QUALITÄT in der Lehre

Ausbildungsleitfaden Medizinproduktekaufmann/-frau

Bundesministerium Digitalisierung und Wirtschaftsstandort

Bundesministerium Arbeit, Soziales, Gesundheit und Konsumentenschutz

LEHRE.FÖRDERN

ibw ENTWICKLUNG

Impressum

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

Redaktionsteam
Bernadette Hutter, Andreas Trummer, Markus Müllner, Josef Wallner, Birgit Worm

Projektmitarbeit
Erika Kronfuß, Rebeka Erdö

Grafik
Alice Gutlederer, www.designag.at

Fachliche Unterstützung und Fotomaterial
Bundessparte Handel, Wirtschaftskammer Österreich
Bundesgremium des Foto-, Optik- und Medizinproduktehandels, Mag. Alexander Hayn
Lohmann & Rauscher GmbH, Iris Hicker, MA
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)
Österreichisches Rotes Kreuz

Bandagist Heindl GmbH
B. Braun Austria Ges.m.b.H.
Becskei GmbH
L. Baar Orthopädietechnik GmbH
Medizintechnik Behounek GmbH
Medos Austria
Paul Bständig GesmbH
Schaper GmbH

Coverfotos: shutterstock.com/Tyler Olson, shutterstock.com/RossHelen

Wien, Juni 2019
ISBN 978-3-903210-90-5

Bitte zitieren Sie diese Publikation wie folgt:
ibw – Institut für Bildungsforschung der Wirtschaft (Hg.):
Ausbildungsleitfaden Medizinproduktekaufmann/-frau. Wien 2019

Inhalt

Vorwort BM 5
Vorwort Bundessparte Handel 6
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 50
Ware und Sortiment 76
Verkauf 92
Ausbildungsmaterialien 113

TOOL 3: ABSCHLUSS DER LEHRZEIT & DIE LEHRABSCHLUSSPRÜFUNG 119

Inhalte und Ablauf der Lehrabschlussprüfung 120
Anmeldung zum Antritt zur LAP 122
Betriebliche Unterstützung zur LAP 123
Vorbereitung auf die Lehrabschlussprüfung 123
Vorbereitungsunterlagen für die LAP 124
Beurteilung der Lehrabschlussprüfung 127
Belohnungen für gute Leistungen bei der LAP 128
Wiederholung der Lehrabschlussprüfung 128
Verhinderung bei der LAP 129
Weiterverwendungspflicht (Behaltezeit) nach der LAP 129

TOOL 4: KARRIERE **131**

Karriereperspektiven nach der Ausbildung 132
Weiterbildung im (Medizinprodukte) Handel 134

ANHANG **137**

Berufsbild Medizinproduktekaufmann/-frau 138

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.

Hilfreiche Websites

AKTUELLE INFORMATIONEN ZUR LEHRLINGSAUSBILDUNG FINDEN SIE AUF FOLGENDEN WEBSITES:

Bundesministerium für Digitalisierung und Wirtschaftsstandort
https://www.bmdw.gv.at/Nationale%20Marktstrategien/LehrberufeInOesterreich/Seiten/default.aspx

Bundessparte Handel
https://wko.at/bshandel

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

GPA-djp – Informationen für Lehrlinge im Handel
handelslehrling.at

Qualität in der Lehre
https://www.qualitaet-lehre.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 Medizinproduktekaufmann/-frau 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 der Lehrstellenberaterinnen und Lehrstellenberater in Ihrem Betrieb: wko.at/service/bildung-lehre/Lehrlingsstellen-der-Wirtschaftskammern.html
- Umfangreiche Informationen finden Sie in der **„Ausbildungsmappe für Lehrbetriebe" der Wirtschaftskammern:** wko.at/service/bildung-lehre/Ausbildungsmappe-fuer-Lehrbetriebe.html
- Auch der **Online-Ratgeber der Wirtschaftskammer** gibt Antworten: lehrling.wkoratgeber.at

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 V**ollendung 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 des Lehrberufes Medizinproduktekaufmann/-frau 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.

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

Folgende Prüfungen ersetzen die Ausbilderprüfung bzw. den Ausbilderkurs (Ausbilderprüfungsersatzverordnung – BMDW):
https://www.bmdw.gv.at/Nationale%20Marktstrategien/LehrlingsUndBerufsausbildung/Seiten/Ausbilderinnen.aspx

Gleichhaltungsantrag Ausbilderprüfung (BMDW):
https://www.bmdw.gv.at/Nationale%20Marktstrategien/LehrlingsUndBerufsausbildung/Seiten/Ausbilderinnen.aspx

Weiterbildung im Handel:
wko.at/branchen/handel/Die_Ausbilder-Akademie_des_oesterreichischen_Handels.html

© shutterstock.com/Matej Kastelic

Die Lehrlingssuche

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

So erreichen Sie Jugendliche

und/oder

1. Zusammenarbeit mit Schulen (Seite 15)

und/oder

2. Tag der offenen Tür/ Lehrlingsinfotag (Seite 20)

und/oder

3. Teilnahme an Berufs-informationsmessen (Seite 20)

und/oder

4. Zusammenarbeit mit Berufsinfozentren und dem AMS (Seite 20)

und/oder

5. Stelleninserat: Ausschreibung Ihrer Lehrstelle (Seite 21)

und/oder

6. Mundpropaganda (Seite 22)

↓

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

„Wir schreiben unsere offenen Lehrstellen über das AMS aus und informieren in regionalen Zeitungen über unsere Lehrlingsausbildung. Potenzielle Lehrlinge erreichen wir zudem durch Mundpropaganda früherer Lehrlinge."
Peter Becskei, Geschäftsführer der Becskei 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/ Betriebs-erkundungen	c) Berufspraktische Tage („Schnupperlehre“)	d) Teilnahme an Elternabenden
Seite 15	Seite 16	Seite 17	Seite 18

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

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/

Videotipp zum Thema „Lehrberuf Medizinproduktekaufmann/frau“
https://www.youtube.com/watch?v=KNGusuLyhI8

AUS DER PRAXIS

„Für die Lehrlingssuche nutzen wir verschiedene Kanäle. Wir schalten Stellenausschreibungen in den regionalen Zeitungen und auf unserer Website. Eine gute Möglichkeit, um das Interesse potenzieller Lehrlinge zu wecken, ist auch der Besuch von Schulen. Im Zuge einer Unternehmenspräsentation weisen wir die Schülerinnen und Schüler auf die freien Lehrstellen hin.“
Manuela Schweiger, Leiterin Personalabteilung B. Braun Austria Ges.m.b.H.

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.

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** selbstständig 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.

WWW

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:
wko.at/service/bildung-lehre/Schnupperlehre.html

AUS DER PRAXIS

„Als Medizinproduktekaufmann/-frau ist es vor allem wichtig, dass man offen ist und mit älteren und gebrechlichen Menschen gut umgehen kann. Zudem ist auf ein gepflegtes äußeres Erscheinungsbild zu achten. Darauf weisen wir potentielle Lehrlinge bereits während des Schnupperpraktikums hin. Wir erklären ihnen, dass sie bei uns keine langen Fingernägel haben dürfen, da sie sonst den Patientinnen und Patienten beispielsweise keine Kniestrümpfe anlegen könnten.“
Michaela Heigl, Mitarbeiterin Verkauf L. Baar Orthopädietechnik GmbH

„Am Schnuppertag präsentieren erfahrene Mitarbeiterinnen oder Mitarbeiter den Bewerbern unsere Geschäftsfelder und führen einfache Tätigkeiten, wie das Anlegen von Bandagen oder von Kompressionsartikeln, vor. Wir machen den Bewerberinnen und Bewerbern bewusst, dass wir mit älteren, gebrechlichen oder kranken Menschen arbeiten und in diesem Beruf soziale Kompetenz besonders wichtig ist.“
Elisabeth Nedjela, Filialleiterin Schaper 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
Selbstständigkeit	☐ sehr selbstständig	☐ selbstständig	☐ eher unselbstständig	☐ 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/

Aus der Praxis

Die **Lehrlinge** der Bandagist Heindl GmbH **arbeiten** auf Berufsinformationsmessen bei der **Standbetreuung** mit und können so ihre **Erfahrungen** direkt an Interessentinnen und Interessenten **weitergeben**. Zusätzlich ist es für viele **Jugendliche** einfacher auf **Gleichaltrige** zuzugehen, als Informationen von einem Erwachsenen einzuholen.

© shutterstock.com/Ben Schonewille

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:
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

Beispiele:
- Schalten von kostenlosen Inseraten
- Suche nach Lehrstellen-interessenten

Anzeigen in Printmedien und im Internet

Anschlagtafeln oder Schaukästen von Schulen

Beispiele:
- regionale und überregionale Zeitungen
- Wochenzeitschriften
- Fachzeitschriften
- Bezirksjournale
- Mitteilungen von Fachverbänden
- Jugendmagazine
- Jobportale
- Job Apps

Aushänge in Ihrem Betrieb/ Ihrer Filiale

Soziale Netzwerke

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

„Die engagiertesten Jugendlichen beginnen schon früh mit der Lehrstellensuche, um sich einen Platz im Bereich ihrer Wahl zu sichern. Diese Leute möchten wir haben, deshalb beginnen wir bereits im Jänner mit der Lehrlingssuche."
Mag. Jürgen Jester, Geschäftsführer Paul Bständig GesmbH

6. Mundpropaganda

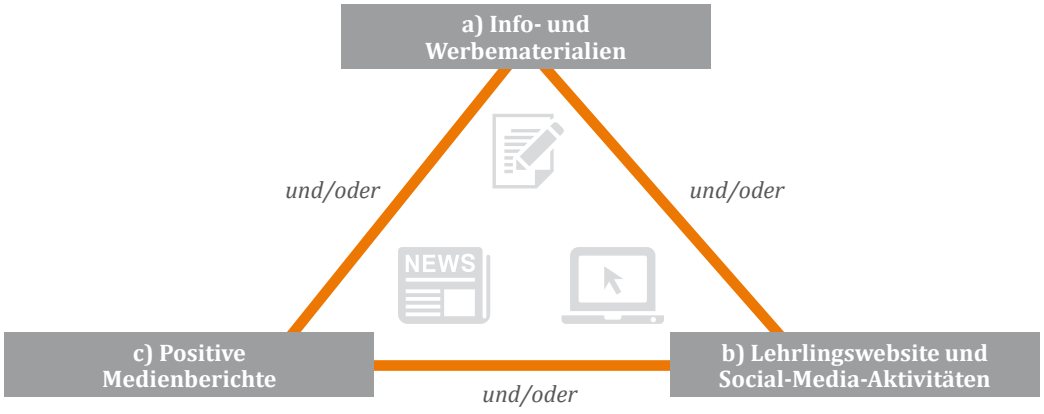
Je mehr Menschen Sie darüber informieren, dass Sie einen Lehrling aufnehmen, desto größer ist Ihre Chance, interessante Bewerberinnen und Bewerber zu finden.

