesetz (KJBG):
https://wko.at/service/bildung-lehre/KJBG.html

Ausbildungsmappe für Lehrbetriebe:
https://wko.at/service/bildung-lehre/Ausbildungsmappe-fuer-Lehrbetriebe.html

3. Die Lehrlingsentschädigung

Die Höhe der Lehrlingsentschädigung ist im Kollektivvertrag für Angestellte sowie Lehrlinge in der Sparte Werbung und Marktkommunikation geregelt. Ihre Lehrlinge haben auch Anspruch auf Urlaubs- und Weihnachtsgeld.

Kollektivvertrag Werbung und Marktkommunikation:
https://wko.at/service/kollektivvertrag/kv-angestellte-werbung-marktkommunikation-wien.html

GPA-djp–Informationen zum Kollektivvertrag Werbung und Marktkommunikation:
https://www.gpa-djp.at/kv/A03/A03_2.3.208.b/werbung-und-marktkommunikation-w-ang

4. Probezeit

Die ersten drei Monate der Lehrzeit gelten als Probezeit.

Wird der Lehrling während der ersten drei Monate in eine lehrgangsmäßige Berufsschule einberufen, so gelten die ersten sechs Wochen der tatsächlichen betrieblichen Ausbildung als Probezeit. Mehr Informationen über die Ausbildung in Betrieb und Schule finden Sie ab Seite 36.

Hinweise

- In der **Probezeit** können sowohl Sie als auch Ihr Lehrling den Lehrvertrag jederzeit ohne Angabe von Gründen lösen.
- Die **Auflösung** des Lehrverhältnisses muss in **schriftlicher Form** erfolgen. Wenn ein minderjähriger Lehrling den Lehrvertrag auflösen möchte, dann ist die Zustimmung der Eltern bzw. der gesetzlichen Vertreterin oder des gesetzlichen Vertreters notwendig.
- Die **Lehrlingsstelle** ist binnen **vier Wochen** über die Auflösung des Lehrverhältnisses zu informieren. Die **Berufsschule** ist **umgehend** zu verständigen.
- **Nach Ablauf der Probezeit** ist eine einseitige Auflösung des Lehrverhältnisses nur mehr aus schwerwiegenden, im Gesetz angeführten Gründen oder zu bestimmten Zeitpunkten möglich. Nutzen Sie daher die Probezeit aktiv für die Feststellung der Berufseignung des Lehrlings.
- Verwenden Sie bei einer vorzeitigen Auflösung von Lehrverhältnissen die Formulare der WKO.

Probezeit in der Lehre:
https://wko.at/service/t/bildung-lehre/Probezeit_in_der_Lehre.html

Informationen zur vorzeitigen Auflösung des Lehrverhältnisses:
https://wko.at/service/bildung-lehre/Vorzeitige_Aufloesung_eines_Lehrverhaeltnisses.html

Best Practice

Praktikum vor der Lehre

Das Unternehmen **Scheuer | Agentur für Dialog** bietet Lehrstelleninteressenten vor der Einstellung ein dreimonatiges bezahltes Praktikum an. Im Laufe des Praktikums können die Agentur und auch die Jugendlichen herausfinden, ob eine Ausbildung in diesem Lehrbetrieb der richtige Weg ist.

© shutterstock.com/Nestor Rizhniak

Was bringt diese Vorgehensweise den Lehrstelleninteressenten? Können sie sich die Lehre in der Agentur für Dialog nicht vorstellen, haben sie anstelle einer abgebrochenen Lehre ein abgeschlossenes Praktikum vorzuweisen.

Was bringen die Praktika dem Lehrbetrieb? Innerhalb der drei Monate kann er sich ein gutes Bild über die Talente und die Motivation der Lehrstelleninteressenten machen und über eine Einstellung entscheiden.

© shutterstock.com/wavebreakmedia

5. Lehre mit Matura: Berufsreifeprüfung

Lehrlinge haben die Möglichkeit, die Berufsreifeprüfung kostenfrei und parallel zur Lehre zu machen. Auch für die Lehrbetriebe fallen keine Kosten an. Es gibt grundsätzlich zwei unterschiedliche Modelle bei Lehre mit Matura.

Besuch der Vorbereitungskurse für die Berufsreifeprüfung

Außerhalb der Arbeitszeit „Begleitendes Modell“	Während der Arbeitszeit „Integriertes Modell“	
Die Vorbereitungskurse finden am Abend oder am Wochenende statt: Keine zeitliche Überschneidung zwischen der Arbeitszeit und den Vorbereitungskursen	Lehrling wird in der Zeit der Vorbereitungskurse vom Betrieb freigestellt	
Keine Zustimmung des Lehrbetriebs notwendig	Voraussetzungen: ■ Zustimmung des Lehrbetriebs ■ Lehrbetrieb entscheidet, wie die Vorbereitungskurse in die Lehrzeit integriert werden ■ Vereinbarungen werden in einem speziell angepassten Lehrvertrag festgehalten	
Keine Lehrzeitverlängerung	Ohne Lehrzeitverlängerung	Mit Lehrzeitverlängerung

Hinweise

- Die **Vorbereitungen auf die Berufsreifeprüfung** laufen in den Bundesländern unterschiedlich ab. Jedes Bundesland hat daher eine eigene Koordinationsstelle, die für die Beratung, Anmeldung und Organisation der Vorbereitungskurse zuständig ist.
- Um die **Vorbereitungskurse** und die Prüfungen kostenlos absolvieren zu können, muss zumindest eine Teilprüfung vor Lehrzeitende absolviert werden. Der Einstieg in die Vorbereitungskurse ist in allen Lehrberufen ab dem ersten Lehrjahr möglich.
- Informationen zur **Berufsmatura** erhalten Sie beim Bundesministerium für Bildung, Wissenschaft und Forschung und bei der Lehrlingsstelle der Wirtschaftskammer Ihres Bundeslandes.

Informationen des Bundesministeriums für Bildung, Wissenschaft und Forschung (BMBWF):
https://bildung.bmbwf.gv.at/schulen/bw/bm/faq.html

Koordinationsstellen – Kontaktdaten:
https://wko.at/service/bildung-lehre/LehreundMatura_Bundeslaender.html

Der Lehrvertrag bei Lehre mit Matura:
https://wko.at/service/bildung-lehre/Lehrvertrag_LehreundMatura.html

Unterstützung und Förderungen für den Lehrbetrieb im Modell Lehre und Matura:
https://wko.at/service/bildung-lehre/Unterstuetzung_und_Foerderungen_fuer_den_Lehrbetrieb_im_Mo.html

© shutterstock.com/Monkey Business Images

6. Förderungen für Lehrbetriebe und Lehrlinge

Es werden eine Vielzahl an Förderinstrumenten angeboten, wie beispielsweise:

Förderungen – Übersicht

Förderungen für Lehrbetriebe	Förderungen für Lehrlinge
Basisförderung	Coaching für Lehrlinge
Kostenerstattung für Internats- bzw. Unterbringungskosten gem. § 9 Abs. 5 BAG	Lehrlingsprämie bei Sprachkurs und Auslandspraktikum
Lehre für Erwachsene	Vorbereitungskurs auf die Lehrabschlussprüfung
Übernahmeprämie für Lehrlinge aus überbetrieblichen Ausbildungseinrichtungen	Zwei kostenfreie wiederholte Antritte zur Lehrabschlussprüfung nach einer negativen Prüfung
Coaching und Beratung für Lehrbetriebe	
Zwischen- und überbetriebliche Ausbildungsmaßnahmen ■ Ausbildungsverbünde ■ Berufsbezogene Zusatzausbildungen von Lehrlingen, die über das Berufsbild hinausgehen ■ Vorbereitungskurse auf Lehrabschlussprüfungen ■ Vorbereitungskurse auf die Berufsreifeprüfung während der Arbeitszeit oder unter Anrechnung auf die Arbeitszeit	
Ausgezeichnete und gute Lehrabschlussprüfungen	
Auslandspraktikum	
Weiterbildung der AusbilderInnen	
Maßnahmen für Lehrlinge mit Lernschwierigkeiten	
Zusätzlicher Besuch von Berufsschulstufen	
Teilnahme an internationalen Wettbewerben	

Hinweise

- Die angebotenen Förderungen können sich ändern. Schauen Sie daher regelmäßig auf die Website der WKO.
- Weitere Fördermöglichkeiten für Lehrstellen finden Sie beim AMS (Arbeitsmarktservice): Es gibt Lehrstellenförderungen, um bestimmten benachteiligten Personengruppen ein Lehrverhältnis zu ermöglichen.

Förderungen Lehre – Informationen und Praxistipps:
http://www.lehrefoerdern.at

Formulare zur Lehrstellenförderung:
https://wko.at/service/bildung-lehre/Formulare-Lehrstellfoerderung-WKO.html

AMS – Service für Unternehmen:
https://www.ams.at/unternehmen/service-zur-personalsuche/foerderungen/foerderung-der-lehrausbildung

Weitere Bildungsförderungen:
https://bildungsfoerderung.bic.at/

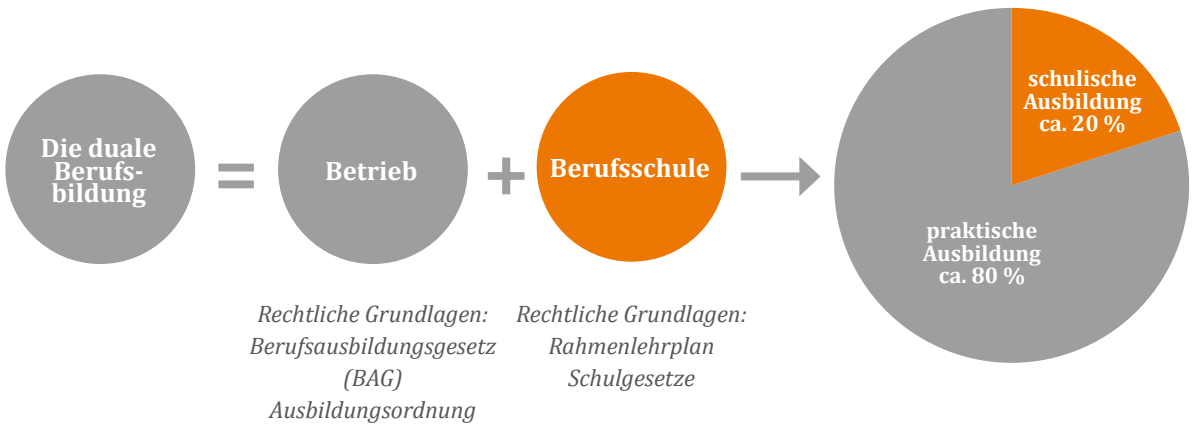
© shutterstock.com/1StockStudio

Ausbildung im Betrieb

1. Die duale Berufsbildung

Die Ausbildung Ihres Lehrlings erfolgt sowohl in Ihrem Lehrbetrieb als auch in der Berufsschule.

Die duale Berufsbildung



Hinweis

Informationen zur Ausbildung in der Berufsschule finden Sie ab Seite 44.

2. Rechtliche Grundlagen für die betriebliche Ausbildung

Berufs-ausbildungs-gesetz (BAG)	Die rechtlichen Grundlagen sind im **Berufsausbildungsgesetz (BAG)** festgelegt.
Lehrberufsliste	Sämtliche gesetzlich anerkannten gewerblichen Lehrberufe, so auch der Lehrberuf Medienfachmann/Medienfachfrau (mit den unterschiedlichen Schwerpunkten), sind in der **Lehrberufsliste** festgelegt. In dieser Liste werden auch die Lehrzeitdauer und die Verwandtschaft zu anderen Lehrberufen, samt Anrechnung von Lehrzeiten, geregelt.
Ausbildungs-ordnung	Für jeden Lehrberuf, wie auch für den Lehrberuf Medienfachmann/Medienfachfrau, erlässt das Wirtschaftsministerium eine **Ausbildungsordnung**. Sie ist für die **Ausbildung in den Lehrbetrieben verbindlich**. Die Ausbildungsordnung enthält die beruflichen Handlungskompetenzen (Berufsprofil), das Berufsbild und die Prüfungsordnung.
Berufsbild	In der Ausbildungsordnung ist das spezifische **Berufsbild** des Lehrberufs festgelegt. Das Berufsbild ist der „Lehrplan" für den Lehrbetrieb. Es enthält – nach Lehrjahren gegliedert – die **beruflichen Kompetenzen**, die dem Lehrling **während der betrieblichen Ausbildung vermittelt werden müssen**.

Hinweise

- Die Ausbildungsordnung ist ab Seite 150 abgedruckt.
- Es steht Ihnen frei, Lehrlinge **über das Berufsbild hinaus** auszubilden. Beispiele: Zusätzliche berufsbezogene Ausbildungen, berufsübergreifende Ausbildungen, Persönlichkeitstrainings und Vermittlung von Soft-Skills, Förderung der Gesundheit und Fitness, Auslandspraktika sowie die Berufsmatura.

AUS DER PRAXIS

„Ich stelle mir bei Lehrlingen drei Fragen: Was können sie bereits? Was wollen sie können und was müssen sie können? Wir erstellen gemeinsam mit den Lehrlingen einen Ausbildungsplan entsprechend ihrer Bedürfnisse. Dadurch erreichen wir bei der Ausbildung eine Treffgenauigkeit und können Lehrlinge individuell fördern."
Michael Mrazek, Geschäftsführer, ncm GmbH

WWW

Lehrberufsliste (inkl. Ausbildungsordnung und Prüfungsordnung):
https://lehrberufsliste.m-services.at/index.php?beruf=medienfachmann-medienfachfrau-webdevelopment-und-audiovisuelle-medien_audio-video-und-animation_lehrberuf&id=2688&cont=M

Ausbildung über das Berufsbild hinaus:
https://www.qualitaet-lehre.at/ausbilden-im-betrieb/ausbildung-ueber-das-berufsbild-hinaus/?L=0

© shutterstock.com/REDPIXEL.PL

3. Bevor Sie mit der Ausbildung Ihres Lehrlings beginnen ...

Überlegen Sie sich, wie Sie Ihren Lehrling am besten ausbilden können:

Ausbildungsplan erstellen
Ihr Ausbildungsplan soll Ihnen Antworten auf folgende Fragen liefern: Wann muss dem Lehrling was vermittelt werden? Wie kann der Ausbildungsfortschritt dokumentiert werden?

Basierend auf dem gesetzlichen Berufsbild wurde dieser **Ausbildungsleitfaden** entwickelt. Hier finden Sie alle vorgegebenen Inhalte für alle Lehrjahre inkl. praktischer Beispiele und Statements von erfahrenen Ausbilderinnen und Ausbildern.

Eine weitere Möglichkeit den Ausbildungsfortschritt zu dokumentieren ist die **Ausbildungsdokumentation**. Dort finden Sie die Berufsbildpositionen nach Lehrjahren in der Kurzfassung. In dieser Unterlage können Sie abhaken, was Ihr Lehrling bereits gelernt hat: elektronisch direkt im pdf-Dokument oder ausgedruckt auf Papier.

Ausbildungstipps

Welche Ausbildungsmethoden können Sie einsetzen?

- Erklären und zeigen Sie Tätigkeiten vor und lassen Sie Ihren Lehrling diese nachmachen und üben.
- Übergeben Sie dem Lehrling Arbeiten/Aufgaben, die er selbstständig durchführen kann.
- Binden Sie den Lehrling in betriebliche Abläufe ein.
- Lassen Sie Lehrlinge voneinander lernen.
- Setzen Sie andere Ausbildungsmethoden ein, zum Beispiel Lehrlingsprojekte.

Lehrlingsmappe gestalten

Durch eine Lehrlingsmappe hat Ihr Lehrling alle notwendigen Informationen auf einem Blick. Mögliche Inhalte:

- Informationen über den Lehrbetrieb
- Ansprechpersonen: Wer ist meine Ausbilderin bzw. mein Ausbilder?
  Wer ist meine Ansprechpartnerin bzw. mein Ansprechpartner?
- Informationen zum Ablauf der Ausbildung (inkl. Ausbildungsplan und Rotationsplan)
- Arbeitszeiten und Pausenregelungen
- Informationen über die Berufsschule und den Berufsschulbesuch
- Überblick über geplante Lehrlingsseminare
- Informationen zu den betrieblichen Leistungen, wie z. B. Prämiensystem, Lehrlingsausflüge
- Rechte und Pflichten des Lehrlings
- Sicherheitsanweisungen
- Regeln für den richtigen Umgang miteinander
- Protokolle von Feedbackgesprächen
- Ausbildungsdokumentation
- Fachbegriffe der Branche
- Erläuterungen zu betrieblichen Regelungen, wie z. B. Ablagesystem, Freigabeprozesse
- Zeugnisse etc.

Die Lehrlingsmappe können Sie dem Lehrling bereits vor seinem Lehrantritt oder aber auch am ersten Lehrtag überreichen.

© shutterstock.com/wavebreakmedia

4. Vorbereitung auf den ersten Lehrtag

Überlegen Sie sich vor dem ersten Lehrtag, wie Sie Ihrem Lehrling einen optimalen Start in die Ausbildung ermöglichen:

Der optimale Start in die Ausbildung	
Willkommenstreffen für den Lehrling und dessen Eltern	Vor dem ersten Lehrtag oder in der ersten Ausbildungswoche
+	
Ablaufplan/Checkliste für die Durchführung des ersten Lehrtages	Mögliche Überlegungen: – Wer ist am ersten Tag für den Lehrling verantwortlich? – Was soll dem Lehrling gezeigt bzw. übergeben werden? – Welche Aufgaben/Übungen zur Arbeitseinführung bekommt der Lehrling am ersten Tag?
+	
Lehrlingsunterlagen („Lehrlingsmappe“)	Überreichen Sie Ihrem Lehrling zu Beginn der Ausbildung eine Lehrlingsmappe, die alle relevanten Informationen rund um das Unternehmen und die Lehrlingsausbildung enthält. Die Mappe bietet sowohl Ihrem Lehrling als auch seinen Eltern einen guten Überblick und sollte als Begleiter durch die Lehre dienen. Mögliche Inhalte der Lehrlingsmappe finden Sie auf Seite 39.

Hinweis

Durch den Lehrvertragsabschluss übernehmen sowohl der Lehrberechtigte als auch der Lehrling gewisse **Rechte und Pflichten,** die im Berufsausbildungsgesetz (BAG) festgelegt sind. Eine Übersicht über die wichtigs-ten Pflichten des Lehrlings und des Lehrberechtigten finden Sie in der Ausbildungsmappe für Lehrbetriebe der WKO (siehe Linktipp). Ein Infoblatt für Lehrlinge finden Sie in Tool 2 auf Seite 128.

„Alle Lehrlinge bekommen ein Welcome-Package. Darin finden sie Handbücher über unsere Prozesse, Strukturen und die Qualitätssicherung. Es enthält auch die SOPs (Standard-Operation-Procedures), zum Nachlesen, wie wir Projektschritte durchführen.“
Michael Mrazek, Geschäftsführer, ncm GmbH

Optimaler Start in die Ausbildung:
https://www.qualitaet-lehre.at/ausbilden-im-betrieb/optimaler-start-in-die-ausbildung/

Ausbildung gestalten:
https://www.qualitaet-lehre.at/ausbilden-im-betrieb/ausbildung-gestalten/

Ausbildungsmappe für Lehrbetriebe:
wko.at/service/bildung-lehre/Ausbildungsmappe-fuer-Lehrbetriebe.html

Rechte und Pflichten von Lehrlingen:
https://www.arbeiterkammer.at/beratung/arbeitundrecht/Lehre/Rechte_und_Pflichten.html

Best Practice

Checkliste: Erster Lehrtag

VOR LEHRBEGINN (VORBEREITUNG)		
	Notizen	✓
Sind alle Vorgesetzten sowie MitarbeiterInnen über den Eintritt des Lehrlings informiert?		○
Ist festgelegt, wer der/die verantwortliche AusbilderIn des Lehrlings sein wird?		○
Sind für den Lehrling Arbeitsplatz, Garderobe, Unterlagen etc. vorbereitet? *z. B. Lehrlingsmappe, Computer-Passwort*		○
Sind Programm und Ablauf für den ersten Lehrtag geplant?		○
Ist festgelegt, welche Personen für den Lehrling am ersten Lehrtag zuständig sind? *z. B. Wer nimmt den Lehrling in Empfang? Wer zeigt ihm seinen Arbeitsplatz?*		○
Ist der/die AnsprechpartnerIn bzw. der/die AusbilderIn am ersten Lehrtag im Dienst?		○

AM ERSTEN LEHRTAG		
	Notizen	✓
Begrüßung des Lehrlings Nehmen Sie sich Zeit, um den Lehrling in Empfang zu nehmen. Bedenken Sie, dass er wahrscheinlich nervös sein wird. Versuchen Sie, die Situation durch ein persönliches Gespräch aufzulockern.		○
Betriebsführung/Räumlichkeiten zeigen Machen Sie einen Rundgang, damit Ihr Lehrling einen ersten Eindruck vom Lehrbetrieb bekommt. Zeigen Sie ihm auch die Toiletten. Eventuell ist Ihr Lehrling in den ersten Tagen noch schüchtern und die Frage danach ist ihm peinlich.		○
Vorstellen im Team Stellen Sie dem Lehrling alle für ihn wichtigen MitarbeiterInnen vor. Stellen Sie sicher, dass der Lehrling weiß, wer seine Ansprech-partnerInnen sind.		○
Einführung in die Lehrlingsausbildung Besprechen Sie den Ablauf der Lehrlingsausbildung und die wichtigsten Punkte der betriebsinternen Regelungen (Hausordnung, Pausen, Mittagessen etc.).		○
Einführung in den Arbeitsplatz und erste berufliche Tätigkeiten Übergeben Sie dem Lehrling alles, was er für die Ausbildung im Betrieb braucht (Arbeitskleidung, Passwörter etc.). Zeigen Sie dem Lehrling seinen Arbeitsplatz und führen Sie eine Sicherheitsunterweisung durch. Binden Sie den Lehrling in erste interessante, aber auch bewältigbare berufliche Aufgaben ein.		○
Abschluss: Nachbesprechung und Ausblick Lassen Sie den Tag noch einmal Revue passieren. Beantworten Sie Fragen. Geben Sie einen Einblick, was den Lehrling in den kommenden Tagen erwartet. Stellen Sie sicher, dass der Lehrling Ihr Unternehmen mit einem positiven Gefühl verlässt.		○

Best Practice

Rätselrallye: Erkunde deinen Lehrbetrieb

AUFGABE
Mach dich mit diesem Blatt auf den Weg und erkunde deinen Lehrbetrieb!

- **Was macht dein Lehrbetrieb? (Welche Produkte und welche Dienstleistungen werden angeboten?)**

- **Zu welcher Branche gehört dein Lehrbetrieb?**

- **Welche Abteilungen gibt es in deinem Lehrbetrieb?**

- **Wie heißt die Geschäftsführerin bzw. der Geschäftsführer deines Lehrbetriebs?**

- **Wie viele Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter hat dein Lehrbetrieb?**

- **Werden in deinem Lehrbetrieb noch andere Lehrlinge ausgebildet? Wenn ja, wie viele?**

- **Welche Lehrberufe gibt es in deinem Lehrbetrieb?**

- **Wie heißt deine Ausbilderin oder dein Ausbilder?**

- **Was tust du, wenn du morgens aufwachst und merkst, dass du krank bist?**

- **Beschreibe die wichtigsten Tätigkeiten deines Lehrberufes:**

Mögliche Themen für weitere Fragen:

- Wann wurde das Unternehmen gegründet?
- Welche weiteren Standorte hat dein Lehrbetrieb?
- Wer sind die Verantwortlichen in den verschiedenen Abteilungen?
- Fragen zu einzelnen Produkten und Dienstleistungen, wie beispielsweise: Welche Services bieten wir an? Welche verschiedenen Programme verwenden wir?
- Fragen zum Unternehmensnamen: Wofür steht der Unternehmensname? Warum heißt das Unternehmen ...?
- Wie lautet unsere allgemeine E-Mail-Adresse?
- Wie lautet unser aktueller Werbeslogan?

Ausbildung in der Berufsschule

1. Organisation des Berufsschulunterrichts

Organisation des Berufsschulunterrichts

ganzjährig	*oder*	lehrgangsmäßig
↓		↓
mindestens an einem vollen Schultag in der Woche		mindestens acht Wochen hindurch

Hinweise

- Der Besuch der Berufsschule ist für alle Lehrlinge **verpflichtend**.
- Welche Berufsschule Ihr Lehrling besuchen wird, richtet sich nach dem **Standort Ihres Lehrbetriebs**.

2. Arbeitszeitregelungen in Verbindung mit der Berufsschule

Ihrem Lehrling ist zur Erfüllung der Berufsschulpflicht die erforderliche Zeit freizugeben. Die Unterrichtszeit in der Berufsschule ist auf die Dauer der wöchentlichen Arbeitszeit anzurechnen.

Regelungen beim Besuch einer ganzjährigen Berufsschule:

Unterrichtsdauer an einem Berufsschultag	Regelung (Grundlage: KJBG)
Mindestens acht Stunden (das sind in der Regel neun Unterrichtsstunden)	Eine Beschäftigung des Lehrlings im Betrieb ist danach nicht mehr zulässig.
Weniger als acht Stunden	Der Lehrling hat nach der Schule zu arbeiten, wenn es ihm auf Grund des Verhältnisses der Wegzeit zur Arbeitszeit zumutbar ist und die gesetzlich zulässige (tägliche und wöchentliche) Arbeitszeit dadurch nicht überschritten wird.
Entfallen eine oder mehrere Unterrichtsstunden	Der Lehrling muss nur dann im Betrieb arbeiten, wenn es ihm zumutbar ist, den Betrieb aufzusuchen: Ist die Anreisezeit gleich lang oder länger als die noch zu verbringende Arbeitszeit im Betrieb, dann kann die Rückkehr in den Betrieb nicht verlangt werden.

Regelungen beim Besuch einer lehrgangsmäßigen Berufsschule:	
Unterrichtszeit	**Regelung (Grundlage: KJBG)**
Generell gilt	Während des Besuches der Lehrgangsberufsschule dürfen Lehrlinge nicht im Betrieb beschäftigt werden.
Unterricht entfällt an bis zu zwei aufeinander folgenden Werktagen	Die Arbeitsverpflichtung hängt davon ab, ob es dem Lehrling in Bezug auf die Wegzeit zumutbar ist, den Betrieb aufzusuchen: Das ist z. B. nicht der Fall, wenn nur ein Unterrichtstag entfällt und der Lehrling eine Berufsschule außerhalb seines Bundeslandes besucht. Bei drei oder mehreren aufeinander folgenden unterrichtsfreien Tagen besteht Arbeitspflicht.
Mehr als 40 Stunden Unterricht pro Woche	Der Lehrling hat dem Betrieb gegenüber keinen Anspruch auf Freizeitausgleich.

3. Schwerpunkte der Berufsschule

Die Schwerpunkte der Berufsschule setzen sich überblicksartig wie folgt zusammen (Details finden Sie im Rahmenlehrplan der Berufsschule):

Schwerpunkte der Berufsschule

Vermittlung der grundlegenden theoretischen Kenntnisse + **Förderung und Ergänzung der betrieblichen oder berufspraktischen Ausbildung** + **Erweiterung der Allgemeinbildung**

Hinweise

- Ihr Lehrling ist spätestens **zwei Wochen** nach **Lehrzeitbeginn** in der Berufsschule anzumelden. Hier wird geklärt, ab welchem Zeitpunkt und in welcher Form Ihr Lehrling die Berufsschule besucht.
- Für die Zeit des Berufsschulbesuchs ist die **Lehrlingsentschädigung weiterzuzahlen**.
- Sollten durch den Berufsschulbesuch **Kosten für die Unterbringung der Lehrlinge in einem Lehrlingshaus oder Internat** entstehen, hat diese der **Lehrbetrieb** zu begleichen. Der **Ersatz** dieser Kosten kann **bei der Lehrlingsstelle beantragt** werden.

4. Kontakt zur Berufsschule

Die Zusammenarbeit zwischen Lehrbetrieb und Berufsschule sichert die Qualität der Lehrlingsausbildung.

Kontaktmöglichkeiten zwischen Ihnen und der Berufsschule:

- Kontaktieren Sie die Berufsschule (DirektorIn, Klassenvorstand bzw. BerufsschullehrerIn) und erkundigen Sie sich über die Leistungen Ihres Lehrlings.
  - Sprechen Sie sich z. B. über Fördermaßnahmen bei lernschwachen Lehrlingen bzw. höhere Anforderungen bei leistungsstarken Lehrlingen ab.
- Vereinbaren Sie, dass die Berufsschule bei schulischen Problemen mit Ihnen Kontakt aufnimmt.
  z. B. bei starkem Leistungsabfall sowie der Gefahr eines „Nicht genügend"
- Ermöglichen Sie Exkursionen von Berufsschulklassen in Ihren Lehrbetrieb.
- Laden Sie Berufsschullehrerinnen und Berufsschullehrer in Ihren Betrieb ein.
  z. B. für fachlichen Austausch, Einblicke in Ihre betriebliche Praxis, Vorstellen neuer Arbeitsmethoden, Produkte
- Führen Sie gemeinsam Projekte durch.
  - z. B. Auslandspraktika, gemeinsame Organisation oder Unterstützung von Lehrlingswettbewerben

„Unsere Lehrlinge verbringen mehrere Wochen am Stück in der Berufsschule. Währenddessen halten wir durchgehend Kontakt. Gibt es in einem Gegenstand Probleme, helfen wir den Lehrlingen weiter, indem wir theoretische Inhalte praktisch aufbereiten und Problemstellungen anhand von Beispielen lösen."
Bernhard Dockner, Geschäftsführer, Dockner GmbH

Informationen zur Berufsschule:
https://wko.at/service/bildung-lehre/Berufsschule.html

Informationen zum Ersatz der Unterbringungskosten:
https://wko.at/service/stmk/bildung-lehre/internatskosten-neu-geregelt.html

Lehrplan der Berufsschule:
https://www.abc.berufsbildendeschulen.at/downloads/?kategorie=7

Ausbildungspartner Berufsschule:
https://www.qualitaet-lehre.at/ausbilden-im-betrieb/kooperationen/ausbildungspartner-berufsschule/

© shutterstock.com/wavebreakmedia

Tool 2
Erfolgreich Ausbilden

Inhalt Tool 2

Aufbau und Handhabung Tool 2 50

1 Lernen und Arbeiten im Lehrbetrieb

- ☐ Der Lehrbetrieb 53
- ☐ Leistungsspektrum und Eckdaten des Lehrbetriebs 55
- ☐ Branche des Lehrbetriebs 56
- ☐ Ziel und Inhalt der Ausbildung sowie Weiterbildungsmöglichkeiten 57
- ☐ Rechte und Pflichten als Lehrling 59
- ☐ Arbeitsmittel und -methoden des Lehretriebs 61
- ☐ Zielgruppengerechte Kommunikation 64
- ☐ Best Practice-Beispiele 68

2 Qualitätsorientiertes Arbeiten und Intrapreneurship

- ☐ Grundlagen der betrieblichen Qualitätssicherung 74
- ☐ Verfahren zur Qualitätssicherung 75
- ☐ Branchenübliche Feedbackprozesse 77
- ☐ Grundlagen des Intrapreneurships 78
- ☐ Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz 81
- ☐ Nachhaltiges und ressourcenschonendes Handeln 83
- ☐ Best Practice-Beispiele 84

3 Digitales Arbeiten

- ☐ Software und weitere digitale Anwendungen 88
- ☐ Digitale Kommunikation 89
- ☐ Datei- und Ablageorganisation 90
- ☐ Informationssuche und -beschaffung 91
- ☐ Bewertung und Auswahl von Daten und Informationen 92
- ☐ Datensicherheit und Datenschutz 93

4 Kundenberatung

- ☐ Kommunikation mit Kunden 95
- ☐ Kundenberatung 96
- ☐ Reaktion auf Kundenbeschwerden 98
- ☐ Projektakquise 100
- ☐ Betriebswirtschaftliche Aufgaben 101
- ☐ Best Practice-Beispiele 103

5 Projektmanagement

- ☐ Grundlagen des Projektmanagements 109
- ☐ Umsetzung des betrieblichen Projektmanagements 110
- ☐ Backend-Entwicklung 112
- ☐ Frontend-Entwicklung 113
- ☐ Audiovisuelle Medien 115
- ☐ Suchmaschinenoptimierung 117

☐ Best Practice-Beispiele 118

6 Konzeptentwicklung

- ☐ Grundlagen der Konzeptentwicklung 120
- ☐ Umsetzung und Präsentation der Konzeptentwicklung 121
- ☐ Zielgruppenbestimmung 123

☐ Best Practice-Beispiele 124

AUSBILDUNGSMATERIALIEN UND CHECKLISTE:

Rechte und Pflichten eines Lehrlings 128

Checkliste Qualität in der Lehrlingsausbildung 129

Ausbildungsordnung Medienfachmann/Medienfachfrau 150

Tool 2 dieses Ausbildungsleitfadens gliedert sich in sechs Ausbildungsbereiche:

❶ **Lernen und Arbeiten im Lehrbetrieb** — **Seite 51**

❷ **Qualitätsorientiertes Arbeiten und Intrapreneurship** — **Seite 72**

❸ **Digitales Arbeiten** — **Seite 87**

❹ **Kundenberatung** — **Seite 94**

❺ **Projektmanagement** — **Seite 107**

❻ **Konzeptentwicklung** — **Seite 119**

Jeder **Ausbildungsbereich** beginnt mit einer **Übersichtstabelle der Ausbildungsziele,** die Sie gemeinsam mit Ihren Lehrlingen erreichen sollen. In den weiteren Tabellen werden die einzelnen Ausbildungsziele genauer beschrieben. Gliederung und Wording des Ausbildungsleitfadens sind anders als im Berufsbild. Selbstverständlich finden sich aber alle Ausbildungsinhalte des Berufsbildes im Ausbildungsleitfaden wieder. Die Gliederung wurde auf Basis zahlreicher Gespräche mit Ausbilderinnen und Ausbildern sowie diverser Betriebsbesuche entwickelt.

Beispiel für ein Ausbildungsziel und Ausbildungsinhalte:

Nachhaltiges und ressourcenschonendes Handeln.

→ **Ausbildungsziel**

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann …		
die Bedeutung des umweltschonenden Arbeitens für den Lehrbetrieb darstellen. *z. B.* *– Wissen über Umweltschutzmaßnahmen (Recycling etc.)* *– Auswirkungen bei Nichtbeachten erklären*		

→ **Ausbildungsinhalt:** Erstreckt sich ein Ausbildungsinhalt über mehrere Lehrjahre, ist die Ausbildung im ersten angeführten Lehrjahr zu beginnen und im letzten angeführten Lehrjahr abzuschließen.

→ **Beispiele:** Jeder Lehrbetrieb ist anders. Der Ausbildungsleitfaden und die angeführten Beispiele sollen als Orientierung und Anregung dienen, die je nach Tätigkeitsfeld und betrieblichen Anforderungen individuell angepasst werden können.

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende allgemeine Berufsbildpositionen: 1.6.1, 1.6.2, 1.6.3

→ **Berufsbildpositionen:** Die Berufsbildpositionen verweisen auf die Medienfachmann/Medienfachfrau – Ausbildungsordnung.

Lernen und Arbeiten im Lehrbetrieb

Übersicht: Das sollen Sie mit Ihrem Lehrling in der Ausbildung gemeinsam erreichen:

	1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
→ Seite 53	**Der Lehrbetrieb**		
	Organisatorischen Aufbau des Lehrbetriebs erklären		
	Sich im Lehrbetrieb zurechtfinden		
	Aufgaben des Lehrbetriebs erklären		
	Zusammenhänge der Betriebsbereiche darstellen		
	AnsprechpartnerInnen ausfindig machen		
	Ablauforganisation und Prozessmanagement berücksichtigen		
→ Seite 55	**Leistungsspektrum und Eckdaten des Lehrbetriebs**		
	Eckdaten des Lehrbetriebs nennen		
		Werte, Visionen, Ziele und Marktstellung darstellen	
	Über betriebliche Leistungen Auskunft geben		
	Faktoren der betrieblichen Leistung erklären		
	Bestandteile des betrieblichen Marketingmix erklären		
→ Seite 56	**Branche des Lehrbetriebs**		
	Zentrale Merkmale der Branche erklären		
			Mitbewerber kennen
	Trends und Entwicklungen der Branche berücksichtigen		
		Funktionsweise und Zusammenhänge der Medienbranche erkennen	
	Aufgaben und Funktionsweisen verschiedener Medien erklären		
→ Seite 57	**Ziel und Inhalt der Lehrlingsausbildung sowie Weiterbildungsmöglichkeiten**		
	Ziele und Inhalte der Ausbildung erklären		
	Ablauf der Ausbildung beschreiben		
			Weiterbildungsmöglichkeiten darstellen
→ Seite 59	**Rechte und Pflichten als Lehrling**		
	Rechte und Pflichten nennen		
	Arbeitsrechtliche Gesetze berücksichtigen		
	Betriebliche Vorgaben einhalten		
	Lehrlingsentschädigung interpretieren		

	1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
→ Seite 61	**Arbeitsmittel und -methoden des Lehrbetriebs**		
	Büroausstattung nutzen und auf Probleme reagieren		
	Internet richtig nutzen		
	Betriebliches E-Mail-Programm nutzen		
	Benötigte Software verwenden		
	Kreativitätstechniken einsetzen		
	Gestaltungsrichtlinien berücksichtigen		
	Informationen beschaffen und darstellen		
	Produktionsmaterialien und -techniken erklären		
→ Seite 64	**Zielgruppengerechte Kommunikation**		
	AnsprechpartnerInnen und deren Aufgaben nennen		
	Zielgruppengerechte Gespräche führen		
	Fachausdrücke verwenden		
	Termine und Meetings koordinieren		
	Social-Media-Anwendungen nutzen		
	Informationen sensibel behandeln		
			Daten filtern und aufbereiten
			In Englisch kommunizieren

Der Lehrbetrieb

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann ...		
den organisatorischen Aufbau des Lehrbetriebs erklären.		
z. B. *– Stellung des Lehrbetriebs in der Branche erläutern* *– Betriebsform (Einzelunternehmen, Filiale eines Konzerns etc.) darstellen*		
sich in den Räumlichkeiten des Lehrbetriebs zurechtfinden.		
z. B. *– Büros (Kreativbüro, Webdevelopment etc.)* *– Besprechungsraum* *– Pausenraum* *– Lager/Archiv*		
die wesentlichen Aufgaben der verschiedenen Bereiche des Lehrbetriebs erklären.		
z. B. *– Mediaplanung* *– Kundenberatung* *– Kreation (Entwürfe, Kreativausarbeitungen des Auftrages etc.)* *– Projektleitung* *– strategische Planung* *– Produktion* *– Marketing*		
die Zusammenhänge der einzelnen Betriebsbereiche sowie der betrieblichen Prozesse darstellen.		
z. B. *– den Zusammenhang zwischen der Qualität des Briefings und dem Kampagnenerfolg darstellen* *– den Zusammenhang zwischen Projekt- bzw. Etatplanung und der Durchführung der Kampagne darstellen* *– den Zusammenhang zwischen der Testphase einer Website und der fehlerfreien Funktionsfähigkeit darstellen*		
seine wichtigsten AnsprechpartnerInnen im Lehrbetrieb ausfindig machen.		
z. B. *– die/der AusbilderIn* *– Führungskräfte (GeschäftsführerIn, Art-DirectorIn, ProjektleiterIn, PersonalleiterIn etc.)* *– Fachkräfte (Grafik, Mediaplanung etc.)* *– andere Lehrlinge*		
die Vorgaben der betrieblichen Ablauforganisation und des Prozessmanagements bei der Erfüllung seiner Aufgaben berücksichtigen.		
z. B. *– wissen, wie Aufgaben und Befugnisse verteilt sind* *– Zeitpläne einhalten und bei Verzug rechtzeitig Meldung an Vorgesetzte erstatten oder anpassen* *– den vorgegebenen Contentaufbau einer Website-Gestaltung befolgen* *– Kostenpläne berücksichtigen*		

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende allgemeine Berufsbildpositionen: 1.1.1, 1.1.2, 1.1.3

AUS DER PRAXIS

„In der ersten Arbeitswoche verschaffen sich die Lehrlinge einen Überblick über den Lehrbetrieb. Wir erklären die digitale Struktur, die betriebliche Organisation und die Unternehmenskultur. Zur betrieblichen Aufbau- und Ablauforganisation gibt es bei uns einen Leitfaden, in dem sie jederzeit nachschlagen können."
Gerhard Scheuer, Geschäftsführer, Scheuer | Agentur für Dialog

Ausbildungstipps

- Nehmen Sie sich ausreichend **Zeit für neue Lehrlinge:** Führen Sie diese durch den Betrieb, stellen Sie die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter vor, erklären Sie den Ablauf der Lehrlingsausbildung und wichtige Regeln. Das hilft den Lehrlingen, sich im neuen Umfeld zurechtzufinden.
- Übergeben Sie Ihren Lehrlingen eine **Lehrlingsmappe** mit allen wichtigen Informationen über den Lehrbetrieb und die Ausbildung. Mehr dazu finden Sie auf Seite 39.
- **Überfordern** Sie Ihre Lehrlinge in der Einführungsphase **nicht**. Kein Mensch kann sich gleich am Anfang alles merken. Wiederholen Sie einzelne Schritte/Themen und betonen Sie, dass Sie jederzeit für Fragen zur Verfügung stehen.
- Je klarer Sie **Regeln** aussprechen, desto besser können sich Ihre Lehrlinge daran halten. Gehen Sie mit Ihren Lehrlingen zu Beginn der Ausbildung Verhaltensregeln, wie das Verhalten im Krankheitsfall oder bei Zuspätkommen, durch. Weisen Sie Ihre Lehrlinge darauf hin, dass keine betriebsinternen Angelegenheiten nach außen getragen oder im Internet veröffentlicht werden dürfen. Das gilt auch für Facebook und Co. Machen Sie die Konsequenzen von Fehlverhalten deutlich (z. B. Schaden für den Betrieb, Verwarnung).
- Geben Sie Lehrlingen im zweiten oder dritten Lehrjahr die Aufgabe, **neue Lehrlinge durch den Betrieb zu führen.** Auch bei Betriebsbesuchen von Schulklassen, bei Schnupperlehrlingen oder einem Tag der offenen Tür können Lehrlinge Betriebsführungen übernehmen.
- **Dokumentieren** Sie gemeinsam mit Ihren Lehrlingen regelmäßig, was bereits gelernt wurde, beispielsweise mit Hilfe folgender Ausbildungsdokumentation:

Ein Ausschnitt aus der Ausbildungsdokumentation:

Ausbildungsdokumentation

für den Lehrberuf Medienfachmann/Medienfachfrau

Leistungsspektrum und Eckdaten des Lehrbetriebs	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann …	✓	✓	✓
die Eckdaten zum Lehrbetrieb nennen.	✓		
Werte und Visionen sowie Ziele und die Marktstellung des Lehrbetriebs darstellen.			
über die betrieblichen Leistungen Auskunft geben.			
Faktoren erklären, welche die betriebliche Leistung beeinflussen.	✓		
die wesentlichen Bestandteile des betrieblichen Marketingmix erklären.			

Hilfreiche Dokumente und Tipps für
– die Lehrlingssuche,
– die Ausbildung,
– den richtigen Umgang mit Lehrlingen und
– die Ausbildungsdokumentation „Medienfachmann/Medienfachfrau“:

https://qualitaet-lehre.at

Leistungsspektrum und Eckdaten des Lehrbetriebs

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann ...		
die Eckdaten zum Lehrbetrieb nennen. *Dazu zählen lt. Berufsbild:* *– Standorte* *– Mitarbeiterzahl* *– Rechtsform*		
	Werte und Visionen sowie Ziele und die Marktstellung des Lehrbetriebs darstellen *z. B.* *– Unternehmenswerte (Fairness, Integrität, Ethik etc.) beachten* *– nachhaltig mit der Umwelt umgehen*	
über die betrieblichen Leistungen Auskunft geben. *z. B.* *– das Leistungsspektrum (Werbung, PR, Webdevelopment, Content-Update etc.)* *– Projekte (Großprojekte, Einzelprojekte etc.)* *– Best-Practice-Beispiele (Websites, Animationen etc.)* *– Konzepte (Markteinführung, Relaunch etc.)* *– Kampagnen (Digital Marketing, Out of Home, Webdevelopment etc.)* *darstellen*		
Faktoren erklären, welche die betriebliche Leistung beeinflussen. *z. B.* *– Standort* *– Zielgruppe* *– Fachbereiche (Werbung, PR, Events, Promotion etc.)* *– Produkte bzw. Dienstleistungen* *– verwendete Programme bzw. Templates* *– Größe des Lehrbetriebs*		
die wesentlichen Bestandteile des betrieblichen Marketingmix erklären. *z. B.* *– Kundenakquisition (Netzwerke, Ausschreibungen, Social-Media, Website etc.)* *– Werbemaßnahmen (Fachpresse, Digital Marketing, Credits, Merchandising Produkte etc.)* *– Preise (Einrichtungsgebühren, Vergütung nach Arbeitsaufwand, Lizenzgebühren etc.)* *– Leistungsspektrum (Responsive Webdesign, fundierte technologische Beratung etc.)*		

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende allgemeine Berufsbildpositionen: 1.1.4, 1.1.5, 1.1.6, 1.1.7

AUS DER PRAXIS

„Unsere Lehrlinge des Schwerpunkts Webdevelopment unterstützen auch Projekte im Schwerpunkt Grafik & Print. Sie lernen dadurch die Leistungen des Betriebs gesamtheitlich zu sehen und können sich besser in die Bedürfnisse von Kolleginnen und Kollegen hineinversetzen.“

„Wir vermitteln unseren Lehrlingen Kompetenzen. Sie sollen theoretisches Wissen praktisch anwenden können. Bei uns kann ein Lehrling auch schwerpunktübergreifende Arbeiten übernehmen, da er alle Leistungen des Betriebs kennt.“
Michael Mehler, Inhaber und Creative Director, ghost.company Werbeagentur

Branche des Lehrbetriebs

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann ...		
zentrale Merkmale (Bedeutung und Struktur) der Branche erklären. *z. B.* *– verschiedene Kommunikationsmedien und die damit verbundene Ausrichtung des jeweiligen Lehrbetriebs (Grafik, Online etc.)* *– technologische Standards der Branche (Open-Source-Systeme, betriebseigene Systeme etc.)* *– Institutionen der Branche (Fachverbände, Werberat etc.)* *– Marketingmaßnahmen der Branche*		
		sich über Aktivitäten der Mitbewerber auf dem Laufenden halten. *z. B.* *– Markt- und Mitbewerberanalysen* *– zielgerichtete Onlinerecherche (Informationen aus Foren etc.)*
Trends und Entwicklungen der Branche berücksichtigen. *z. B. Recherche von Trends in Fachberichten und Blogs sowie Berücksichtigung von aktuellen Trends wie:* *– Blockchain Technologie* *– Cybersecurity* *– künstliche Intelligenz* *– Chatbots*		
	Funktionsweisen und Zusammenhänge in der Medienbranche erkennen. *z. B.* *– Kooperationen bzw. Partnerschaften von Agenturen, Medien, InfluencerInnen und Sponsoren* *– Zusammenhänge zwischen Werbung, PR, Webdevelopment etc.*	
die Aufgaben und Funktionsweisen verschiedener Medien erklären. *Dazu zählen lt. Berufsbild: z. B.* *– On- und Offline-Kommunikation* *– Medienkanäle* *Ergänzend dazu kann z. B. die Funktionsweise von Above- und Below-the-line-Maßnahmen vom Lehrling erklärt werden.*		

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende allgemeine Berufsbildpositionen: 1.1.9, 1.1.10, 1.1.11, 1.1.12, 1.1.13

Ausbildungstipps

- Rechercheaufgabe: Lassen Sie Ihre Lehrlinge im Internet **Merkmale der Branche** Ihres Betriebs **recherchieren**, z. B.: Sind die Unternehmen in der Branche des Lehrbetriebs mehrheitlich Klein-, Mittel- oder Großbetriebe? Viele Informationen finden sich auf den Websites der Wirtschaftskammern.
- Tipps zum optimalen Einstieg in die Lehre finden Sie auf Seite 40.

AUS DER PRAXIS

„Wir geben unseren Lehrlingen den Auftrag, angebotene Leistungen des Mitbewerbs zu analysieren. Anschließend besprechen wir, welche Leistungen originell sind und den aktuellen Trends folgen. Dadurch bekommen die Lehrlinge einen guten Überblick über die Branche."
Bernhard Dockner, Geschäftsführer, Dockner GmbH

Ziel und Inhalt der Lehrlingsausbildung sowie Weiterbildungsmöglichkeiten		
1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
Ihr Lehrling kann ...		
Ziele und die wesentlichen Inhalte der Ausbildung erklären. *z. B.* *– Inhalte des Berufsbilds* *– Ausbildung in der Berufsschule* *– Dauer der Ausbildung*		
den Ablauf der Ausbildung im Lehretrieb erklären. *z. B.* *– betriebliche Abläufe (Schulungen, Teambesprechungen etc.)* *– Ausbildungsplan des Lehrbetriebs* *– Dokumentation der Lernfortschritte*		
		Auskunft über seine Weiterbildungs-möglichkeiten geben. *z. B.* *– Lehre mit Matura* *– Weiterbildungs- und Qualifizierungs-maßnahmen*

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende allgemeine Berufsbildpositionen:1.2.1, 1.2.3

AUS DER PRAXIS

„Allen Lehrlingen wird ein Coach aus ihrem Team zur Seite gestellt. Der Coach begleitet die Lehrlinge durch die gesamte Lehrzeit, dokumentiert die Lernfortschritte und ist ihre Ansprechpartnerin bzw. ihr Ansprechpartner bei Problemen und Herausforderungen."
Michael Mrazek, Geschäftsführer, ncm GmbH

Ausbildungstipps

- Gehen Sie mit Ihren neuen Lehrlingen die **Ziele und Schwerpunkte der Ausbildung** durch. Nehmen Sie den Ausbildungsleitfaden zur Hand und zeigen Sie Ihren Lehrlingen die wichtigsten Ausbildungsinhalte.
- Besprechen Sie die **Rechte und Pflichten** eines Lehrlings zu Beginn der Ausbildung. Diese finden Sie auf Seite 128.
- Führen Sie mit Ihren Lehrlingen regelmäßig **Feedbackgespräche** über den Stand der Ausbildung: Was haben Ihre Lehrlinge schon gelernt? Wo brauchen sie noch Unterstützung?
- Für Lehrlinge werden zahlreiche **fachliche und persönlichkeitsbildende Zusatzausbildungen** (z. B. wirtschaftliches Denken, Umgangsformen für Lehrlinge) sowie **Vorbereitungskurse auf die Lehrabschlussprüfung** angeboten. Einen Überblick über die Anbieterinnen und Anbieter von Vorbereitungskursen erhalten Sie bei der Lehrlingsstelle Ihres Bundeslandes.
- Bei Lehrlingen mit Lernschwierigkeiten können Förderungen für Nachhilfekurse auf Pflichtschulniveau oder zusätzliche Fördereinheiten in der Berufsschule beantragt werden. Nutzen Sie die **Förderungen für die Weiterbildung** von Lehrlingen. Ein Großteil der Weiterbildungskosten wird ersetzt. Weitere Informationen über Förderungen für Lehrbetriebe und Lehrlinge finden Sie in Tool 1 auf Seite 34.
- Sprechen Sie mit Ihren Lehrlingen über **Weiterbildungsmöglichkeiten** während der Lehre (z. B. Lehre mit Matura) und **Karrieremöglichkeiten** im Anschluss an die Lehrlingsausbildung. Zeigen Sie anhand von Beispielen aus Ihrem Betrieb, welche beruflichen Entwicklungsmöglichkeiten es nach der Lehre gibt. Mehr dazu finden Sie in Tool 4 des Ausbildungsleitfadens ab Seite 146.

Leitfaden Feedbackgespräche:
https://www.qualitaet-lehre.at/downloads/ausbildungstools/infoblaetter-checklisten-und-vorlagen/

Kontaktdaten der Lehrlingsstelle der Wirtschaftskammer Ihres Bundeslandes:
https://wko.at/service/bildung-lehre/Lehrlingsstellen-der-Wirtschaftskammern.html

Förderungen für Lehrlinge mit Lernschwierigkeiten:
https://wko.at/service/bildung-lehre/Merkblatt_-_Massnahmen_fuer_Lehrlinge_mit_Lernschwierigkei.html

Vorbereitungskurse für die Lehrabschlussprüfung:
https://wko.at/service/bildung-lehre/Lehrlingsfoerderung-Vorbereitungskurs-Lehrabschlusspruefung.html

Rechte und Pflichten von Lehrlingen, Lehr- und Erziehungsberechtigten:
http://www.jugend.gpa-djp.at/cms/A01/A01_3.1/lehrlinge-junge-arbeitnehmerinnen/rechte-und-pflichten

Rechte und Pflichten von Lehrlingen (mit Video):
https://www.arbeiterkammer.at/beratung/arbeitundrecht/Lehre/Rechte_und_Pflichten.html

„Bei uns herrscht ein reger Austausch zwischen unseren Projektleiterinnen und Projektleitern über die individuell bestmögliche Förderung unserer Lehrlinge. Sie teilen ihre Erfahrungen mit den Lehrlingen und geben ihnen im laufenden Betrieb wertvolle Tipps und Tricks."
Florian Rohrbeck, Geschäftsführer, floatwork_

Rechte und Pflichten als Lehrling

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr

Ihr Lehrling kann ...

seine Rechte und Pflichten als Lehrling nennen.

z. B.
– Bestimmungen im Lehrvertrag
– wesentliche Regelungen aus dem BAG/KJBG
– Schulpflicht

zentrale Bestimmungen in arbeitsrechtlichen Gesetzen berücksichtigen.

Dazu zählen lt. Berufsbild insbesondere:
– KJBG (Kinder & Jugendlichen Beschäftigungsgesetz samt KJBG-VO)
– ASchG (Arbeitsnehmerschutzgesetz) samt Verordnungen
– GlBG (Gleichbehandlungsgesetz)

nach innerbetrieblichen Regelungen agieren.

z. B. Einhaltung
– festgelegter Lehrbetriebsgrundsätze (Corporate Behaviour, Corporate Design, Corporate Identity)
– der Corporate Communication nach Innen und Außen
– der Arbeitszeiten (Zeitdokumentation, Urlaubs- und Krankenstandsmeldungen etc.)
– von Organisationsstrukturen in Projektabläufen
– der Aufzeichnungs- und Dokumentationspflichten

die Abrechnung seiner Lehrlingsentschädigung interpretieren.

z. B.
– Unterschiede zwischen brutto und netto erklären
– Sozialversicherungskosten und -leistungen (Leistungen der Krankenversicherung, Pensionsversicherung etc.) kennen
– wissen, wo Auskünfte eingeholt werden können (Online-Brutto-Netto-Rechner etc.)

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende allgemeine Berufsbildpositionen:1.2.2, 1.2.4, 1.4.9

Ausbildungstipps

- Eine Übersicht der **Rechte und Pflichten** für Lehrlinge und Lehrberechtigte finden Sie auf Seite 128.
- Lassen Sie sich von Ihrem Lehrling den **Gehaltszettel erklären**.

Kollektivvertrag:
https://www.wko.at/service/kollektivvertrag/kv-angestellte-werbung-marktkommunikation-wien.html

Grundlagen, Bedeutung und Aufgaben des Kollektivvertrags:
http://www.jugend.gpa-djp.at/cms/A01/A01_3/lehrlinge-junge-arbeitnehmerinnen

Umfassende Informationen zur Lehre für Lehrlinge und Lehrberechtigte:
https://www.arbeiterkammer.at/beratung/arbeitundrecht/Lehre/index.html

Ausbildungstipps

- **Ordnung und Sauberkeit am Arbeitsplatz** sind wichtig. Gehen die Kolleginnen und Kollegen mit gutem Beispiel voran und halten ihren Arbeitsplatz sauber, fällt dies auch den Lehrlingen leichter.
- Räumen Sie am **Anfang des 1. Lehrjahres** einmal gemeinsam mit Ihren Lehrlingen auf: Zeigen Sie Ihren Lehrlingen am Anfang des 1. Lehrjahres alles, was sie wissen müssen – von der richtigen Erstellung einer Ordnerstruktur, der Benennung von Dateien bis zum angemessenen Arbeiten mit Suchmaschinen.

Arbeitsmittel und -methoden des Lehrbetriebs

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr

Ihr Lehrling kann ...

die typische Büroausstattung (z. B. Telefonanlage, Drucker) richtig nutzen und bei Problemen richtig reagieren.

Weitere Beispiele:
– PC/Laptop und Beamer nutzen
– bei Problemen ein Serviceunternehmen verständigen

das Internet richtig nutzen.

Dazu zählt lt. Berufsbild z. B. Recherchen anstellen und deren Ergebnisse zusammenfassen und aufbereiten.

Ergänzend dazu können die Lehrlinge bei weiteren Tätigkeiten wie z.B.
– Copyright überprüfen
– Trends in Foren und Blogs recherchieren
– Sicherheit im Internet beachten
eingesetzt werden.

das betriebliche E-Mail-Programm nutzen.

z. B.
– E-Mails ablegen
– Lesebestätigungen einholen
– Anfragen versenden
– Newsletter Tools nutzen

die für seine Aufgaben benötigte betriebliche Software verwenden.

Dazu zählen lt. Berufsbild: z. B.
– Layout-, Bildbearbeitungs- und Textverarbeitungsprogramme
– Content-Management-Systeme
– Cloud-Lösungen

Software die der Lehrling z. B. darüber hinaus verwenden kann:
– Programme des Suchmaschinenmarketings (SEA, SEO)
– Tabellenkalkulationsprogramme

verschiedene Kreativitätstechniken (z. B. Brainstorming, Mindmapping) einsetzen.

Kreativitätstechniken, die der Lehrling z. B. darüber hinaus einsetzen kann:
– Scribbles
– Brainwriting-Pool

einfache Arbeiten auf Grundlage von Gestaltungsrichtlinien durchführen.

Dazu zählen lt. Berufsbild auf Grundlage von Farblehre und Typografie einfache Arbeiten in Layout-, Grafik-, und Bildbearbeitungsprogrammen durchführen.

Grundlagen für Gestaltungsrichtlinien, die der Lehrling z. B. darüber hinaus berücksichtigen kann:
– CI/CD-Vorgaben des Auftraggebers
– technische Möglichkeiten und Kundenwünsche (Briefing)

Informationen auf Grundlage effizienter Recherchestrategien beschaffen und diese den jeweiligen Anforderungen entsprechend darstellen.

z. B. mit Hilfe von:
– Suchwortkombinationen Informationen recherchieren
– Tabellenkalkulationsprogrammen Informationen aufbereiten
– Präsentationsprogrammen Informationen präsentieren

Arbeitsmittel und -methoden des Lehrbetriebes		
1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
Ihr Lehrling kann ...		
verwendete Produktionsmaterialien und -techniken erklären.		
z. B. *– Webdevelopment (CMS, html, css etc.)* *– Filmproduktionen (Drehbuch, Storyboard, Cut etc.)* *– Audioproduktionen (Podcasts etc.)*		

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende allgemeine Berufsbildpositionen: 1.3.1, 1.3.2, 1.3.3, 1.3.4, 1.3.5, 1.3.6, 1.3.7, 1.3.8

© shutterstock.com/Matej Kastelic

Ausbildungstipp

Lassen Sie Ihre Lehrlinge **Marketingaktivitäten** Ihres Betriebes und eines Mitbewerbers **recherchieren**. Welche Werbemaßnahmen finden Ihre Lehrlinge ansprechend bzw. überzeugend und warum?

Methodenkompetenzen und Selbständigkeit fördern

Tätigkeiten erklären, vorzeigen, nachmachen und üben lassen, ist bislang zentrale Lernmethode in der Lehrlingsausbildung.

Eine zielführende Möglichkeit ist, den Lehrlingen eine **Arbeitsaufgabe zur selbständigen Bearbeitung** zu überlassen. Dadurch werden wichtige Kompetenzen gefördert: sich Informationen selbständig beschaffen, Arbeitsschritte planen, Lösungsstrategien entwickeln, sich die Zeit einteilen, Arbeitsergebnisse beurteilen etc.

Wichtig:

- Die Aufgabe soll die Lehrlinge herausfordern, aber nicht überfordern.
- Die Lehrlinge sollen die Arbeitsaufgabe selbständig planen, durchführen und kontrollieren können.
- Die Aufgabenstellung muss klar definiert sein.
- Geben Sie einen zeitlichen Rahmen vor.
- Geben Sie Ihren Lehrlingen die Möglichkeit, ihre Leistungen selbst einzuschätzen.

Auf den Lehrling und seine Stärken und Schwächen eingehen:

- Wie bist du vorgegangen?
- Würdest du nächstes Mal etwas anders machen?
- Was hast du gelernt?

AUS DER PRAXIS

„Für Lehrlinge sind Erfolgserlebnisse sehr wichtig. Daher achte ich schon zu Lehrbeginn darauf, dass sie einfache Tätigkeiten erledigen, bei denen sie schnell Erfolge erzielen können. Beispielsweise eine Visitenkarte gestalten."
Markus Neureiter, Inhaber und Geschäftsführer, FEDERLEICHT e.U.

Zielgruppengerechte Kommunikation		
1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
Ihr Lehrling kann ...		
die wichtigsten AnsprechpartnerInnen im jeweiligen Ausbildungsbereich und deren wesentlichen Aufgaben nennen. *z. B.* *– AusbilderInnen* *– Führungskräfte (ProjektleiterIn etc.)* *– Fachkräfte (Frontend, Backend etc.)*		
zielgruppengerechte Gespräche mit dem/der AusbilderIn, Vorgesetzten, KollegInnen, Lieferanten etc. entsprechend betrieblichen Regeln führen. *Dazu zählen lt. Berufsbild:* *– angemessen begrüßen und verabschieden* *– deutlich und verständlich sprechen* *– Auskünfte verständlich geben* *– einfache Gespräche bei betrieblichem Bedarf auch in Englisch führen* *und dabei eigene Anliegen verständlich, selbstbewusst und kooperativ vorbringen.*		
Fachausdrücke der Branche verwenden. *z. B. Begriffe wie:* *– Usability* *– User Experience* *– Meta-Tags* *verwenden und gleichzeitig für den Kunden verständlich kommunizieren*		
Termine und Meetings koordinieren. *z. B.* *– interne Termine zwischen Abteilungen (Projektmeetings etc.)* *– Kundentermine*		
die verwendeten Social-Media-Anwendungen nutzen. *z. B.* *– Beiträge sorgfältig (auf Inhalte/Botschaften achten etc.) und gewissenhaft (Rechtschreibung etc.) erstellen* *– Freigabeprozesse einhalten*		
mit Informationen sensibel umgehen und relevante Informationen im Projektteam austauschen. *z. B.* *– Kommunikation und Speicherung von Daten entsprechend betrieblicher Vorgaben* *– DSGVO-konform handeln*		

Zielgruppengerechte Kommunikation		
1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
Ihr Lehrling kann ...		
		Informationen und Daten filtern, aufbereiten und an die richtigen Adressaten weitergeben. *z. B. Aufbereitung von Informationen mit:* *– Präsentationsprogrammen* *– Tabellenkalkulationsprogrammen* *– Projektplanungstools*
		berufsadäquat in Englisch kommunizieren. *z. B.* *– im Austausch mit internationalen Auftraggebern* *– E-Mails in Englisch verfassen* *– Magazine und Blogs in Englisch lesen und Informationen verarbeiten*

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende allgemeine Berufsbildpositionen: 1.4.1, 1.4.2, 1.4.3, 1.4.4, 1.4.6, 1.4.7, 1.4.8, 1.4.10

Ausbildungstipps

- Üben Sie mit Ihren Lehrlingen, wie sie sich richtig bei Geschäftspartnern vorstellen.
- Erklären Sie Ihren Lehrlingen die „Du" und „Sie"-Thematik: Wer bietet wem das „Du" an? Wie spricht man Personen an, die man nicht kennt?
- Geben Sie Ihren Lehrlingen die Möglichkeit, bei Gesprächen mit Partnerfirmen dabei zu sein. Dabei können diese viel über den Umgang mit Partnern lernen.
- Jugendliche sind es nicht gewohnt, geschäftliche Telefonate zu führen. Üben Sie mit Ihren Lehrlingen verschiedene Standardgespräche in Rollenspielen:
  – sich am Telefon korrekt melden
  – Gespräche weiterverbinden
  – was sagt man, wenn man den Geschäftspartnerinnen bzw. Gesprächspartnern nicht weiterhelfen kann
  – nach dem Anliegen fragen und dieses notieren
  – sich Namen buchstabieren lassen

AUS DER PRAXIS

„Wir üben mit unseren Lehrlingen, wie richtige Fragen gestellt werden können. In Rollenspielen überprüfen wir durch Bestätigungsfragen, ob beide Gesprächsparteien inhaltlich übereinstimmen."

„Wir überprüfen regelmäßig, ob Lehrlinge mit Fachbegriffen umgehen können. Dabei ist uns ganz wichtig, dass sie die Begriffe auch in die Alltagssprache übersetzen können. Lehrlinge lernen dadurch den praktischen Sinn der Fachbegriffe zu verstehen."
Michael Mrazek, Geschäftsführer, ncm GmbH

Wie gehe ich mit Lehrlingen richtig um?

Durch den richtigen Umgang mit Ihren Lehrlingen stärken Sie deren Selbstvertrauen und fördern die Sozialkompetenz.

AusbilderIn = Vorbild

- Vorbild für die Lehrlinge sein: das erwartete Verhalten selbst vorleben
- Lehrlinge so behandeln, wie man selbst gerne behandelt werden möchte
- Vertrauen schaffen und das persönliche Gespräch suchen: Lehrlingen das Gefühl geben, dass sie bei Schwierigkeiten und Unklarheiten um Rat fragen können
- Sich Zeit für die Fragen der Lehrlinge nehmen

Auf den Lehrling und seine Stärken und Schwächen eingehen

- Auf das Lerntempo, das Alter und die Lebenserfahrung der Jugendlichen Rücksicht nehmen
- Spielraum für Entwicklung geben
- Lehrlingen etwas zutrauen und mit der Zeit immer mehr Verantwortung übergeben – immer so viel, wie sie übernehmen können
- Fragen stellen und Lehrlinge zum Mitdenken ermutigen und auffordern
- Die Stärken der Jugendlichen nutzen und weiterentwickeln
- Unterstützung und Lernhilfen anbieten, wo Lehrlinge Schwächen aufweisen

Motivieren durch Feedback

- Mehr positives Feedback: Nicht nur zu Fehlern Feedback geben, sondern auch anerkennen, was Lehrlinge gut können
- Positives Feedback fördert das Selbstbewusstsein: Es kann ruhig auch einmal vor anderen ausgesprochen werden
- Nachhaltig und richtig Feedback geben: Begründung gehört dazu, damit Feedback einen Wert bekommt
- Regelmäßig Feedback zur Arbeitsleistung und vor allem auch zu den Lernfortschritten geben
- Fehler als Lernchancen zulassen: Auch aus Fehlern lernen Lehrlinge
- Bei Fehlern richtig Feedback geben: Kritik im Vier-Augen-Gespräch anbringen. Nicht persönlich werden, sondern sachlich bleiben. Besprechen, wie es besser umgesetzt werden kann.
- Feedback der Lehrlinge zur Ausbildung einholen und ernst nehmen

Tipps zum richtigen Umgang mit Lehrlingen:
https://www.qualitaet-lehre.at/ausbilden-im-betrieb/ausbildung-gestalten/richtiger-umgang-mit-dem-lehrling/

„In einem harmonischen Umfeld ist es für neue Lehrlinge oft leichter Fuß zu fassen. Durch sportliche Aktivitäten lockern wir die Atmosphäre auf und erleichtern den Lehrlingen so die Kommunikation mit Kolleginnen und Kollegen. Beispielsweise spielen wir in Pausen gelegentlich eine Runde Darts."
Florian Rohrbeck, Geschäftsführer, floatwork_

„Wir essen fast jeden Tag gemeinsam zu Mittag und wollen dadurch eine Brücke zwischen Arbeits- und Privatleben bilden. Gemeinsam mit dem Lehrling besprechen wir beim Mittagessen Arbeitsinhalte auf informeller Ebene und gelegentlich auch private Themen, wie zum Beispiel Social-Media-Trends. Dadurch lernen wir uns besser kennen und der Zusammenhalt steigt."
Gerhard Scheuer, Geschäftsführer, Scheuer | Agentur für Dialog

LEHRE STATT LEERE.