- 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 Ihren Newsletter.
- Nutzen Sie Ihre Firmenzeitung, Ihr Magazin für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bzw. Ihre betriebseigene Kundenzeitung.

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

WOMIT SIE IHREN LEHRBETRIEB UND IHRE LEHRLINGSAUSBILDUNG BEWERBEN KÖNNEN

Womit Sie werben 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

Beispiele:
- Flyer
- Folder, Broschüren
- Postkarten
- Plakate
- SchülerInnenkalender

Lehrlingsvideo/Imagefilm

Stellen Sie Ihren Betrieb und Ihre Lehrlingsausbildung vor.

Gebrandete Werbemittel, „Give-Aways“

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/

c) Positive Medienberichte

Positive Medienberichte steigern den Bekanntheitsgrad Ihres Unternehmens.

Mögliche Medien	Mögliche Themen
■ überregionale und regionale Zeitungen ■ Fachzeitschriften ■ österreichweite sowie lokale Fernsehsender ■ österreichweite sowie lokale Radiosender ■ Nachrichtenagenturen und Presseverteiler ■ digitale Medien, z. B. YouTube, Blogs	■ 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/

„Life-Radio macht seit mehreren Jahren Veranstaltungen zum Thema Lehrlingsrekrutierung. Ähnlich wie bei einer Lehrlingsmesse präsentieren sich die Berufe, und die Leute kommen klassenweise, um sich zu informieren, was man in diesem Beruf tut bzw. welche Möglichkeiten man in diesem Beruf hat. Ein Rahmenprogramm rundet die Veranstaltung ab.“
Mag. Heinz Illetschko, Geschäftsführer der Bandagist Heindl GmbH

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.

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

+

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

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

AUS DER PRAXIS

„Wir legen Wert darauf, dass sich die Lehrlinge mit unserer Branche identifizieren. Um dies festzustellen, sprechen wir auch aktuelle Themen an. So fragen wir die Bewerberinnen und Bewerber etwa: ‚Habt ihr vom geplanten Zusammenschluss der Krankenkassen gehört?' Entsteht in weiterer Folge eine Diskussion, sehen wir, dass die Personen ein entsprechendes Interesse an unserer Branche mitbringen."

Iris Hicker, MA, Marketingleitung Sales Europe 2 Lohmann & Rauscher GmbH

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:
auswahlhilfe.at

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.

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 | **2. Woche** | **3. 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.

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.

© shutterstock.com/ALPA PROD

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

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

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

Ausbildungsmappe für Lehrbetriebe der Wirtschaftskammern:
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

- Kinder- und Jugendlichenbeschäftigungsgesetz (KJBG)
- Verordnung über Beschäftigungsverbote und -beschränkungen für Jugendliche (KJBG-VO)

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**.

www

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

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

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

AUS DER PRAXIS

„Den Lehrlingen ist mit 15 Jahren oft noch nicht bewusst, welche Herausforderungen auf sie zukommen. Merken wir, dass sich die Lehrlinge unwohl fühlen, suchen wir sofort das Gespräch. Dabei haben wir die Erfahrung gemacht, dass ihnen manchmal eine bestimmte Tätigkeit unangenehm ist. In diesem Fall gehen wir auf die Interessen der Lehrlinge ein und weisen ihnen, wenn es möglich ist, einen anderen Aufgabenbereich zu."
Michaela Heigl, Mitarbeiterin Verkauf L. Baar Orthopädietechnik GmbH

3. Die Lehrlingsentschädigung

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

www

Kollektivvertrag Handel:
wko.at/branchen/handel/Kollektivvertrag_Handelsangestellte.html

GPA-djp–Informationen zum Kollektivvertrag Handel:
https://www.gpa-djp.at/cms/A03/A03_2.3.212/kollektivvertrag/alle-branchen/handel

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.

AUS DER PRAXIS

„Ich führe mit unseren Lehrlingen vor Ablauf der Probezeit zwei bis drei Gespräche. Zuvor hole ich mir Feedback von den anderen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern über die Lehrlinge ein. Im Gespräch mit den Lehrlingen spreche ich diese Punkte dann an und kläre mit ihnen, was sie in Zukunft noch verbessern können. Wichtig ist dabei, die Lehrlinge für gute Arbeit auch zu loben. Dadurch fühlen sie sich wertgeschätzt.“
Rene Heinreichsberger, Filialleiter Paul Bständig GesmbH

WWW

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

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

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.

AUS DER PRAXIS

„Wenn sich unsere Lehrlinge für die Lehre mit Matura entscheiden, bringen wir sie mit den Kolleginnen und Kollegen der Gesundheits-Fachhochschulen in Krems und Steyr zusammen. Durch den Austausch sehen die Lehrlinge, welche Möglichkeiten es gibt, um sich in Richtung Krankenhausmanagement weiterzuentwickeln.“
Manuela Schweiger, Leiterin Personalabteilung B. Braun Austria Ges.m.b.H.

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

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

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

Unterstützung und Förderungen für den Lehrbetrieb im Modell Lehre und Matura:
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.

www

Förderungen Lehre – Informationen und Praxistipps:
wko.at/service/bildung-lehre/foerderungen-lehre.html

Formulare zur Lehrstellenförderung:
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/

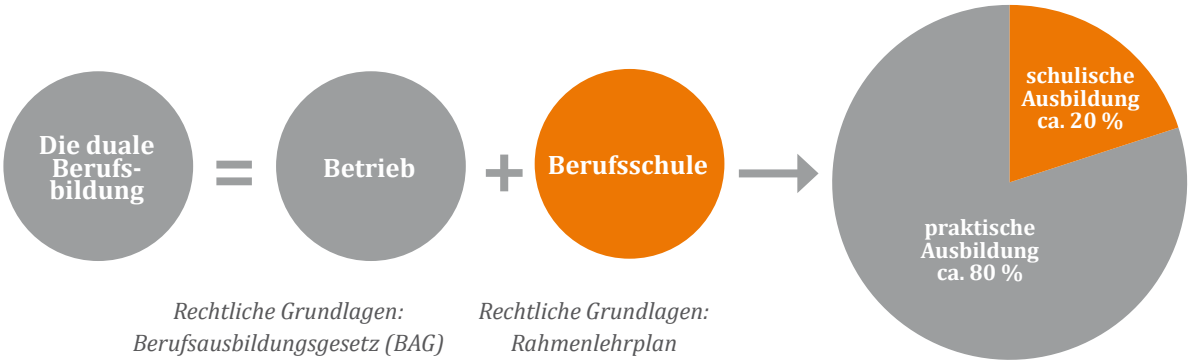
© shutterstock.com/Iakov Filimonov

Ausbildung im Betrieb

1. Die duale Berufsbildung

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

Die duale Berufsbildung



Rechtliche Grundlagen:
Berufsausbildungsgesetz (BAG)
Ausbildungsordnung

Rechtliche Grundlagen:
Rahmenlehrplan
Schulgesetze

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 Medizin-produktekaufmann/-frau 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, erlässt das Wirtschaftsministerium eine **Ausbildungsordnung**. Sie ist für die **Ausbildung in den Lehrbetrieben verbindlich**. Die Ausbildungsordnung enthält die be-ruflichen 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 138 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

„Unsere Lehrlinge switchen zwischen den Filialen, weil es oft Schwerpunktstandorte gibt. In der Filiale mit dem Schwerpunkt Miederversorgung verbringen sie zum Beispiel drei Wochen, damit sie die Produkte nicht nur kurz gesehen haben, sondern auch damit arbeiten. Sie verbringen aber auch Zeit in der Orthopädietechnik-Abteilung. So lernen sie die Hintergründe kennen und können die Kunden besser verstehen und beraten."
Mag. Heinz Illetschko, Geschäftsführer der Bandagist Heindl GmbH

WWW

Lehrberufsliste (inkl. Ausbildungsordnung und Prüfungsordnung):
https://lehrberufsliste.m-services.at/index.php?beruf=medizinproduktekaufmann-frau_lehrberuf&id=2418&cont=M

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

© shutterstock.com/Robert Kneschke

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

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

Vorbereitungen für eine erfolgreiche Ausbildung

- **Ausbildungsplan erstellen**
- **Lehrlingsmappe gestalten**

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.

AUS DER PRAXIS

„Wir achten darauf, dass wir einen fließenden Übergang bei unseren Lehrlingsausbildungen haben. Befindet sich ein Lehrling am Ende der Ausbildung, fängt bereits ein neuer Lehrling bei uns an. Das hat den Vorteil, dass der ältere Lehrling seine Erfahrungen an den jüngeren Lehrling weitergeben kann.“
Elisabeth Nedjela, Filialleiterin Schaper GmbH

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 oder 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
- Zeugnisse etc.

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

AUS DER PRAXIS

„Wir haben einen Ausbildungsplan, wo vorgegeben ist, was die Lehrlinge wann lernen sollen. Unser Ziel ist es, dass die Lehrlinge die Lehrabschlussprüfung mit einem guten Ergebnis abschließen. Wenn man erst acht Wochen vor der Prüfung bemerkt, was die Lehrlinge alles nicht können und was man ihnen noch schnell beibringen muss, dann ist das den jungen Leuten gegenüber nicht fair."
Mag. Heinz Illetschko, Geschäftsführer der Bandagist Heindl GmbH

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 wichtigsten 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 114.

AUS DER PRAXIS

„Die Ausbildungsmappe ist anfangs leer und wird nach und nach gefüllt. Nehmen die Lehrlinge etwa an einer Produktschulung teil, fordere ich sie auf, sich die wichtigsten Punkte aufzuschreiben. Diese Notizen ordnen sie dann in die Mappe ein. Später können sie die Mappe als Nachschlagewerk nutzen.“
Sabine Binder, Geschäftsführerin Medos Austria

WWW

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, Berufsbekleidung, Namensschild, 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 Ansprechpartner Innen 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 bzw. Filialen hat dein Lehrbetrieb?
- Wer sind die Verantwortlichen in den verschiedenen Abteilungen? (Produktion, Lager, Verkauf etc.)
- An wen verkaufen wir unsere Produkte (z. B. Ärzte und Ärztinnen, Gesundheitseinrichtungen, Privatpersonen)?
- Fragen zu einzelnen Waren, wie beispielsweise: Welche Marken bieten wir bei technischen Geräten/Verbandstoffen/Laborartikel etc. an?
- 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.
  - Wenn sie die Berufsschule mit Ihren Produkten unterstützen, lernt der Lehrling auch dort mit diesen umzugehen und kann sein Produktwissen vertiefen.
  - Sie sind die Expertin bzw. der Experte für Ihre Medizinprodukte. Teilen Sie dieses Wissen mit den Lehrpersonen der Berufsschule.