LEHRLINGS + LEHRBETRIEBS COACHING

Der Weg zum attraktiven Lehrbetrieb

Das Lehrbetriebscoaching berät und begleitet Sie bei Herausforderungen rund um die Lehrlingsausbildung.

Gern unterstützen wir Sie auf Ihrem Weg zu einem attraktiven Ausbildungsbetrieb – vom Recruiting bis hin zur Führung und Entwicklung von Lehrlingen.

Die Coaches stehen Ihnen kostenlos mit Rat und Tat zur Seite – wobei Sie Ort, Zeitpunkt und Dauer des Coachings bestimmen.

Detaillierte Informationen finden Sie auf
www.lehre-statt-leere.at

Eine Initiative von

Bundesministerium
Digitalisierung und
Wirtschaftsstandort

Bundesministerium
Arbeit, Soziales, Gesundheit
und Konsumentenschutz

www.LEHRE-STATT-LEERE.AT

Best Practice

Selbsteinschätzung zur Beurteilung und Dokumentation der persönlichen und sozialen Belastung des Lehrlings

Wie geht es Ihrem Lehrling wirklich? Soziale Aspekte spielen in der Lehrlingsausbildung eine wichtige Rolle. Das persönliche Wohlbefinden des Lehrlings und seine Akzeptanz im Team sind das Fundament einer gelungenen betrieblichen Ausbildung.

Wie können Sie Ihren Lehrling bestmöglich unterstützen? Im abgebildeten Fragebogen kann sich Ihr **Lehrling selbst einschätzen**. Anschließend können Sie die Ergebnisse mit dem Lehrling – wenn von ihm gewünscht – besprechen und gegebenenfalls gemeinsam Maßnahmen erarbeiten.

Hinweis: Das Ausfüllen und die Besprechung der Selbsteinschätzung erfolgt immer auf freiwilliger Basis. Erklären Sie dem Lehrling, dass Sie durch diese Maßnahme die Möglichkeit bekommen, besser auf seine Wünsche, Ängste oder Vorstellungen einzugehen.

Tipps:

- Bei tiefergehenden Themen kann die Anbindung des Jugendlichen an eine externe Beratung sinnvoll sein:
  – Die Coaches von www.lehre-statt-leere.at stehen dafür ebenso zur Verfügung wie
  – facheinschlägige (meist kostenlose) Beratungsstellen, zu finden unter www.beratungsstellen.at.
- Der Fragebogen kann vom Jugendlichen selbstständig ausgefüllt und auch ausgewertet werden. Eine Anleitung zur Auswertung für den Jugendlichen ist enthalten.
- Wenn Ihr Lehrling den Fragebogen mehrfach ausfüllt, z. B. am Beginn und Ende jedes Ausbildungsjahres, können auch Veränderungen im Befinden des Lehrlings sichtbar gemacht werden.
- Der Fragebogen steht auch digital unter www.qualitaet-lehre.at/downloads/ausbildungstools/ausbildungsleitfaeden/ zur Verfügung und ermöglicht eine automatische Auswertung per Knopfdruck.

© shutterstock.com/fizkes

Wie geht's mir eigentlich?

Manchmal kann man diese Frage gar nicht so einfach beantworten...

Um einen herum tut sich viel: Arbeit, Schule, Familie, Freunde – unterschiedliche Personen, Aufgaben und Situationen.

Dieser Fragebogen soll dir dabei helfen, ein Bild davon zu bekommen, wie es dir aktuell geht. Das soll dich und deine Ausbilderin bzw. deinen Ausbilder dabei unterstützen, Stolpersteine für deine Lehrlingsausbildung so weit wie möglich aus dem Weg zu räumen. Wenn du z. B. überhaupt nicht gern in die Berufsschule gehst, gibt es bestimmt einen oder mehrere Gründe dafür, warum das so ist. Um gemeinsam eine Lösung zu finden, kannst du mit deiner Ausbilderin bzw. deinem Ausbilder darüber sprechen. Sie oder er unterstützt dich dabei oder findet mit dir jemanden, der das kann. Wahlweise stehen auch die Lehrlingscoaches von www.lehre-statt-leere.at für dich bereit, wenn du möchtest (eine Terminvereinbarung funktioniert für dich am einfachsten online).

Wichtig: Ob und mit wem du über deine Antworten sprichst, entscheidest du ganz allein.

Beantworte den Fragebogen ehrlich und aus dem Bauch heraus, es gibt hier keine richtigen und falschen Antworten.
Die einzige Person, die du belügen würdest, bist du selbst.

Du kannst deine Antworten auch selbst auswerten – die Anleitung dazu findest du im Anschluss an den Fragebogen.

Nr.	Wie geht's mir eigentlich?	So stark treffen die Aussagen auf mich zu:				Mögliche Gesprächsthemen
		überhaupt nicht	eher nicht	eher schon	ganz sicher	
1	Ich gehe gerne zur Arbeit.	☐	☐	☐	☐	☐
2	Im Team fühle ich mich wohl.	☐	☐	☐	☐	☐
3	In der Arbeit fühle ich mich überfordert.	☐	☐	☐	☐	☐
4	Ich bin oft müde und unausgeschlafen.	☐	☐	☐	☐	☐
5	Auf meine KollegInnen kann ich mich verlassen.	☐	☐	☐	☐	☐
6	Mit meinen KollegInnen habe ich häufig Streit.	☐	☐	☐	☐	☐
7	Mein/e AusbilderIn und ich haben genügend Zeit, um Wichtiges zu besprechen.	☐	☐	☐	☐	☐
8	Ich bekomme in der Arbeit Anerkennung für das, was ich leiste.	☐	☐	☐	☐	☐
9	In der Arbeit bekomme ich hilfreiche Rückmeldungen, wie ich etwas noch besser machen kann.	☐	☐	☐	☐	☐
10	Was ich lerne, empfinde ich als sinnvoll.	☐	☐	☐	☐	☐
11	Meine Arbeit langweilt mich.	☐	☐	☐	☐	☐
12	Mit meiner Lehrberufswahl bin ich unzufrieden.	☐	☐	☐	☐	☐
13	Mit meinem Ausbildungsbetrieb bin ich im Großen und Ganzen zufrieden.	☐	☐	☐	☐	☐
14	Ich habe vor, meine Lehrlingsausbildung bis zum Schluss komplett zu absolvieren.	☐	☐	☐	☐	☐
15	Ich überlege, meinen Lehrberuf zu ändern.	☐	☐	☐	☐	☐
16	Ich überlege, meine Lehrlingsausbildung abzubrechen.	☐	☐	☐	☐	☐
17	Was ich in meiner Ausbildung lerne, interessiert mich.	☐	☐	☐	☐	☐
18	Ich gehe gerne in die Berufsschule.	☐	☐	☐	☐	☐
19	Mit meinen KlassenkollegInnen in der Berufsschule verstehe ich mich gut.	☐	☐	☐	☐	☐
20	Mit meinen LehrerInnen in der Berufsschule komme ich gut zurecht.	☐	☐	☐	☐	☐
21	In bestimmten Bereichen meiner Ausbildung wünsche ich mir mehr Unterstützung, damit ich meine Aufgaben besser verstehe.	☐	☐	☐	☐	☐
22	Zu bestimmten Themen habe ich in meiner Ausbildung noch zu wenig erfahren. Ich möchte dazu gerne noch mehr lernen und zusätzliche Kurse besuchen. (Beispiele: eine weitere Sprache lernen, ein PC-Programm, spezielle Tipps zur Kommunikation mit Kunden, wie man ein Projekt managt oder Ähnliches).	☐	☐	☐	☐	☐
23	Für die Lehrlingsausbildung allgemein fühle ich mich noch nicht wirklich bereit.	☐	☐	☐	☐	☐
24	Wenn ich noch einmal die Wahl hätte, würde ich mich für eine andere Ausbildung entscheiden (z. B. für einen anderen Lehrberuf oder eine andere Schule).	☐	☐	☐	☐	☐
25	Meine Lehrlingsausbildung ist mir wichtig.	☐	☐	☐	☐	☐
26	Meine Lehrlingsausbildung ist für jemanden in meiner Familie wichtig.	☐	☐	☐	☐	☐
27	Jemand in meiner Familie unterstützt mich bei Problemen.	☐	☐	☐	☐	☐
28	Mit jemandem in meiner Familie (mit einer/mehreren Personen) habe ich Ärger.	☐	☐	☐	☐	☐
29	Ich fühle mich zu Hause wohl.	☐	☐	☐	☐	☐
30	Ich kann mich gut erholen, wenn ich Freizeit habe.	☐	☐	☐	☐	☐
31	Ich habe zu wenig Freizeit, um mich genügend zu erholen.	☐	☐	☐	☐	☐
32	Mein Freundeskreis hilft mir bei der Erholung.	☐	☐	☐	☐	☐
33	Mit jemandem in meinem Freundes- oder Bekanntenkreis habe ich Ärger.	☐	☐	☐	☐	☐
34	Ich habe allgemein Stress in meinem Leben.	☐	☐	☐	☐	☐
35	Um ein oder mehrere Themen mache ich mir Sorgen.	☐	☐	☐	☐	☐
36	Geld ist bei mir ein Problemthema.	☐	☐	☐	☐	☐
37	Ich habe Fragen zur Gesundheit, die ich gerne mit jemandem besprechen möchte.	☐	☐	☐	☐	☐
38	Mit meiner Laune geht es drunter und drüber. Das ist für mich anstrengend.	☐	☐	☐	☐	☐
39	Im Großen und Ganzen bin ich mit mir zufrieden und finde mich okay, so wie ich bin.	☐	☐	☐	☐	☐
40	Ich wünsche mir ein vertrauliches Gespräch mit einem Erwachsenen, um Persönliches zu besprechen. (Ich entscheide selbst, mit wem ich sprechen möchte.)	☐	☐	☐	☐	☐

Anleitung zur Auswertung:

- Vergleiche deine angekreuzten Antworten mit der **Hilfstabelle** →

- Die färbigen Felder in der **Hilfstabelle** zeigen dir, welche Nummer du mit einem Erwachsenen deiner Wahl besprechen solltest (z. B. mit deiner Ausbilderin bzw. deinem Ausbilder oder einem Lehrlingscoach von www.lehre-statt-leere.at). Wenn du bei einer bestimmten Nummer im Fragebogen ein Antwortfeld angekreuzt hast, das in der Hilfstabelle färbig ist, kann sich daraus ein Gesprächsthema ergeben.

Beispiel:

Fragebogen: *Nummer 18: „Ich gehe gerne in die Berufsschule."*
angekreuztes Antwortfeld z. B.: „überhaupt nicht"

Hilfstabelle: *Nummer 18: färbig sind hier die Antwortfelder „überhaupt nicht" und „eher nicht". Daher solltest du dieses Thema mit jemandem besprechen.*

- Vergleiche nun im Fragebogen für jede Nummer dein angekreuztes Antwortfeld mit den färbigen Feldern in der **Hilfstabelle** bei der gleichen Nummer. Wenn ein Feld in beiden Tabellen markiert ist, kannst du die Nummer im Fragebogen in der Spalte ganz rechts markieren. Wenn du alle Nummern fertig verglichen hast, ergibt sich so für dich eine Übersicht, worüber du mit einem Erwachsenen sprechen solltest.

Wichtig: Ob du ein bestimmtes Thema mit jemandem besprechen möchtest, entscheidest du ganz allein. Du musst nicht über alle markierten Aussagen in deinem Fragebogen sprechen.

Nr.	Hilfstabelle für die Auswertung			
1	☐	☐	☐	☐
2	☐	☐	☐	☐
3	☐	☐	☐	☐
4	☐	☐	☐	☐
5	☐	☐	☐	☐
6	☐	☐	☐	☐
7	☐	☐	☐	☐
8	☐	☐	☐	☐
9	☐	☐	☐	☐
10	☐	☐	☐	☐
11	☐	☐	☐	☐
12	☐	☐	☐	☐
13	☐	☐	☐	☐
14	☐	☐	☐	☐
15	☐	☐	☐	☐
16	☐	☐	☐	☐
17	☐	☐	☐	☐
18	☐	☐	☐	☐
19	☐	☐	☐	☐
20	☐	☐	☐	☐
21	☐	☐	☐	☐
22	☐	☐	☐	☐
23	☐	☐	☐	☐
24	☐	☐	☐	☐
25	☐	☐	☐	☐
26	☐	☐	☐	☐
27	☐	☐	☐	☐
28	☐	☐	☐	☐
29	☐	☐	☐	☐
30	☐	☐	☐	☐
31	☐	☐	☐	☐
32	☐	☐	☐	☐
33	☐	☐	☐	☐
34	☐	☐	☐	☐
35	☐	☐	☐	☐
36	☐	☐	☐	☐
37	☐	☐	☐	☐
38	☐	☐	☐	☐
39	☐	☐	☐	☐
40	☐	☐	☐	☐

Qualitätsorientiertes Arbeiten und Intrapreneurship

Übersicht: Das sollen Sie mit Ihrem Lehrling in der Ausbildung gemeinsam erreichen:

	1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
→ Seite 74	**Grundlagen der betrieblichen Qualitätssicherung**		
	Bedeutung des Qualitätsmanagements erklären		
	Betriebliches Qualitätsmanagement anwenden		
	Grundlagen des Datenschutzes, Medien- und Wirtschaftsrechts darstellen	Branchenrelevante rechtliche Grundlagen berücksichtigen	
→ Seite 75	**Verfahren zur Qualitätssicherung**		
			Realisierbarkeit von Kundenvorstellungen mitüberprüfen
			Kundenvorstellungen und deren Umsetzung abgleichen
	Qualitätsüberprüfung durchführen		
			Bei der Festlegung von Qualitätsstandards mitwirken
			Die Anforderungen eines CMS definieren und überprüfen
			CMS installieren, administrieren und updaten
	Sicherheitsrelevante Aspekte berücksichtigen		
→ Seite 77	**Branchenübliche Feedbackprozesse**		
	Bei Feedbackprozessen mitwirken		
	Die eigene Tätigkeit überprüfen		
	Ergebnisse der Qualitätsüberprüfung reflektieren		
→ Seite 78	**Grundlagen des Intrapreneurships**		
			Selbständig Entscheidungen treffen
			Innovative Lösungen entwickeln
	Arbeitsmittel und -methoden selbständig auswählen		
	Seinen Standpunkt vertreten		
	Eigene Tätigkeiten reflektieren und Optimierungsvorschläge einbringen		
	Bei der Entwicklung von Websites aktuelle Standards und rechtliche Grundlagen berücksichtigen		
	Websites warten und optimieren		
	Analytics- und Webmastertools installieren und einrichten		
	Websitezugriffstatistiken abrufen, interpretieren und aufbereiten		
	Verbesserungen zur Gestaltung von Websites ableiten		

	1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
→ Seite 81	**Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz**		
	Gefahren erkennen und vermeiden		
	Sicherheitsvorschriften einhalten		
	Ergonomisch arbeiten		
	Betriebs- und Hilfsmittel sachgerecht einsetzen		
	Aufgaben von Sicherheitspersonen beschreiben		
	Erste-Hilfe-Maßnahmen ergreifen		
→ Seite 83	**Nachhaltiges und ressourcenschonendes Handeln**		
	Bedeutung des Umweltschutzes für den Lehrbetrieb darstellen		
	Betriebliche Regelungen des Umweltschutzes beachten		
	Ressourcen sparen		

Grundlagen der betrieblichen Qualitätssicherung

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann ...		
die Bedeutung eines umfassenden Qualitätsmanagementsystems für die Erstellung, Verbesserung und Weiterentwicklung der betrieblichen Leistung erklären.		
z. B. *– Funktionalität von Websites hängt von effizienter Qualitätssicherung ab* *– regelmäßige Sicherheitschecks von Websites* *– Verbesserungspotenzial erkennen (Usability etc.)* *– Branchentrends berücksichtigen*		
erklären, welche zentralen Qualitätsgrundsätze es im Lehrbetrieb gibt.		
z. B. *– das Vier-Augen-Prinzip erklären* *– die Inhalte eines Projektplans darstellen*		
betriebliche Qualitätsvorgaben bzw. das betriebliche Qualitätsmanagement in seinem Aufgabenbereich anwenden.		
z. B. *– Vorgaben (Briefing) einhalten* *– Projektplan (Budget, Zeitvorgaben etc.) einhalten* *– Testphasen vor dem Launch durchführen* *– Arbeitsergebnisse prüfen*		
die für seine Tätigkeiten erforderlichen Grundlagen von Datenschutz-, Medien- und Wirtschaftsrecht darstellen.	**bei seinen Tätigkeiten die branchenrelevanten rechtlichen Grundlagen berücksichtigen.**	
Dazu zählen lt. Berufsbild insbesondere *– Urheberrecht* *– Markenschutz* *– Musterschutz*	*Dazu zählen lt. Berufsbild: z. B.* *– Datenschutzrichtlinien* *– Wettbewerbsrecht* *– Markenschutz* *– E-Commerce-Gesetz* *– Medien- und Urheberrecht (Fotos, Texte, Filme etc.)* *Weitere rechtliche Grundlagen wie z. B.:* *– Konkurrenzverbote* *– Stillhaltevereinbarungen bei Agenturverträgen* *– Musterschutz*	

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende allgemeine Berufsbildpositionen: 2.1.1, 2.1.2, 2.1.3, 2.1.4

„Durch den Vergleich verschiedener Websites mit anschließender Diskussion versuche ich Lehrlinge dazu anzuregen, über Qualitätsunterschiede nachzudenken. Im Gespräch können auch verschiedene Fachausdrücke geübt werden. Zunehmend gewinnen die Lehrlinge Selbstvertrauen und reflektieren auch ihre eigenen Arbeiten kritischer."
Helene Fritzsche, Geschäftsführerin, Bauermedia GmbH

„Uns ist sehr wichtig, dass unsere Standard-Operation-Procedures eingehalten werden. Unsere Lehrlinge überprüfen nach jedem Projektschritt, ob unsere Qualitätskriterien eingehalten wurden. Je schneller wir Fehler finden, desto weniger beeinflussen sie den Projekterfolg."
Michael Mrazek, Geschäftsführer, ncm GmbH

Verfahren zur Qualitätssicherung

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann ...		
		an der Überprüfung der Realisierbarkeit von Kundenvorstellungen mitwirken. *Abgleich von Kundenvorstellungen mit z. B.:* *– verfügbaren Ressourcen (Arbeitskräfte, Zeit Budget etc.)* *– technischer Umsetzbarkeit* *– rechtlichen Rahmenbedingungen*
		Kundenvorstellungen und Umsetzungsmöglichkeiten bestmöglich abgleichen. *z. B. Anforderungen von Kunden an die Realisierbarkeit des Projektauftrags in Kundengesprächen anpassen*
die Qualitätsüberprüfung übertragener Aufgaben mit geeigneten Verfahren und Instrumenten durchführen. *Dazu zählt lt. Berufsbild die Überprüfung von Zeitvorgaben, Kundenwünschen etc.* *Aufgaben bei denen der Lehrling z. B. darüber hinaus zur Qualitätsüberprüfung beitragen kann:* *– Kundenfeedback analysieren* *– qualitative und quantitative Markt- und Meinungsforschungsergebnisse prüfen und interpretieren* *– Kennzahlen analysieren (Einhaltung von Budget etc.)*		
		bei der Festlegung von Qualitätsstandards für betriebliche Leistungen mitwirken. *Dazu zählt lt. Berufsbild die Einhaltung betrieblicher Vorgaben im Bereich IT-Sicherheit, Datensicherheit und -sicherung.*
		die serverseitigen Anforderungen eines CMS definieren und überprüfen. *z. B. einschätzen, welche Ressourcen benötigt werden, u. a.* *– Prozessor* *– Speicherplatz* *– Security* *– eigener Server*
		CMS auf einem Webserver installieren, administrieren, updaten und erweitern. *z. B.* *– wissen welche Entwicklungsumgebungen es gibt* *– marktgängige Systeme und Programmiersprachen installieren und updaten*

Verfahren zur Qualitätssicherung

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr

Ihr Lehrling kann ...

sicherheitsrelevante Aspekte in allen Entwicklungsschritten berücksichtigen.

z. B.
– generelle Angriffsmethoden erkennen (SQL-Injection, Cross-Site-Scripting etc.)
– generelle Schutzmaßnahmen anwenden (Data Validation, Behandlung von manipulierten Eingaben etc.)
– Session Management (Bildung von zusätzlichen Parametern an die Session etc.)
– Benutzersicherheit (Umgang mit Benutzererkennung, sichere Passwörter erstellen etc.)

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende allgemeine Berufsbildpositionen: 2.2.1, 2.2.2, 2.2.3, 2.2.4 sowie auf den Schwerpunkt Webdevelopment und audiovisuelle Medien: 1.2, 1.3, 1.8

AUS DER PRAXIS

„Haben Lehrlinge mit der Bewältigung einer Aufgabe Probleme, gebe ich ihnen ein Fallbeispiel vor und fordere sie dazu auf, alle Schritte ihres Lösungsweges zu dokumentieren. Im Nachhinein besprechen wir die Lösungsschritte gemeinsam und ich zeige ihnen, welche Verbesserungsmöglichkeiten es gibt."
Gerhard Scheuer, Geschäftsführer, Scheuer | Agentur für Dialog

Ausbildungstipps

- **Binden** Sie Ihre Lehrlinge in das **betriebliche Qualitätsmanagement** ein. Machen Sie Ihre Lehrlinge z. B. mit dem Grundgedanken des kontinuierlichen Verbesserungsprozesses vertraut und lassen Sie Ihre Lehrlinge an betrieblichen Qualitätszirkeln teilnehmen.
- Ideenmanagement: Fragen Sie Ihre Lehrlinge nach **Ideen und Verbesserungsvorschlägen** z. B. in den Bereichen Lehrlingsausbildung, Umweltschutz, Qualität oder Arbeitsplatzgestaltung. Dafür eignen sich beispielsweise Ideen- und Verbesserungskarten, auf denen Ihre Lehrlinge Vorschläge und Anregungen notieren können.
- Besprechen Sie mit Ihren Lehrlingen, was zu tun ist, **wenn bei der Arbeit einmal etwas schief geht**. Vermitteln Sie ihnen: Jedem kann einmal ein Fehler passieren. Wichtig ist jedoch, den Fehler sofort zu melden – so kann der Schaden oft noch begrenzt bzw. eine Lösung gefunden werden. Erklären Sie die Konsequenzen, die durch das Geheimhalten eines Fehlers entstehen können. Erklären Sie Ihren Lehrlingen, was zu tun ist, damit der Fehler nicht mehr vorkommt (Verbesserungs- und Vorbeugemaßnahmen).

© shutterstock.com/GaudiLab

Branchenübliche Feedbackprozesse

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr

Ihr Lehrling kann ...

bei betrieblichen Feedbackprozessen mitwirken.

z. B.
– die eigene Meinung einbringen
– das Vier-Augen-Prinzip beachten
– Verbesserungsvorschläge einbringen

die eigene Tätigkeit auf die Einhaltung der zuvor festgelegten Qualitätsstandards überprüfen.

z. B.
– Zeitvorgaben einhalten
– eigene Leistung auf Sicherheitslücken testen

die Ergebnisse der Qualitätsüberprüfung reflektieren und sie in die Aufgabenbewältigung einbringen.

z. B.
– Kritik annehmen
– erhaltenes Feedback von Auftraggebern, KollegInnen sowie Usern analysieren
– bei Unklarheiten Rückfragen stellen
– eigene Leistungen reflektieren und Verbesserungspotenziale nutzen

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende allgemeine Berufsbildpositionen: 2.2.5, 2.2.6, 2.2.7

AUS DER PRAXIS

„Wir dokumentieren alle Tätigkeiten in unserem Arbeitsorganisationssystem. Wenn Aufgabenstellungen durch einen Lehrling regelmäßig nicht zufriedenstellend durchgeführt werden und sich daraus ein Muster erkennen lässt, kommt dieser Prozess in ein lessons learned. Dabei hinterfragen wir unsere Projektplanung und versuchen Arbeitsprozesse zu optimieren."
Michael Mrazek, Geschäftsführer, ncm GmbH

Ausbildungstipps

- Storytelling: **Erzählen** Sie Ihren Lehrlingen **aus der Praxis** zum Thema Kundenfeedback. Welche Erfahrungen haben Sie mit Kunden gemacht? Wie haben Sie schwierige Situationen mit Kunden gelöst?
- Nach schwierigen Situationen ist für Lehrlinge eine **Nachbesprechung** wichtig. Erklären Sie, warum der Kunde sich so verhält. Unfreundliches Verhalten oder Beschwerden von Kunden nicht persönlich zu nehmen, ist für Jugendliche oft schwer.

Grundlagen des Intrapreneurships		
1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
Ihr Lehrling kann ...		
		im Rahmen der zur Bearbeitung übertragenen Aufgaben Entscheidungen selbständig treffen. *z. B. selbständige Kommunikation mit Auftraggebern, Dienstleistern oder Produzenten zu verschiedenen Themen (Leistungsumfang, terminliche Anliegen, Preis- und Kostenauskünfte etc.)*
		innovative Lösungen für abgegrenzte Aufgaben unter Einsatz von Kreativitätstechniken und Analysemethoden wie Scorecards entwickeln. *z. B.* *Kreativitätstechniken:* *– Brainstorming* *– Mindmapping* *Analysemethode: Szenario-Methode*
Arbeitsmittel und -methoden im Rahmen des betrieblichen Umfangs selbständig auswählen. *z. B. den Erfordernissen entsprechende Arbeitsmittel und -methoden auswählen und entscheiden, ob die Arbeit selbständig oder im Team gelöst werden muss*		
seinen Standpunkt vertreten und seine Meinung anderen gegenüber argumentieren. *z. B. Beibehaltung betrieblicher Umgangsformen und Verhaltensregeln, wie:* *– Gepflogenheiten und höfliches Auftreten gegenüber KollegInnen einhalten* *– andere Meinungen respektieren* *– die eigene Meinung sachlich argumentieren* *– lösungsorientiert denken* *– Kritik fair üben* *– Deeskalationsstrategien anwenden*		
die eigene Tätigkeit reflektieren und gegebenenfalls Optimierungsvorschläge für seine Tätigkeit einbringen. *z. B. Rückschlüsse aus erbrachten Leistungen ziehen und Verbesserungspotenzial ableiten (Fehler im Code, unzureichend Informationen über Projektziele erhalten etc.)*		
bei der Entwicklung von Websites aktuelle technische Standards der Webentwicklung (W3C) berücksichtigen und die rechtlichen Grundlagen beachten. *z. B.* *– sich über technische Standards in Foren und Blogs informieren* *– Barrierefreiheit beachten*		
bereits vorhandene Websites warten und optimieren. *z. B.* *– Fehleranalysen durchführen* *– Websites auf aktuelle Security- und Programmiersprachen-Updates überprüfen und diese durchführen*		

„Wir achten darauf, dass sich unser Betrieb und unsere Lehrlinge ständig weiterentwickeln. In Foren, Newslettern und durch Kundengespräche wird erhoben, welche Trends sich durchsetzen. Wir orientieren uns bewusst am Markt und beobachten den Mitbewerb."
Bernhard Dockner, Geschäftsführer, Dockner GmbH

Grundlagen des Intrapreneurships		
1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
Ihr Lehrling kann ...		
		Analytics- und Webmastertools installieren und diese einrichten. *z. B.* *– gängige Analytics- und Webmaster-tools verstehen und implementieren können* *– Optimierungen für Suchmaschinen vornehmen*
Websitezugriffsstatistiken abrufen, interpretieren und kundenorientiert aufbereiten. *z. B. Kennzahlen, wie:* *– Visits* *– Unique Visitors* *– Page Views* *auswerten, analysieren und mit Hilfe von Präsentationsprogrammen aufbereiten*		
		aus Zugriffstatistiken mögliche Verbesserungen zur Gestaltung von Websites ableiten. *z. B.* *– technische Problemfelder durch die Analyse der Zugriffstatistiken erkennen und beheben* *– Ladezeit optimieren* *– durch Absprungquoten Handlungsbe-darf erkennen (Usability, Content etc.)* *– 404 Error beheben (fehlerhafte Links, nicht vorhandene Seiten etc.)*

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende allgemeine Berufsbildpositionen: 3.1, 3.2, 3.3, 3.4 sowie auf den Schwerpunkt Webdevelopment und audiovisuelle Medien: 1.6, 1.7, 5.1, 5.2

AUS DER PRAXIS

„Wenn Lehrlinge eine Aufgabe nicht sofort lösen können, gibt es bei uns folgende Regel: „denken vor googeln" – bevor sie die Suchmaschine verwenden, sollen sie noch einmal nachdenken, ob sich das Problem nicht alternativ lösen lässt. Dadurch wollen wir vermeiden, dass sich die Lehrlinge zu sehr von Ideen aus dem Internet beeinflussen lassen."
Gerhard Scheuer, Geschäftsführer, Scheuer | Agentur für Dialog

© shutterstock.com/Sergey Nivens

Ausbildungstipps

Die **Verantwortung** für eine erfolgreiche Ausbildung liegt nicht nur bei der Ausbilderin oder beim Ausbilder, sondern auch beim Lehrling. Dem Lehrling kann sein Teil der Verantwortung bewusst gemacht werden, indem man ihn immer wieder nach seiner Selbsteinschätzung fragt:

- Was kannst du schon?
- Wo bist du dir noch unsicher?
- Was musst du noch üben?
- Was willst du noch lernen?

AUS DER PRAXIS

„Lehrlinge dürfen bei uns sehr schnell eigenständig arbeiten. Das kann anfangs oft eine Herausforderung darstellen, jedoch bekommen sie dadurch einen breiten Überblick über die Stolpersteine während einer Projektabwicklung. Wir versuchen gemeinsam diese Aufgaben zu meistern."
Gerhard Scheuer, Geschäftsführer, Scheuer | Agentur für Dialog

Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr

Ihr Lehrling kann ...

berufsbezogene Gefahren erkennen und vermeiden.

z. B.
– digitale Gefahrenquellen erkennen (unsichere Websites, Phishing-E-Mails, Hacker-Angriffe etc.)
– Brandgefahr erkennen (Kabelbrand etc.)
– richtiges Verhalten bei Einbruchsverdacht

die betrieblichen Sicherheitsvorschriften einhalten.

z. B.
– Daten regelmäßig sichern
– Fluchtwege freihalten
– Notausgänge kennen
– Brandschutzregeln einhalten

die Grundlagen des ergonomischen Arbeitens anwenden.

z. B.
– für eine individuell passende Arbeitsposition (Sitz- und Tischhöhe) sorgen
– für eine passende Sehdistanz bei Bildschirmarbeiten sorgen
– Helligkeit, Kontraste und Ausrichtung des Bildschirms an Aufgaben und Arbeitsplatzsituationen anpassen
– Übungen nach langem Sitzen durchführen

Betriebs- und Hilfsmittel sicher und sachgerecht einsetzen.

z. B. sachgemäße Bedienung der Hard- und Software (PC, Drucker, CMS, Anwenderprogramme etc.)

Aufgaben von im Lehrbetrieb mit Sicherheitsfragen betrauten Personen im Überblick beschreiben.

z. B. Aufgaben von
– Brandschutzbeauftragten
– Sicherheitsvertrauenspersonen
– ErsthelferInnen
– Datenschutzbeauftragten

bei Unfällen geeignete Erste-Hilfe-Maßnahmen ergreifen.

z. B.
– Notruf wählen
– grundlegende Erste-Hilfe-Maßnahmen anwenden

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende allgemeine Berufsbildpositionen: 1.5.1, 1.5.2, 1.5.3

„Da wir in unserer Agentur sehr viel Zeit vor dem Computer verbringen, ist es wichtig, eine ergonomische Sitzhaltung beizubehalten. Zudem weise ich die Lehrlinge darauf hin, dass sie regelmäßig den Fokus ihrer Augen ändern sollen, um diese nicht zu überanstrengen."
Markus Neureiter, Inhaber und Geschäftsführer, FEDERLEICHT e.U.

Ausbildungstipps

- Die **Checkliste „Sichere Lehrzeit“** gibt Ihnen einen Überblick über sicherheitsrelevante Maßnahmen von Beginn bis zum Ende der Lehrzeit Ihrer Lehrlinge.
- Der **Sicherheitsrundgang:** Geben Sie Ihren Lehrlingen die Aufgabe, bei einem Rundgang durch den Lehrbetrieb/die Abteilung auf Gefahrenquellen zu achten. Lassen Sie sich die Beobachtungen erzählen und besprechen Sie gemeinsam mögliche Maßnahmen zur Vermeidung von Unfällen bzw. zur Verbesserung von Arbeitsbedingungen.
- Klären Sie Ihre Lehrlinge über **mögliche Arbeitsunfälle** auf. Sprechen Sie darüber, wie sich Unfälle auswirken können. Dadurch wird den Lehrlingen erst richtig bewusst, welche schwerwiegenden Folgen es haben kann, wenn Sicherheitsvorschriften nicht eingehalten werden. Vermitteln Sie Ihren Lehrlingen: Sicheres Arbeiten lohnt sich!
- **Gehen Sie mit gutem Beispiel voran.** Halten Sie auch die Kolleginnen und Kollegen an, für die Lehrlinge ein Vorbild in puncto Sicherheit zu sein.
- Die AUVA bietet verschiedene **Broschüren und Folder** an, in denen sicheres Arbeiten anschaulich erklärt wird. Nutzen Sie diese Unterlagen für die Unterweisung Ihrer Lehrlinge. Wiederholen Sie die für Ihren Betrieb relevanten Inhalte ruhig öfter im Laufe der Ausbildung.

Checkliste „Sichere Lehrzeit“:
https://www.qualitaet-lehre.at/downloads/ausbildungstools/infoblaetter-checklisten-und-vorlagen/

Prävention von Arbeitsunfällen und Berufskrankheiten:
https://www.auva.at/cdscontent/?contentid=10007.670875&viewmode=content

© shutterstock.com/Elnur

Nachhaltiges und ressourcenschonendes Handeln

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann ...		
die Bedeutung des umweltschonenden Arbeitens für den Lehrbetrieb darstellen.		
z. B. *– Wissen über Umweltschutzmaßnahmen (Recycling etc.)* *– Auswirkungen auf die Umwelt und Ressourcen bei Nichtbeachten erklären*		
unter Beachtung betrieblicher Regelungen des Umweltschutzes arbeiten.		
Dazu zählen lt. Berufsbild: u. a. *– fachgerechte Mülltrennung (z. B. Vermeidung von Einwegverpackungen)* *– Problemstoffe (z. B. Batterien, Druckerpatronen) entsorgen*		
nachhaltig im Sinne der Schonung von Ressourcen und Umwelt arbeiten.		
z. B. *– Energie (Strom etc.) angemessen einsetzen* *– sparsamer Umgang mit Ausdrucken*		

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende allgemeine Berufsbildpositionen:1.6.1, 1.6.2, 1.6.3

Ausbildungstipps

- Erklären Sie Ihren Lehrlingen, wie **umweltfreundliches und wirtschaftliches Handeln** zusammenhängen. Beispiel: Ein sparsamer Umgang mit Ressourcen (Energie, Verpackungsmaterial) senkt die Kosten für den Betrieb.
- Führen Sie mit Ihren Lehrlingen Projekte zum Thema Umweltschutz durch: Geben Sie ihnen beispielsweise die Aufgabe, Verschwendungen im Betrieb zu dokumentieren und Verbesserungsvorschläge zu machen. **Vergeben Sie Prämien für die besten Ideen.** Sensibilisieren Sie die Lehrlinge mit Projekten wie z. B. „Fahr Rad zur Arbeit“ oder „ Abfallwirtschaft – Verbesserung der betrieblichen Mülltrennung“ für das Thema Umweltschutz.

© shutterstock.com/ESB Professional

Best Practice

Feedbacksystem

In der **Network Communication Management GmbH** gibt es ein besonderes Feedback-System.

Angestellte können jeden Tag beim Verlassen des Büros Feedback zur Zufriedenheit ihres Arbeitstages geben. Mithilfe eines Bildschirmes können die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter abstimmen, wie ihr Tag verlief. Die Auswahlmöglichkeiten werden in Form von Emojis dargestellt.

© Network Communication Management GmbH (4)

Eine anonymisierte Auswertung dieser Bewertung wird jeden Abend an alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter geschickt. Mit einem Online-Formular kann ein detailliertes Feedback mit Kommentaren hinzugefügt werden. Auf diesem anonymen Formular können sie erklären, warum ihr Tag besonders gut oder schlecht war.

Stimmungsbarometer
Report
Di, 18. Jun 2019

ncm.at
Ihr Erfolg im Internet.

Heute wurden 11 Bewertungen abgegeben

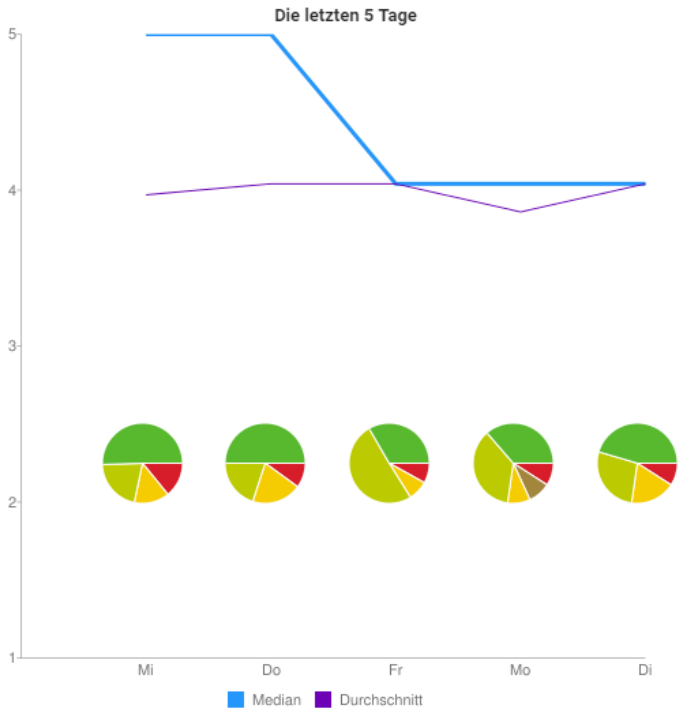
Median: 4 / 5 Durchschnitt: 4.00 / 5

Anonymes Feedback –
Gemeinsam besser werden >>

Bewerte uns auf Kununu –
hilf mit das Aussenbild zu verbessern >>

Anonymes Feedback –
Gemeinsam besser werden >>

Bewerte uns auf Kununu –
hilf mit das Aussenbild zu verbessern >>



Best Practice

Jobrotation

Die Jobrotation ist ein wichtiger Baustein der Lehrlingsausbildung. Bei einer Jobrotation wechseln Lehrlinge in regelmäßigen Abständen die Abteilungen bzw. Aufgabenbereiche. Dadurch erwerben sie umfassende fachliche Kompetenzen und lernen den Lehrbetrieb als Ganzes kennen. Durch den Einblick in die verschiedenen Abteilungen/Bereiche können Lehrlinge Zusammenhänge leichter verstehen.

Tipps und Anleitung für die Umsetzung in Ihrem Betrieb

Rotationsplan erstellen:

- Welche Arbeitsbereiche muss mein Lehrling kennenlernen und welche sollte er zusätzlich kennenlernen?
- Welche Reihenfolge und Dauer ist für die Rotation günstig?
- Wer ist für die Ausbildung des Lehrlings im jeweiligen Bereich zuständig?

Vor- und Nachbereitung der Rotation:

- Ausbildungsziele formulieren bzw. Ausbildungsplan erstellen
- Arbeitsplatz für Lehrling vorbereiten und Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter über die Rotation informieren
- Nach der Rotation ein Feedbackgespräch führen: Was wurde gelernt? Wie hat es dem Lehrling gefallen?

© shutterstock.com/Wor Sang Jun

Der Betrieb und die Lehrlinge profitieren davon, wenn sie auch Bereiche kennenlernen, die über das Berufsbild hinausgehen. Das Interesse an weiteren Gebieten wird geweckt und den Lehrlingen werden neue berufliche Perspektiven eröffnet.

Digitales Arbeiten

Übersicht: Das sollen Sie mit Ihrem Lehrling in der Ausbildung gemeinsam erreichen:			
	1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
→ Seite 88	**Software und weitere digitale Anwendungen**		
	Software und digitale Anwendungen auswählen		
	Software und digitale Anwendungen kompetent verwenden		
	Inhalte entwickeln, editieren und aufbereiten		
	Mit betrieblichen Datenbanken arbeiten		
	Inhalte beschaffen und zusammenfügen		
	Daten aufbereiten		
	Probleme mit digitalen Anwendungen lösen		
→ Seite 89	**Digitale Kommunikation**		
	Kommunikationsformen auswählen		
	Kommunikationsformen verwenden		
	In sozialen Netzwerken agieren		
→ Seite 90	**Datei- und Ablageorganisation**		
	Betriebliche Datei- und Ablagestruktur kennen		
	Effizient in Datei- und Ablagestruktur arbeiten		
	Sich an betriebliche Vorgaben zur Datenanwendung und Datenspeicherung halten		
	Ordner und Dateien teilen		
→ Seite 91	**Informationssuche und -beschaffung**		
	Suchmaschinen nutzen		
	Gespeicherten Dateien suchen		
	Daten filtern		
→ Seite 92	**Bewertung und Auswahl von Daten und Informationen**		
	Die Zuverlässigkeit von Informationsquellen einschätzen		
	Daten und Informationen interpretieren		
	Daten und Informationen aufbereiten		
→ Seite 93	**Datensicherheit und Datenschutz**		
	Gefahren und Risiken erkennen		
	Verstöße gegen Urheberrecht und Datenschutzbestimmungen erkennen		
	Maßnahmen bei Sicherheitsproblemen treffen		
	Maßnahmen zum Schutz vor Fremdzugriff ergreifen		

Software und weitere digitale Anwendungen		
1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
Ihr Lehrling kann ...		
die für eine auszuführende Aufgabe am besten geeignete betriebliche Software bzw. digitale Anwendung auswählen.		
z. B. entsprechend der Verfügbarkeit und der Aufgabenstellung die passende Softwarelösung auswählen		
Software bzw. Apps für Textverarbeitung, Tabellenkalkulation, Präsentationserstellung, Kommunikation sowie Datenbanken und weitere digitale Anwendungen kompetent verwenden.		
Ergänzend kann beispielsweise der Umgang mit folgender Software vermittelt werden: *– CRM-Software* *– CMS* *– Projektmanagement-Software* *– Agentursoftware*		
Inhalte unter Einhaltung betriebsinterner Vorgaben selber entwickeln bzw. vorhandene Inhalte editieren und zielgruppengerecht aufbereiten.		
z. B. Aufbereitung von: *– Ideen aus Kreativmeetings* *– neuen Designvorschlägen* *– übersichtlichen Kalkulationen* *– zielgruppenspezifischen Präsentationen* *unter Berücksichtigung des Corporate Designs und der Qualitätsstandards des Lehrbetriebs bzw. des Auftraggebers*		
mit betrieblichen Datenbanken arbeiten.		
z. B. Daten *– erfassen* *– abfragen/filtern* *– löschen* *– aktualisieren*		
Inhalte aus verschiedenen Datenquellen beschaffen und zusammenfügen.		
z. B. in: *– Foren* *– Websites* *– Blogs* *– Zeitschriften* *recherchieren, Daten analysieren und aufbereiten*		
Daten aufbereiten.		
z. B. Statistiken und Diagramme erstellen		
Probleme im Umgang mit Software und digitalen Anwendungen lösen.		
z. B. *– Hilfefunktion nutzen* *– im Internet nach Problemlösungen suchen* *– Support kontaktieren*		

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich sinngemäß auf folgende allgemeine Berufsbildpositionen: 1.1.11, 1.3.4, 1.3.5, 1.3.6, 1.3.7, 1.3.8

„Der Einsatz von interaktiven Videos fördert den Lernfortschritt der Lehrlinge. Daher zeige ich ihnen zu Beginn der Ausbildung die verschiedenen Techniken in Gestaltungsprogrammen anhand von Lernvideos und gebe ihnen anschließend Aufgaben zur Festigung des angeeigneten Wissens."
Markus Neureiter, Inhaber und Geschäftsführer, FEDERLEICHT e.U.

Digitale Kommunikation

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr

Ihr Lehrling kann ...

eine geeignete Kommunikationsform anforderungsbezogen auswählen.

z. B.
– Kommunikationsform für Gruppenmeetings wählen
– Kommunikationsform für internationale Meetings wählen
– Codes zum Einwählen verwenden

ein breites Spektrum an Kommunikationsformen verwenden.

z. B.
– E-Mails verfassen, mit Anhängen versehen und versenden
– telefonieren und Aktennotizen machen
– Voice Over IP verwenden
– Videokonferenzen abhalten
– Social-Media-Plattformen bedienen

verantwortungsbewusst und unter Einhaltung der betrieblichen Vorgaben in sozialen Netzwerken agieren.

z. B.
– betriebliches Wording verwenden
– Wording bzw. Keywords des Auftraggebers in der Kommunikation anwenden (Hashtags etc.)

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich sinngemäß auf folgende allgemeine Berufsbildpositionen: 1.3.1, 1.3.2, 1.3.3, 1.3.4, 1.4.6, 1.4.7, 1.4.9, 1.4.10

„Damit Informationen für Kunden verständlich aufbereitet werden, stellen wir unseren Lehrlingen beim Editieren von Nachrichten Textbausteine zur Verfügung. Das sind zum Beispiel vorbereitete E-Mails für Terminbestätigungen oder Briefing-Abstimmungen."
Bernhard Dockner, Geschäftsführer, Dockner GmbH

Datei- und Ablageorganisation		
1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
Ihr Lehrling kann ...		
sich in der betrieblichen Datei- bzw. Ablagestruktur zurechtfinden.		
z. B. *– Dateien finden, speichern, verschieben sowie löschen und dabei betriebliche Vorgaben einhalten* *– am firmeninternen Server arbeiten*		
in der betrieblichen Datei- bzw. Ablagestruktur arbeiten und dabei die Grundregeln eines effizienten Dateimanagements berücksichtigen.		
z. B. *– Datenstrukturen nach Projekten, Auftraggebern und Themen aufbauen* *– übersichtliche und systematische Benennung von Dateien* *– Ordner anlegen, archivieren und löschen*		
sich an die betrieblichen Vorgaben zur Datenanwendung und Datenspeicherung halten.		
z. B. Daten von Usern entsprechend der DSGVO löschen		
Ordner und Dateien unter Einhaltung der betrieblichen Vorgaben teilen.		
z. B. unter Verwendung von: *– Cloud-Diensten* *– VPN* *– Intranet*		

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich sinngemäß auf folgende allgemeine Berufsbildpositionen: 1.3.4, 1.4.7, 2.1.3

Ausbildungstipp

Stellen Sie Ihren Lehrlingen eine Übersicht über den systematischen Aufbau Ihrer Datei- und Ablageorganisation zur Verfügung.

Informationssuche und -beschaffung		
1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
Ihr Lehrling kann ...		
Suchmaschinen für die Online-Recherche effizient nutzen. *z. B. unter Einsatz verschiedener Suchtechniken (Suchwortkombinationen, Phrasensuche etc.).*		
nach gespeicherten Dateien suchen. *z. B. mit Hilfe von Suchfunktion (auf der Festplatte, am Server, im Netzwerk etc.)*		
in Datenbankanwendungen Daten filtern. *z. B.* *– Abfragen erstellen* *– Kriterien sinnvoll auswählen* *– gefilterte Daten aufbereiten*		

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich sinngemäß auf folgende allgemeine Berufsbildpositionen: 1.3.7, 1.4.8

AUS DER PRAXIS

„Bei der Bildrecherche setze ich meinen Lehrlingen ein Zeit- und Bilderlimit. Ich erkläre ihnen, dass für die Recherche nicht zu viel Zeit aufgewendet werden soll und der Kunde von einer zu großen Anzahl an Bildern überfordert sein könnte."
Gerhard Scheuer, Geschäftsführer, Scheuer | Agentur für Dialog

© shutterstock.com/LStockStudio

Bewertung und Auswahl von Daten und Informationen		
1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
Ihr Lehrling kann ...		
die Zuverlässigkeit von Informationsquellen und die Glaubwürdigkeit von Daten und Informationen einschätzen.		
z. B. *– Inhalte auf Aktualität prüfen* *– Website auf SSL-Zertifikate prüfen* *– Qualität der Quellen einschätzen* *– Zertifizierungen von Quellen (z. B. Gütezeichen) überprüfen*		
Daten und Informationen interpretieren und nach betrieblichen Vorgaben entscheiden, welche Daten und Informationen herangezogen werden.		
z. B. Daten anhand von Kriterien wie: *– Branchenzugehörigkeit* *– Aussagekraft* *– Relevanz für SEO* *beurteilen und auswählen*		
Daten und Informationen strukturiert aufbereiten.		
z. B. *– Tabellen übersichtlich darstellen* *– aussagekräftige Grafiken erstellen* *– Schlussfolgerungen unter Anwendung von Fachausdrücken kontextbezogen aufbereiten* *– Reports zur Entwicklung von Websites aufbereiten (Visitors, Absprungrate etc.)*		

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich sinngemäß auf folgende allgemeine Berufsbildpositionen: 1.3.7, 1.4.7, 1.4.8

„Recherchetätigkeiten spielen im Webdevelopment eine wichtige Rolle. Unsere Entwicklerinnen und Entwickler geben unseren Lehrlingen den Auftrag, Problemlösungen im Internet zu recherchieren. Mithilfe von Foren und Blogs können sie sich so über aktuelle Trends informieren.“
Florian Rohrbeck, Geschäftsführer, floatwork_

Datensicherheit und Datenschutz		
1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
Ihr Lehrling kann ...		
grundlegende Verstöße gegen Urheberrecht und Datenschutzbestimmungen erkennen.		
z. B. *– die nicht rechtmäßige Verwendung von Bildmaterialien oder Daten feststellen* *– Impressum von Druckwerken bzw. Websites prüfen* *– nicht DSGVO-konforme Inhalte in Newslettern erkennen*		
Gefahren und Risiken erkennen.		
z. B. das Erkennen von: *– Spam* *– Phishing-E-Mails* *– Trojanern* *– Malware*		
Maßnahmen treffen, wenn Sicherheitsprobleme auftreten.		
z. B. rasche Verständigung: *– der verantwortlichen EDV-Administration* *– der Datenschutzbeauftragten* *– der Geschäftsführung*		
Maßnahmen unter Einhaltung der betrieblichen Vorgaben ergreifen, um Daten, Dateien, Geräte und Anwendungen vor Fremdzugriff zu schützen.		
z. B. *– qualitativ hochwertige Passwörter vergeben* *– sorgsam mit Passwörtern umgehen* *– Anti-Viren-Software anwenden*		

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich sinngemäß auf folgende allgemeine Berufsbildpositionen: 1.5.1, 1.5.2, 2.1.1, 2.1.3, 2.1.4

„Die Verletzung von Urheber-, Bild- oder Markenrechten kann schwerwiegende Konsequenzen für uns haben. Damit es nicht zu unbeabsichtigten Verletzungen kommt, erklären wir unseren Lehrlingen den Umgang mit Datenbanken, die zu Markenrechtrecherche eingesetzt werden oder lassen sie in Suchmaschinen die umgekehrte Bildersuche ausprobieren."
Mag. Hansjörg Weitgasser, CMC, CSE, Geschäftsführer, Werbeagentur Algo GmbH

Kundenberatung

Übersicht: Das sollen Sie mit Ihrem Lehrling in der Ausbildung gemeinsam erreichen:

	1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
→ Seite 95	**Kommunikation mit Kunden**		
	Mit Kundensituationen umgehen und Lösungen finden		
	Kundentermine und -unterlagen vorbereiten		
			Kundengespräche führen und bei Präsentationen mitwirken
→ Seite 96	**Kundenberatung**		
	Kundenorientierung erklären		
	Kundenorientierung berücksichtigen		
	Bei der Kundenbetreuung unterstützen		
			Kunden selbständig betreuen
			Vor- und Nachteile verschiedener technischer Lösungen erklären
→ Seite 98	**Reaktion auf Kundenbeschwerden**		
	Kundenfeedback annehmen und darauf reagieren		
	Bedeutung von negativem Feedback erklären		
			Schwierigkeiten lösen
			Konflikte analysieren und Lösungsszenarien entwickeln
	Auf Herausforderungen flexibel reagieren		
	In Konfliktsituationen konstruktiv handeln		
→ Seite 100	**Projektaquise**		
			Bei der Projektakquise mitarbeiten
			Kanäle zur Kundenakquise nutzen
→ Seite 101	**Betriebswirtschaftliche Aufgaben**		
	Projektkalkulation erklären		
			Leistungen kalkulieren
	Bei der Angebotserstellung mitarbeiten		
			Leistungsabrechnungen erstellen
			Bei Projektevaluation und -controlling mitarbeiten

Kommunikation mit Kunden

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann …		
mit unterschiedlichen Kundensituationen kompetent umgehen und kunden- und betriebsoptimierte Lösungen finden.		
z. B. *– Briefing-Änderungen (Leistungen außerhalb der Vereinbarung) vornehmen* *– Leistungen an die technischen Standards und Systemvoraussetzungen anpassen (Browser, Schnittstellen etc.)* *– Auftraggeber- und ggf. Userbeschwerden beantworten und dokumentieren*		
Kundentermine und -unterlagen (z. B. durch die Erstellung von Präsentationen) vorbereiten.		
Aufgaben bei denen der Lehrling z. B. darüber hinaus mitarbeiten kann: *– Tagesordnung und Teilnehmerlisten vorbereiten* *– Auswertungen von Kennzahlen (Visitors, Absprungrate etc.) vorbereiten* *– statistische Daten aufbereiten*		
		Kundengespräche führen und bei Kundenpräsentationen mitwirken und dabei fachgerechte Präsentationstechniken einsetzen.
		z. B. *– mit Hilfe von Computeranwendungsprogrammen (CMS-Auswahl) präsentieren* *– bei der Erstellung eines Pflichten- bzw. Lastenheftes mitwirken*

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende allgemeine Berufsbildposition: 4.1.1

AUS DER PRAXIS

„Unsere gesamte Kundenkommunikation wird in einem intern freigegebenen E-Mail-Postfach gesammelt. Wir teilen den Lehrlingen mit, dass sie durch Beobachtung der Kundenkommunikation erfahrener Kolleginnen und Kollegen viel lernen können."
Florian Rohrbeck, Geschäftsführer, floatwork_

Ausbildungstipps

- Manche Jugendliche sind schüchtern. Sie beherrschen auch grundlegende Höflichkeitsformen wie Blickkontakt aufnehmen, Lächeln oder den Kunden Hilfe anbieten, nicht. Besprechen und üben Sie mit Ihren Lehrlingen den Umgang mit Kunden Schritt für Schritt.
- Machen Sie Ihren Lehrlingen bewusst, dass sie das **Unternehmen nach außen vertreten**. Besprechen Sie beispielsweise: Warum sind saubere Arbeitskleidung/Schuhe wichtig? Wie wirkt ein chaotischer Arbeitsplatz bzw. Arbeitsbereich auf den Kunden?

Kundenberatung

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann ...		
erklären, warum Kunden für den Lehrbetrieb im Mittelpunkt stehen. *z. B.* *– Kunden bringen den Umsatz für das Unternehmen* *– Kunden garantieren Arbeitsplätze* *– positive Mundpropaganda bzw. ein positives Image sind in der Branche entscheidende Faktoren für weitere Aufträge*		
die Kundenorientierung bei der Erfüllung seiner Aufgaben berücksichtigen. *z. B.* *– Kundenbriefings sowie Anforderungen des Pflichten- bzw. Lastenheftes beachten und bei Unklarheiten Rückfragen stellen* *– auf spezielle Kundenwünsche bzw. Anliegen eingehen* *– Kundenwünsche auf Machbarkeit und Finanzierbarkeit prüfen und Kunden entsprechend beraten*		
KollegInnen in der Kundenbetreuung unterstützen. *z. B.* *– Kundenanfragen beantworten* *– Kundendaten in der Datenbank aktualisieren* *– Meetings vor- und nachbereiten (Einladungen versenden, Protokolle erstellen etc.)*		
		selbständig Teile der Kundenbetreuung übernehmen und dabei auf die Sicherung nachhaltiger Kundenbeziehungen achten. *z. B.* *– Kontaktaufnahme mit Neu- oder Bestandskunden* *– betriebsübliche Kundenanliegen selbständig bearbeiten*
		die Vor- und Nachteile von verschiedenen technischen Lösungen der Webentwicklung kundenorientiert erklären. *z. B.* *– Benutzeroberfläche und Usability verschiedener CMS-Systeme darstellen* *– Möglichkeiten der Wartung und Erweiterung vergleichen*

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende allgemeine Berufsbildposition: 4.1.2 sowie auf den Schwerpunkt Webdevelopment und audiovisuelle Medien: 1.4

AUS DER PRAXIS

„Wir versuchen unseren Lehrlingen gängige Kundenberatungsstrategien beizubringen. Dabei lernen sie auf verschiedene Kundentypen einzugehen und bei welchen Kunden sie die Kundenberatung lieber erfahreneren Kolleginnen und Kollegen überlassen sollten."
Gerhard Scheuer, Geschäftsführer, Scheuer | Agentur für Dialog

Ausbildungstipps

- Um gut auf Kundenanliegen vorbereitet zu sein, ist ein vertiefendes Wissen über angebotene Dienstleistungen wichtig. Lassen Sie daher Ihre Lehrlinge die Alternativangebote vergleichen und eine **Stärken-/Schwächen-Analyse** vornehmen.

© shutterstock.com/Alliance Images

- **Lernen durch Beobachten und Nachahmen** des Verhaltens der Ausbilderinnen und Ausbilder ist eines der wichtigsten Lernprinzipien in der Lehrlingsausbildung. Lassen Sie Ihre Lehrlinge bei Kundenterminen als „stille Beobachter" dabei sein. Geben Sie vorab Anregungen, worauf sie besonders achten sollen. Fragen Sie Ihre Lehrlinge im Anschluss nach den Beobachtungen. Besprechen Sie gemeinsam die wichtigsten Umgangs- und Höflichkeitsformen.

- Stellen Sie Ihren Lehrlingen die Aufgabe, als Kunden in einem Unternehmen **Informationen einzuholen:** z. B. Zimmerpreis in einem Hotel, Tarife bei einem Telefonanbieter. Besprechen Sie mit Ihren Lehrlingen, wie sie sich als Kunde gefühlt haben. Wurden sie freundlich beraten? Haben sie die gewünschten Auskünfte erhalten? Was hätten sie sich als Kunde gewünscht?

Hinweis: Beratungsgespräche in Englisch

Ein Auslandspraktikum ermöglicht, die sprachlichen, fachlichen und interkulturellen Kompetenzen von Lehrlingen zu erweitern. Unternehmen, die ihren Lehrlingen während der betrieblichen Ausbildungszeit ein Auslandspraktikum ermöglichen, können für die Praktikumszeit einen Ersatz der Lehrlingsentschädigung beantragen. Einrichtungen wie **IFA – Internationaler Fachkräfteaustausch** helfen Unternehmen und Lehrlingen bei der Organisation der Auslandsaufenthalte.

IFA – Internationaler Fachkräfteaustausch:
https://ifa.or.at/

Reaktion auf Kundenbeschwerden

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann ...		
Kundenfeedback annehmen und entsprechend der Richtlinien des Lehrbetriebs darauf reagieren.		
z. B. *– mit Kunden situationsgerecht kommunizieren* *– nach Lösungen suchen bzw. anbieten* *– Feedback von Auftraggebern in den Qualitätssicherungsprozess einbringen*		
die Bedeutung von negativem Feedback und die damit verbundene Chance für den Lehrbetrieb erklären.		**mit Beschwerden bzw. Reklamationen fachgerecht umgehen.**
u. a. *– Beschwerden als Chance wahrnehmen* *– das Feedback dokumentieren* *– gezielt mögliche Verbesserungspotenziale ableiten*		*z. B.* *– Ruhe bewahren* *– Verständnis für Kundenanliegen zeigen* *– Hilfe anbieten bzw. an zuständige KollegInnen weiterleiten*
		gegebenenfalls auftretende Schwierigkeiten in Projekten selbständig lösen bzw. an ihrer Lösung aktiv mitwirken.
		Dazu zählen lt Berufsbild: z. B. *– tatsächliche oder vermeintliche Verzögerungen* *– Reklamationen*
		die Ursachen der aufgetretenen Konflikte analysieren und mögliche Lösungsszenarien entwickeln.
		z. B. *– Gespräche mit relevanten Schnittstellen (Einkauf, Marketing etc.) bei Problemen mit Websites führen* *– Gespräche mit Führungskräften*
sich auf wechselnde Situationen einstellen und auf geänderte Herausforderungen mit der notwendigen Flexibilität reagieren.		
z. B. *– bei Beschwerden bzw. Anfragen situationsgerecht reagieren und Rückfragen zur Klärung der Sachverhalte stellen* *– sich über Fehlerbehebung in Foren informieren* *– Fehler im Code feststellen und beheben bzw. an Vorgesetzte kommunizieren*		
in Konfliktsituationen konstruktiv handeln bzw. entscheiden, wann jemand zur Hilfe hinzugezogen wird.		
z. B. *– Konfliktsituationen objektiv betrachten* *– nicht zu vorschnell urteilen und andere Parteien ausreden lassen* *– Ursachen von Fehlern erklären* *– dem Auftraggeber erklären, warum Probleme bei Websites auftreten können* *– Lösungsvorschläge aufzeigen*		

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende allgemeine Berufsbildpositionen: 1.4.5, 4.1.3, 4.1.4, 4.1.5, 4.1.6

AUS DER PRAXIS

„Für Jugendliche ist es oftmals schwer, sich ihre Arbeitszeit effizient einzuteilen. Wir weisen sie auf Prioritäten hin. Im Falle einer Kundenbeschwerde beispielsweise muss das Anliegen des Kunden sofort behandelt werden um einen Image-Schaden zu vermeiden."
Michael Mehler, Inhaber und Creative Director, ghost.company Werbeagentur

Ausbildungstipp

Üben Sie mit Ihren Lehrlingen in Rollenspielen **Gespräche zu betriebsspezifischen Themen** (z. B. Kundenanfragen, häufig gestellte Fragen, Reklamationen, Beschwerden). Lassen Sie Ihre Lehrlinge verschiedene Rollen einnehmen: Wie fühlt man sich als Kunde, wenn die betriebliche Ansprechpartnerin oder der betriebliche Ansprechpartner unfreundlich reagiert? Geben Sie Feedback und machen Sie Verbesserungsvorschläge.

© shutterstock.com/Jacob Lund

Projektakquise		
1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
Ihr Lehrling kann ...		
zum Leistungsangebot des Lehrbetriebs einfache Marketingunterlagen erstellen. *Dazu zählen lt. Berufsbild:* *– Präsentationen oder Newsletter erstellen* *– an der Konzeption und Umsetzung von Marketingmaterialien mitarbeiten*		
		bei der Projektakquise (Angebotserstellung etc.) mitarbeiten. *z. B.* *– Erstkontakt mit Kunden aufnehmen* *– feststellen, ob externe Leistungen nötig sind* *– Präsentationsunterlagen vorbereiten*
		verschiedene Kanäle zur Kundenakquise nutzen. *Dazu zählen lt. Berufsbild: z. B.* *– persönliche Netzwerke* *– Präsentationen auf Events* *– Online-Marketing* *– Ausschreibungen* *– Agenturpitches*

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende allgemeine Berufsbildpositionen: 1.1.8, 4.2.1, 4.2.2

AUS DER PRAXIS

„Es ist wichtig, den Wert seiner Arbeit einschätzen zu können. Wir erklären den Lehrlingen, welche Kosten in unserem Betrieb anfallen und wie sich der Kostensatz einer Arbeitsstunde zusammensetzt."
Gerhard Scheuer, Geschäftsführer, Scheuer | Agentur für Dialog

Betriebswirtschaftliche Aufgaben

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann ...		
die Grundlagen der betrieblichen Projektkalkulation erklären. *Dazu zählen lt. Berufsbild: z. B.* *– Tagsätze* *– Preise von internen und externen Leistungen* *– Bestandteile von Agentur- und Kaufverträgen*		
		Leistungen auf Basis der betrieblichen Kostenrechnung sowie der geltenden rechtlichen und betrieblichen Bestimmungen kalkulieren. *z. B.:* *– Preise angebotener Leistungen kalkulieren* *– Inhouse-Leistungen mit externen Leistungen vergleichen*
bei der Angebotserstellung mitarbeiten (z. B. Angebotseinholung von Subauftragnehmern). *Aufgaben bei denen der Lehrling z. B. darüber hinaus mitarbeiten kann:* *– Personalkosten kalkulieren* *– Kosten für Lizenzen, Domains, Web-Hosting etc. berücksichtigen* *– Steuern und Abgaben berücksichtigen*		
		Leistungsabrechnungen für Kunden erstellen. *z. B.:* *– Leistungen dokumentieren* *– Zeitaufzeichnungen aufbereiten* *– Abweichungen der tatsächlichen Leistung zum Briefing bzw. Pflichten- & Lastenheft dokumentieren*
		bei Projektevaluierung und -controlling mitarbeiten. *z. B.:* *– Projektergebnisse auf Basis des Auftrages (Unique Visitors, Reichweite, Imagewerte, Anwenderfreundlichkeit etc.) beurteilen* *– Zieldefinitionen miteinbeziehen*

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende allgemeine Berufsbildpositionen: 4.3.1, 4.3.2, 4.3.3, 4.3.4

AUS DER PRAXIS

„Im zweiten Lehrjahr sollten Lehrlinge Zeitvorgaben einhalten können. Ich bespreche mit ihnen, wie hoch ihre Stundensätze sind und wir berechnen gemeinsam, wie viel wir den Kunden für ihre Arbeitsleistung in Rechnung stellen. Sobald Lehrlingen bewusst wird, wie wertvoll ihre Zeit ist, arbeiten sie noch gewissenhafter."
Bernhard Dockner, Geschäftsführer, Dockner GmbH

Die Motivation Ihrer Lehrlinge fördern

- Übertragen Sie Ihren Lehrlingen sinnvolle Aufgaben und machen Sie den Gesamtzusammenhang und die Bedeutung der zugewiesenen Aufgaben für den betrieblichen Ablauf deutlich.
- Gestalten Sie die Arbeitsaufgaben abwechslungsreich. Kombinieren Sie anfallende Routinearbeiten mit interessanten, neuen Aufgaben. Führen Ihre Lehrlinge vorwiegend die gleichen Tätigkeiten aus, kann dies schnell zu Desinteresse und Frustration führen.
- Übertragen Sie Ihren Lehrlingen Aufgabenbereiche, für die sie die Verantwortung übernehmen können. Dies kann auch besondere Aufgaben betreffen, wie die Gestaltung eines Lehrlingsteils in der Mitarbeiterzeitung.