AUS DER PRAXIS

„Wir veranstalten jedes Jahr mit der Berufsschule eine Exkursion zum größten Ärztekongress in Österreich. Dort erhalten die Lehrlinge einen Überblick über die Produkte von Sanitätshäusern, Bandagisten, Pharmaunternehmen sowie Medizintechnik-Unternehmen. Die Lehrlinge haben die Aufgabe, bei den einzelnen Messeständen Informationen über ein bestimmtes Produkt zu sammeln. Zu diesem Produkt erstellen sie schließlich eine Präsentation. Durch diese Aufgabe vertiefen die Lehrlinge ihr Produktwissen.“
Friedrich Behounek, MSc, Geschäftsführer der Medizintechnik Behounek GmbH

„Damit auch die Lehrlinge anderer Betriebe von unserem Know-how profitieren, stellen wir der Berufsschule unsere Kontakte zur Verfügung. Unsere Expertinnen und Experten halten dann in der Berufsschule Vorträge zu verschiedenen Themen, wie beispielsweise Bandagen.“
Ingrid Hundstorfer, Mitarbeiterin Einkauf L. Baar Orthopädietechnik GmbH

WWW

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

Informationen zum Ersatz der Unterbringungskosten:
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/Rossfielen

Tool 2
Erfolgreich Ausbilden

Inhalt Tool 2

Aufbau und Handhabung Tool 2 49

1 Lernen und Arbeiten im Lehrbetrieb

- Lehrbetrieb 52
- Branchenüberblick 55
- Ziel & Inhalt der Ausbildung 56
- Kommunikation 58
- Maschinen, Geräte, Produkte, Hilfsmittel 60
- Gesundheitsschutz & Arbeitssicherheit 61
- Rechte & Pflichten 63
- Rechtliche Bestimmungen und Vorschriften 65
- Umweltschutz 68
- Rechnungswesen 69

- Best Practice-Beispiele 70

2 Ware und Sortiment

- Sortiment 78
- Warenbedarf 80
- Warenbestellung 82
- Wareneingang 84
- Warentransport 85
- Warenlagerung 86
- Warenpräsentation 87
- Preisauszeichnung 89

- Best Practice-Beispiele 90

3 Verkauf

- Professionelles Auftreten 94
- Beratung 95
- Zusatzverkäufe & Serviceleistungen 97
- Kaufabschluss 99
- Kundenbindung 100
- Beschwerden & Reklamationen 101
- Kassiervorgang 102
- Rechnungsausstellung 103

- Best Practice-Beispiele 105

AUSBILDUNGSMATERIALIEN UND CHECKLISTEN:

Rechte und Pflichten eines Lehrlings 114
Checkliste: Qualität in der Lehrlingsausbildung 115
Medizinproduktekaufmann/-frau-Ausbildungsordnung 138

Tool 2 dieses Ausbildungsleitfadens gliedert sich in drei Ausbildungsbereiche:

❶ **Lernen und Arbeiten im Lehrbetrieb** **Seite 50**

❷ **Ware und Sortiment** **Seite 76**

❸ **Verkauf** **Seite 92**

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:

Ihr Lehrling kann zum betrieblichen Umweltschutz beitragen.

→ **Ausbildungsziel**

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling arbeitet nachhaltig im Sinne der Schonung von Ressourcen und Umwelt. *z. B.* *– angemessener Einsatz von Energie (Computer vor dem nach Hause gehen abschalten etc.)* *– über Umweltschutzmaßnahmen Bescheid wissen (kaputte Geräte umweltgerecht entsorgen etc.)* *– Auswirkungen bei Nichtbeachten der Maßnahmen kennen*		
Ihr Lehrling kennt umweltbelastende Materialien. *z. B. Gift- und Schadstoffe, die in Geräten enthalten sind*		

→ **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 Berufsbildpositionen: 1.2.1, 1.2.2, 2.5, 3.5.8, 4.1.5, 4.2.3

→ **Berufsbildpositionen:** Die Berufsbildpositionen verweisen auf die Medizinproduktekaufmann/-frau-Ausbildungsordnung.

Ausbildungsbereich Lernen und Arbeiten im Lehrbetrieb

Übersicht: Das sollen Sie mit Ihrem Lehrling in der Ausbildung gemeinsam erreichen:			
	Ihr Lehrling kann ...		
	1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
→ Seite 52	... sich im Lehrbetrieb zurechtfinden und im betrieblichen Umfeld agieren.		
	Wichtige AnsprechpartnerInnen kennen		
	Sich im Lehrbetrieb zurechtfinden		
	Sich außerhalb des Lehrbetriebs gemäß seiner Verantwortung als MitarbeiterIn verhalten		
→ Seite 53	... einen Überblick über den Lehrbetrieb geben.		
	Betriebsaufbau, -bereiche und wesentliche betriebliche Zusammenhänge kennen		
	Wichtige Daten und Fakten zum Lehrbetrieb kennen		
	Ziele des Lehrbetriebs kennen		
	Leistungsangebot des Lehrbetriebs in Grundzügen darstellen		
	Einen Überblick über das betriebliche Marketing geben		
→ Seite 55	... einen Überblick über die Branche geben.		
	Struktur des Medizinproduktehandels erklären		
	Die Wichtigkeit der interdisziplinären Zusammenarbeit in Gesundheits- und sozialen Diensten darstellen		
→ Seite 56	... Ziel und Inhalt seiner Ausbildung erklären.		
	Ablauf der Ausbildung im Lehrbetrieb und Berufsschule erklären		Anforderungen der Lehrabschlussprüfung kennen
	Weiterbildungs- und Karrieremöglichkeiten darstellen		
→ Seite 58	... mit Personen im Lehrbetrieb und Lieferanten kommunizieren.		
	Gespräche mit Vorgesetzten, KollegInnen und Lieferanten führen		
	Mit schwierigen Gesprächssituationen umgehen		
	Fachausdrücke, Abkürzungen und Kenngrößen benutzen		
→ Seite 60	... mit technischen Hilfsmitteln, Geräten und Produkten umgehen.		
	Technische Hilfsmittel und betriebsinterne Programme benutzen		
	Gefahren im Umgang mit Maschinen, Werkzeugen und Geräten erkennen und Sicherheitsvorschriften befolgen		
	Schutzmaßnahmen anwenden		
→ Seite 61	... gesundheitsschonend und sicher arbeiten.		
	Betriebliche Sicherheitsvorschriften einhalten		
	Gefahren im Betrieb erkennen und vermeiden		
	Bei Arbeitsunfällen richtig reagieren		
	Grundlagen des ergonomischen Arbeitens anwenden		

	Ihr Lehrling kann ...		
	1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
→ Seite 63	**... seine Rechte und Pflichten als ArbeitnehmerIn wahrnehmen.**		
	Wesentliche Bestimmungen des Berufsausbildungsgesetzes und des Lehrvertrags kennen		
	Grundlegende arbeitsrechtliche Bestimmungen kennen		
	Gehaltsbestandteile erklären		
→ Seite 65	**... auf Basis rechtlicher Bestimmungen und Vorschriften handeln.**		
	Entsprechend der rechtlichen Bestimmungen des Medizinproduktegesetzes agieren		
	Branchenspezifische rechtliche Vorschriften anwenden		
		Klassifizierung von Medizinprodukten erklären und die Klasse von Medizinprodukten bestimmen	
		Wesentliche Bestimmungen der Medizinproduktebetreiber-verordnung darstellen	
	Meldepflichtige Vorgänge kennen und gemeinsam mit dem zuständigen Beauftragten bearbeiten		
	Grundsätze des betrieblichen Qualitätsmanagements im Bereich der Medizinprodukte beachten		
		Bei der Artikelrückverfolgung mitarbeiten	
	Datenschutz und Verschwiegenheitspflicht beachten		
→ Seite 68	**... zum betrieblichen Umweltschutz beitragen.**		
	Nachhaltig arbeiten		
	Umweltbelastende Materialien kennen		
	Entsprechend der gesetzlichen und betrieblichen Umweltschutzvorschriften agieren		
		Gesetzliche und betriebliche Bestimmungen zur Abfallentsorgung kennen und einhalten	
→ Seite 69	**... Aufgaben im betrieblichen Rechnungswesen durchführen.**		
		Die Aufgaben und Bereiche des betrieblichen Rechnungswesens darstellen	
		Belege prüfen	
			Einen Überblick über die betrieblichen Kosten, die Preisgestaltung und deren Auswirkungen auf den wirtschaftlichen Erfolg des Unternehmens geben

Ihr Lehrling kann sich im Lehrbetrieb zurechtfinden und im betrieblichen Umfeld agieren.		
1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
Ihr Lehrling kennt die wichtigsten AnsprechpartnerInnen im Lehrbetrieb. Er weiß, was ihre wesentlichen Aufgaben sind. *z. B. AusbilderIn, Führungskräfte, wenn vorhanden: Betriebsrat, Jugendvertrauensrat*		
Ihr Lehrling findet sich im Lehrbetrieb zurecht. *Achten Sie dabei u. a. auf Folgendes:* *– dem Lehrling die Räumlichkeiten zeigen* *– den Lehrling mit der Unternehmenskultur vertraut machen (Umgangsformen untereinander, Pünktlichkeit etc.)* *– dem Lehrling die Pausenregelung erklären*		
Ihr Lehrling verhält sich auch außerhalb des Unternehmens gemäß seiner Verantwortung als Mitarbeiter. *z. B.* *– verantwortungsvoll mit Social Media (Facebook etc.) umgehen* *– Schweige- und Verschwiegenheitspflicht beachten* *– Datenschutz beachten*		

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen: 1.2.1, 1.3.1, 2.5, 4.4.16

AUS DER PRAXIS

„Am ersten Tag machen wir einen Rundgang, wo die Lehrlinge ihre Ansprechperson und die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter kennenlernen. Wir zeigen Ihnen die Räumlichkeiten und erklären den Tagesablauf. Dann gehen sie mit ihrer Ansprechperson einfach mit. Wenn ein Kunde kommt, stellen wir ihm die Lehrlinge vor und sagen, dass sie hier sind, um die Sache zu lernen. Der Kunde versteht die Situation und die Lehrlinge fühlen sich viel wohler, wenn sie eingebunden sind.“
Mag. Heinz Illetschko, Geschäftsführer der Bandagist Heindl GmbH

„Wir vermitteln den Lehrlingen von Beginn an, dass es ohne Teamarbeit nicht funktioniert. Dazu vergleichen wir unser Unternehmen mit einer Familie. Wie mit der Familie, verbringt man auch mit den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern viel Zeit. Merken wir, dass ein Lehrling nicht mit den Kolleginnen und Kollegen kooperiert, machen wir ihn im Rahmen eines Gesprächs darauf aufmerksam. Diese Feedbackkultur trägt dazu bei, dass die Lehrlinge aus ihren Fehlern lernen und sich weiterentwickeln können.“
Irene Pruckner, Leiterin Customer Service B. Braun Austria Ges.m.b.H.