Motivation fördern (Richtiger Umgang mit dem Lehrling):
https://www.qualitaet-lehre.at/downloads/ausbildungstools/infoblaetter-checklisten-und-vorlagen/

© shutterstock.com/ESB Professional

Best Practice

Umgang mit Konflikten

Wo mehrere Menschen zusammenkommen, können Konflikte entstehen. Das ist für niemanden angenehm. Hilfreich in allen Fällen ist es, einen kühlen Kopf zu bewahren und sachlich zu bleiben. Mit den folgenden beiden Tools kann das gut gelingen. Sie können diese anwenden, wenn

- Sie selbst am Konflikt beteiligt sind oder wenn
- Sie zur Schlichtung zwischen anderen Personen beitragen möchten.

Vorbereitung der Konfliktlösung

Bereiten Sie wichtige Gespräche immer vor. Das unterstützt Sie dabei, sich während des Gesprächs ganz auf die Konfliktlösung zu konzentrieren:

Wann?	Planen Sie das Gespräch zu einer Zeit, die für alle Beteiligten gut möglich ist. Führen Sie ein Gespräch nicht im Affekt, sondern erst nachdem die Emotionen abgekühlt sind. Erst dann ist ein konstruktives Gespräch möglich.
Wo?	Suchen Sie einen möglichst neutralen Ort aus, an dem sich alle wohlfühlen, z. B. einen Aufenthaltsraum.
Wer?	Vermeiden Sie „Showkämpfe“ vor anderen Personen. Am Gespräch sollten nur die Beteiligten teilnehmen. Kündigen Sie den Gesprächspartnerinnen bzw. den Gesprächspartnern das Gespräch davor an und sagen Sie auch, über welches Thema Sie sprechen möchten. Das ermöglicht eine faire Vorbereitung für alle.
Was?	Überlegen Sie vor dem Gespräch, welche Inhalte für Sie die wichtigsten sind (Notizen können hilfreich sein. Auf den folgenden Seiten finden Sie einen Leitfaden dazu). Beschränken Sie sich auf maximal zwei unterschiedliche Themen. Das vermeidet eine Überforderung der Gesprächspartnerinnen bzw. der Gesprächspartner und erhöht die Chance auf Veränderung.
Wie?	Schützen Sie Raum und Zeit des Gesprächs: **Verhindern Sie Störungen**, z. B. durch ein Türschild. **Ich-Botschaften** können Konfrontationen entschärfen: Wenn Sie über Ihren eigenen persönlichen Eindruck sprechen, ohne Urteil oder Bewertung, verhindern Sie damit verletzende Kritik an der anderen Person im Vergleich zu einer Du-Botschaft. ■ Beispiel für eine Du-Botschaft: „Du erzählst Blödsinn!“ ■ Beispiel für die ersetzende Ich-Botschaft: „Ich verstehe nicht, was du damit meinst“. Ich-Botschaften können in Konfliktsituationen Wertvolles beitragen: ■ Der Empfänger erfährt etwas über die tatsächlichen Bedürfnisse und Gefühle des Senders. ■ Der Empfänger muss sich nicht verteidigen, weil er nicht angegriffen wird. ■ Eine Diskussion darüber, wer Recht hat, wird vermieden.
Warum?	Ziehen Sie auch in Erwägung, dass es für das Verhalten der Gesprächspartnerinnen bzw. der Gesprächspartner, das Sie ärgert, eine unerwartete Erklärung gibt. Fragen Sie neutral nach.

! Als Ausbilderin bzw. Ausbilder müssen und können Sie nicht alle Probleme der Lehrlinge lösen!

Bieten Sie bei Bedarf den Jugendlichen professionelle Beratung an. Die **Lehrlingscoaches** von www.lehre-statt-leere.at können sowohl für Sie als auch für die Jugendlichen eine wertvolle Hilfe sein.

Weitere **Beratungsstellen in Österreich (vorwiegend kostenlos)** zu sehr vielen Themen finden Sie unter www.beratungsstellen.at.

Themenauszug: *Armut – Ernährung – Extremismus (politisch/religiös) – Familie – Frauenthemen – Gender/Diversity – Gewalt – Kinder und Jugendliche (allgemein) – Lernen, Leistung und Konzentration – Männerthemen – Recht – Schulden (Finanzen) – Schwangerschaft – Sucht etc.*

Als Tipp für den weiteren Gesprächsverlauf finden Sie im Folgenden einen konkreten Leitfaden zum konfliktfreien Gespräch. Dieser ist sowohl für Sie als Ausbilderin bzw. Ausbilder als auch für Jugendliche geeignet.

Leitfaden zum konfliktfreien Gespräch

1. Schritt: Faktencheck

Was genau hat stattgefunden? Beschreiben Sie die konkrete Situation.

Tipp:

- Beschreiben Sie nur das **konkrete Verhalten**, das Sie beobachtet haben.
- Bleiben Sie nur bei **einer** Situation – machen Sie keine Generalisierungen (wie z. B. „immer", „nie", „typisch für dich").
- Beurteilen Sie in diesem Schritt nicht und weisen Sie keine Schuld zu.
- Beschreiben Sie hier noch keine Folge (z. B. Gefühle) Ihrer Beobachtung.

Beispiel: „Wir haben vereinbart, dass wir heute um 14 Uhr Wichtiges besprechen. Wir haben uns aber erst kurz vor 14 Uhr 30 gesehen."

2. Schritt: Resultat

Was war/ist die Folge? Beschreiben Sie genau, was sich durch die beobachtete Situation ergeben hat. Hier passt auch die Nennung von Gefühlen.

Tipp:

- Ihre Information über die konkrete Konsequenz ist besonders wertvoll.
- Weisen Sie weiterhin keine Schuld zu.
- Wenn es um Gefühle geht: Überlegen Sie vorher, um welche genau es geht und nennen Sie diese auch.

Beispiel: „Diese halbe Stunde war für dich reserviert. Durch deine Verspätung wären uns davon nur fünf Minuten geblieben. Jetzt müssen wir uns einen weiteren Termin ausmachen. Das ärgert mich und auch, dass du nicht Bescheid gegeben hast, dass du erst später kommen kannst."

3. Schritt: Notwendigkeit/Wunsch

Was ist Ihnen wichtig und warum? Warum genau soll die Situation anders sein? Hier passt auch die Nennung von persönlichen Wünschen.

Tipp: Erklären Sie ernsthaft und informativ, ohne Sarkasmus oder Rüge (ungünstig ist z. B. „Du machst das, weil ich's sage!"). Dies kann der entscheidende Punkt sein für eine reibungslose Kooperation in Zukunft.

Beispiel: „Ich möchte uns beiden genügend Zeit für jede Besprechung geben, damit wir auch alle Fragen klären können. Fünf Minuten sind dafür zu kurz. Außerdem möchte ich mich darauf verlassen können, dass du vereinbarte Termine einhältst oder Bescheid gibst, wenn das einmal nicht geht."

4. Schritt: Lösung in Zukunft (gemeinsamer Beschluss)

Wie kann die Situation in Zukunft anders aussehen? Welche Lösung wünschen Sie sich?

Tipp: Auch die Gesprächspartnerin bzw. der Gesprächspartner soll etwas vorschlagen dürfen. Das macht ihre bzw. seine Mitverantwortung klar und erhöht die Chance, dass die Situation in Zukunft besser funktioniert.

Beispiel: „Wenn sich in Zukunft bei dir ein Termin nicht ausgeht, gib mir bitte davor Bescheid, damit wir einen anderen finden können. Was sagst du dazu? Könnte noch etwas anderes helfen?“

5. Schritt: Follow-up

Abhängig davon, wie umfangreich und wichtig die neue Lösung ist, kann nach einiger Zeit ein Rückblick hilfreich sein. So können Sie nachschärfen, damit die neue Lösung auch weiterhin hält.

Tipp: Diese Fragen können Sie sich und den Beteiligten stellen:

- Ist die erwünschte Veränderung eingetreten?
- Kann sie auch fortbestehen? Fehlt noch etwas, um das Fortbestehen zu begünstigen?
- Ist die Veränderung für alle Beteiligten in Ordnung oder hat sie unbeabsichtigte Nebenwirkungen?

Beispiel: „Im letzten Monat habe ich bei keinem Termin uninformiert auf dich warten müssen, das freut mich! Wie hast du das geschafft? Was hat sich dadurch allgemein für dich verändert?“

Das folgende Arbeitsblatt können Sie für die Gesprächsvorbereitung auch für Jugendliche nützen.

Arbeitsblatt zum konfliktfreien Gespräch

Projektmanagement

Übersicht: Das sollen Sie mit Ihrem Lehrling in der Ausbildung gemeinsam erreichen:

	1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
→ Seite 109	**Grundlagen des Projektmanagements**		
	Grundlagen des Projektmanagement-Systems erklären		
	Bedeutung des Projektmanagements erklären		
	Anforderungen in der Projektzusammenarbeit darstellen		
→ Seite 110	**Umsetzung des betrieblichen Projektmanagements**		
	Zeitaufwand abschätzen und Aufgaben zeitgerecht durchführen		
	Bei der Erstellung von Projektplänen mitarbeiten		
			Projektpläne erstellen
			Projektdurchführung überwachen
			Korrigierende Maßnahmen einleiten
			Zum Projektfortschritt Bericht erstatten
			Projektreflexergebnisse erarbeiten und berücksichtigen
	Einfache Aufgaben der Webentwicklung übernehmen		
			Websites entwickeln
→ Seite 112	**Backend-Entwicklung**		
	Entwicklungstools und Programmiersprachen verwenden		
	Die Backend-Entwicklung unterstützen		Backend-Entwicklung nach Vorgabe umsetzen
			CMS Templates erstellen, importieren und verändern
			Erweiterungen in das CMS einbinden
	Datenbanken befüllen		Datenbanken einrichten
			Formularverwaltung einrichten
→ Seite 113	**Frontend-Entwicklung**		
	Frontend-Entwicklung unterstützen		Frontend-Entwicklung eigenständig umsetzen
			Web-Oberflächen gestalten
			Screendesigns in Web-Codes umsetzen
	Medieninhalte in die Website einbinden		Medieninhalte auswählen und bearbeiten
	Usability, User Experience und Accessibility berücksichtigen		
			Browser- und Geräte-optimierungen an Websites vornehmen
			Mit E-Commerce-Tools arbeiten

	1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
→ Seite 115	**Audiovisuelle Medien**		
			Kleine Video- und Audioproduktionen planen
			Inhalte in Exposés darstellen
			Drehbücher visualisieren
	Kleine Produktionen aufnehmen		
			Produktionen betreuen
	Storyboard-Bilder scannen und Bildsequenzen erstellen		
			Die Betreuung von Produktionen unterstützen
	Organisatorische Aufgaben erfüllen		
			Geschäftspartner auswählen
→ Seite 117	**Suchmaschinenoptimierung**		
			Suchmaschinenoptimiert arbeiten
	On- und Off-Page-Optimierungsmaßnahmen setzen		
	Key Words einpflegen		
			Die Auffindbarkeit von Websites verbessern
			Texte suchmaschinenoptimiert verfassen

Grundlagen des Projektmanagements		
1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
Ihr Lehrling kann ...		
die Grundlagen des betrieblichen Projektmanagement-Systems erklären. *Dazu zählen lt. Berufsbild:* *– Ziele* *– Bereiche* *– Methoden etc.*		
die Bedeutung eines effizienten Projektmanagements für die Planung und Umsetzung von Projekten erklären. *z. B.* *– Effizienz und Qualität erhöhen* *– Struktur und Transparenz schaffen* *– Fehleranfälligkeit mindern* *– Arbeits- und Steuerungsprozesse verbessern*		
die wesentlichen Anforderungen in der Projektzusammenarbeit darstellen. *z. B.* *– Zeitpläne (Meilensteine etc.) aufstellen und überprüfen* *– Aufgabenverteilung koordinieren* *– Budgets festlegen und Abweichungen dokumentieren* *– Projektverlauf dokumentieren* *– Bilanz über das Projekt ziehen*		

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende allgemeine Berufsbildpositionen: 5.1.1, 5.1.2

AUS DER PRAXIS

„Wir achten darauf, dass unsere Lehrlinge sowohl an kleinen als auch an großen Projekten beteiligt sind. Anhand von kleineren Projekten gelangen sie zu schnellen Erfolgserlebnissen und bei großen Projekten erhalten sie einen ausführlichen Überblick über unsere Leistungen und Projektabwicklungsmethoden."
Florian Rohrbeck, Geschäftsführer, floatwork_

Umsetzung des betrieblichen Projektmanagements

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann ...		
den Zeitaufwand für seine Aufgaben abschätzen und diese zeitgerecht durchführen. *z. B.* *– Arbeitserfordernisse strukturieren und entsprechend auftragsspezifischer Vorgaben planen* *– Programmiersprachen und Programmiercodes effizient verwenden (Templates einsetzen etc.)* *– Aufzeichnungen zum Zeitbedarf und zur Leistungserbringung durchführen*		
an der Erstellung von Projektplänen mitarbeiten. *z. B.* *– Layout aufbereiten* *– Daten in den Projektplan einarbeiten* *– an Projektmeetings teilnehmen* *– Protokolle führen*		
		für ihm übertragene Projekte bzw. Teilprojekte selbständig Projektpläne erstellen. *Dazu zählen lt. Berufsbild in Abstimmung mit den betrieblichen Regelungen: u.a.* *– Termin- und Ablaufplanung* *– Vorschlagen externer Partner* *– Projektkalkulation*
		die Projektdurchführung überwachen und die Einhaltung der Projektpläne überprüfen. *z. B.* *– Qualitätsstandards überprüfen* *– die Einhaltung der Zeitpläne prüfen* *– tatsächlichen Personaleinsatz ermitteln* *– das benötigte Budget berechnen* *– Budgetabweichungen ermitteln*
		bei projektstörenden Ereignissen korrigierende Maßnahmen einleiten. *z. B.* *– Bugs beheben* *– auf neue Risiken im Web reagieren (Anpassung von Programmiercodes, Sicherheitsupdates etc.)* *– auf veränderte rechtliche Rahmenbedingungen reagieren* *– geänderte Ziele der Auftraggeber berücksichtigen* *– Budgetkürzungen bzw. -erhöhungen beachten*
		zum Projektfortschritt unter Verwendung geeigneter Präsentationstechniken Bericht erstatten. *z. B.* *– Auswertungen auf Basis verschiedener Software-Tools erstellen* *– Projektfortschritt mit vordefinierten Zielen vergleichen*

Umsetzung des betrieblichen Projektmanagements		
1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
Ihr Lehrling kann ...		
		die Planung und Umsetzung des Projekts reflektieren und die Reflexionsergebnisse bei zukünftigen Projekten berücksichtigen. *z. B.* *– Feedback dokumentieren* *– potenzielle Trends und technische Updates im Webdevelopment ermitteln* *– Projektergebnisse („lessons learned") gemeinsam mit dem Auftraggeber bilanzieren* *– Maßnahmen für zukünftige Projekte vormerken*
einfache Aufgaben bei der Websiteentwicklung (z. B. Anlegen von Admins) unter Anwendung der im Betrieb eingesetzten Content-Management-Systeme (CMS) übernehmen. *Aufgaben, die der Lehrling z.B. darüber hinaus ausführen kann:* *– Webspaces mit einer Datenbank anlegen* *– Content-Management-Systeme (CMS) installieren und konfigurieren*		
		Websites nach den individuellen Anforderungen von Kunden auf Basis von Content-Management-Systemen (CMS) entwickeln. *z. B.* *– vorgegebenes Design entsprechend des CI/CD im Frontend umsetzen* *– Backend anwenderfreundlich entwickeln*

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende allgemeine Berufsbildpositionen: 5.2.1, 5.2.2, 5.2.3, 5.2.4, 5.2.5 sowie den Schwerpunkt Webdevelopment und audiovisuelle Medien: 1.1

AUS DER PRAXIS

„Bevor Lehrlinge eine Website oder ein Social-Media-Tool selbständig entwickeln, ist es wichtig, dass sie sich mit den Funktionen und Bedienelementen auseinandersetzen. Um vertieftes Wissen aufzubauen, lassen wir unsere Lehrlinge User-Manuals oder User-Guidelines für Kundenprojekte erstellen. Dieses grundlegende Wissen ist Voraussetzung für den weiteren Kompetenzaufbau."
Mag. Hansjörg Weitgasser, CMC, CSE, Geschäftsführer, Werbeagentur Algo GmbH

„Projekte werden bei uns entsprechend unserer Kalkulationsrichtlinien budgetiert. Anhand dieser Vorgaben können Lehrlinge Stunden- und Tagessätze selbständig berechnen und erhalten einen Überblick über erforderliche Budgets."
Michael Mrazek, Geschäftsführer, ncm GmbH

Backend-Entwicklung

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann ...		
bei der Entwicklung von Websites betriebsübliche Entwicklungstools und Programmiersprachen verwenden.		
z. B. Datenbanken und Programmiersprachen auf denen gängige Websites basieren, u. a. *– PHP* *– Javascript* *– HTML* *– CSS*		
die Backend-Entwicklung unterstützen und einzelne Arbeitsschritte unter Anleitung umsetzen.		**die Backend-Entwicklung nach vorgegebenen Anforderungen technisch angemessen umsetzen.**
z. B. *– in Tutorials recherchieren* *– System- und Sicherheitsupdates durchführen* *– Berechtigungen (Administrator etc.) vergeben*		*z. B.* *– Inhalte (Videos, Texte, Bilder etc.) ohne spezifisches System im Backend administrierbar machen* *– Schnittstellen definieren und umsetzen*
		CMS Templates erstellen, importieren und verändern. *z. B. abschätzen, ob Template auf Basis der Design- und inhaltlichen Vorgaben neu erstellt werden muss oder angepasst werden kann*
		verschiedene funktionelle Erweiterungen (Plug-Ins) in das CMS einbinden. *z. B. aufgrund von Projektvorgaben Plug-Ins auswählen, installieren und konfigurieren*
Datenbanken befüllen.		**Datenbanken nach den Anforderungen des CMS einrichten.**
z. B. *– verfügbare Daten konvertieren und in das System einpflegen* *– Fehler in der Datenbank erkennen und beheben*		*z. B.* *– Abfragen entsprechend vorgegebener Anforderungen erstellen* *– individuelle Filter einrichten*
		im Bedarfsfall eine Formularverwaltung einrichten. *z. B.* *– einzelne Eingabe-, Auswahl- und Pflichtfelder etc. für Kontaktformulare, Seminarformulare etc. festlegen* *– Formulare für anforderungsspezifische Zielsetzungen erstellen (z. B. Kontaktformular, Anmeldeformular, Umfrage)*

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen des Schwerpunkts Webdevelopment und audiovisuelle Medien: 1.5, 4.1, 4.2, 4.3, 4.4

„Lehrlinge müssen wissen, wie Texte umbrechen und erkennen, wie sich Inhalte responsive verhalten. Dazu brauchen sie ein Auge für grafische Gestaltung. Eine gute Übung dafür ist die Einarbeitung von Inhalten in ein Content-Management-System. Für angehende Screendesignerinnen und Screendesigner ist es wichtig, hierfür ein gutes Auge zu entwickeln."
Florian Rohrbeck, Geschäftsführer, floatwork_

Frontend-Entwicklung

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann ...		
die Frontend-Entwicklung unterstützen und einzelne Arbeitsschritte unter Anleitung umsetzen.		**die Frontend-Entwicklung eigenständig nach vorgegebenen Anforderungen technisch angemessen umsetzen.**
z. B. *– betriebstypische Grafikprogramme anwenden* *– vorgegebene Designrichtlinien in HTML umsetzen*		*z. B.* *– eine strukturierte und userfreundliche Menüführung (Navigation) umsetzen* *– Kompatibilität mit gängigen Browsern umsetzen* *– mobile Optimierung* *– Online-Designs als Orientierungshilfe verwenden und Elemente daraus umsetzen*
		Web-Oberflächen gestalten. *z. B. Videos, Bilder und interaktive Anwendungen einbinden.*
		vordefinierte Screendesigns in Web-Codes umsetzen. *z. B.* *– Stil von Fenstern, Pop-ups, Infografiken, Icons und Buttons bearbeiten* *– Screendesigns an die CD/CI-Vorgaben anpassen*
vorgegebene Medieninhalte in die Website einbinden.		**Medieninhalte auswählen und diese bei Bedarf mit geeigneten Programmen bearbeiten.**
Dazu zählen lt. Berufsbild: *– Texte* *– Videos* *– Bilder* *– Audio*		*z. B. einfache Überarbeitung von Inhalten mit marktüblichen Programmen, wie:* *– Grafikprogrammen* *– Videobearbeitungsprogrammen*
Usability, User Experience und Accessibility bei seiner Tätigkeit berücksichtigen.		
z. B. *– WAI-Richtlinien verstehen und umsetzen* *– Usability-Vorgaben (auch mobil) einhalten* *– aktuelle Trends bei der User Experience (auch mobil) kennen und berücksichtigen*		
		Browser- und Geräteoptimierungen an Websites vornehmen. *z. B.* *– Responsive-Design kennen und umsetzen* *– mobile Lösungen optimieren* *– Anforderungen der Browser bei der Websiteoptimierung berücksichtigen*

Frontend-Entwicklung		
1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
Ihr Lehrling kann ...		
		mit E-Commerce-Tools arbeiten. *z. B.* *– entsprechend der Anforderungen geeignete E-Commerce-Tools auswählen* *– Aufbau von E-Commerce-Tools anwenderfreundlich gestalten* *– vorgegebene Designs im Frontend umsetzen*

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen des Schwerpunkts Webdevelopment und audiovisuelle Medien: 1.9, 2.1, 2.2, 2.3, 2.4, 2.5, 2.6

„Lehrlinge führen regelmäßig Usability-Tests durch. Dabei überprüfen sie von uns erstellte Websites auf mögliche Fehler bzw. Verbesserungsmöglichkeiten. Im Nachhinein vergleiche ich den Usability-Test mit dem Test einer Abteilungsleiterin oder eines Abteilungsleiters und bespreche die Unterschiede mit den Lehrlingen."
Michael Mrazek, Geschäftsführer, ncm GmbH

„Jede Website braucht Struktur und eine userorientierte Navigation. Unsere Lehrlinge visualisieren mit Kärtchen einen möglichen Websiteaufbau und entwickeln weitere Alternativen. Mit dem Kunden werden dann die verschiedenen Optionen besprochen, bevor die Programmierung starten kann."
Mag. Hansjörg Weitgasser, CMC, CSE, Geschäftsführer, Werbeagentur Algo GmbH

Audiovisuelle Medien

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann ...		
		kleine Video- und Audioproduktionen und Animationssequenzen selbständig planen. *z. B.* *– Konzept ausarbeiten* *– Ressourcen planen* *– Storyboard erstellen* *– Produktion durchführen* *– Postproduktion durchführen*
		die wesentlichen inhaltlichen Punkte von Video- und Audioproduktionen in Exposés darstellen und diese mit Kunden abstimmen. *z. B.* *– Exposés kundenorientiert aufbereiten* *– Exposés vom/von der AusbilderIn überprüfen lassen* *– Storyboards präsentieren* *– Location auswählen und abstimmen* *– bei Bild- und Tonrechten beraten*
		Drehbücher visualisieren. *Dazu zählt lt. Berufsbild die Auflösung der Szenen in einzelne Shots.* *Tätigkeiten, die ihr Lehrling bei der Visualisierung z. B. ausführen kann:* *– 3D-Illustrationen* *– 3D-Animationen*
kleine Produktionen mit Hilfe von Kameras oder Smartphones aufnehmen. *z. B.* *– Videos drehen* *– Stories produzieren* *– Bilderreihen gestalten* *– Social-Media-Produktionen gestalten* *– Web-Videos entwickeln* *– Live-Übertragungen durchführen*		
		Produktionen betreuen und diese überwachen. *z. B.* *– Fehlermeldungen und Bugs melden bzw. beheben* *– Produktionen mit Storyboards vergleichen* *– die Einhaltung des Projektplanes kontrollieren*

Audiovisuelle Medien		
1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
Ihr Lehrling kann ...		
Storyboard-Bilder scannen und aus den Einzelbildern eine Bildsequenz erstellen. *z. B.* *– passende Bild- und Videobearbeitungsprogramme bedienen* *– Details mit individuellen Masken freilegen*		
		die Betreuung von Produktionen unterstützen. *z. B.* *– auftragsbezogene Daten dokumentieren und aufbereiten* *– Texte im Teleprompter aufbereiten und abstimmen* *– mit AkteurInnen, Partnerfirmen etc. kommunizieren*
organisatorische Aufgaben für Audio- und Videoproduktionen erfüllen. *Dazu zählt lt. Berufsbild z. B. die Einholung von Drehgenehmigungen.* *Aufgaben, die ihr Lehrling außerdem ausführen kann:* *– Equipmentliste erstellen* *– Locationliste erstellen*		
		Geschäftspartner zur Abwicklung von Audio- bzw. Videoproduktionen auswählen. *z. B.* *– SchauspielerInnen kontaktieren* *– Video- und TontechnikerInnen beauftragen* *– VisagistInnen beauftragen*

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen des Schwerpunkts Webdevelopment und audiovisuelle Medien: 6.1, 6.2, 6.4, 6.6, 6.7, 7.1, 8.1, 8.2

Suchmaschinenoptimierung

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann ...		
		suchmaschinenorientiert arbeiten. *z. B. Grundvoraussetzungen für eine gute SEO schaffen (H1 Überschriften, Keyword-Density etc.)*
On- und Off-Page-Optimierungsmaßnahmen (z. B. Seitenoptimierung, Rückverlinkung) zur Gewinnung von Websitebesuchern setzen. *Maßnahmen, die ihr Lehrling darüber hinaus anwenden kann:* *– wissen, welche Tools eingesetzt werden können* *– Optimierungen von SEO-Spezialisten umsetzen und kontrollieren*		
Key Words ins vorhandene System einpflegen. *z. B.* *– Key Words auswählen* *– zwischen spezifischen und allgemeinen Key Words unterscheiden* *– die richtige Anzahl an Key Words in das System einpflegen*		
		die Auffindbarkeit von Websites mit Hilfe von SEO-Plug-Ins verbessern. *z. B.* *– geeignete SEO-Plug-Ins auswählen* *– SEO-Plug-Ins implementieren und entsprechend warten (Meta-Beschreibungen, Keywords, regelmäßiges Aktualisieren der Plug-Ins)* *– wissen, welche Programme für die Suchmaschinenorientierung wichtig sind*
		Texte suchmaschinenoptimiert verfassen bzw. diese optimieren. *z. B.* *– SEO optimierte Überschriften verfassen* *– angemessene Key Words in die Texte einbinden* *– regelmäßige Überprüfung der Maßnahmen durch systematische Prüfung der Suchmaschinenergebnisse*

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen des Schwerpunkts Webdevelopment und audiovisuelle Medien: 2.7, 3.1, 3.2

Best Practice

Karitative Projekte

Der Werbeagentur Dockner GmbH ist es ein Anliegen, Non-Profit-Organisationen karitativ durch ihr Know-how zu unterstützen.

Für die **Sportmittelschule Lilienfeld** haben Lehrlinge eine neue Website gestaltet. Sämtliche Projektschritte, von der Planung, über die Gestaltung, bis hin zur Projektpräsentation beim Kunden, wurden dabei von den Lehrlingen übernommen.

Bei der Qualitätssicherung kooperieren die Lehrlinge mit Kolleginnen und Kollegen. Beispielsweise wird das Usability-Testing von anderen Lehrlingen und Führungskräften durchgeführt. Sie weisen die Lehrlinge auch darauf hin, dass sie bei kritischen Entscheidungen die Hilfe ihrer Ausbilderinnen und Ausbilder in Anspruch nehmen sollen.

© https://nmslilienfeld.ac.at/md/

Dabei ist dem Unternehmen wichtig, dass die Lehrlinge die Sinnhaftigkeit und Auswirkungen ihrer Projekte erkennen und umfangreiche Erfahrungen bei der selbständigen Abwicklung eines Projektes sammeln können. Zusätzlich können sie bzw. die Lehrlinge einen wertvollen Beitrag für die Gesellschaft leisten und gleichzeitig Öffentlichkeitsarbeit für das Unternehmen betreiben.

AUS DER PRAXIS

„Betreuen Lehrlinge ein Projekt selbständig, setzen wir nach dem Briefing gemeinsam Meilensteine zur Durchführung fest. Sie dürfen erst mit dem nächsten Meilenstein fortfahren, wenn ich den abgeschlossenen Meilenstein überprüft habe."
Bernhard Dockner, Geschäftsführer, Dockner GmbH

Konzeptentwicklung

Übersicht: Das sollen Sie mit Ihrem Lehrling in der Ausbildung gemeinsam erreichen:

	1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
→ Seite 120	**Grundlagen der Konzeptentwicklung**		
	Bedeutung eines Konzeptes erklären		
	Betriebliche Anforderungen an Inhalte und Struktur erklären		
	An der Konzeptentwicklung teilnehmen		
	Analysemethoden verwenden		
→ Seite 121	**Umsetzung und Präsentation der Konzeptentwicklung**		
	Anforderungen an ein Kundenbriefing erklären		
			Kundenbriefings beurteilen
			Projektanforderungen präzisieren
	Am Prozess der Projektzielbestimmung teilnehmen		An der Definition von Projektzielen mitarbeiten
			Einfache Konzepte ausarbeiten
			Prototypen erstellen
	Die Vorbereitung von Präsentationen unterstützen		Konzepte präsentieren
			Drehbücher entwickeln oder in Auftrag geben
			Zeitpläne ausarbeiten
→ Seite 123	**Zielgruppenbestimmung**		
			An der Analyse der Zielgruppen-Bedürfnisse mitarbeiten
			An der Bestimmung von Zielgruppen mitarbeiten

Grundlagen der Konzeptentwicklung		
1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
Ihr Lehrling kann …		
die Bedeutung eines fundierten Konzepts für Planung und Umsetzung eines Auftrags erklären. *z. B.* *– Projektziele mit dem betriebsinternen Leistungsspektrum abgleichen bzw. die Notwendigkeit externer Geschäftspartner feststellen* *– realistische Planungen (in Bezug auf Zeit und Kosten) vornehmen* *– Übersicht durch geplante Umsetzungsschritte und das Darstellen von Projektherausforderungen verschaffen* *– Projektziele und Indikatoren für die Erfolgsmessung festlegen*		
die betrieblichen Anforderungen für Inhalt und Struktur eines Konzepts erklären. *z. B.* *– Ist-Analyse durchführen und Zielsetzungen definieren* *– SWOT-Analyse anwenden* *– Zielgruppen analysieren und definieren* *– ggf. mögliche Absatzmärkte und Marktchancen analysieren und definieren* *– Markt- bzw. Produktpositionierung festlegen* *– Kommunikationskanäle (Werbung, PR etc.) festlegen* *– Kalkulation durchführen*		
an betrieblichen Prozessen zur Konzeptentwicklung teilnehmen. *Dazu zählen lt. Berufsbild: z. B.* *– Workshops* *– Anwendung von Kreativitätstechniken*		
bei der Konzepterstellung Analysemethoden wie Clustern, Scorecard etc. verwenden. *Analysemethoden, die der Lehrling z. B. darüber hinaus verwenden kann:* *– Zielgruppenanalyse (auf Basis von Marktforschungsdaten etc.) durchführen* *– SWOT-Analyse (auf Basis von Gesprächen und Daten des Auftraggebers etc.) anwenden* *– Ziele SMART definieren*		

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende allgemeine Berufsbildpositionen: 6.1.1, 6.1.2, 6.1.3, 6.1.4

„Am Beginn eines Projektes lasse ich die Lehrlinge ihren Zeitbedarf abschätzen. Zum Projektende überprüfe ich, wie hoch ihr Zeitaufwand tatsächlich war und bespreche die Abweichung mit den Lehrlingen. Ich erkläre ihnen, wie wichtig Zeitmanagement ist, um wirtschaftlich zu arbeiten."
Markus Neureiter, Inhaber und Geschäftsführer, FEDERLEICHT e.U.

Umsetzung und Präsentation der Konzeptentwicklung

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann ...		
erklären, welche Informationen potenzielle Kunden für eine Konzepterstellung bekannt geben müssen (Kundenbriefing).		**Kundenbriefings auf ihre Vollständigkeit und Relevanz für die weitere Konzeptarbeit beurteilen.**
z. B. *– Projektziele* *– Zielgruppen* *– Projektdauer* *– Projektbudget* *– CI/CD-Vorgaben*		*z. B. Briefinginhalte auf:* *– unklare oder widersprüchliche Informationen durchleuchten* *– unrealistische Zielvorgaben prüfen*
		im Rebriefing allfällige Verständnisfragen mit Kunden klären und die Projektanforderungen präzisieren.
		z. B. *– fehlende Informationen durch gezielte Fragestellungen einholen* *– Briefingunterlagen vervollständigen* *– Rebriefingunterlagen aufbereiten*
am Prozess der Projektzielbestimmung teilnehmen.		**auf Grundlage von Briefing und Rebriefing an der Definition von Projektzielen mitarbeiten.**
z. B. Projektziele auf Basis von: *– Kundenvorgaben* *– Budgets* *– Zielgruppen* *festlegen*		*z. B.* *– Ziele (Verbesserung der Usability, Conversion Rate, Auffindbarkeit in Suchmaschinen) besprechen und Zielvorgaben konkretisieren* *– bei der Realisierbarkeit der Zielvorstellungen (Budget, Zeitfaktor, technische Umsetzung etc.) beraten*
		auf Grundlage von Projektzielen, Zielgruppenanalysen sowie weiterer Parameter (Projekte etc.) einfache Konzepte selbständig ausarbeiten.
		z. B. *– Projektideen strukturieren* *– ein entsprechend den Anforderungen geeignetes CMS auswählen* *– Content an Zielgruppen anpassen* *– Zeit- und Kostenlimits festlegen*
		nötigenfalls Prototypen erstellen.
		z. B. *– Low- bzw. Hi-Fi Prototypen entwickeln* *– Skizzen anfertigen* *– Story Boards erstellen*

Umsetzung und Präsentation der Konzeptentwicklung		
1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
Ihr Lehrling kann …		
bei der Vorbereitung der Präsentation des Konzepts unterstützen (z. B. Erstellen von Präsentationen).		**Konzepte vor den Kunden präsentieren bzw. Teile von Konzeptpräsentationen übernehmen.**
Aufgaben bei denen der Lehrling z. B. darüber hinaus unterstützen kann: *– Recherchen anstellen* *– Referenzprojekte ausheben* *– Inhalte überprüfen* *– am Prototyping im Web-Design mitarbeiten* *– Briefing-Unterlagen vervollständigen und abstimmen*		*z. B.* *– aktives Einbringen durch das Präsentieren ausgewählter Sequenzen* *– Anwenderprogramme (CMS etc.) erklären* *– aufbereitete Daten und Rechercheergebnisse erläutern*
		im Rahmen der ihm übergebenen Aufgaben auf Grundlage der dramaturgischen Grundprinzipien sowie unterschiedlicher Gestaltungsmethoden Drehbücher entwickeln oder in Auftrag geben.
		Dazu zählt lt. Berufsbild z. B. das Storytelling. *Gestaltungsmethoden die der Lehrling z. B. darüber hinaus anwenden kann:* *– Abstract verfassen* *– auf visuelle Beschreibung konzentrieren*
		Zeitpläne für Produktionsabläufe ausarbeiten.
		z. B. *– einzelne Produktionsschritte zeitlich abschätzen* *– Zeitreserven einplanen* *– mögliche Herausforderungen einplanen*

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende allgemeine Berufsbildpositionen: 6.2.1, 6.2.2, 6.2.3, 6.2.6, 6.2.7, 6.2.8 sowie den Schwerpunkt Webdevelopment und audiovisuelle Medien: 6.3, 6.5

„Wenn Lehrlinge an einem Projekt beteiligt sind, nehmen sie auch an dem Briefing teil. Auch wenn ich erhaltene Informationen weitergebe, sind diese bereits durch meine Wahrnehmung gefiltert. So können Lehrlinge sich selbständig einen Eindruck machen und wir können unsere Eindrücke nach dem Briefing austauschen."
Gerhard Scheuer, Geschäftsführer, Scheuer | Agentur für Dialog

Zielgruppenbestimmung		
1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
Ihr Lehrling kann ...		
		an der Analyse der Bedürfnisse der Zielgruppe mitarbeiten. *z. B.* *– User entsprechend ihrer Bedürfnisse einteilen (Informationsbeschaffung zur Einbringung und Mitgestaltung von Inhalten etc.)* *– soziodemografische und psychologische Merkmale berücksichtigen*
		auf Basis von definierten Projektzielen an der Bestimmung der Zielgruppe(n) des Projektes mitwirken. *z. B.* *– Ansprüche von B2B und B2C* *– Nutzertypen identifizieren* *– Produkte des Auftraggebers mit den Angeboten der Mitbewerber vergleichen* *– Bedürfnisse potenzieller EndverbraucherInnen erkennen*

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende allgemeine Berufsbildpositionen: 6.2.4, 6.2.5

AUS DER PRAXIS

„Wir haben für unsere Lehrlinge einen Leitfaden für die Kundenanalyse erstellt. In vorbereiteten Formularen können sie wichtige Informationen im Vorfeld eintragen und sich dadurch auf ein Kundengespräch vorbereiten. Zum Beispiel hilft ihnen das Preissegment oder die Unternehmensstruktur der Kunden bei der Ausarbeitung von kreativen Lösungen."
Bernhard Dockner, Geschäftsführer, Dockner GmbH

Best Practice

Zielgruppenanalyse

Für Lehrlinge ist es oftmals nicht einfach ihre Lebenswelten auszublenden und sich in Bedürfnisse und Lebenssituationen anderer Menschen hineinzuversetzen. Das ist aber entscheidend, um zielgruppenorientierte Kampagnen zu entwickeln.

Die Salzburger **ALGO GmbH** wählt daher einen systematischen Ansatz, um Lehrlinge in der zielgruppenorientierten Denkweise zu schulen. Mit Hilfe von Empathie-Maps lernen Lehrlinge die Bedürfnisse der beworbenen Zielgruppe zu analysieren, um anschließend maßgeschneiderte Werbemaßnahmen ableiten zu können.

Zu Beginn der Analyse wird ein potenzieller Kunde als Interviewpartnerin bzw. Interviewpartner gewählt. Das kann beispielsweise ein Konsument eines bestimmten Produktes sein. Während eines qualitativen Interviews fühlt der Lehrling der Interviewpartnerin bzw. dem Interviewpartner auf den Zahn und beobachtet verschiedenste Einflussgrößen auf das Verhalten.

AUS DER PRAXIS

„Die Fähigkeit entsprechend der Bedürfnisse der jeweiligen Zielgruppe zu denken ist entscheidend für die gesamte Kampagnenarbeit. Unsere Lehrlinge werden daher angewiesen, Zielgruppen nach vorheriger Recherche zu definieren. In einem weiteren Schritt lernen sie sich in die Zielgruppe hineinzuversetzen und ihre Wünsche und Vorlieben näher zu ergründen."
Mag. Hansjörg Weitgasser, CMC, CSE, Geschäftsführer, Werbeagentur Algo GmbH

© shutterstock.com/Andrey_Popov

Best Practice

Zielgruppenanalyse – Empathie-Map

Ergründung des Tagesablaufes

Leitfragen beispielsweise:
- Welche Aufgaben haben Sie täglich zu bewältigen?
- Welche Medien nutzen Sie privat – welche beruflich?

Ergründung der Gefühlsebene

Leitfragen beispielsweise:
- Welche Gedanken erfüllen Sie mit Freude und Glück?
- Was möchten Sie im Leben erreichen?

Ergründung der digitalen Prioritäten und Wahrnehmungen

Leitfragen beispielsweise:
- Welche Webmedien nutzen Sie zur Informationssuche?
- Wie häufig nutzen Sie E-Mail, Social Media oder andere digitalen Medien?

Ergründung der auditiven Prioritäten und Wahrnehmungen

Leitfragen beispielsweise:
- Welche Musik hören Sie?
- Ist das Radio ein wichtiges Informationsmedium?

INTERVIEWPERSON

Ergründung der gustatorischen, olfaktorischen und haptischen Prioritäten

Leitfragen beispielsweise:
- Welche Eissorten wählen Sie üblicherweise?
- Welche Materialien bevorzugen Sie bei Einrichtungsgegenständen?

Ergründung der visuellen Prioritäten und Wahrnehmungen

Leitfragen beispielsweise:
- Welche Werbungen sind Ihnen in Erinnerung?
- Welche Details haben Sie sich gemerkt?

Ergründung der Ziel- und Schmerzpunkte

Leitfragen beispielsweise:
- Welche Kompetenzen benötigen Sie zur Erreichung Ihrer Ziele?
- Welche Situationen im Alltag beeinflussen Sie negativ in Ihrer Stimmungslage?

Ergründung der Erfolgs- und Zielbedürfnisse

Leitfragen beispielsweise:
- Was macht Ihren Erfolg aus?
- Wann sind Sie mit einer Leistung zufrieden?

Anschließend an diese Analyse kann mit den Lehrlingen besprochen werden, ob der erhobene Archetyp beispielhaft für die gesamt Zielgruppe herangezogen werden kann oder weitere Recherchen erfolgen müssen, um Werbemaßnahem kunden- und zielorientiert aufzubereiten.

Ausbildungsmaterialien

Rechte und Pflichten

Infoblatt für Lehrlinge

Durch den Lehrvertrag übernehmen sowohl der Lehrberechtigte als auch der Lehrling gewisse Rechte und Pflichten. Diese sind im Berufsausbildungsgesetz (BAG) festgelegt.

PFLICHTEN DES LEHRBERECHTIGTEN LAUT BAG

- Fertigkeiten und Kenntnisse des Lehrberufes sind dem Lehrling vom Lehrberechtigten selbst oder durch andere geeignete Personen (AusbilderIn) zu vermitteln.
- Dem Lehrling dürfen keine berufsfremden Arbeiten bzw. Arbeiten, die seine Kräfte übersteigen, zugeteilt werden.
- Der Lehrling darf nicht körperlich gezüchtigt werden; er ist auch vor Misshandlungen durch Betriebsangehörige zu schützen.
- Eltern und Erziehungsberechtigte sind von wichtigen Vorkommnissen zu verständigen.
- Für den Berufsschulbesuch ist dem Lehrling die erforderliche Zeit unter Fortzahlung der Lehrlingsentschädigung freizugeben.
- Der Lehrberechtigte hat die Internatskosten für seinen Lehrling zu tragen.
- Für die Ablegung der Lehrabschlussprüfung ist die dafür erforderliche Zeit freizugeben.
- Während der Lehrzeit bzw. der Behaltezeit müssen dem Lehrling beim erstmaligen Prüfungsantritt die Prüfungstaxe und allfällige Materialkosten ersetzt werden.

PFLICHTEN DES LEHRLINGS LAUT BAG	ERKLÄRUNG ZUM GESETZESTEXT
■ Der Lehrling muss sich bemühen, die Fertigkeiten und Kenntnisse seines Lehrberufes zu erlernen.	*Die Verantwortung für eine erfolgreiche Ausbildung liegt auch bei dir! Du hast ein Recht auf eine umfassende Ausbildung (siehe „Rechte“). Achte auch selbst darauf, dass dir alle Kenntnisse beigebracht werden.*
■ Übertragene Aufgaben sind ordnungsgemäß durchzuführen.	*Vor allem am Anfang müssen Lehrlinge auch einfache Hilfstätigkeiten übernehmen, die nicht so viel Spaß machen. Aber auch diese Aufgaben gehören zu deinem Beruf und tragen dazu bei, dass der Betrieb gut läuft. Lass dir erklären, warum diese Aufgaben für den Betrieb wichtig sind. Du kannst deinem Betrieb wirtschaftlich schaden, wenn du Arbeiten nicht ordnungsgemäß durchführst. Bedenke, dass deine Lehrstelle und Lehrlingsentschädigung davon abhängen, dass es deinem Lehrbetrieb wirtschaftlich gut geht.*
■ Mit seinem Verhalten ist der Eigenart des Betriebes Rechnung zu tragen.	*In jedem Betrieb gibt es Leitsätze oder Verhaltensrichtlinien, die eingehalten werden müssen.*
■ Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse sind zu wahren.	*Wichtig: Dies gilt auch für das Internet. Zitiere keine Personen, die du vorher nicht um Erlaubnis gefragt hast und verrate keine Betriebsgeheimnisse!*
■ Mit Werkzeug und Geräten muss sorgsam umgegangen werden.	*Wichtig: Durch Beschädigung von Werkzeugen und Materialien fügst du deinem Betrieb wirtschaftlichen Schaden zu.*
■ Bei Krankheit oder sonstiger Verhinderung ist der/die Lehrberechtigte oder der/die AusbilderIn sofort zu verständigen oder verständigen zu lassen.	*Tipp: Speichere die Telefonnummer am besten gleich im Handy ein! Wenn du an einem Schultag krank bist, musst du auch die Schule verständigen.*

Quelle: Berufsausbildungsgesetz (BAG) § 9 und § 10; Erklärung zum Gesetzestext: ibw

Checkliste: Qualität in der Lehrlingsausbildung

Qualitätsfaktoren	haben/ machen wir	sollten wir andenken
AUSBILDER/IN		
Qualifizierung der AusbilderInnen	☐	☐
Fachliche Weiterbildung der AusbilderInnen	☐	☐
Didaktische Weiterbildung der AusbilderInnen	☐	☐
Erfahrungsaustausch (Treffen der AusbilderInnen im Betrieb; Vernetzung der AusbilderInnen mit AusbilderInnen anderer Betriebe; Auslandpraktikum für AusbilderInnen)	☐	☐
Überbetriebliches Engagement der AusbilderInnen (Prüfertätigkeit bei der Lehrabschlussprüfung; Arbeitskreise; Lehrlingswart etc.)	☐	☐
DIE LEHRLINGSSUCHE – DAS INTERESSE AM LEHRBETRIEB WECKEN		
Kooperationen mit Schulen (Betriebsbesichtigungen, Vorträge in Schulen, Teilnahme an Elternabenden, Schulprojekte etc.)	☐	☐
Berufspraktische Tage (Schnupperlehre)	☐	☐
Tag der offenen Tür im Betrieb für Jugendliche, Eltern und LehrerInnen	☐	☐
Teilnahme an Berufsinformationsmessen, Branchentagen oder Aktionstagen	☐	☐
Zusammenarbeit mit den Berufsinformationszentren und dem AMS	☐	☐
Ausschreibung von Lehrstellen (Lehrstellenbörse, Online-Plattformen, Anzeigen etc.)	☐	☐
Mundpropaganda (berufliche und private Kontakte nutzen)	☐	☐
Info- und Werbematerialien (Imagefolder, Plakate, Imagevideo etc.)	☐	☐

Qualitätsfaktoren	haben/ machen wir	sollten wir andenken
Infobereich auf der Unternehmenswebsite mit Infos zur Ausbildung/Bewerbung etc. oder eigene Lehrlingswebsite	☐	☐
Social-Media-Aktivitäten (Facebook, YouTube, Twitter etc.)	☐	☐
Berichte in regionalen und überregionalen Medien (Print, Radio, Fernsehen)	☐	☐
LEHRLINGSAUSWAHL		
Auswahlverfahren für den Bewerbungsprozess auswählen (schriftliche Bewerbung, Bewerbungsgespräch, Schnuppertage, Eignungstest etc.)	☐	☐
Reihenfolge der einzelnen Auswahlverfahren festlegen	☐	☐
Kriterien für die Lehrlingsauswahl festsetzen (Zeugnisnoten, Testergebnisse, Selbständigkeit, Motivation etc.)	☐	☐
Rückmeldung an alle BewerberInnen über die Zu- bzw. Absage	☐	☐
DER OPTIMALE START IN DIE AUSBILDUNG		
Willkommenstreffen vor/zu Beginn der Lehrzeit für Lehrlinge und deren Eltern	☐	☐
Lehrlingsunterlagen für alle aufgenommenen Lehrlinge mit Infos zur Ausbildung	☐	☐
Ablaufplan/Checkliste für die Durchführung des ersten Lehrtages	☐	☐
AUSBILDUNG IN BETRIEB UND SCHULE		
Kontakte zum/zur BerufsschuldirektorIn, Klassenvorstand und den BerufsschullehrerInnen pflegen	☐	☐
Berufsschule kontaktieren und sich über die Leistungen des Lehrlings erkundigen	☐	☐
Vereinbaren, dass die Berufsschule bei schulischen Problemen mit dem Betrieb Kontakt aufnimmt	☐	☐
BerufsschullehrerInnen in den Betrieb einladen	☐	☐
Bei Schwierigkeiten in der Berufsschule und/oder im Betrieb: Kontakt mit den Eltern aufnehmen	☐	☐

Qualitätsfaktoren	haben/ machen wir	sollten wir andenken
AUSBILDUNG GESTALTEN		
Berufsbild als Grundlage für die Ausbildungsplanung und -gestaltung heranziehen	☐	☐
Ausbildungsplan erstellen	☐	☐
Ausbilden (Tätigkeiten erklären, vorzeigen, nachmachen und üben lassen; Lehrlinge selbständig arbeiten lassen)	☐	☐
Lehrling in betriebliche Aufträge einbinden	☐	☐
Jobrotation (regelmäßiger Wechsel der Aufgabenbereiche und/oder Abteilungen)	☐	☐
Andere Ausbildungsmethoden (Lehrlingsprojekte, E-Learning etc.)	☐	☐
Zusätzliches Ausbildungsangebot im Rahmen des Berufsbildes (zusätzliche praktische Übungsmöglichkeiten; Lehrlingsunterricht, Nachhilfe etc.)	☐	☐
Ausbildungsdokumentation (AusbilderInnen und/oder Lehrlinge dokumentieren in einem Ausbildungsheft oder einer Ausbildungsmappe, was gelernt wurde)	☐	☐
Ausbildungsfortschritte feststellen (beobachten während der Arbeit; Ergebnisse von Arbeitsaufträgen oder praktische Arbeitsproben bewerten; Feedback von AusbilderIn, KollegInnen etc. einholen; praxisnahe Tests durchführen etc.)	☐	☐
Feedback geben (Rückmeldungen während der Arbeit; regelmäßig Feedbackgespräche führen)	☐	☐
Einbindung der Lehrlinge in die Qualitätssicherung des Betriebes (Lehrlinge können Ideen- und Verbesserungsvorschläge einbringen; kontinuierlicher Verbesserungsprozess [KVP] etc.)	☐	☐
Unterstützung bei der Vorbereitung auf die LAP (besprechen, was bei der LAP geprüft wird; zusätzliche Übungsmöglichkeiten im Betrieb; interne oder externe Vorbereitungstrainings; Prüfungssituationen durchspielen; LAP-Unterlagen etc.)	☐	☐
RICHTIGER UMGANG MIT DEM LEHRLING		
AusbilderIn = Vorbild für den Lehrling (Vorbildfunktion ernst nehmen; sich Zeit nehmen für den Lehrling; als AnsprechpartnerIn zur Verfügung stehen)	☐	☐
Auf den Lehrling und seine Stärken und Schwächen eingehen (Lerntempo des Jugendlichen berücksichtigen; Lehrlinge fordern und fördern)	☐	☐
Lehrlinge loben und gute Leistungen sowie Lernfortschritte anerkennen	☐	☐

Qualitätsfaktoren	haben/ machen wir	sollten wir andenken
Regelmäßig Rückmeldungen zur Arbeit und den Lernleistungen geben	☐	☐
Fehler als Lernchancen zulassen	☐	☐
Feedback der Lehrlinge einholen und ernst nehmen	☐	☐
KOOPERATION MACHT STARK		
Exkursionen in andere Betriebe	☐	☐
Durchführung gemeinsamer Projekte	☐	☐
(AUS)BILDUNG ÜBER DAS BERUFSBILD HINAUS		
Zusätzliche berufsbezogene Ausbildungen	☐	☐
Berufsübergreifende Ausbildungen (EDV, Fremdsprachen, betriebswirtschaftliches Know-how, Erste-Hilfe etc.)	☐	☐
Persönlichkeitstrainings und Vermittlung von Soft Skills (Teamtrainings, Kommunikationsseminare, Selbstsicherheitstrainings etc.)	☐	☐
Berufsmatura (Lehre mit Matura)	☐	☐
Auslandspraktikum	☐	☐
Förderung der Gesundheit und Fitness (Fitness- und Sportangebote, Sporttage, allgemeine Gesundheitsvorsorge, Gesundheitsprojekte, Suchtprävention etc.)	☐	☐
ERFOLGSMESSUNG		
Erfolgsquoten bei der Lehrabschlussprüfung	☐	☐
Teilnahme an nationalen und internationalen Lehrlingswettbewerben	☐	☐
Belohnungen für gute Leistungen (gute Berufsschulnoten; bestandene LAP; betriebliche Leistungen; Wettbewerbserfolge etc.)	☐	☐
QUALITÄTSSIEGEL FÜR DIE LEHRE		
Staatlich ausgezeichneter Ausbildungsbetrieb	☐	☐
Staatspreis „Beste Lehrbetriebe – Fit for Future“	☐	☐
Regionale und branchenspezifische Auszeichnungen	☐	☐

© shutterstock.com/lightpoet

Tool 3
Abschluss der Lehrzeit & die Lehrabschlussprüfung

Inhalte und Ablauf der Lehrabschlussprüfung

INHALTE DER LEHRABSCHLUSSPRÜFUNG IM LEHRBERUF MEDIENFACHMANN/MEDIENFACHFRAU

	Prüfungsgegenstände	Prüfungsbereiche	Zeit
Theoretische Prüfung	**Grundlagen der Medienwirtschaft**	– Medienwirtschaft (Bereiche, Aufgaben, Produkte und Dienstleistungen) – Grundlagen der Informations- und Kommunikationstechnik – Marketing – Kalkulation betrieblicher Leistungen – Konzeption von Medienprodukten und Medienleistungen – Projektmanagement	Regelfall: 150 Minuten (kann auf 180 Minuten ausgeweitet werden)
Praktische Prüfung	**Prüfarbeit**	– Konzeption des Produkts bzw. der Dienstleistung – Entwickeln von Qualitätsgrundsätzen – Erstellen eines Angebots für das konzipierte Produkt oder der Dienstleistung – Ausarbeiten eines Projektplanes für den Kundenauftrag – Umsetzen eines Teiles des konzipierten Produkts bzw. der Dienstleistung – Selbstbeurteilung der erbrachten Projektumsetzung	Regelfall: 6 Stunden (kann auf 8 Stunden ausgeweitet werden)
	Fachgespräch bzw. Projektpräsentation	**Fachgespräch:** – Anfragen zu betrieblichen Leistungen – Projektakquise – Entwickeln von Lösungsszenarien – Umgang mit Reklamationen oder **Projektpräsentation:** – Gegenstand des Kundenauftrags – Konzeptentwicklung – Projektplanung – Umsetzung von Produkt bzw. Dienstleistung – Qualitätssicherung	Im Regelfall 15 Minuten (Verlängerung um weitere 10 Minuten möglich, wenn keine eindeutige Note festgestellt werden kann)

Hinweis: Inhalte der Lehrabschlussprüfung lt. Ausbildungsordnung im Lehrberuf Medienfachmann/Medienfachfrau vom Juli 2018

Die Inhalte der Lehrabschlussprüfung sind in der Verordnung des Wirtschaftsministeriums über die Berufsausbildung im Lehrberuf Medienfachmann/Medienfachfrau geregelt.

Ablauf der theoretischen Lehrabschlussprüfung

Die theoretische Prüfung umfasst den Gegenstand Grundlagen der Medienwirtschaft. Die Prüfungskandidatin bzw. der Prüfungskandidat hat Aufgaben aus folgenden Bereichen zu bearbeiten:
1. Medienwirtschaft (Bereiche, Aufgaben, Produkte und Dienstleistungen)
2. Grundlagen der Informations- und Kommunikationstechnik
3. Marketing
4. Kalkulation betrieblicher Leistungen
5. Konzeption von Medienprodukten und Mediendienstleistungen
6. Projektmanagement

Ablauf der praktischen Lehrabschlussprüfung

Die praktische Prüfung gliedert sich in die Gegenstände Prüfarbeit und Fachgespräch.

Bei der Prüfarbeit hat die Prüfungskandidatin bzw. der Prüfungskandidat für eine Website folgende Aufgaben auf Grundlage eines von der Prüfungskommission vorgegeben Kundenauftrags zu bearbeiten:
1. Konzeption des Produktes bzw. der Dienstleistung
2. Entwickeln von Qualitätsgrundsätzen für das Produkt bzw. die Dienstleistung
3. Erstellen eines Angebots für das konzipierte Produkt bzw. die Dienstleistung
4. Ausarbeiten eines Projektplanes für den Kundenauftrag

Gegenstand des Fachgesprächs ist die Simulation eines Gesprächs mit einem (potenziellen) Kunden in einer beruflichen Alltagssituation, wie Anfragen zu betrieblichen Leistungen, Projektakquise, Entwickeln von Lösungsszenarien oder Umgang mit Reklamationen.

Alternativ kann die Prüfungskandidatin bzw. der Prüfungskandidat ein betriebliches Projekt präsentieren. Im Rahmen dieser Projektaufgabe hat sie bzw. er einen betrieblichen Kundenauftrag (Produkt oder Dienstleistung) zu präsentieren. In der Präsentation sind folgende Punkte darzustellen:
1. Gegenstand des Kundenauftrags
2. Erbrachte Leistungen der Prüfungskandidatin/des Prüfungskandidaten im Rahmen der Konzeptentwicklung, der Projektplanung, der Umsetzung von Produkt bzw. Dienstleistung sowie der Qualitätssicherung.

Im Anschluss daran hat die Prüfungskommission die Möglichkeit, Fragen zum betrieblichen Projekt zu stellen.

Lehrberufsliste (inkl. Ausbildungsordnung und Prüfungsordnung):
https://lehrberufsliste.bic.at/index.php?beruf=medienfachmann-medienfachfrau-webdevelopment-und-audiovisuelle-medien_audio-video-und-animation_lehrberuf&id=2688&cont=M

Anmeldung zum Antritt zur LAP

ANTRITTSMÖGLICHKEITEN ZUR LEHRABSCHLUSSPRÜFUNG

Jeder Lehrling hat die Möglichkeit, am Ende der Lehrzeit die Lehrabschlussprüfung (LAP) abzulegen. Das Ablegen der LAP ist für den Lehrling freiwillig. Alle Antrittsmöglichkeiten entnehmen Sie dem Berufsausbildungsgesetz §23 und §27. Im Folgenden werden zentrale Antrittsmöglichkeiten dargestellt.

Antrittsmöglichkeiten zur Lehrabschlussprüfung

aufgrund des Lehrvertrages	ausnahmsweise Zulassung zur Prüfung	Zusatzprüfung
Aufrechtes Lehrverhältnis + regelmäßiger Besuch der Berufsschule (Antragstellung maximal sechs Monate vor Lehrzeitende) *oder* Vorzeitiger Prüfungsantritt (Antragstellung zu Beginn des letzten Lehrjahres): • Berufsschule erfolgreich abgeschlossen + Aufrechtes Lehrverhältnis mit Zustimmung des Lehrberechtigten *oder* • Lehrverhältnis einvernehmlich *oder* ohne Verschulden des Lehrlings vorzeitig aufgelöst	mind. 18 Jahre + erforderliche Fertigkeiten und Kenntnisse wurden auf andere Art und Weise angeeignet *oder* mind. die Hälfte der Lehrzeit absolviert + keine Möglichkeit, Lehrvertrag für die restliche Zeit abzuschließen *oder* mind. 22 Jahre + Absolvierung einer geeigneten Bildungsmaßnahme Die Lehrlingsstelle kann nach erfolgter Prüfung der Qualifikation einen Teil oder die gesamte theoretische Prüfung erlassen.	LAP wurde bereits in einem anderen, verwandten Lehrberuf abgelegt *oder* erfolgreicher Abschluss einer fachlich einschlägigen Schule Linktipp: In der Lehrberufsliste finden Sie die Verwandtschaften von Lehrberufen: https://lehrberufsliste.bic.at/index.php?beruf=medienfachmann-medienfachfrau-webdevelopment-und-audiovisuelle-medien_audio-video-und-animation_lehrberuf&id=2688&cont=berufsg&brfgrp=4

In den **meisten Berufsschulen** werden die **Anmeldeformulare für die Lehrabschlussprüfung** durch die Lehrkräfte verteilt. Darüber hinaus kann ein Antragsformular auf der Website der Lehrlingsstelle beantragt werden bzw. steht ein Formular zum Download zur Verfügung.

Zuständig ist immer die Lehrlingsstelle jenes Bundeslandes, in dem der Lehrbetrieb ansässig ist oder in dem sich der ordentliche Hauptwohnsitz des Lehrlings befindet.

Die Lehrabschlussprüfung (LAP):
https://www.wko.at/service/bildung-lehre/lehrabschlusspruefung.html

Betriebliche Unterstützung zur LAP

Beim erstmaligen Antritt zur Lehrabschlussprüfung trägt der Ausbildungsbetrieb die entstandenen Kosten, sofern der Lehrling innerhalb der Lehrzeit oder Behaltezeit (siehe Seite 143) antritt. Die Prüfungstaxe beläuft sich derzeit auf 106 Euro (Stand August 2019).

Dem Lehrling ist die Zeit für die Prüfung unter Fortzahlung der Bezüge freizugeben.

Besteht der Lehrling die Lehrabschlussprüfung beim ersten Antritt nicht, so besteht die Möglichkeit diese zweimal kostenlos zu wiederholen.

Vorbereitung auf die Lehrabschlussprüfung

Je nach Bundesland wird von verschiedenen Anbietern eine Reihe von Vorbereitungskursen angeboten. Einen Überblick über das Angebot erhalten Sie bei Ihrer Lehrlingsstelle oder unter www.lap.at.

Ausbildungstipps

- Viele Lehrlinge sind vor der Abschlussprüfung besonders nervös und aufgeregt. Versuchen Sie Ihren Lehrlingen durch Lob und positives Feedback den **Rücken zu stärken**.
- Führen Sie mit jedem Lehrling vor der Lehrabschlussprüfung ein **Feedback-Gespräch**. Heben Sie dabei Stärken und Erfolge besonders hervor.
- Durch **Erfolge** wird das **Selbstbewusstsein** verbessert. Geben Sie herausfordernde Aufgaben, die aber gut zu bewältigen sind.
- Rollenspiele eignen sich, um sich auf die ungewohnte Prüfungssituation vorzubereiten. Versuchen Sie die **Prüfungssituation nachzustellen** und geben Sie Ihren Lehrlingen **Tipps**, wie sie sich noch **besser vorbereiten** können.
- Nutzen Sie die **Erfahrungen** und **Eindrücke** von **früheren Kandidatinnen und Kandidaten**. Oft ist der Austausch eine wichtige Unterstützung in der Vorbereitungsphase.
- **Erkundigen** Sie sich in der **Schule** nach den **Leistungen** Ihrer Lehrlinge und **beziehen** Sie gegebenenfalls die **Eltern** in die Vorbereitung **ein**.

AUS DER PRAXIS

„Wir simulieren mit unseren Lehrlingen eine Prüfungssituation und besprechen die inhaltlichen Punkte der Lehrabschlussprüfung detailliert. Wir üben das Fachgespräch und achten darauf, dass unsere Lehrlinge fachlich korrekt kommunizieren."
Bernhard Dockner, Geschäftsführer, Dockner GmbH

Vorbereitungsunterlagen für die LAP

Die **Vorbereitung** auf die LAP beginnt man am besten **mit einem Rückblick auf die Erfahrungen,** die während der Ausbildung gemacht wurden. Lassen Sie Ihre Lehrlinge die gesamte Lehrzeit Revue passieren. Dabei kann es hilfreich sein, die Erfahrungen zuerst niederzuschreiben. Alleine das Nachdenken und Niederschreiben, was während der Lehrzeit alles gelernt und erlebt wurde, hat schon einen Lerneffekt.

Durch die **anschließende Strukturierung der Erfahrungen** entsteht eine **individuelle Lernunterlage**. Idealerweise orientieren sich die Lehrlinge an den Themengebieten der praktischen LAP:

- Konzeption des Produktes bzw. der Dienstleistung
- Entwickeln von Qualitätsgrundsätzen für das Produkt bzw. die Dienstleistung
- Erstellen eines Angebots für das konzipierte Produkt bzw. die Dienstleistung
- Ausarbeiten eines Projektplanes für den Kundenauftrag

fit4LAP:
https://lap.at

Best Practice

Gute Vorbereitung ist die halbe Prüfung

VORBEREITUNGSPHASE

1. SEI ORGANISIERT

Schreib einen Lernplan oder eine Checkliste und halte dich daran.

2. SEI GEWISSENHAFT

Versuche, allen Themen, die dir nicht klar sind, auf den Grund zu gehen. Jetzt ist der Zeitpunkt aus Fehlern zu lernen.

3. SEI TRAINIERT

Versetz dich gedanklich in die Prüfungssituation und löse Musteraufgaben. Dadurch gewinnst du an Sicherheit.

4. HÖRE AUF DICH SELBST

Du selbst weißt am besten, wann du gut vorbereitet bist. Vergiss die Zurufe von anderen, die behaupten, gar nicht für die Prüfung gelernt zu haben.

© shutterstock.com/wavebreakmedia

KURZ VOR DER PRÜFUNG

1. HÖR AUF ZU LERNEN

Stresse dich nicht mit Dingen, bei denen du dir nicht sicher bist. Versuche, dich auf deine Stärken zu konzentrieren.

2. LASS DICH NICHT VERRÜCKT MACHEN

Hör nicht auf die Kommentare von KollegInnen, die gerade geprüft wurden. Diese sind gerade genauso aufgeregt wie du. Versuche dich auf dich selbst zu konzentrieren und zur Ruhe zu kommen.

3. DENK POSITIV

Die Prüfung ist kein Hindernis, sondern eine Herausforderung. Denke an die Erfolge, die du schon geschafft hast (z. B. Führerschein).

© shutterstock.com/Kzenon

WÄHREND DER PRÜFUNG

1. FANG RICHTIG AN

Beginne bei der Konzepterstellung der Präsentation mit jenen Aufgaben, die du am besten kannst. Hast du erst einmal den Anfang geschafft, fällt dir das Weitere viel leichter.