Ihr Lehrling kann einen Überblick über den Lehrbetrieb geben.		
1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
Ihr Lehrling kennt den Aufbau des Lehrbetriebs, die Aufgaben der unterschiedlichen Bereiche und die wesentlichen betrieblichen Zusammenhänge. *z. B. Aufgabenverteilung zwischen den Abteilungen kennen (Lager, Einkauf, Kundenberatung/Vertrieb, Entwicklung etc.)*		
Ihr Lehrling kennt wichtige Daten und Fakten zum Lehrbetrieb. *z. B.* *– Betriebsform (eigenständiges Unternehmen, Filiale einer Handelskette etc.)* *– wichtige Standorte* *– Anzahl der Filialen* *– Rechtsform* *– Partner (Lieferanten, Finanzamt, Interessensvertretungen, behördliche Aufsichtsorgane, Sozialversicherungseinrichtungen)*		
Ihr Lehrling kennt die Ziele des Lehrbetriebs. *z. B.* *– Expansionsziele* *– Umsatzziele* *– Qualitätsziele*		
Ihr Lehrling kann das Leistungsangebot des Lehrbetriebs in Grundzügen darstellen. *z. B.* *– einen Überblick über das betriebliche Sortiment geben* *– wissen, welche Produkte an Kunden verliehen werden (TENS-Geräte, Milchpumpen, Rollstühle etc.)* *– Dienstleistungen des Lehrbetriebs kennen (Reparatur- und Wartungsaufträge etc.)*		
Ihr Lehrling kann einen Überblick über das betriebliche Marketing geben. *z. B.* *– wichtige Werbemaßnahmen des Lehrbetriebs darstellen* *– einen Überblick über die Maßnahmen des Lehrbetriebs im Bereich der Öffentlichkeitsarbeit geben* *– Zielgruppen kennen (Krankenhausgruppen etc.)* *– wissen, wie um neue Kunden geworben wird* *– die Bedeutung eines einheitlichen betrieblichen Erscheinungsbildes (Wiedererkennungswert durch einheitliche Kleidung, Farbgestaltung etc.) darstellen*		

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen: 1.1.1, 1.1.2, 1.2.3, 1.4.1, 1.4.3, 4.2.4, 4.3.3, 4.3.4, 4.4.2

AUS DER PRAXIS

„Am Beginn der Ausbildung werden unsere Lehrlinge im Empfang eingeschult. Viele Jugendliche haben zunächst Panik, das Telefon abzuheben. Daher legen wir großen Wert darauf, den Lehrlingen die richtigen Umgangsformen beizubringen. Wir behandeln dabei Fragen, wie: ‚Wie melde ich mich richtig am Telefon? Wie verbinde ich ein Gespräch weiter? Wem verbinde ich das Gespräch weiter?' Dadurch lernen die Lehrlinge bereits gut die Struktur unseres Unternehmens kennen."
Manuela Schweiger, Leiterin Personalabteilung B. Braun Austria Ges.m.b.H.

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 Medizinproduktekaufmann/-frau

Ihr Lehrling kann ...	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
... den Wareneingang überwachen.	✓	✓	✓
Ware fachgerecht an- und übernehmen			
Wareneingang prüfen			
Liefertermine kontrollieren und bei Lieferverzug Maßnahmen setzen			
Entsprechende Maßnahmen bei mangelhafter Anlieferung setzen			

WWW

Lehrlingssuche, Ausbildung, richtiger Umgang mit Lehrlingen und Ausbildungsdokumentation „Medizinproduktekaufmann/-frau":
qualitaet-lehre.at

Ihr Lehrling kann einen Überblick über die Branche geben.		
1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
Ihr Lehrling kann die Struktur des Medizinproduktehandels erklären. *z. B.* *– Wer sind die wichtigsten Mitbewerber des Lehrbetriebs?* *– Welche Bedeutung hat der Lehrbetrieb in der Branche?* *– Wer sind wichtige Lieferanten in der Branche?* *– Wer sind die wichtigsten Abnehmer in der Branche?*		
Ihr Lehrling kann die Wichtigkeit der interdisziplinären Zusammenarbeit in Gesundheits- und sozialen Diensten darstellen. *z. B.* *– Einsatz von Medizinprodukten in Pflegeheimen, Rettungsdienst, Heimhilfe* *– Überleitungsmanagement (z. B. vom Krankenhaus in die Heimpflege)* *– Wichtigkeit der interdisziplinären Zusammenarbeit bei der Produktentwicklung (z. B. Input von außen: Was wird gebraucht? Was könnte verbessert werden?)* *– Zusammenarbeit von Lieferbetrieb und Gesundheitseinrichtung (Einschulungen, Anwendungsbeobachtungen etc.)* *– OP-Begleitung*		

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen: 1.1.2, 4.2.10

AUS DER PRAXIS

„Oft rufen uns die Krankenhäuser an und beauftragen uns beispielsweise mit der Anpassung von Kniestrümpfen oder Bauchmiedern. Damit die Lehrlinge unser breites Aufgabenspektrum kennenlernen, nehme ich sie manchmal mit ins Krankenhaus. Dadurch lernen sie zum einen die Medizinprodukte und zum anderen auch die Kunden besser kennen."
Michaela Heigl, Mitarbeiterin Verkauf L. Baar Orthopädietechnik GmbH

Ausbildungstipps

- Rechercheaufgabe: Lassen Sie Ihre Lehrlinge im Internet **Merkmale der Branche** Ihres Betriebs **recherchieren**, z. B.: Wodurch unterscheiden sich die Unternehmen, die zur Branche gehören (Bandagist, Medizinproduktetechnik, Zahntechnik etc.)? Viele Informationen finden sich auf den Websites der Wirtschaftskammern.
- Tipps zum optimalen Einstieg in die Lehre finden Sie auf Seite 40.

www

Brancheninfos und News für Lehrlinge im Handel:
handelslehrling.at

Ihr Lehrling kann Ziel und Inhalt seiner Ausbildung erklären.		
1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
Ihr Lehrling kann den Ablauf der Ausbildung im Lehrbetrieb und in der Berufsschule erklären.		**Ihr Lehrling kennt die Anforderungen bei der Lehrabschlussprüfung.**
z. B. *– betriebliche Ausbildung erfolgt nach dem Berufsbild* *– Berufsschulzeit ist Arbeitszeit; Besuch der Berufsschule ist Pflicht; Zeugnisse müssen dem Lehrbetrieb vorgelegt werden* *– über die Möglichkeit von Lehre mit Matura Bescheid wissen*		*z. B.* *– wissen, welche Teile der Lehrabschlussprüfung absolviert werden müssen* *– wissen, welche Gegenstände die theoretische Prüfung (Geschäftsfall) und praktische Prüfung (Prüfarbeit, Fachgespräch) umfassen* *– die Prüfungsanforderungen in den zu absolvierenden Gegenständen kennen* *Weisen Sie Ihren Lehrling dabei u. a. auf Folgendes hin: Möglichkeiten der Vorbereitung auf die Lehrabschlussprüfung (ibw-Lernunterlagen, Vorbereitungskurse verschiedener Bildungseinrichtungen etc.)*
Ihr Lehrling kann die Weiterbildungs- und Karrieremöglichkeiten darstellen.		
z. B. *– innerbetriebliche Weiterbildungsprogramme* *– betriebsinterne Karriereschritte (Abteilung, Filiale leiten)* *– Lehre mit Matura* *– Medizinprodukteberater* *– Berufsakademie Handel* *– Fachhochschule mit Schwerpunkt Medizin, Gesundheit etc.* *– Pharmareferent*		

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen: 1.3.1, 1.3.3

AUS DER PRAXIS

„Ein halbes Jahr vor Ende der Lehrzeit besprechen wir mit den Lehrlingen, in welche Richtung sie sich entwickeln können. Wenn die Lehrlinge kommunikativ sind, empfehlen wir ihnen beispielsweise die Abteilung Customer Service. Möchten die Lehrlinge in die Buchhaltung gehen, fördern wir sie, indem wir ihnen die entsprechenden Kurse bezahlen.“
Manuela Schweiger, Leiterin Personalabteilung B. Braun Austria Ges.m.b.H.

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 114.
- Führen Sie mit Ihren Lehrlingen regelmäßig **Feedbackgespräche** über den Stand der Ausbildung: Was haben Ihre Lehrlinge schon gelernt? Wo brauchen sie noch Unterstützung?

Ausbildungstipps

- 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 132.

AUS DER PRAXIS

„Wenn wir bemerken, dass die Lehrlinge Schwierigkeiten mit einer Warengruppe haben, bitte ich die zuständigen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter um eine Intensivbetreuung. Es geht hier nicht nur um die Lehrabschlussprüfung. Ich möchte die jungen Fachkräfte möglichst bald danach selbstständig einsetzen können. Sie sollten in der Lage sein, bei Bedarf eine kleine Filiale ein/zwei Tage lang selbstständig führen zu können. Dadurch geben wir ihnen die Chance, sich zu bewähren und Verantwortung zu übernehmen."
Mag. Heinz Illetschko, Geschäftsführer der Bandagist Heindl GmbH

WWW

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

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

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

Vorbereitungskurse für die Lehrabschlussprüfung:
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_3.3.a/1342554836625/lehrlinge-junge-arbeitnehmerinnen/handelslehrlinge/rechte-pflichten-in-der-berufsausbildung

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

Ablauf der Lehrabschlussprüfung:
http://www.jugend.gpa-djp.at/cms/A01/A01_3.3.a/1342555513661/lehrlinge-junge-arbeitnehmerinnen/handelslehrlinge/infos-zur-lehr-abschluss-pruefung-lap

Ihr Lehrling kann mit Personen im Lehrbetrieb sowie Lieferanten kommunizieren.		
1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
Ihr Lehrling kann Gespräche mit Vorgesetzten, KollegInnen und Lieferanten führen.		
z. B. *– betriebliche Regelungen beachten (grüßen, freundlich sein etc.)* *– Auskünfte erteilen und bei Unklarheiten nachfragen* *– eigene Meinungen und Ideen einbringen* *– Konsequenzen des eigenen Kommunikationsverhaltens abschätzen*		
Ihr Lehrling kann mit schwierigen Gesprächssituationen umgehen.		
z. B. *– die GesprächspartnerInnen ausreden lassen und zuhören* *– die eigene Meinung sachlich argumentieren* *– Feedback annehmen* *– Kritik fair üben*		
Ihr Lehrling kann im Lehrbetrieb übliche Fachausdrücke, Abkürzungen und Kenngrößen benutzen.		
Dazu zählen lt. Berufsbild: *– handelsübliche Warenbezeichnungen und Warenkennzeichnungen (GTIN/EAN-Codes, CE-Zeichen, Zertifizierungen etc.)* *– medizinische Fachausdrücke (Produkte den häufigsten Diagnosen zuordnen etc.)* *– technische Fachausdrücke (MTK, STK etc.)* *– chemische Formeln von betriebsrelevanten Stoffen (z. B. HCl, HNO3)* *– wichtige betriebsrelevante Kenngrößen (z. B. pH-Wert, Stromstärke, Spannung, Energie, Widerstand).*		