2. VERJAGE DEINE ANGST

Kommt die Angst in dir hoch, hole tief Luft und sage innerlich „Stopp!“ Danach sage dir: „Ich schaffe das.“

© shutterstock.com/g-stockstudio

Beurteilung der Lehrabschlussprüfung

Bei der Gesamtbeurteilung der Lehrabschlussprüfung sind vier Beurteilungsstufen möglich:

Mit Auszeichnung bestanden

„Wenn wenigstens die Hälfte der Prüfungsgegenstände, worunter auch die der praktischen Prüfung zu fallen haben, mit „Sehr gut" bewertet wurden und in den übrigen Prüfungsgegenständen keine schlechtere Bewertung als „Gut" erfolgte." (BAG § 25.(5a))

Beispiele für mögliche Prüfungsergebnisse:

Theoretische Prüfung*	Praktische Prüfung	
GF	Pr	FG
entfallen	„Sehr gut"	
max. „Gut"	„Sehr gut"	

Das heißt:
- Die Gegenstände der praktischen Prüfung müssen **alle** mit „Sehr gut" bewertet sein.
- In den Gegenständen der theoretischen Prüfung darf keine schlechtere Note als „Gut" vergeben werden.
- Insgesamt muss **mindestens die Hälfte** der Prüfungsgegenstände (also praktische und theoretische) **mit „Sehr gut"** bewertet werden.

Mit gutem Erfolg bestanden

„Wenn wenigstens die Hälfte der Prüfungsgegenstände, worunter auch die der praktischen Prüfung zu fallen haben, mit „Gut" oder „Sehr gut" bewertet wurden und in den übrigen Prüfungsgegenständen keine schlechtere Bewertung als „Befriedigend" erfolgte." (BAG § 25.(5b))

Beispiele für mögliche Prüfungsergebnisse:

Theoretische Prüfung*	Praktische Prüfung	
GF	Pr	FG
entfallen	„Sehr gut"	„Gut"
max. „Befriedigend"	„Sehr gut"	„Gut"

Das heißt:
- Die Gegenstände der praktischen Prüfung müssen **alle** mit „Sehr gut" oder „Gut" bewertet sein.
- In den Gegenständen der theoretischen Prüfung darf keine schlechtere Beurteilung als „Befriedigend" vergeben werden.
- Insgesamt muss **mindestens die Hälfte** der Prüfungsgegenstände **mit „Sehr gut" oder „Gut"** bewertet sein.

Bestanden

„Wenn kein Prüfungsgegenstand mit „Nicht genügend" bewertet wurde." (BAG § 25.(5c))

Beispiele für mögliche Prüfungsergebnisse:

Theoretische Prüfung*	Praktische Prüfung	
GF	Pr	FG
entfallen	kein „Nicht genügend"	
kein „Nicht genügend"	kein „Nicht genügend"	

Das heißt:
Es wurde **kein** Gegenstand mit **„Nicht genügend"** benotet.

Nicht bestanden

„Wenn ein oder mehrere Prüfungsgegenstände mit „Nicht genügend" bewertet wurden." (lt. BAG § 25.(5d))

Beispiele für mögliche Prüfungsergebnisse:

Theoretische Prüfung*	Praktische Prüfung	
GF	Pr	FG
mind. ein „Nicht genügend"		

Das heißt:
Ein oder mehrere Gegenstände wurden mit **„Nicht genügend"** benotet.

Hinweis:
Lt. BAG §24.(2) sind bei der Wiederholungsprüfung nur die Gegenstände zu wiederholen, die mit „Nicht genügend" beurteilt wurden.

**) Die theoretische Prüfung entfällt für die meisten Kandidatinnen und Kandidaten. Sie muss bei einer negativen Beurteilung im Berufsschulzeugnis bzw. in den meisten Fällen bei einer ausnahmsweisen Zulassung zur Lehrabschlussprüfung abgelegt werden.*

Abkürzungen: *GF = Geschäftsfall, Pr = Präsentationen, FG = Fachgespräch*

Belohnungen für gute Leistungen bei der LAP

Der **Kollektivvertrag** für Angestellte im Bereich Werbung und Marktkommunikation sieht für erfolgreiche Absolventinnen und Absolventen eine **einmalige Prämie** für gute Leistungen bei der Lehrabschlussprüfung vor

- bei gutem Erfolg EUR 100,00
- bei ausgezeichnetem Erfolg EUR 150,00

An den Lehrbetrieb wird für gute Leistungen ebenfalls eine Prämie ausbezahlt:

- bei gutem Erfolg EUR 200,00
- bei ausgezeichnetem Erfolg EUR 250,00

Der Antrag für die Förderleistung ist bei der Lehrlingsstelle Ihres Bundeslandes zu stellen.

Förderungen für Lehrbetriebe:
https://wko.at/service/bildung-lehre/Merkblatt_-_Ausgezeichnete_und_gute_Lehrabschluss-pruefunge.html

Wiederholung der Lehrabschlussprüfung

Hat die Kandidatin bzw. der Kandidat die Lehrabschlussprüfung nicht bestanden, kann diese beliebig oft wiederholt werden. Es sind keine Sperrfristen vorgesehen.

Die Lehrabschlussprüfung kann zweimal kostenlos wiederholt werden.

Förderungen für Lehrlinge:
https://wko.at/service/bildung-lehre/Merkblatt---Kostenfreier-wiederholter-Antritt-zur-Lehr-abs.html

„Haben Lehrlinge die Lehrabschlussprüfung erfolgreich absolviert, erhalten sie von uns einen Gutschein für ein Wellnesshotel. Damit bedanken wir uns für die erfolgreiche Zusammenarbeit und motivieren die Lehrlinge dazu, bei uns im Unternehmen zu bleiben.“
Helmut Gruber, Geschäftsführer, G.A. Service GmbH

Verhinderung bei der LAP

Ist bereits eine Anmeldung erfolgt und kann der Lehrling den Termin nicht wahrnehmen,

- ist bis spätestens zehn Tage vor dem Termin die Lehrlingsstelle über die Verhinderung schriftlich per Einschreiben zu verständigen oder
- der Lehrling kann nachweisen (z. B. durch eine Krankenstandbestätigung), dass er unverschuldet nicht zur Prüfung antreten konnte.

In diesen Fällen wird die Prüfungstaxe rückerstattet.

Bei unentschuldigtem Fernbleiben wird die Prüfungstaxe einbehalten.

Weiterverwendungspflicht (Behaltezeit) nach der LAP

Nach Beendigung der Lehrzeit bzw. nach der erfolgreich abgelegten Lehrabschlussprüfung (falls diese vor Lehrvertragsende abgelegt wird) ist der Lehrling im Lehrberuf Medienfachmann/Medienfachfrau noch fünf Monate weiter zu beschäftigen. Diese Zeit wird als Weiterverwendungszeit oder Behaltezeit bezeichnet.

Reduzierte Weiterverwendungszeit:
Wenn der Lehrling in Ihrem Betrieb nur die Hälfte oder weniger als die Hälfte der festgesetzten Lehrzeit absolviert hat, dann ist der Lehrbetrieb nur zur Weiterverwendung im halben Ausmaß verpflichtet (2,5 Monate).

Darüber hinaus gelten die kollektivvertraglichen Regelungen für Medienfachmänner/Medienfachfrauen.

Kollektivvertrag:
https://wko.at/service/w/kollektivvertraege.html

© shutterstock.com/Drazen Zigic

Tool 4
Karriere

Karriereperspektiven nach der Ausbildung

Die Lehre zum Medienfachmann/zur Medienfachfrau ist eine hervorragende Ausgangsbasis und bietet zahlreiche Möglichkeiten der beruflichen Weiterentwicklung.

Die Medienwirtschaft bietet sowohl für karrierebewusste als auch für familiär engagierte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter interessante Zukunftsperspektiven und gute Rahmenbedingungen.

Fachliche Vertiefung
Während der Lehrzeit entwickeln sich die Lehrlinge auch persönlich weiter. Neue Vorlieben entfalten sich und ein Talent in einem bestimmten Gebiet (Kommunikation, technisches Verständnis etc.) kommt stärker zum Vorschein. Bieten Sie Ihren Lehrlingen die Möglichkeit, fachliche Kenntnisse durch spezialisierte Zusatzausbildungen und Seminare zu vertiefen. Dadurch können sich die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter als Expertinnen und Experten sowie Fachkräfte in einem bestimmten Fachbereich etablieren.

Zweitausbildung
Eine zweite Ausbildung in einem verwandten Lehrberuf kann sowohl für die Lehrlinge als auch für das Unternehmen sinnvoll sein. Durch die zweite Ausbildung sind die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter breiter im Betrieb einsetzbar und erhalten vertiefende Einblicke in die Unternehmenszusammenhänge.

Trainee-Programm
Weiterbildung im beruflichen Arbeitsalltag mit ergänzenden theoretischen Lehreinheiten bietet die Möglichkeit einer starken Mitarbeiterbindung und Qualifizierung. Die talentiertesten und ehrgeizigsten Lehrlinge sollten Sie im Auge behalten und ihnen Perspektiven zum betrieblichen Aufstieg anbieten.

Selbständigkeit
Mit Ehrgeiz und Talent kann man in der Medienbranche viel erreichen. Ziehen Sie die Möglichkeit in Betracht, dass ehemalige Lehrlinge zukünftige Partnerinnen bzw. Partner werden könnten.

Ausbilderqualifikation
Das Ziel einer Ausbilderqualifikation mag als Perspektive direkt nach dem Abschluss der Ausbildung etwas unangebracht wirken. Es gibt jedoch zahlreiche junge Menschen mit didaktischem Geschick und Talent, die sich eine Laufbahn als Ausbilderin bzw. Ausbilder vorstellen können. Dass sie vor Beginn dieser Laufbahn Berufserfahrung sammeln sollten, versteht sich von selbst.

Auslandserfahrung
Die österreichische Lehrlingsausbildung wird in vielen Ländern geschätzt. Ehemalige Lehrlinge können eine hilfreiche Unterstützung bei der Erschließung neuer Märkte sein. Wenn Ihr Unternehmen darüber hinaus Kooperationen mit Unternehmen im Ausland hat, sind Austauschprogramme sowohl für Ihre Mitarbeiterinnen als auch für Ihre Mitarbeiter in anderen Ländern im Sinne eines Wissens- und Erfahrungstransfers von großem Wert. Mehr Informationen zu Auslandspraktika von Lehrlingen finden Sie auf Seite 97.

Berufsmatura
Für die Berufsreifeprüfung ist es nie zu spät. Sie entspricht einer „normalen Matura". Besprechen Sie die Möglichkeit einer Berufsmatura mit Ihren Lehrlingen.

Ausbildungstipp

Einer der häufigsten Gründe, warum Lehrabsolventinnen und -absolventen den Ausbildungsbetrieb verlassen, ist die fehlende Perspektive. Der Aufstieg im Betrieb ist in den meisten Fällen gegeben, jedoch den Lehrlingen zu wenig bekannt. Sprechen Sie mit Ihren Lehrlingen rechtzeitig über die Zukunft und machen Sie diese auf **weitere Stationen im Betrieb** aufmerksam. Gehen Sie dabei auf die individuellen Bedürfnisse und die Zukunftsplanung der Lehrlinge ein.

AUS DER PRAXIS

„Für unsere Lehrlinge macht es Sinn, nach der Lehre neue Erfahrungen in anderen Unternehmen zu sammeln. Um sich weiterzuentwickeln, muss eine Lehrabsolventin bzw. ein Lehrabsolvent sich auch in anderen Situationen zurechtfinden können. Wir freuen uns jedoch immer, wenn jemand in unseren Betrieb zurückkehrt."
Gerhard Scheuer, Geschäftsführer, Scheuer | Agentur für Dialog

Weiterbildung als Medienfachmann/Medienfachfrau

Aufgrund der Durchlässigkeit der Bildungs- und Qualifikationslandschaft steht den Lehrabsolventinnen und Lehrabsolventen das gesamte Spektrum der Weiterqualifizierung in nahezu allen Bereichen offen.

WKO-BILDUNGSPFADE: WEB BUSINESS UND DIGITALE KOMMUNIKATION

Ein Überblick über die Trends, den Wandel und die Berufsaussichten für Medienfachleute mit Schwerpunkt Webdevelopment und audiovisuelle Medien.

https://www.bildungderwirtschaft.at/wko-bildungspfade/medien-kreativwirtschaft/digitale-kommunikation/

DIPLOMLEHRGANG WEB DESIGN & PRODUCING – WERBEAKADEMIE

In 140 Lehreinheiten kann in zwei Semestern Know-how über Themen wie Responsive Design, Usability & User Experience, WordPress, SEO etc. gesammelt werden. Bei erfolgreichem Abschluss erhalten Teilnehmerinnen und Teilnehmer das Diplom der Werbeakademie.

https://www.werbeakademie.at/web_design_and_producing

BACHELORSTUDIUM WEB DEVELOPMENT – FH SALZBURG

Im Bachelorstudium der FH MultiMediaTechnology sammeln Studentinnen und Studenten wertvolle Erfahrungen in Themenbereichen wie Web-Technologien, Web-Frameworks, Rich Internet Applications, Internationalisierung, Skalierbarkeit, Semantic Web sowie wirtschaftlichen und rechtlichen Aspekten des Web.

https://multimediatechnology.at/web-development-bachelor/

„Wenn unsere Lehrlinge den Umgang mit einer Software erlernen wollen, gibt es dafür praktische E-Learning-Tools. Auf den Plattformen können sie lernen, wo und wann sie wollen und sich mit anderen Lernenden austauschen."
Michael Mehler, Inhaber und Creative Director, ghost.company Werbeagentur

Anhang

BUNDESGESETZBLATT
FÜR DIE REPUBLIK ÖSTERREICH

Jahrgang 2018 **Ausgegeben am 5. Juli 2018** **Teil II**

156. Verordnung: **Medienfachmann/Medienfachfrau – Ausbildungsordnung**

156. Verordnung der Bundesministerin für Digitalisierung und Wirtschaft über die Berufsausbildung im Lehrberuf Medienfachmann/Medienfachfrau (Medienfachmann/Medienfachfrau – Ausbildungsordnung)

Auf Grund der §§ 8, 8a, 24 und 27 des Berufsausbildungsgesetzes (BAG), BGBl. Nr. 142/1969, zuletzt geändert durch das Bundesgesetz BGBl. I Nr. 154/2017, wird verordnet:

Lehrberuf Medienfachmann/Medienfachfrau

§ 1. (1) Der Lehrberuf Medienfachmann/Medienfachfrau ist als Schwerpunktlehrberuf mit einer Lehrzeit von drei Jahren als Ausbildungsversuch eingerichtet.

(2) In die Ausbildung im Lehrberuf Medienfachmann/Medienfachfrau kann bis zum Ablauf des 31. Mai 2023 eingetreten werden.

(3) Neben dem für alle Lehrlinge verbindlichen allgemeinen Teil ist einer der folgenden Schwerpunkte auszubilden:

1. Webdevelopment und audiovisuelle Medien (Audio, Video und Animation),
2. Grafik, Print, Publishing und audiovisuelle Medien (Audio, Video und Animation),
3. Online-Marketing,
4. Agenturdienstleistungen.

(4) Eine Kombination mit anderen Schwerpunkten ist nicht möglich, es können aber einzelne Inhalte anderer Schwerpunkte zusätzlich ausgebildet werden.

(5) In den Lehrverträgen, Lehrzeugnissen, Lehrabschlussprüfungszeugnissen und Lehrbriefen ist der Lehrberuf in der dem Geschlecht des Lehrlings entsprechenden Form (Medienfachmann oder Medienfachfrau) zu bezeichnen.

(6) Die Schwerpunktausbildung ist jedenfalls im Lehrvertrag und im Lehrabschlussprüfungszeugnis durch einen entsprechenden Hinweis neben der Bezeichnung des Lehrberufs zu vermerken.

Berufsprofil

§ 2. (1) Mit dem positiven Abschluss der Lehrabschlussprüfung und der Berufsschule verfügt der Medienfachmann/die Medienfachfrau über folgende berufliche Kompetenzen, die zum selbstständigen und eigenverantwortlichen Handeln befähigen.

(2) Berufliche Kompetenzen entsprechend der gewählten Schwerpunktausbildung:

1. **Schwerpunkt Webdevelopment und audiovisuelle Medien (Audio, Video und Animation)**
   Der Medienfachmann/die Medienfachfrau entwickelt selbständig Websites nach den individuellen Anforderungen von Kunden und auf Grundlage eines Content-Management-Systems. Er/Sie gestaltet dabei die Web-Oberfläche nach dem gewünschten Design. Zusätzlich werden technische Unterstützungssysteme eingerichtet, die für das Funktionieren der Website notwendig sind. Dazu verwendet er/sie verschiedene Entwicklungstools und Programmiersprachen, berücksichtigt aktuelle technische Standards der Web-Entwicklung und beachtet die relevanten rechtlichen Grundlagen. In diesem Zusammenhang wird auch die Produktion von Video- und Audiobeiträgen sowie von 2D- und 3D-Animationssequenzen geplant, organisiert und finalisiert.
2. **Schwerpunkt Grafik, Print, Publishing und audiovisuelle Medien (Audio, Video und Animation)**

Der Medienfachmann/die Medienfachfrau entwickelt selbstständig Layout und Design für Medienprodukte im Bereich Print und Digital unter Verwendung von Bildbearbeitungs- und Grafikprogrammen. Im Zuge des Entwicklungsprozesses legt er/sie verschiedene Gestaltungs- und Designelemente fest, berücksichtigt das Corporate Design (CD) und produziert verschiedene Prototypen und Anschauungsmaterial (Dummys). Nach Auswahl eines Prototyps werden druckfähige bzw. publikationsfähige Daten erstellt. In diesem Zusammenhang wird auch die Produktion von Video- und Audiobeiträgen sowie von 2D- und 3D-Animationssequenzen geplant, organisiert und finalisiert.

3. **Schwerpunkt Online-Marketing**

   Der Medienfachmann/die Medienfachfrau konzipiert und betreut selbstständig Projekte im Online-Marketing. Die Aufgaben umfassen die Entwicklung einer Marketingstrategie, die Auswahl von Online-Kanälen (Websites, Social-Media-Kanäle etc.) sowie die Umsetzung des Online-Marketings in den einzelnen Kanälen. Medienfachleute nutzen dazu unter anderem Bildbearbeitungsprogramme. Als Projektpartner können neben dem Auftraggeber Kollegen oder externe Partner aus den Bereichen Webdevelopment, Textgestaltung etc. fungieren.

4. **Schwerpunkt Agenturdienstleistungen**

   Der Medienfachmann/die Medienfachfrau arbeitet bei der Entwicklung von Kommunikationsdienstleistungen in den Bereichen Werbung, Verkaufsförderung, PR, Sponsoring oder Event- und Direktmarketing mit. Medienfachleute wirken an der Erstellung von redaktionellen Inhalten mit, erstellen für Kampagnen Mediapläne und wirken an der Vergabe von Aufträgen an Medien und Produktionspartner mit. Dazu zählen Recherchen, das Erstellen von Texten, die Platzierung von Anzeigen, die Vereinbarung von Medienkooperationen usw. Zudem beobachten und werten Medienfachleute entsprechend dem jeweiligen Kundenauftrag Beiträge in Medien aus. Medienfachleute kooperieren zielgruppengerecht mit Kunden und Partnern aus der Medienbranche, wie Journalisten oder dem Anzeigenvertrieb.

(3) In allen Schwerpunkten erworbene berufliche Kompetenzen:

1. **Kompetenzbereich: Intrapreneurship**

   Der Medienfachmann/die Medienfachfrau zeigt sich offen für Neuerungen im Berufsfeld. Durch laufende Beobachtungen informiert er/sie sich über aktuelle Entwicklungen in der Medienbranche und beim Mitbewerber. Er/sie besucht Veranstaltungen mit dem Zweck, sich weiterzubilden und sich in der Community zu vernetzen. Der/die Medienfachmann/Medienfachfrau beteiligt sich aktiv an der Entwicklung des Unternehmens.

2. **Kompetenzbereich: Kundenberatung und -betreuung**

   Aufgabe des Medienfachmannes/der Medienfachfrau ist die Kundenberatung und -betreuung. Dabei setzt er/sie ein reiches Repertoire an Kommunikationsstrategien und Social Skills ein. Mögliche Konflikte, Reklamationen etc. bewältigt er/sie dabei eigenständig. Der Medienfachmann/die Medienfachfrau übernimmt selbstständig auch die mit dem jeweiligen Auftrag verbundenen betriebswirtschaftlichen Aufgaben, insbesondere die Kalkulation, die Angebotserstellung, die Abrechnung sowie die Erfolgskontrolle. Dazu nützen Medienfachleute die entsprechende Software (zB ein Kalkulationsprogramm).

3. **Kompetenzbereich: Projektmanagement**

   Der Medienfachmann/die Medienfachfrau übernimmt Aufgaben im Bereich des Projektmanagements. Er/sie erstellt selbständig einen Projektplan und überprüft laufend dessen Einhaltung. Bei Auftreten von projektstörenden Ereignissen hält er/sie mit den Projektbeteiligten Rücksprache, um korrigierende Maßnahmen einleiten zu können. Nach Projektabschluss reflektieren Medienfachleute die Projektergebnisse und halten die Erfahrungen für die Zukunft fest. Dazu sind Kenntnisse im Bereich des Projektmanagements (Projektmanagementmodelle und -phasen, Normen etc.) notwendig. Der Medienfachmann/die Medienfachfrau ist konsequent und genau in der Nutzung von Projektmanagementinstrumenten. Verantwortungsbewusstsein, Organisationsfähigkeit, Teamfähigkeit und Strukturiertheit zählen zu seinen/ihren Stärken. Die Reflexion des Projekts im Betrieb erfordert analytische und kommunikative Fähigkeiten.

4. **Kompetenzbereich: Konzeptentwicklung**

   Der Medienfachmann/die Medienfachfrau entwickelt zur Umsetzung der einzelnen Medienprojekte selbstständig ein Konzept. Er/sie analysiert dazu die Kundenanforderungen und definiert darauf aufbauend die konkreten Ziele und die erforderlichen Schritte zur Umsetzung des Projektes. In die Konzeptentwicklung bindet er/sie Kollegen und gegebenenfalls bereits mögliche Subauftragnehmer ein.

5. **Kompetenzbereich: Qualitätsorientiertes Arbeiten**

Der Medienfachmann/die Medienfachfrau führt seine/ihre Arbeiten entsprechend der branchenspezifischen und betrieblichen Qualitätsgrundsätze aus. Er/sie stimmt die Umsetzungsmöglichkeiten mit Kundenansprüchen ab, prüft und beurteilt die Arbeitsergebnisse und -prozesse, vor allem hinsichtlich der Einhaltung von Vorgaben (wie etwa Kundenwünsche, Projektbudgets, Zeitvorgaben, Datenschutzrichtlinien etc.), technischer oder grafischer Standards (Systemanforderungen Hard- und Software, Sicherheitsvorschriften etc.) und wirkt bei Feedbackprozessen mit dem Ziel der Erhaltung oder Steigerung der Kundenzufriedenheit mit.

Berufsbild

§ 3. (1) Zum Erwerb der im Berufsprofil angeführten beruflichen Kompetenzen wird folgender allgemeiner Teil festgelegt.

Allgemeiner Teil:

Pos.	1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
1.	**Ausbildungsbereich: Agieren in betrieblichem und beruflichem Umfeld**		
1.1	**Der Lehrbetrieb** Der Lehrling …		
1.1.1	kann den organisatorischen Aufbau des Lehrbetriebes erklären.		–
1.1.2	kann die wesentlichen Aufgaben der unterschiedlichen Betriebsbereiche nennen.		–
1.1.3	berücksichtigt Zusammenhänge zwischen den Betriebsbereichen bei seiner Tätigkeit.		
1.1.4	kann Eckdaten zum Lehrbetrieb nennen (zB Standorte, Mitarbeiterzahl, Rechtsform).		–
1.1.5	–	kann Werte und Visionen sowie Ziele und die Marktstellung des Lehrbetriebs darstellen.	
1.1.6	kann über die betrieblichen Leistungen Auskunft geben.		
1.1.7	kann die wesentlichen Bestandteile des Marketingmix des Lehrbetriebs erklären.		
1.1.8	erstellt zum Leistungsangebot des Lehrbetriebs einfache Marketingunterlagen wie Präsentationen oder Newsletter bzw. arbeitet an der Konzeption und Umsetzung von Marketingmaterialien des Lehrbetriebs mit.		
1.1.9	kann zentrale Merkmale (zB Bedeutung, Struktur) der Branche erklären.		–
1.1.10	–	–	hält sich über Aktivitäten der Mitbewerber auf dem Laufenden.
1.1.11	berücksichtigt Trends und Entwicklungen der Branche bei seiner Arbeit.		
1.1.12	–	erkennt Funktionsweisen und Zusammenhänge in der Medienbranche.	
1.1.13	kann die Aufgaben und Funktionsweisen verschiedener Medien (zB on- und offline Kommunikation, Medienkanäle) erklären.		
1.2	**Ziel und Inhalt der Lehrlingsausbildung** Der Lehrling …		
1.2.1	kann das Ziel und die wesentlichen Inhalte seiner Ausbildung erklären.		
1.2.2	kann seine Rechte und Pflichten als Lehrling nennen.		
1.2.3	kann den Ablauf der Ausbildung im Betrieb erklären.		kann Auskunft über seine Weiterbildungsmöglichkeiten geben.
1.2.4	kann Auskunft über zentrale Bestimmungen in den arbeitsrechtlichen Gesetzen, insbesondere dem KJBG (samt KJBG-VO), dem ASchG (samt Verordnungen) und dem GlBG geben.		
1.3	**Arbeitsmittel und -methoden** Der Lehrling …		

Pos.	1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
1.3.1	nutzt die typische Büroausstattung (zB Telefonanlage, Drucker) und reagiert bei Problemen richtig (zB Serviceunternehmen verständigen).		
1.3.2	nutzt das Internet (zB Recherchen anstellen und deren Ergebnisse zusammenfassen und aufbereiten).		
1.3.3	nutzt das betriebliche E-Mail-Programm.		
1.3.4	nutzt die für seine Aufgaben benötigte betriebliche Software (zB in den Bereichen Layout, Bildbearbeitung, Textverarbeitung etc.) sowie die betrieblich eingesetzten Content-Management-Systeme und Cloud-Lösungen.		
1.3.5	setzt verschiedene Kreativitätstechniken (zB Brainstorming, Mindmapping) ein.		
1.3.6	führt einfache Arbeiten in Layout-, Grafik- und Bildverarbeitungsprogrammen auf Grundlage von Gestaltungsrichtlinien, Farblehre und Typografie durch.		
1.3.7	beschafft Informationen auf Grundlage effizienter Recherchestrategien und stellt diese den jeweiligen Anforderungen entsprechend dar.		
1.3.8	verfügt über Know-how im Bereich der verwendeten Produktionsmaterialien und -techniken.		
1.4	**Kommunikation** Der Lehrling …		
1.4.1	kann die wichtigsten Ansprechpartner im jeweiligen Ausbildungsbereich und deren wesentliche Aufgaben nennen.	–	–
1.4.2	begrüßt und verabschiedet sich entsprechend den betrieblichen Regeln.	–	–
1.4.3	führt zielgruppengerecht Gespräche mit der Ausbilderin/dem Ausbilder, Vorgesetzten, Kollegen, Lieferanten etc. (deutlich und verständlich sprechen, Auskünfte verständlich geben, einfache Gespräche bei betrieblichem Bedarf auch in Englisch führen), bringt eigene Anliegen verständlich vor und tritt dabei selbstbewusst und kooperativ auf.		
1.4.4	verwendet die Fachausdrücke der Branche.		
1.4.5	–	–	geht mit Beschwerden bzw. Reklamationen fachgerecht um.
1.4.6	koordiniert Termine und Meetings.		
1.4.7	geht mit Informationen sensibel um und tauscht relevante Informationen im Projektteam aus.		
1.4.8	–	–	filtert erhaltene Informationen und Daten, bereitet sie auf und gibt sie an die richtigen Adressaten weiter.
1.4.9	agiert nach den innerbetrieblichen Regelungen.		
1.4.10	nutzt die verwendeten Social-Media-Anwendungen.		
1.5	**Sicheres und gesundheitsschonendes Arbeiten** Der Lehrling …		
1.5.1	erkennt Gefahren und vermeidet diese.		
1.5.2	hält sich an die betrieblichen Sicherheitsvorschriften.		
1.5.3	wendet die Grundlagen des ergonomischen Arbeitens an.		

Pos.	1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
1.6	**Umweltschonendes und nachhaltiges Arbeiten** Der Lehrling …		
1.6.1	kann die Bedeutung des umweltschonenden und nachhaltigen Arbeitens für den Lehrbetrieb erklären.	–	–
1.6.2	arbeitet unter Beachtung der betrieblichen Regelungen des Umweltschutzes. Dazu zählt u.a. die fachgerechte Mülltrennung und Entsorgung von Problemstoffen.		
1.6.3	arbeitet nachhaltig im Sinne der Schonung von Ressourcen und Umwelt.		
2.	**Ausbildungsbereich: Qualitätsorientiertes Arbeiten**		
2.1	**Grundlagen** Der Lehrling …		
2.1.1	kann die Bedeutung eines umfassenden Qualitätsmanagementsystems für die Erstellung, Verbesserung und Weiterentwicklung der betrieblichen Leistung erklären.		–
2.1.2	kann erklären, welche zentralen Qualitätsgrundsätze es im Lehrbetrieb gibt.		–
2.1.3	wendet betriebliche Qualitätsvorgaben bzw. das betriebliche Qualitätsmanagement in seinem Arbeitsbereich an.		
2.1.4	kennt die für seine Tätigkeiten erforderlichen Grundlagen von Datenschutz-, Medien- und Wirtschaftsrecht (insbesondere des Urheberrechts, Marken- und Musterschutz).	berücksichtigt bei seiner Tätigkeit die jeweiligen rechtlichen Grundlagen (zB Datenschutz, Medien- und Urheberrecht, Wettbewerbsrecht, Markenschutz, E-Commerce).	
2.2	**Qualitätssicherung** Der Lehrling …		
2.2.1	–	–	wirkt an der Prüfung der Realisierbarkeit von Kundenvorstellungen mit (siehe auch 6. Konzeptentwicklung).
2.2.2	–	–	gleicht Kundenvorstellungen und Umsetzungsmöglichkeiten bestmöglich ab (siehe auch 6. Konzeptentwicklung).
2.2.3	führt bei ihm übertragenen Aufgaben die Überprüfung der Qualität mit geeigneten Verfahren und Instrumenten durch. Dazu zählt die Überprüfung von Zeitvorgaben, Kundenwünschen etc.		
2.2.4	–	–	wirkt bei der Festlegung von Qualitätsstandards für betriebliche Leistungen mit und hält sich an die betrieblichen Vorgaben im Bereich IT-Sicherheit, Datensicherheit und -sicherung.
2.2.5	wirkt bei innerbetrieblichen Feedbackprozessen mit.		
2.2.6	überprüft seine eigene Tätigkeit auf die Einhaltung der zuvor festgelegten Qualitätsstandards.		
2.2.7	reflektiert die Ergebnisse der Qualitätsüberprüfung und bringt sie in seine Tätigkeit ein.		

Pos.	1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
3.	**Ausbildungsbereich: Intrapreneurship** Der Lehrling …		
3.1	–	–	trifft im Rahmen der ihm zur Bearbeitung übertragenen Aufgaben Entscheidungen selbstständig.
3.2	–	–	entwickelt innovative Lösungen für abgegrenzte Aufgaben unter Einsatz von Kreativitätstechniken und Analysemethoden wie Scorecards.
3.3	wählt Arbeitsmittel und -methoden im Rahmen des betrieblichen Umfangs selbstständig aus.		
3.4	vertritt seinen Standpunkt und argumentiert seine Meinung anderen gegenüber (siehe auch 1.4 Kommunikation).		
4.	**Ausbildungsbereich: Kundenberatung und -betreuung**		
4.1	**Kommunikation mit Kunden** Der Lehrling …		
4.1.1	bereitet Kundentermine und -unterlagen vor (zB durch die Erstellung von Präsentationen).		führt Kundengespräche und wirkt bei Kundenpräsentationen mit. Dabei setzt er fachgerechte Präsentationstechniken ein.
4.1.2	unterstützt Kollegen in der Kundenbetreuung.		übernimmt selbstständig Teile der Kundenbetreuung und achtet dabei auf die Sicherung nachhaltiger Kundenbeziehungen.
4.1.3	nimmt Kundenfeedback an und reagiert entsprechend der Richtlinie des Lehrbetriebs darauf.		
4.1.4	kann die Bedeutung von negativem Feedback und die damit verbundene Chance für den Lehrbetrieb erklären.	–	–
4.1.5	–	–	löst gegebenenfalls auftretende Schwierigkeiten in Projekten (tatsächliche oder vermeintliche Verzögerungen, Reklamationen etc.) selbstständig bzw. wirkt an ihrer Lösung aktiv mit.
4.1.6		–	analysiert die Ursachen der aufgetretenen Konflikte und entwickelt mögliche Lösungsszenarien.
4.2	**Projektakquise** Der Lehrling …		
4.2.1	–	–	arbeitet bei der Projektakquise (Angebotserstellung etc.) mit.
4.2.2	–	–	nutzt verschiedene Kanäle (persönliche Netzwerke, Präsentation auf Events, Online-Marketing, Ausschreibungen, Agenturpitches etc.) zur Kundenakquise.