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen: 3.3.1, 2.2, 2.3, 2.4, 4.2.2, 4.2.9, 4.4.14

AUS DER PRAXIS

„Wir besprechen mit unseren Lehrlingen die Diagnosen auf Verordnungsscheinen. So lernen sie die Bedeutung der Indikationen und die entsprechenden Produkte kennen. Lautet die Diagnose zum Beispiel Karpaltunnelsyndrom, besprechen wir das Krankheitsbild und warum eine Handgelenkorthese das passende Produkt ist.“
Peter Becskei, Geschäftsführer der Becskei GmbH

„Wir legen großen Wert darauf, den Lehrlingen neben Produktwissen auch die rechtlichen Bestimmungen zu vermitteln. Wenn wir beispielsweise Akkupunkturnadeln behandeln, erkläre ich ihnen zunächst die verschiedenen Arten und weise sie anschließend darauf hin, dass es sich um ein CE-zertifiziertes Produkt handelt. Dadurch schlage ich die Brücke zu den rechtlichen Bestimmungen und mache den Lehrlingen bewusst, dass verschiedene Punkte eingehalten werden müssen, damit dieses Produkt auf den Markt gebracht werden kann.“
Friedrich Behounek, MSc, Geschäftsführer der Medizintechnik Behounek GmbH

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 Lieferanten dabei zu sein. Dabei können diese viel über den Umgang mit Lieferanten 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
  – einfache Auskünfte geben
  – was sagt man, wenn man einer Gesprächspartnerin bzw. einem Gesprächspartner nicht weiterhelfen kann
  – nach dem Anliegen fragen und dieses notieren
  – sich Namen buchstabieren lassen

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.

www

Tipps zum richtigen Umgang mit Lehrlingen:
https://www.qualitaet-lehre.at/ausbilden-im-betrieb/ausbildung-gestalten/richtiger-umgang-mit-dem-lehrling/?L=0

Ihr Lehrling kann mit technischen Hilfsmitteln, Geräten und Produkten umgehen.		
1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
Ihr Lehrling benützt technische Hilfsmittel und betriebsinterne Programme.		
z. B. *– Office-Programme* *– Intranet* *– Warenwirtschaftsprogramme* *– Zeiterfassungssystem*		
Ihr Lehrling erkennt Gefahren im Umgang mit Maschinen, Geräten und Produkten und befolgt die Sicherheitsvorschriften.		
z. B. *– Sicherheitseinrichtungen der Maschinen und Geräte kennen und anwenden* *– Gefahrengut sorgfältig behandeln* *– Ameise oder Transportrodel fachgerecht benutzen*		
Ihr Lehrling wendet erforderliche Schutzmaßnahmen an.		
z. B. *– Maschinen und Geräte unter Berücksichtigung der Sicherheitsvorschriften den Kunden vorführen* *– Sicherheitsschuhe tragen (im Lager)* *– Reinigungsmittel richtig einsetzen* *– Schutzbrille bei Lasergeräten tragen* *– Strahlenschutzmaßnahmen anwenden* *– Gefahren-, Gebots- und Verbotszeichen richtig interpretieren*		

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen: 1.2.2, 1.4.2, 2.5

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 alles, was sie wissen müssen – von der richtigen Aufbewahrung der Materialien bis zur Abfalltrennung. Legen Sie die zu erledigenden Aufgaben und einen angemessenen Zeitrahmen fest.

AUS DER PRAXIS

„Wir produzieren vor allem Softlaser, die zur Akkupunktur oder Schmerz- und Wundbehandlung eingesetzt werden. Bei diesen Produkten besteht ein hohes Gefahrenpotential für die Augen. Daher muss sowohl der/die Behandelnde als auch die Patientin bzw. der Patient bei einer Laserbehandlung eine Schutzbrille tragen. Wir besprechen mit den Lehrlingen die Auswirkungen, wenn der Augenschutz nicht getragen wird.“
Friedrich Behounek, MSc, Geschäftsführer der Medizintechnik Behounek GmbH

Ihr Lehrling kann gesundheitsschonend und sicher arbeiten.		
1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
Ihr Lehrling hält sich an die betrieblichen Sicherheitsvorschriften.		
z. B. *– Fluchtwege, Notausgänge freihalten* *– Brandschutzrichtlinien kennen* *– Aufstiegshilfen, Transportrodel etc. richtig benutzen*		
Ihr Lehrling erkennt Gefahren im Betrieb und kann diese vermeiden.		
z. B. *– bei Rutschgefahr auf feuchtem Boden Warnschilder aufstellen* *– gefährliche Produkte korrekt lagern*		
Ihr Lehrling kann bei Arbeitsunfällen richtig reagieren.		
z. B. *– Notruf tätigen; Personen, die Erste Hilfe leisten können, verständigen* *– wissen, wo der Erste-Hilfe-Kasten ist*	*z. B.* *– grundlegende Erstversorgung bei Arbeitsunfällen leisten* *– Löschdecke oder Feuerlöscher verwenden* *– Fluchtwege und Sammelplätze kennen*	
Ihr Lehrling wendet die Grundlagen des ergonomischen Arbeitens an.		
z. B. *– Einfluss des ergonomischen Arbeitens auf die Erhaltung der eigenen Gesundheit kennen (Schutz der Wirbelsäule etc.)* *– schonendes Heben und Tragen von Lasten (zu zweit tragen etc.)* *– auf richtige Sitzposition vor dem PC achten*		

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende allgemeine Berufsbildpositionen: 1.2.2, 2.5

© shutterstock.com/ALPA PROD

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/Dmitry Kalinovsky

Ihr Lehrling kann seine Rechte und Pflichten als Arbeitnehmer wahrnehmen.		
1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
Ihr Lehrling kennt die wesentlichen Bestimmungen des Berufsausbildungsgesetzes und des Lehrvertrages.		
z. B. *– Bestimmungen zum Lehrverhältnis und Lehrvertrag* *– Probezeit, Behaltefrist*		
Ihr Lehrling kennt grundlegende arbeitsrechtliche Bestimmungen, insbesondere die wesentlichen Bestimmungen des Kinder- und Jugendlichenbeschäftigungsgesetzes und die Verordnung über Beschäftigungsverbote und -beschränkungen für Jugendliche.		
z. B. Regelungen zu Überstunden und Ruhepausen, Gesundheitsschutz, Gefahrenunterweisung, Urlaubsanspruch, Regelungen zur Arbeit mit Lasern bestimmter Klassen		
Ihr Lehrling kann die Gehaltsbestandteile erklären.		
z. B. *– zwischen Brutto- und Nettobezug unterscheiden* *– wissen, welche Abzüge es gibt (Sozialversicherungsbeitrag, Lohnsteuer)* *– wissen, wofür die Sozialversicherungsbeiträge verwendet werden (Kranken-, Unfall-, Pensions- und Arbeitslosenversicherung)* *– wissen, wo Auskünfte eingeholt werden können (Arbeiterkammer, Österreichischer Gewerkschaftsbund etc.)* *– wissen, welcher Kollektivvertrag zur Anwendung kommt*		

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende allgemeine Berufsbildpositionen: 1.2.3, 1.3.1, 1.3.2

Ausbildungstipps

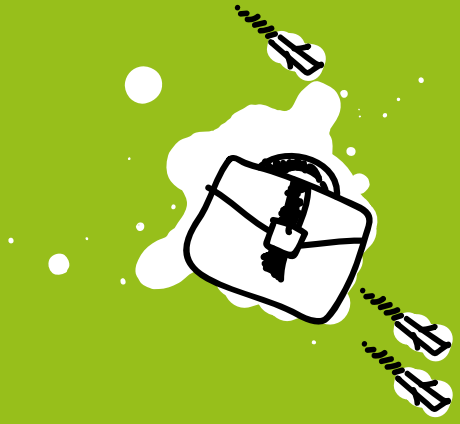
- Eine Übersicht der **Rechte und Pflichten** für Lehrlinge und Lehrberechtigte finden Sie auf Seite 114.
- Lassen Sie sich von Ihrem Lehrling den **Gehaltszettel erklären**.

www

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

Kollektivvertrag Handel:
wko.at/branchen/handel/Arbeitsrecht-und-Kollektivvertrag-im-Handel.html
https://www.gpa-djp.at/cms/A03/A03_2.3.212/kollektivvertrag/alle-branchen/handel

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



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

Ihr Lehrling kann aufgrund rechtlicher Bestimmungen und Vorschriften handeln.

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling agiert entsprechend der rechtlichen Bestimmungen des Medizinproduktegesetzes.		
z. B. *– Rückverfolgbarkeit von Medizinprodukten gewährleisten (Erfassung der Chargennummern im Warenwirtschaftssystem etc.)* *– Sicherheitsdatenblatt beschaffen und an den Kunden weiterleiten* *– Werbevorschriften einhalten (zwischen Fachwerbung und Laienwerbung hinsichtlich der Zielgruppe unterscheiden etc.)*		
Ihr Lehrling kann branchenspezifische rechtliche Vorschriften anwenden.		
Dazu zählen lt. Berufsbild: *Arzneimittelgesetz, Krankenanstaltengesetz, Gesundheits- und Krankenpflegegesetz, Ärztegesetz, Sozialversicherungsgesetz etc.* *Weiteres, wie z. B.* *– wissen, welche Tätigkeiten nur von medizinischem Fachpersonal durchgeführt werden dürfen* *– mit rezeptpflichtigen Produkten umgehen* *– Vorschriften zur Abrechnung mit den Krankenkassen anwenden*		*Dazu zählen lt. Berufsbild:* *Elektrotechnikgesetz, Strahlenschutzgesetz und Strahlenschutzverordnung, Maß- und Eichgesetz, Gehobene Medizinisch-Technische Dienste Gesetz, Preisgesetz, ÖVE-Normen etc.* *Weiteres, wie z. B.* *wissen, welche Tätigkeiten nur von Fachpersonal oder dem Hersteller durchgeführt werden dürfen*
	Ihr Lehrling kann die Klassifizierung von Medizinprodukten erklären und die Klasse von Medizinprodukten bestimmen.	
	z. B. *– erklären, was „Klassifizierung" bedeutet* *– Klassen der Medizinprodukte erklären* *– im Warenwirtschaftssystem nachschauen, welcher Klasse ein Medizinprodukt zugeordnet ist* *– die Aufgabe der benannten Stelle bei der Klassifizierung von Medizinprodukten kennen*	
	Ihr Lehrling kann die wesentlichen Bestimmungen der Medizinprodukte-betreiberverordnung darstellen.	
	Dazu zählen lt. Berufsbild: *– Intervalle der wiederkehrenden sicherheitstechnischen Prüfung (STK)* *– Intervalle der messtechnischen Kontrolle (MTK)* *Besprechen Sie mit Ihrem Lehrling u. a. folgende Punkte:* *– Eingangsprüfung* *– Einweisung* *– Instandhaltung* *– Gerätedatei* *– Bestandsverzeichnis* *– Implantatsregister* *– Produkte, für die besondere Sicherheitsvorkehrungen zu treffen sind*	
Ihr Lehrling kennt meldepflichtige Vorgänge und kann diese gemeinsam mit dem zuständigen Beauftragten bearbeiten.		
Dazu zählt lt. Berufsbild: *aus den meldepflichtigen Vorgängen abzuleitende Maßnahmen kennen, wie z. B. Meldung an die zuständige Behörde.* *Weiteres, wie z. B. Kontaktdaten des Melders und Informationen über schwerwiegende Vorfälle an den Sicherheitsbeauftragten weiterleiten*	*z. B.* *– auf der Website der zuständigen Behörde recherchieren, in welcher Form Meldungen durchzuführen sind* *– Meldung an die zuständige Behörde in Zusammenarbeit mit der/dem zuständigen Beauftragten durchführen*	

Fortsetzung →

Ihr Lehrling kann aufgrund rechtlicher Bestimmungen und Vorschriften handeln.		
1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
Ihr Lehrling beachtet die Grundsätze des betrieblichen Qualitätsmanagements im Bereich der Medizinprodukte.		
Dazu zählt lt. Berufsbild: *Kenntnis der Qualitätsmanagementsysteme im Bereich der Medizinprodukte, wie z. B. Medizinprodukte-Vigilanz, Chargenverwaltung, Artikelrückverfolgung.* *Weiteres, wie z. B.* *– im Qualitätshandbuch nachschauen, wie einzelne Prozesse ablaufen* *– die Chargennummern der Medizinprodukte im Warenwirtschaftssystem zwecks Artikelrückverfolgung erfassen*		
	Ihr Lehrling arbeitet bei der Artikelrückverfolgung mit. *z. B.* *– Kundenlisten der betroffenen Chargennummern aus der Warenwirtschaft herausziehen* *– Chargennummer, Produktionsdatum, Ablaufdatum etc. kontrollieren* *– QR-Codes/EAN-Codes einscannen* *– Seriennummer/Chargennummer im Warenwirtschaftssystem erfassen* *– Kundenrückmeldungen verwalten* *– Kundenbriefe verfassen*	
Ihr Lehrling hält sich an den Datenschutz sowie an die Schweige- und Verschwiegenheitspflicht.		
z. B. *– wissen, welche Daten unter den Datenschutz und die Schweige- und Verschwiegenheitspflicht fallen* *– Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) einhalten* *– sorgsam mit sensiblen Daten umgehen*		

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen: 1.4.3, 1.4.4, 1.4.5, 1.4.6, 2.1, 2.2, 2.4, 2.5, 4.2.7, 4.2.8, 4.3.4, 4.4.8, 4.4.16

AUS DER PRAXIS

„Damit sich die Lehrlinge näher mit der Klassifizierung von Medizinprodukten auseinandersetzen, erteile ich ihnen oft einen Rechercheauftrag. Habe ich etwa auf einer Messe ein interessantes Produkt gesehen, lasse ich sie im Internet recherchieren, ob wir dieses vertreiben könnten. Dazu holen die Lehrlinge von den Herstellern Angebote ein und lassen sich Zertifizierungen schicken. Die aufbereiteten Unterlagen legen sie mir dann vor und ich entscheide, ob das Produkt in unser Sortiment aufgenommen wird."
Friedrich Behounek, MSc, Geschäftsführer der Medizintechnik Behounek GmbH

„Nachdem ein Medizinprodukt an einen Kunden übergeben wurde, füllen die Lehrlinge die Meldungen an die Krankenkassen aus. In der Infomappe finden sie einen vereinfachten Tarifkatalog für die Heilbehelfe sowie eine Vorlage, in der sie nachsehen können, welche Felder ausgefüllt werden müssen."
Elisabeth Nedjela, Filialleiterin Schaper GmbH

Ausbildungstipps

- Beim Vertrieb von Medizinprodukten gilt es viele rechtliche Vorschriften zu beachten. Erklären Sie Ihren Lehrlingen, warum diese Rechtsvorschriften wichtig sind. Wenn sie verstehen, dass diese Vorschriften dem Schutz der Patientinnen und Patienten dienen, werden sie diese als weniger lästig empfinden.
- Stellen Sie einen persönlichen Bezug her. Wenn sich die Lehrlinge vorstellen, dass ein Familienmitglied einen Unfall erleidet, weil ein Produkt nicht richtig gewartet wurde, wird dies das Bewusstsein der Lehrlinge schärfen.
- Machen Sie den Lehrlingen die Konsequenzen gesetzeswidriger Handlungen für das Unternehmen bewusst (Entzug der Konzession, Gerichtsprozesse etc.).

WWW

Videotipp zum Thema „Zulassung von Medizinprodukten“:
https://www.youtube.com/watch?v=Rgja_qal1uc

AUS DER PRAXIS

„Wir arbeiten mit zwei Unternehmen zusammen, die sich mit der Sterilgutaufbereitung beschäftigen. Unsere Lehrlinge können dort zwei Wochen mitarbeiten. Dabei lernen sie, wohin die chirurgischen Instrumente nach einer Operation kommen und wie sie steril gereinigt werden. Indem wir den Lehrlingen vor Augen führen, dass auch sie am Operationstisch liegen könnten, wird ihnen die Bedeutung eines sorgsamen Umgangs mit Medizinprodukten bewusst.“
Manuela Schweiger, Leiterin Personalabteilung B. Braun Austria Ges.m.b.H.

© shutterstock.com/Romaset

Ihr Lehrling kann zum betrieblichen Umweltschutz beitragen.		
1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
Ihr Lehrling arbeitet nachhaltig im Sinne der Schonung von Ressourcen und Umwelt. *z. B.* *– angemessener Einsatz von Energie (Computer vor dem nach Hause gehen abschalten etc.)* *– über Umweltschutzmaßnahmen Bescheid wissen (kaputte Geräte umweltgerecht entsorgen etc.)* *– Auswirkungen bei Nichtbeachten der Maßnahmen kennen*		
Ihr Lehrling kennt umweltbelastende Materialien. *z. B. Gift- und Schadstoffe, die in Geräten enthalten sind*		
Ihr Lehrling agiert entsprechend der gesetzlichen und betrieblichen Umweltschutzvorschriften. *z. B.* *– umweltgefährdende Stoffe fachgerecht entsorgen (Arzneimittel, Chemikalien etc.)* *– Abfall vermeiden (abgelaufene Ware auspacken und getrennt entsorgen etc.)* *– betriebliche Umweltschutzvorschriften einhalten (Verpackungen umweltgerecht entsorgen, elektronische Bestandteile von Medizinprodukten wiederverwenden etc.)*		
	Ihr Lehrling kennt die gesetzlichen und betrieblichen Bestimmungen zur Abfallentsorgung und hält diese ein. *z. B.* *– Müll trennen* *– Rücknahmeverpflichtungen kennen (Elektrogeräte, Batterien etc.)* *– Entsorgungsdokumentation führen*	

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen: 1.2.1, 1.2.2, 2.5, 3.5.8, 4.1.5, 4.2.3

AUS DER PRAXIS

„Wir weisen unsere Lehrlinge an, mit Geräten und Materialien ressourcenschonend umzugehen. Das fängt schon bei Büromaterialien an. So erklären wir den Lehrlingen beispielsweise, dass Klarsichtfolien wiederzuverwenden sind, wenn sie nicht kaputt sind.“
Michaela Heigl, Mitarbeiterin Verkauf L. Baar Orthopädietechnik GmbH

„Ist ein Medizinprodukt nicht mehr reparierbar, muss es entsorgt werden. Dazu führen wir eine Entsorgungsliste. Auf dieser Liste halten wir Informationen fest, wie Reparaturnummer, Artikelbezeichnung, Seriennummer sowie Ort und Zeit der Entsorgung. Wir erklären den Lehrlingen, dass wir verpflichtet sind, diese Liste zu führen. Werden wir etwa von der zuständigen Behörde überprüft, müssen wir nachweisen, dass wir die Produkte entsorgt haben.“
Sabine Binder, Geschäftsführerin Medos Austria

Ausbildungstipp

Erklären Sie Ihren Lehrlingen, wie **umweltfreundliches und wirtschaftliches Handeln** zusammenhängen. Beispiel: Ein sparsamer Umgang mit Ressourcen (Energie, Verpackungsmaterial) senkt die Kosten für den Betrieb.

Ihr Lehrling kann Aufgaben im betrieblichen Rechnungswesen durchführen.		
1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
	Ihr Lehrling kann die Aufgaben und Bereiche des betrieblichen Rechnungswesens darstellen. *z. B.* *– einen Überblick über die Bereiche des betrieblichen Rechnungswesens geben (Finanzbuchhaltung, Kostenrechnung, betriebliche Statistik etc.)* *– wesentliche Aufgaben des betrieblichen Rechnungswesens darstellen (lückenlose Erfassung der Geschäftstätigkeit, Kontrolle der Unternehmensentwicklung etc.)*	
	Ihr Lehrling kann Belege prüfen. *z. B.* *– auf Vollständigkeit achten* *– Belege prüfen (Kontrolle, ob die gesetzlichen Bestandteile einer Rechnung enthalten sind etc.), zuordnen (Eingangsrechnung, Ausgangsrechnung etc.), ablegen*	
		Ihr Lehrling kann einen Überblick über die betrieblichen Kosten, die Preisgestaltung und deren Auswirkungen auf den wirtschaftlichen Erfolg des Unternehmens geben. *z. B.* *– wesentliche betriebliche Kosten darstellen (Personalkosten, Miete, etc.)* *– Auswirkung der betrieblichen Kosten auf die Preisgestaltung erklären (steigende Kosten können zu Preisänderungen führen etc.)* *– Verhältnis zwischen betrieblichen Kosten und Gewinn darstellen*

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende allgemeine Berufsbildpositionen: 1.4.7, 1.4.9

AUS DER PRAXIS

„Unsere Lehrlinge erhalten erste Einblicke in das betriebliche Rechnungswesen durch das Ablegen der Abrechnungsblätter. Dadurch werden sie auch mit den Formvorschriften und der Organisation der Belegablage vertraut. Da auch die Verordnungsblätter der Kunden in dieser Kartei abgelegt werden müssen, lernen die Lehrlinge in diesem Zusammenhang auch gleich unsere Kunden besser kennen.“
Elisabeth Nedjela, Filialleiterin Schaper GmbH

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).