Pos.	1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
4.3	**Betriebswirtschaftliche Aufgaben (Kalkulation, Angebotserstellung und Controlling)** Der Lehrling …		
4.3.1	kann die Grundlagen der betrieblichen Projektkalkulation (wie Tagsätze, Preise von internen und externen Leistungen, zentrale Bestandteile von Kaufverträgen etc.) erklären.		kalkuliert die in seinen Tätigkeitsbereich fallenden Teile der betrieblichen Leistung auf Basis der betrieblichen Kostenrechnung sowie der geltenden rechtlichen und betrieblichen Bestimmungen.
4.3.2	arbeitet bei der Angebotserstellung mit (zB Angebotseinholung von Subauftragnehmern).		–
4.3.3	–	–	erstellt Leistungsabrechnungen für Kunden.
4.3.4	–	–	arbeitet bei Projektevaluation und -controlling mit.
5.	**Ausbildungsbereich: Projektmanagement**		
5.1	**Grundlagen** Der Lehrling …		
5.1.1	kann die Bedeutung eines effizienten Projektmanagements für die Planung und Umsetzung von Projekten erklären.		–
5.1.2	kann die Grundlagen des betrieblichen Projektmanagement-Systems (Ziele, Bereiche, Methoden etc.) erklären.		–
5.2	**Umsetzung des betrieblichen Projektmanagements** Der Lehrling …		
5.2.1	arbeitet an der Erstellung von Projektplänen mit.		erstellt für ihm übertragene Projekte bzw. Teilprojekte selbstständig Projektpläne. Dazu zählen in Abstimmung mit den betrieblichen Regelungen u.a. die Termin- und Ablaufplanung, das Vorschlagen externer Partner sowie die Projektkalkulation (siehe auch 4.3 betriebswirtschaftliche Aufgaben).
5.2.2	–	–	überwacht die Projektdurchführung und überprüft die Einhaltung der Projektpläne.
5.2.3	–	–	leitet bei projektstörenden Ereignissen entsprechend den betrieblichen Bestimmungen korrigierende Maßnahmen ein.
5.2.4	–	–	erstattet Berichte zum Projektfortschritt unter Verwendung geeigneter Präsentationstechniken.
5.2.5	–	–	reflektiert die Planung und Umsetzung des Projekts und berücksichtigt die Reflexionsergebnisse bei zukünftigen Projekten.
6.	**Ausbildungsbereich: Konzeptentwicklung**		

Pos.	1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
6.1	**Grundlagen** Der Lehrling …		
6.1.1	kann die Bedeutung eines fundierten Konzepts für Planung und Umsetzung eines Auftrags erklären.		–
6.1.2	kann die betrieblichen Anforderungen für Inhalt und Struktur eines Konzepts erklären.		–
6.1.3	nimmt an innerbetrieblichen Prozessen zur Konzeptentwicklung teil (zB in Workshops, Anwendung von Kreativitätstechniken).		
6.1.4	verwendet bei der Konzepterstellung Analysemethoden wie Clustern, Scorecard etc.		
6.2	**Schritte der Konzeptentwicklung** Der Lehrling …		
6.2.1	kann erklären, welche Informationen potenzielle Kunden für eine Konzepterstellung bekannt geben müssen (Kundenbriefing).		beurteilt Kundenbriefings auf ihre Vollständigkeit und Relevanz für die weitere Konzeptarbeit.
6.2.2	–	–	klärt im Rebriefing allfällige Verständnisfragen mit dem Kunden und präzisiert in Abstimmung mit diesem die Projektanforderungen.
6.2.3	nimmt am Prozess der Projektzielbestimmung teil.		arbeitet auf Grundlage von Briefing und Rebriefing an der Definition von Projektzielen mit.
6.2.4	–	–	wirkt auf Basis von definierten Projektzielen an der Bestimmung der Zielgruppe(n) des Projektes mit.
6.2.5	–	–	arbeitet an der Analyse der Bedürfnisse der Zielgruppe mit.
6.2.6	–	–	arbeitet auf Grundlage von Projektzielen, Zielgruppenanalysen sowie weiterer Parameter (Projektbudget etc.) einfache Konzepte selbstständig aus.
6.2.7	–	–	erstellt nötigenfalls Prototypen.
6.2.8	unterstützt bei der Vorbereitung der Präsentation des Konzepts (zB Erstellen von Präsentationen).		präsentiert Konzepte vor den Kunden bzw. übernimmt Teile von Konzeptpräsentationen.

(2) Zum Erwerb der im Berufsprofil angeführten beruflichen Kompetenzen werden folgende schwerpunktspezifische Teile festgelegt:

1. Schwerpunkt Webdevelopment und audiovisuelle Medien (Audio, Video und Animation):

Pos.	1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
1.	**Ausbildungsbereich: Grundlagen** Der Lehrling …		
1.1	übernimmt einfache Aufgaben bei der Websiteentwicklung (z. B. Anlegen von Admins) unter der Anwendung der im Betrieb eingesetzten Content-Management-Systeme (CMS).		entwickelt Websites nach den individuellen Anforderungen von Kunden auf Basis von Content-Management-Systemen (CMS).
1.2	–	–	definiert und überprüft die serverseitigen Anforderungen eines CMS.

Pos.	1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
1.3	–	–	installiert, administriert, updatet und erweitert CMS auf einem Webserver.
1.4	kann die Vor- und Nachteile von verschiedenen technischen Lösungen der Webentwicklung kundenorientiert erklären.		
1.5	verwendet bei der Entwicklung von Websites betriebsübliche Entwicklungstools und Programmiersprachen.		
1.6	berücksichtigt bei der Entwicklung von Websites aktuelle technische Standards der Webentwicklung (W3C) und beachtet die rechtlichen Grundlagen.		
1.7	wartet und optimiert bereits vorhandene Websites.		
1.8	berücksichtigt sicherheitsrelevante Aspekte in allen Entwicklungsschritten.		
1.9	–	–	arbeitet mit E-Commerce-Tools.
2.	**Ausbildungsbereich: Frontendentwicklung** Der Lehrling …		
2.1	unterstützt die Frontendentwicklung und setzt einzelne Arbeitsschritte unter Anleitung um.		setzt die Frontendentwicklung eigenständig nach vorgegebenen Anforderungen technisch angemessen um.
2.2	–	–	gestaltet Web-Oberflächen.
2.3	–	–	setzt vordefinierte Screendesigns in Web-Codes um.
2.4	bindet vorgegebene Medieninhalte (Texte, Videos, Bilder, Audio) in die Website ein.		wählt Medieninhalte aus und bearbeitet diese bei Bedarf mit geeigneten Programmen.
2.5	berücksichtigt Usability, User Experience und Accessibility bei seiner Tätigkeit.		
2.6	–	–	nimmt Browser- und Geräteoptimierungen an Websites vor.
2.7	–	–	arbeitet suchmaschinenorientiert.
3.	**Ausbildungsbereich: Suchmaschinenoptimierung** Der Lehrling …		
3.1	setzt On- und Off-Page-Optimierungsmaßnahmen (zB Seitenoptimierung, Rückverlinkung) zur Gewinnung von Websitebesuchern.		
3.2	pflegt Key Words in vorhandene Systeme ein.		–
	–	–	verbessert die Auffindbarkeit von Websites mit Hilfe von SEO-Plugins.
	–	–	verfasst Texte suchmaschinenoptimiert bzw. optimiert diese.
4.	**Ausbildungsbereich: Backendentwicklung** Der Lehrling …		
4.1	unterstützt die Backendentwicklung und setzt einzelne Arbeitsschritte unter Anleitung um.		setzt die Backend-Entwicklung nach vorgegebenen Anforderungen technisch angemessen um.
4.2	–	–	erstellt, importiert oder verändert CMS Templates.

Pos.	1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
4.3	–	–	bindet verschiedene funktionelle Erweiterungen (Plug-Ins) in das CMS ein.
4.4	befüllt Datenbanken.		richtet Datenbanken nach den Anforderungen des CMS ein.
	–	–	richtet im Bedarfsfall eine Formularverwaltung ein.
5.	**Ausbildungsbereich: Website-Analytics und Reporting** Der Lehrling …		
5.1	–	–	installiert Analytics- und Webmastertools und richtet diese ein.
5.2	ruft Websitezugriffsstatistiken ab, interpretiert sie und bereitet sie kundenorientiert auf.		leitet aus Zugriffsstatistiken mögliche Verbesserungen zur Gestaltung von Websites ab.
6.	**Ausbildungsbereich: Planung von Video- und Audiobeiträgen und Animationen** Der Lehrling …		
6.1	–	–	plant kleine Video- und Audioproduktionen und Animationssequenzen selbst-ständig.
6.2	–	–	stellt die wesentlichen inhaltlichen Punkte von Video- und Audioproduktionen in Exposés dar und stimmt diese mit Kunden ab.
6.3	–	–	entwickelt im Rahmen der ihm übergebenen Aufgaben auf Grundlage der dramaturgischen Grundprinzipien sowie unterschiedlicher Gestaltungsmethoden (wie zB dem Storytelling) Drehbücher oder gibt diese in Auftrag.
6.4	–	–	visualisiert Drehbücher (Auflösung der Szenen in einzelne Shots).
6.5	–	–	arbeitet Zeitpläne für Produktionsabläufe aus.
6.6	erfüllt organisatorische Aufgaben für Audio- und Videoproduktionen (zB Einholung von Drehgenehmigungen).		–
6.7	–	–	wählt Partner zur Abwicklung von Audio- bzw. Videoprojekten aus.
7.	**Ausbildungsbereich: Dreh** Der Lehrling …		
7.1	nimmt kleine Produktionen mit Hilfe von Kameras oder Smartphones selbst auf.		
	–	–	betreut Produktionen und überwacht diese.
8.	**Ausbildungsbereich: Animatic, Design und Animation** Der Lehrling …		
8.1	scannt Storyboard-Bilder und erstellt aus den Einzelbildern eine Bildsequenz.		
8.2	–	–	unterstützt die Betreuung von Produktionen.

2. Schwerpunkt Grafik, Print, Publishing und audiovisuelle Medien (Audio, Video und Animation):

Pos.	1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
1.	**Ausbildungsbereich: Gestalten von Mediaprodukten** Der Lehrling …		
1.1	übernimmt einfache Aufgaben bei der Erstellung von produktionsfähigen Daten für Print- und Digitalprodukte (zB Verwenden und Bearbeiten von Vorlagen, Erstellung einfacher digitaler Dokumente).		erstellt nach Kundenanforderungen auf Basis des jeweiligen Corporate Designs Daten für Print- und Digitalmedien sowie Screendesigns für Websites.
1.2	bearbeitet Medienprodukte mit geeigneten Layout-, Grafik- und Bildbearbeitungsprogrammen und berücksichtigt dabei die Farblehre und den Farbraum.		
1.3	arbeitet mit verschiedenen Dateitypen (exportieren, importieren, konvertieren) und wendet das betriebliche Datenmanagement (Datenstruktur) an.		
1.4	nutzt zur Ideengenerierung Kreativitäts- und Skizzentechniken (Scribbles).		
1.5	reichert Entwürfe mit Text- und Bildkompositionen an.		erstellt und konkretisiert Entwürfe.
1.6	–	–	definiert Bilderwelten und erstellt Moodboards.
1.7	–	–	definiert die Anforderungen je nach Medium des Layouts (zB Format, Satzspiegel).
1.8	recherchiert im Internet Bilder und Grafiken in Bilddatenbanken bzw. Bildagenturen, wählt geeignete Bilder und Grafiken aus. Dabei berücksichtigt er auch das Farbschema und die Farbharmonie.		
1.9	bearbeitet ausgewählte Bilder und Grafiken und fügt diese in Layouts ein.		
1.10	erstellt Bilder und Grafiken selbst bzw. gibt deren Erstellung in Auftrag.		
1.11	gestaltet Textelemente und berücksichtigt dabei die Vorgaben der Typografie.		–
1.12	ergänzt einfache Texte, überprüft sie auf Tippfehler und korrigiert sie im Bedarfsfall.		
1.13	–	–	erkennt und wählt gemeinsam mit den Kunden die Bedruckmaterialien aus.
1.14	–	holt Angebote für die Endproduktion ein.	gibt die Endproduktion nach Freigabe in Auftrag.
1.15	erstellt Prototypen und Anschauungsmaterial.		
2.	**Ausbildungsbereich: Produktfinalisierung** Der Lehrling …		
2.1	–	–	überprüft das Endprodukt auf Einhaltung von Kunden- und Qualitätsvorgaben und nimmt im Bedarfsfall Korrekturen vor.
2.2	–	–	wählt Materialien zielgruppenorientiert aus.
2.3	–	–	erkennt und nutzt die Möglichkeiten der unterschiedlichen Drucktechniken.
2.4	bereitet Bilder, Grafiken, Texte sowie Mediendateien für unterschiedliche Ausgabetechniken auf.		

Pos.	1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
2.5	stellt Daten ausgabe- bzw. übergabegerecht her.		übergibt Digitalmedien an den Auftraggeber.
3.	**Ausbildungsbereich: Planung von Video- und Audiobeiträgen und Animationen** Der Lehrling …		
3.1	–	–	plant kleine Video- und Audioproduktionen und Animationssequenzen selbstständig.
3.2	–	–	stellt die wesentlichen inhaltlichen Punkte von Video- und Audioproduktionen in Exposés dar und stimmt diese mit Kunden ab.
3.3	–	–	entwickelt im Rahmen der ihm übergebenen Aufgaben auf Grundlage der dramaturgischen Grundprinzipien sowie unterschiedlicher Gestaltungsmethoden (wie zB dem Storytelling) Drehbücher oder gibt diese in Auftrag.
3.4	–	–	visualisiert Drehbücher (Auflösung der Szenen in einzelne Shots).
3.5	–	–	arbeitet Zeitpläne für Produktionsabläufe aus.
3.6	erfüllt organisatorische Aufgaben für Audio- und Videoproduktionen (zB Einholung von Drehgenehmigungen).		–
3.7	–	–	wählt Partner zur Abwicklung von Audio- bzw. Videoprojekten aus.
4.	**Ausbildungsbereich: Dreh** Der Lehrling …		
4.1	nimmt kleine Produktionen mit Hilfe von Kameras oder Smartphones selbst auf.		
	–	–	betreut Produktionen und überwacht diese.
5.	**Ausbildungsbereich: Animatic, Design und Animation** Der Lehrling …		
5.1	scannt Storyboard-Bilder und erstellt aus den Einzelbildern eine Bildsequenz.		
5.2	–	–	unterstützt die Betreuung von Produktionen.

3. Schwerpunkt Online-Marketing:

Pos.	1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
1.	**Ausbildungsbereich: Grundlagen** Der Lehrling …		
1.1	kennt die verschiedenen betrieblichen Möglichkeiten, Online-Marketing zu gestalten.		–
1.2	übernimmt einfache Arbeiten bei der Entwicklung bzw. Durchführung von Online-Marketing-Projekten (zB Recherche) und nutzt dazu übliche Webnormen und geeignete Bildbearbeitungsprogramme.		nimmt an der Entwicklung und Durchführung von Online-Marketing-Projekten teil.
2.	**Ausbildungsbereich: Website-Marketing** Der Lehrling …		

Pos.	1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
2.1	führt Änderungen auf Websites nach Vorgabe durch.		betreut Websites nach Kundenanforderungen selbstständig.
2.2	bereitet Content in CMS-Systemen auf und berücksichtigt dabei Usability und Accessability sowie User Experience.		
3.	**Ausbildungsbereich: Suchmaschinenmarketing** Der Lehrling …		
3.1	kann die Bedeutung von Suchmaschinenmarketing erklären.		analysiert Online-Kampagnen und entwickelt Optimierungsmaßnahmen.
3.2	unterscheidet Search Engine Advertising (SEA) und Search Engine Optimization (SEO) und kennt deren Einsatzgebiete.		–
3.3	setzt On- und Off-Page Optimierungsmaßnahmen (z. B. Seitenoptimierung, Rückverlinkung) zur Gewinnung von Websitebesuchern.		
3.4	pflegt Key Words in vorhandene Systeme ein.		betreibt Key Word Marketing.
3.5	–	–	verbessert die Auffindbarkeit von Websites mit Hilfe von SEO-Plugins.
4.	**Ausbildungsbereich: E-Mail-Marketing** Der Lehrling …		
4.1	–	–	plant ihm Rahmen der ihm übertragenen Aufgaben E-Mail-Marketing Maßnahmen.
4.2	–	–	definiert das Layout von CMS-Systemen und kann Inhalte festlegen.
4.3	bettet E-Mail-Marketing tauglichen Content in vorgegebene Layouts ein.		–
4.4	erstellt E-Mail-Marketing-Materialien und nutzt dazu vorhandene betrieblichen CMS-Tools.		
4.5	testet E-Mail-Marketing-Aussendungen.		–
4.6	versendet E-Mail-Marketing-Produkte und berücksichtigt dabei die österreichische Gesetzeslage betreffend E-Mail-Werbung.		–
5.	**Ausbildungsbereich: Social-Media-Marketing** Der Lehrling …		
5.1	betreut verschiedene Social-Media-Auftritte und berücksichtigt dabei die jeweiligen unternehmensspezifischen Social-Media-Richtlinien.		plant und entwickelt Social-Media-Auftritte weiter.
5.2	–	–	nutzt das Angebot verschiedener Content-Plattformen für Social-Media-Auftritte.
5.3	–	–	schaltet Werbung auf Social-Media-Plattformen.
6.	**Ausbildungsbereich: Monitoring des Werbeerfolgs** Der Lehrling …		
6.1	–	misst den Werbeerfolg von Online-Marketing-Maßnahmen und nutzt dazu Analyseprogramme oder Social-Media-Monitoring-Tools.	
6.2	sammelt Mentions.		
6.3	–	erstellt Reports und Auswertungen mit Hilfe gängiger Kennzahlen und Messmethoden.	

Pos.	1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
6.4	–	–	erkennt Optimierungsmöglichkeiten von Online-Marketing-Maßnahmen und setzt diese in Absprache mit dem Kunden um.

4. Schwerpunkt Agenturdienstleistungen:

Pos.	1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
1.	**Ausbildungsbereich: Kommunikations- und Marketingkampagnen gestalten** Der Lehrling …		
1.3	arbeitet in Marktforschungsprojekten mit (zB bei der Datenerhebung).		
1.4	kennt die verschiedenen betrieblichen Möglichkeiten, Kommunikationsprojekte und Kampagnen zu gestalten.		–
1.5	übernimmt einfache Arbeiten bei der Kampagnenentwicklung bzw. Durchführung (zB Recherche).		nimmt an der Entwicklung und Durchführung von Projekten und Kampagnen in den Bereichen Werbung, Verkaufsförderung, PR, Sponsoring sowie Event- und Direktmarketing teil.
1.6	–	–	erstellt einfache redaktionelle Beiträge für verschiedene Medien und bereitet Presseinformationen vor (zB den Versand von Presseaussendungen, Mitwirkung an der Organisation von Pressekonferenzen).
1.7	–	–	misst den Erfolg von Kampagnen mit Hilfe von vorab festgelegten Indikatoren.
2.	**Ausbildungsbereich: Mediaplanung und -einkauf** Der Lehrling …		
2.1	unterstützt die Konzeption von Medienplänen (Recherche, Aufbereitung etc.).		
	–	–	kommuniziert zielgruppengerecht mit Partnern aus Vertrieb, Journalismus etc.
2.2	administriert den Medieneinkauf bzw. die Medienbuchung (zB Recherche, Verrechnung).		vergibt entsprechend den betrieblichen Regelungen Aufträge an Medien und Kooperationspartner (Platzieren von Anzeigen, Vereinbarungen von Medienkooperationen).
2.3	kontrolliert die korrekte Veröffentlichung (zB Zeitpunkt, Anzahl der Schaltungen, Inhalt, Qualität von Anzeigen).		–
3.	**Ausbildungsbereich: Medienrecherche** Der Lehrling …		
3.1	recherchiert nach Vorgabe in online- und offline-Medien.		beschafft sich fehlende Kenntnisse über den betreffenden Markt (durch Kooperationen mit Kollegen, Nützen des persönlichen Netzwerks etc.).

Pos.	1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
3.2	bereitet Rechercheergebnisse zielgruppengerecht auf.		
4.	**Ausbildungsbereich: Medienbeobachtung und -analyse** Der Lehrling …		
4.1	beobachtet nach Vorgaben Beiträge in Medien (zB Sammlung von Presseclippings).		führt Medienbeobachtungen durch.
4.2	bereitet ausgewertete Daten der Medienbeobachtung und -analyse für Kunden auf.		–
4.3	–	–	bewertet analysierte Daten und leitet Schlüsse aus seiner Beobachtung und Analyse ab.

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

Lehrabschlussprüfung

Allgemeine Bestimmungen

§ 4. (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 ersetzenden 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

§ 5. (1) Die Prüfung umfasst den Gegenstand Grundlagen der Medienwirtschaft. Der Prüfungskandidat/die Prüfungskandidatin hat Aufgaben aus folgenden Bereichen zu bearbeiten:

1. Medienwirtschaft (Bereiche, Aufgaben, Produkte und Dienstleistungen),
2. Grundlagen der Informations- und Kommunikationstechnik,
3. Marketing,
4. Kalkulation betrieblicher Leistungen,
5. Konzeption von Medienprodukten und Mediendienstleistungen,
6. Projektmanagement.

(2) Für die Bewertung sind folgende Kriterien maßgebend:

1. fachliche Richtigkeit,
2. Vollständigkeit der Aufgabenlösung.

(3) Die Aufgaben sind so zu stellen, dass sie in der Regel in 150 Minuten bearbeitet werden können. Die Prüfung ist nach 180 Minuten zu beenden.

Praktische Prüfung

§ 6. Die praktische Prüfung gliedert sich in die Gegenstände Prüfarbeit und Fachgespräch.

Prüfarbeit

§ 7. (1) Die Prüfung erfolgt computerunterstützt.

(2) Der Prüfungskandidat/die Prüfungskandidatin hat entsprechend der gewählten Schwerpunktausbildung für ein Online-Marketing-Produkt oder eine Website oder ein Grafik-, Print- und Publishingprodukt oder eine Agenturdienstleistung folgende Aufgaben auf Grundlage eines von der Prüfungskommission vorgegebenen Kundenauftrags zu bearbeiten:

1. Konzeption des Produktes bzw. der Dienstleistung,
2. Entwickeln von Qualitätsgrundsätzen für das Produkt bzw. die Dienstleistung,
3. Erstellen eines Angebots für das konzipierte Produkt bzw. die Dienstleistung,
4. Ausarbeiten eines Projektplanes für den Kundenauftrag,

5. Umsetzen eines Teiles des konzipierten Produktes bzw. der Dienstleistung,
6. Selbstbeurteilung der erbrachten Projektumsetzung.

(3) Für die Bewertung sind folgende Kriterien maßgebend:

1. Kundenorientierung,
2. Effizienz in Planung und Umsetzung,
3. fachgerechte Umsetzung,
4. Fähigkeit zu Selbstreflexion und -beurteilung.

(4) Die Aufgaben sind von der Prüfungskommission so zu konzipieren, dass sie in sechs Stunden bearbeitet werden können. Die Prüfung ist nach acht Stunden zu beenden.

Fachgespräch

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

(2) Die Aufgaben sind so zu stellen, dass der Prüfungskandidat/die Prüfungskandidatin die Möglichkeit hat, die erworbenen beruflichen Kompetenzen möglichst umfassend darzustellen.

(3) Gegenstand des Fachgesprächs ist die Simulation eines Gesprächs mit einem (potenziellen) Kunden in einer beruflichen Alltagssituation, wie Anfragen zu betrieblichen Leistungen, Projektakquise, Entwickeln von Lösungsszenarien oder Umgang mit Reklamationen.

(4) Zur Beurteilung des Fachgesprächs sind folgende Kriterien heranzuziehen:

1. inhaltliche Plausibilität,
2. Kommunikations- und Präsentationsverhalten.

(5) Alternativ zu den Bestimmungen in Abs. 3 kann der Prüfungskandidat/die Prüfungskandidatin ein betriebliches Projekt präsentieren. Im Rahmen dieser Projektaufgabe hat der Prüfungskandidat/die Prüfungskandidatin einen betrieblichen Kundenauftrag (Produkt oder Dienstleistung) zu präsentieren. In der Präsentation sind folgende Punkte darzustellen:

1. Gegenstand des Kundenauftrags,
2. Erbrachte Leistungen des Prüfungskandidaten/der Prüfungskandidatin im Rahmen der Konzeptentwicklung, der Projektplanung, der Umsetzung von Produkt bzw. Dienstleistung sowie der Qualitätssicherung.

Im Anschluss daran hat die Prüfungskommission die Möglichkeit, Fragen zum betrieblichen Projekt zu stellen.

(6) In der Einladung zur Lehrabschlussprüfung hat die Lehrlingsstelle den Prüfungskandidaten/die Prüfungskandidatin über die Wahlmöglichkeit im Gegenstand Fachgespräch und über die möglichen Präsentationsmedien (z. B. Flip-Chart, Präsentationsprogramm, Plakat, Handout) zu informieren.

(7) Der Prüfungskandidat/die Prüfungskandidatin hat zwei Wochen vor dem Prüfungstermin der zuständigen Lehrlingsstelle bekannt zu geben, dass er/sie ein betriebliches Projekt gemäß Abs. 5 präsentieren und welche Präsentationsmedien er/sie einsetzen möchte. Erfolgt keine oder eine verspätete Bekanntgabe, wird das Fachgespräch gem. Abs. 3 abgehalten.

(8) Zur Beurteilung der Projektpräsentation sind folgende Kriterien heranzuziehen:

1. inhaltliche Plausibilität,
2. Präsentationsverhalten und -technik,
3. Fähigkeit zur Selbstreflexion.

(9) Die Prüfung soll für jeden Prüfungskandidaten/jede Prüfungskandidatin zumindest 15 Minuten dauern. Sie ist in jedem Fall nach 25 Minuten zu beenden. Im Falle der Präsentation eines betrieblichen Projektes stehen dem Prüfungskandidaten/der Prüfungskandidatin 10 Minuten für die Präsentation zur Verfügung.

Wiederholungsprüfung

§ 9. (1) Die Lehrabschlussprüfung kann wiederholt werden.

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

Zusatzprüfung

§ 10. (1) Nach erfolgreich abgelegter Lehrabschlussprüfung in einem Schwerpunkt des Lehrberufs Medienfachmann/Medienfachfrau gemäß dieser Verordnung oder erfolgreich abgelegter Lehrabschlussprüfung in den Lehrberufen Medienfachmann/Medienfachfrau – Mediendesign,

Medienfachmann/Medienfachfrau – Marktkommunikation und Werbung und Medienfachmann/Medienfachfrau – Medientechnik kann unter Berücksichtigung von Abs. 2 eine Zusatzprüfung gemäß § 27 Abs. 1 des Berufsausbildungsgesetzes in einem Schwerpunkt des Lehrberufs Medienfachmann/Medienfachfrau gemäß dieser Verordnung abgelegt werden.

(2) Eine Zusatzprüfung in dem Schwerpunkt, dessen Bezeichnung gemäß § 11 geführt werden darf, ist nicht möglich.

(3) Die Zusatzprüfung in einem Schwerpunkt hat sich in diesem Fall auf die Gegenstände Prüfarbeit und Fachgespräch zu erstrecken. Für diese Zusatzprüfungen gelten §§ 6, 7, 8 und 9 sinngemäß.

Übergangsbestimmungen

§ 11. Personen, die die Lehrabschlussprüfung in den folgenden Lehrberufen abgelegt haben, sind auf Grund des § 24 Abs. 5 des Berufsausbildungsgesetzes, BGBl. Nr. 142/1969, zuletzt geändert durch das Bundesgesetz BGBl. I Nr. 78/2015 zur Führung der nachfolgenden Bezeichnung berechtigt:

1. Medienfachmann/Medienfachfrau – Marktkommunikation und Werbung: Medienfachmann/Medienfachfrau – Schwerpunkt Agenturdienstleistungen
2. Medienfachmann/Medienfachfrau – Mediendesign: Medienfachmann/Medienfachfrau – Schwerpunkt Grafik, Print, Publishing und audiovisuelle Medien (Audio, Video und Animation)

Evaluierung

§ 12. Die Zweckmäßigkeit der Ausbildung im Lehrberuf Medienfachmann/Medienfachfrau ist mit wissenschaftlicher Begleitung zu evaluieren. Der Bundes-Berufsausbildungsbeirat hat bis zum 31.12.2022 ein Gutachten (Befund, Motivenbericht und Schlussfolgerungen) über die Überführung des Lehrberufes Medienfachmann/Medienfachfrau in die Regelausbildung an die Bundesministerin für Digitalisierung und Wirtschaftsstandort zu erstatten. Sofern bei der Erarbeitung eines Gutachtens keine Stimmeneinhelligkeit zustande kommt, ist gemäß § 31 Abs. 7 BAG vorzugehen.

Inkrafttreten und Schlussbestimmungen

§ 13. (1) Die Bestimmungen der §§ 1 bis 3 und 11 betreffend die Ausbildungsordnung für den Lehrberuf Medienfachmann/Medienfachfrau treten mit 1. Juni 2018 in Kraft.

(2) Die Bestimmungen der §§ 4 bis 10 betreffend die Lehrabschlussprüfung für den Lehrberuf Medienfachmann/Medienfachfrau treten mit 1. Januar 2019 in Kraft.

(3) Die Bestimmungen der §§ 1 bis 4, 14 bis 16 und 26 bis 28 betreffend die Ausbildungsordnung für die Lehrberufe in der Medienwirtschaft (Medienfachmann/Medienfachfrau-Ausbildungsordnung), BGBl. II Nr. 150/2006, treten unbeschadet Abs. 5 mit Ablauf des 31. Mai 2018 außer Kraft. In diese Lehrberufe kann unbeschadet Abs. 6 ab 1. Juni 2018 nicht mehr eingetreten werden.

(4) Die Bestimmungen der §§ 5 bis 13, 17 bis 25 und 29 bis 36 betreffend die Lehrabschlussprüfung für die Lehrberufe in der Medienwirtschaft (Medienfachmann/Medienfachfrau-Ausbildungsordnung), BGBl. II Nr. 150/2006, treten unbeschadet Abs. 5 und Abs. 6 mit Ablauf des 31. Dezember 2018 außer Kraft.

(5) Lehrlinge, die am 31. Mai 2018 in den Lehrberufen in der Medienwirtschaft (Medienfachmann/Medienfachfrau-Ausbildungsordnung), BGBl. II Nr. 150/2006, ausgebildet werden, können gemäß den in Abs. 3 angeführten Ausbildungsordnungen bis zum Ende der vereinbarten Lehrzeit weiter ausgebildet werden und können bis ein Jahr nach Ablauf der vereinbarten Lehrzeit zur Lehrabschlussprüfung gemäß der in Abs. 4 angeführten Prüfungsordnung antreten.

(6) Die Ausbildungsordnung für den Lehrberuf Medienfachmann/Medienfachfrau ist für Lehrverhältnisse ab dem 1. Juni 2018 mit der Maßgabe anzuwenden, dass in solche Lehrverhältnisse nur aufsteigend nach Lehrjahren eingetreten werden kann. Für Lehrlinge, deren erstes Lehrjahr vor dem 31. Mai 2019, deren zweites Lehrjahr vor dem 31. Mai 2020 oder deren drittes Lehrjahr vor dem 31. Mai 2021 endet, sind die Ausbildungsordnungen für die Lehrberufe in der Medienwirtschaft (Medienfachmann/Medienfachfrau-Ausbildungsordnung), BGBl. II Nr. 150/2006, gemäß Abs. 3 weiterhin anzuwenden, auch wenn dies auf der Anrechnung von Lehr- oder Ausbildungszeiten beruht. Diese Lehrlinge können bis ein Jahr nach Ablauf der vereinbarten Lehrzeit zur Lehrabschlussprüfung auf Grund der in den Ausbildungsordnungen gemäß Abs. 4 enthaltenen Prüfungsordnungen antreten.

Schramböck

Unterzeichner	serialNumber=1026761,CN=Bundeskanzleramt,C=AT
Datum/Zeit	2018-07-05T12:47:57+02:00
Prüfinformation	Informationen zur Prüfung des elektronischen Siegels bzw. der elektronischen Signatur finden Sie unter: https://www.signaturpruefung.gv.at Informationen zur Prüfung des Ausdrucks finden Sie unter: https://www.bka.gv.at/verifizierung
Hinweis	Dieses Dokument wurde amtssigniert.

Ihr erster Ansprechpartner

Bei Fragen rund um die Lehrlingsausbildung wenden Sie sich an die Lehrlingsstelle Ihres Bundeslandes.

Wirtschaftskammer Burgenland
Robert-Graf-Platz 1
7000 Eisenstadt
T: 05 90 907-5411
E: lehrlingsstelle@wkbgld.at
W: wko.at/bgld/bildung-lehre

Wirtschaftskammer Kärnten
Koschutastraße 3
9020 Klagenfurt am Wörthersee
T: 05 90 904-855
E: lehrlingsstelle@wkk.or.at
W: wko.at/ktn/lehrlingsstelle

Wirtschaftskammer Niederösterreich
Wirtschaftskammer-Platz 1
3100 St. Pölten
T: 02742 851-17900
E: lehrlingsstelle@wknoe.at
W: wko.at/noe/bildung

Wirtschaftskammer Oberösterreich
Wiener Straße 150
4020 Linz
T: 05 90 909-2000
E: lehrvertrag@wkooe.at
W: www.lehrvertrag.at

Wirtschaftskammer Salzburg
Julius-Raab-Platz 2a
5027 Salzburg
T: 0662 88 88
E: lehrlingsstelle2@wks.at
W: wko.at/sbg/lehrlingsstelle

Wirtschaftskammer Steiermark
Körblergasse 111-113
8010 Graz
T: 0316 601
E: lehrlingsstelle@wkstmk.at
W: wko.at/stmk/lehrlingsstelle

Wirtschaftskammer Tirol
Egger-Lienz-Straße 118
6020 Innsbruck
T: 05 90 905-7302
E: lehrling@wktirol.at
W: www.tirol-lehrling.at

Wirtschaftskammer Vorarlberg
WIFI-Campus Trakt B
Bahnhofstraße 24, 6850 Dornbirn
T: 05522 305-1155
E: lehre@wkv.at
W: wko.at/vlbg/ba

Wirtschaftskammer Wien (ab April 2019)
Straße der Wiener Wirtschaft 1
1020 Wien
T: 01 514 50-2010
E: lehrlingsstelle@wkw.at
W: wko.at/wien/lehrling

Wirtschaftskammer Österreich
Wiedner Hauptstraße 63
1045 Wien
T: 05 90 900
E: bp@wko.at
W: wko.at/bildung

www.qualitaet-lehre.at