Best Practice

Wie stärkt man den Teamgeist von Lehrlingen?

Lohmann & Rauscher lässt seine Lehrlinge einen Lehrlingstag organisieren. Die konkrete Ausgestaltung dieser Teambuilding-Maßnahme obliegt den Lehrlingen selbst und fordert Eigenverantwortung. Der Lehrlingstag schweißt die Lehrlinge somit nicht nur zusammen, sondern trägt auch zur Verbesserung ihrer organisatorischen Fertigkeiten bei.

Für die Gestaltung der Aktivität wird den Lehrlingen vom Unternehmen ein gewisses Budget zur Verfügung gestellt, wobei sich gute schulische Leistungen positiv auf dessen Höhe auswirken. Die Lehrlinge haben anschließend die Aufgabe, sich abzusprechen und selbstständig zu entscheiden, wofür sie das Geld verwenden möchten. Im letzten Jahr stand am Vormittag etwa gemütliches Frühstücken und Go-Kart Fahren am Programm. Nach dem Mittagessen ging es weiter zu Madame Tussauds.

Begleitet werden die Lehrlinge von einer Begleitperson, die sie sich ebenfalls selbstständig aussuchen dürfen. Die gemeinsamen Erlebnisse verbinden und schaffen eine gute Gesprächsbasis für die weitere Zusammenarbeit.

© shutterstock.com/ EtiAmmos

© shutterstock.com/Kotin

AUS DER PRAXIS

„Der Lehrlingstag bereitet den Lehrlingen stets großen Spaß und sie wachsen zu einem guten Team zusammen. Die Lehrlinge müssen sich absprechen und gemeinsam entscheiden, was sie machen. Das fördert sowohl die Kommunikation als auch die Koordination."
Iris Hicker, MA, Marketingleitung Sales Europe 2 Lohmann & Rauscher GmbH

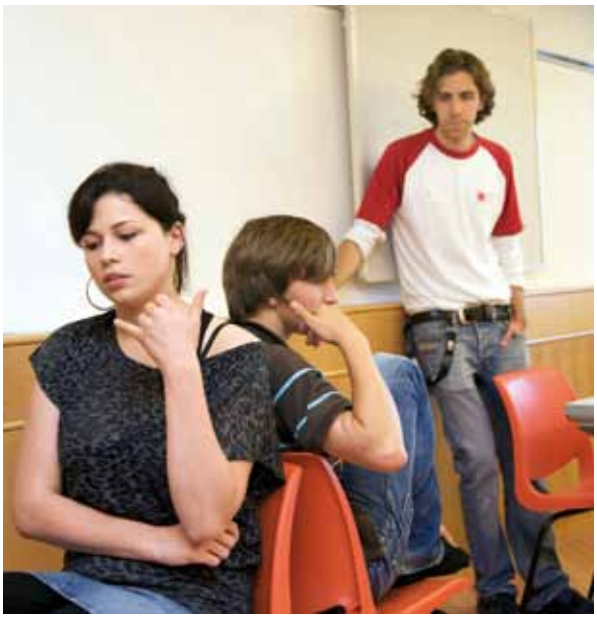
Best Practice

Erste Hilfe

Ob im Beruf oder im Alltag – es kann immer ein Mensch in eine Notsituation kommen. Gerade im Medizinproduktehandel, wo man sehr oft mit älteren oder kranken Personen zu tun hat, sind solche Gefahren gegeben. Ein ausgebildeter Ersthelfer ist in jedem Betrieb verpflichtend.

Erste Hilfe ist keine Gefälligkeit, sondern eine Verpflichtung. Durch den Besuch eines Erste-Hilfe-Kurses können Lehrlinge in einer Notsituation helfen und lernen früh Verantwortung zu übernehmen.

© Österreichisches Rotes Kreuz (2)



Ausbildungstipps

- Die meisten Rettungsorganisationen bieten Kurse für Lehrlinge oder andere junge Zielgruppen an. Nutzen Sie diese Möglichkeit.
- Der Erste-Hilfe-Kurs ist für den Führerschein verpflichtend. Wenn Sie die Kosten übernehmen, profitieren sowohl die Lehrlinge als auch der Betrieb davon.

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 Ausbildungsjah-res, 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 au-tomatische Auswertung per Knopfdruck.

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
		über-haupt 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	☐	☐	☐	☐

Ausbildungsbereich
Ware und Sortiment

Übersicht: Das sollen Sie mit Ihrem Lehrling in der Ausbildung gemeinsam erreichen:			
	Ihr Lehrling kann ...		
	1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
→ Seite 78	**... einen Überblick über das Sortiment geben und mit Waren sachgemäß umgehen.**		
	Einen Überblick über die Waren des Lehrbetriebs geben		
	Warengruppen unterscheiden		
	Dienstleistungen des Lehrbetriebs kennen		
	Mit Waren sachgemäß umgehen		
	Hygienevorschriften einhalten		
→ Seite 80	**... kann den Warenbedarf feststellen.**		
	Lagerbestand feststellen		
		Betriebliche Warenbewegung erfassen	
		Lagerkennzahlen interpretieren	
		Warenbedarf ermitteln	
		Bei der Inventur mitarbeiten	
→ Seite 82	**... Waren bestellen.**		
	Die Bedeutung des Konformitätsbewertungsverfahrens im EU-Raum darstellen		
		Bestehende Lieferanten des Lehrbetriebs kennen	Neue Lieferanten und Produkte recherchieren
		Branchenübliche Lieferbedingungen und Zahlungsbedingungen kennen	
		Warenbestellungen zeitgerecht durchführen	
→ Seite 84	**... den Wareneingang überwachen.**		
	Ware fachgerecht an- und übernehmen		
		Wareneingang prüfen	
			Liefertermine kontrollieren und bei Lieferverzug Maßnahmen setzen
		Entsprechende Maßnahmen bei mangelhafter Anlieferung setzen	
→ Seite 85	**... den Warentransport organisieren.**		
	Die besonderen Vorschriften für den Transport von Medizinprodukten berücksichtigen		
		Den Warentransport in Auftrag geben	

Fortsetzung →

	Ihr Lehrling kann ...		
	1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
→ Seite 86	**... die Warenlagerung vornehmen.**		
	Einen Überblick über die Organisation und Abläufe im Lager geben		
	Warenlagerung unter Beachtung der wesentlichen Lagervorschriften und Sicherheitsvorkehrungen vornehmen		
		Wissen, welche Lagergeräte er benutzen darf und diese sicher bedienen	
		Korrekte Lagerhaltung kontrollieren	
→ Seite 87	**... die Warenpräsentation kundengerecht umsetzen.**		
		Waren fachgerecht platzieren	
	Waren verkaufsgerecht präsentieren		
		Bei verkaufsfördernden Maßnahmen mitarbeiten	
→ Seite 89	**... Preise auszeichnen.**		
		Wissen, wie sich Endverbraucherpreise grundsätzlich zusammensetzen	
	Preisauszeichnungen vornehmen		

Ihr Lehrling kann einen Überblick über das Sortiment geben und mit Waren sachgemäß umgehen.		
1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
Ihr Lehrling kann einen Überblick über die Waren des Lehrbetriebes geben.		
z. B. *– fachliche Zusammensetzung des Sortiments (medizintechnische Produkte, Produkte eines Bandagisten etc.)* *– Breite und Tiefe des Sortiments (Breite: verschiedene Produkte eines Bandagisten, Tiefe: verschiedene Formen von Kompressen etc.)* *– Herkunft der Produkte* *– Eigenschaften (technische Eigenschaften der Diagnosegeräte etc.)* *– Bedienung und Betrieb lt. Gebrauchsanweisung* *– Umweltverträglichkeit (recyceln von elektronischen Bestandteilen von Produkten etc.)* *– Zubehör zu einzelnen Produkten (Reinigungsmöglichkeiten, Aufsätze etc.)*		
Ihr Lehrling kann Warengruppen unterscheiden.		
z. B. Wareneinteilung vornehmen nach *– Verwendungsmöglichkeiten (Kompressen für Knie, Handgelenk etc.)* *– Zielgruppen (Privatpersonen, ÄrztInnen etc.)*		
Ihr Lehrling kennt die angebotenen Dienstleistungen des Lehrbetriebes.		
z. B. *– Verleih von Medizinprodukten* *– Entgegennahme von Reparatur- und Wartungsaufträgen*		
Ihr Lehrling kann mit Waren sachgemäß umgehen.		
z. B. *– Inbetriebnahme und Anwendung von Geräten lt. Gebrauchsanweisung* *– Schutzmaßnahmen setzen*		
Ihr Lehrling hält Hygienevorschriften im Umgang mit Medizinprodukten ein.		
z. B. *– wissen, warum die Ware hygienisch oder steril sein muss (OP-Gerät, Gefahr durch Keime etc.)* *– sich an Hygienevorschriften halten (Handschuhe tragen, Händedesinfektion etc.)* *– mit sterilen Produkten fachgerecht umgehen*		

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen: 2.5, 4.2.1, 4.2.4, 4.2.5, 4.2.6

AUS DER PRAXIS

„Wir haben für unsere Lehrlinge eine Mappe mit Informationen zu unseren Medizinprodukten zusammengestellt, damit sie Schritt für Schritt ihr Fachwissen aufbauen können. Die Lehrlinge können in der Mappe etwa nachlesen, wie das jeweilige Medizinprodukt eingesetzt werden kann. Zusätzlich erklären wir den Lehrlingen die Produkte in der Praxis. Dabei besprechen wir, wie sie das Gelernte im Rahmen eines Verkaufsgespräches umsetzen können."
Elisabeth Nedjela, Filialleiterin Schaper GmbH Schaper GmbH

AUS DER PRAXIS

„Unsere Lehrlinge werden Schritt für Schritt in das Sortiment eingeführt. Wenn wir uns beispielsweise den Bereich Akkupunkturnadeln vornehmen, erklären wir ihnen zunächst alles zu diesen Medizinprodukten. Die Lehrlinge schreiben dabei in einem Heft mit, was sie alles gelernt haben. So können sie auch untereinander überprüfen, ob sie am aktuellsten Stand sind."
Friedrich Behounek, MSc, Geschäftsführer der Medizintechnik Behounek GmbH

Ausbildungstipps

- Ihre Lehrlinge werden sich relativ rasch einen Überblick über die Waren und das Sortiment verschaffen. Um jedoch wirklich gut auf Kundenanliegen vorbereitet zu sein, ist ein vertiefendes Produktwissen erforderlich. Lassen Sie daher Ihre Lehrlinge alternative Angebote aus Ihrem Sortiment vergleichen und eine **Stärken-/Schwächen-Analyse** vornehmen. Auch die **Auseinandersetzung** mit **Bedienungsanleitungen oder den Materialien** trägt zu einem besseren Produktverständnis und dadurch zu einer besseren Beratungskompetenz bei.
- Lassen Sie Ihre Lehrlinge Produktbeschreibungen vergleichen. Wie sind die Informationen strukturiert? Welche Informationen werden angegeben? Was finden sie ansprechend und warum? Welche Informationen fehlen?
- Besprechen Sie mit Ihren Lehrlingen anhand eines Beispiels aus Ihrem Online-Shop, wie Sie Produktbeschreibungen aufbauen. Bearbeiten Sie gemeinsam eine neue Produktbeschreibung und erklären Sie, wie Sie für Ihre Kunden Informationen am besten aufbereiten.

© shutterstock.com/Marius Pirvu

Ihr Lehrling kann den Warenbedarf feststellen.		
1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
Ihr Lehrling kann den Lagerbestand feststellen. *z. B.* *– Lagerbestand aus der Warenwirtschaft abrufen* *– Lagerbestand feststellen und dokumentieren*		
	Ihr Lehrling kann die betriebliche Warenbewegung erfassen. *z. B.* *– Waren einbuchen, ausbuchen, umbuchen* *– abgelaufene Waren verbuchen*	
	Ihr Lehrling kann Lagerkennzahlen interpretieren. *z. B.* *– Lagerumschlagshäufigkeit (Drehung)* *– durchschnittliche Lagerdauer* *– aus den Lagerkennzahlen Maßnahmen ableiten*	
	Ihr Lehrling kann den Warenbedarf ermitteln.	
	z. B. gemeinsam mit der zuständigen Person den Warenbedarf feststellen	*z. B. aufgrund der internen Regelungen den Warenbedarf selbstständig feststellen*
	Ihr Lehrling kann bei der Inventur mitarbeiten. *z. B.* *– wissen, warum eine Inventur durchgeführt wird* *– richtiges Zählen und Notieren von Beständen auf Inventurlisten* *– abgelaufene Waren aussortieren* *– Lagerbestände mit den Werten im Warenwirtschaftssystem vergleichen*	

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende allgemeine Berufsbildpositionen: 1.4.8, 2.2, 2.3, 2.4, 3.1.1, 3.5.4, 4.1.3

AUS DER PRAXIS

„Am Beginn der Ausbildung zeigen erfahrene Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter den Lehrlingen, wie man den Warenbedarf ermittelt. Danach wird ihnen diese Aufgabe sukzessive übertragen. Zum Beispiel stellen die Lehrlinge anhand einer Liste selbstständig fest, dass wir sechs Kartons Windeleinlagen benötigen. Da wir nur noch vier Kartons auf Lager haben, müssen zwei Kartons von unserem internen Großlager nachbestellt werden. Diese Bestellung führen die Lehrlinge durch."
Ingrid Hundstorfer, Mitarbeiterin Einkauf L. Baar Orthopädietechnik GmbH

Aus der Praxis

Übertragen Sie Lehrlingen Aufgaben zur Recherche im Warenwirtschaftssystem. Lassen Sie zum Beispiel den **Bestand einzelner Artikel überprüfen** sowie allfällige **Fehlbestände** erfassen. Auch der korrekte **Abgleich von Soll- und Istbestand** ist eine gute Übung, um den Umgang mit den Funktionen des Warenwirtschaftsprogramms zu lernen. Gleichzeitig wird dabei das Sortiment besser kennengelernt.

© shutterstock.com/Sergey Nivens

Ausbildungstipp

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?

Ihr Lehrling kann Waren bestellen.		
1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
Ihr Lehrling kann die Bedeutung des Konformitätsbewertungsverfahrens im EU-Raum darstellen. *Dazu zählen lt. Berufsbild:* *– Aufgaben benannter Stellen kennen* *– Bedeutung des CE-Zeichens und der Konformitätserklärung bei der Zulassung von Medizinprodukten darstellen.*		
	Ihr Lehrling kennt die Lieferanten des Lehrbetriebes. *z. B.* *– wissen, welche Produkte über welche Lieferanten/Vertreter bezogen werden* *– Kontaktdaten der Lieferanten und deren Vertreter im System recherchieren*	**Ihr Lehrling recherchiert, ob sich neue Lieferanten oder Produkte für den Betrieb eignen.** *z. B.* *– Qualität der Produkte mit den betrieblichen Anforderungen vergleichen* *– Preis, Liefer- und Zahlungsbedingungen mit den betrieblichen Anforderungen vergleichen* *– Konformitätserklärung zu Produkt recherchieren und vom Händler anfordern* *– Inhalt einer Konformitätserklärung (hinsichtlich der Richtlinien, Normen etc.) interpretieren*
	Ihr Lehrling kennt die üblichen Liefer- und Zahlungsbedingungen der Branche. *z. B.* *– die wichtigsten Lieferbedingungen/ Incoterms (ab Werk, frei Haus, CPT, CIF etc.) kennen und unterscheiden* *– Skonto beim Rechnungsausgleich berücksichtigen*	
	Ihr Lehrling kann Warenbestellungen zeitgerecht durchführen. *Achten Sie darauf, dass Ihr Lehrling dabei u. a. Folgendes berücksichtigt:* *– interne Vorgehensweise einhalten* *– Bestellungen rechtzeitig durchführen (Lieferzeiten der Lieferanten berücksichtigen, Ausverkaufssituationen vermeiden etc.)* *– Bestellungen auf verschiedenste Weise durchführen (telefonisch, per E-Mail oder Onlineformular etc.)* *– Warenwirtschaftssystem nutzen*	

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen: 1.2.1, 2.1, 2.5, 3.1.1, 3.1.2, 3.1.3, 3.1.4, 3.1.5, 3.1.6, 3.2.1, 3.2.2

© shutterstock.com/Monkey Business Images

Ausbildungstipps

- Weisen Sie Ihre Lehrlinge darauf hin, wie wichtig **das zeitgerechte Nachbestellen der Waren** für einen **reibungslosen Ablauf im Betrieb** ist. Machen Sie die Konsequenzen von Fehlverhalten deutlich (z. B. Einnahmenverlust, Kunden verlieren das Vertrauen und kaufen bei Konkurrenz).
- Lassen Sie Ihre Lehrlinge **Fehlartikellisten** führen.
- Erklären Sie Ihren Lehrlingen, dass die **Bestellmenge** und der **Bestellzeitpunkt** von verschiedenen Faktoren (z. B. Aktionen, Rabatte, Platz im Lager, saisonale Einflüsse) beeinflusst werden.

AUS DER PRAXIS

„Die Lehrlinge erhalten von mir regelmäßig Recherche-Aufgaben. So lasse ich sie etwa ein Angebot für ein Medizinprodukt aus dem asiatischen Raum mit einem aus Europa vergleichen. Ich stelle den Lehrlingen dann die Frage, welches Angebot vorteilhafter für uns ist. Mithilfe dieser Rechercheaufgabe finden sie heraus, dass es innerhalb der EU keine Zölle gibt und man keine Umsatzsteuer bezahlen muss, wenn man Waren aus anderen EU-Ländern bezieht."
Friedrich Behounek, MSc, Geschäftsführer der Medizintechnik Behounek GmbH

„Am Beginn der Ausbildung gehen wir mit den Lehrlingen durch unser Lager und sagen: ‚Nimm dir einen Zettel und notiere dir, wie viele Bandagen wir noch auf Lager haben. Wurde ein bestimmter Bestand unterschritten, dürft ihr das Produkt nachbestellen.' So führen die Lehrlinge unter Anleitung von erfahrenen Mitarbeitern ihre erste Bestellung durch. Indem wir den Lehrlingen bereits am Beginn Eigenverantwortung übertragen, zeigen wir ihnen, dass wir ihnen etwas zutrauen."
Rene Heinreichsberger, Filialleiter Paul Bständig GesmbH

Ihr Lehrling kann den Wareneingang überwachen.		
1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
Ihr Lehrling kann die Ware fachgerecht an- und übernehmen. *z. B.* *– Warenannahme bestätigen und Lieferscheine abzeichnen* *– Lieferscheine ablegen* *– die Ware übernehmen*		
	Ihr Lehrling kann den Wareneingang überprüfen. *z. B.* *– Anlieferung mit der Bestellung vergleichen* *– Ablaufdatum überprüfen* *– Verkehrsfähigkeit feststellen (Beschriftung auf der Verpackung sowie Vorhandensein einer Gebrauchsanweisung in der Landessprache kontrollieren etc.)* *– CE-Zeichen prüfen*	
		Ihr Lehrling kontrolliert die Liefertermine und setzt Maßnahmen bei Lieferverzug. *z. B.* *– Liefertermine im Warenwirtschaftssystem kontrollieren* *– Lieferanten bei Lieferverzug kontaktieren* *– in Abstimmung mit dem/der Vorgesetzten die weitere Vorgangsweise besprechen*
	Ihr Lehrling kann entsprechende Maßnahmen bei mangelhafter Anlieferung setzen. *z. B.* *– Mängel feststellen* *– Maßnahmen ergreifen (Ware ins Sperrlager oder Quarantänelager geben, retournieren, entsorgen etc.)* *– Vorfall dokumentieren (Fehlerbericht verfassen)* *– Mängel rügen*	

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende allgemeine Berufsbildpositionen: 1.2.2, 1.4.1, 1.4.5, 2.5, 3.2.3, 3.3.1, 3.3.2

AUS DER PRAXIS

„Wird die Ware geliefert, haben die Lehrlinge die Aufgabe, die Richtigkeit des Wareneingangs zu überprüfen. So stellen sie etwa durch einen Vergleich von Bestellung, Lieferschein und Rechnung fest, ob die richtigen Produkte geliefert wurden und ob die Preise stimmen. Wird beispielsweise zu wenig geliefert, reklamieren dies die Lehrlinge beim Lieferanten."
Iris Hicker, MA, Marketingleitung Sales Europe 2 Lohmann & Rauscher GmbH

Ihr Lehrling kann den Warentransport organisieren.		
1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
Ihr Lehrling berücksichtigt die besonderen Vorschriften für den Transport von Medizinprodukten. *z. B.* *– Vorschriften für Gefahrenguttransporte und TRC-Transporte (temperature range control transportation) einhalten* *– die Bedeutung der wichtigsten branchenrelevanten genormten Symbole kennen:* *- DIN EN ISO 15223-1 und ISO 780:2015 (Sterilisationskennzeichen, Herstellungs- und Ablaufdatum etc.)* *- ADR (Gefahrengutkennzeichen etc.)*		
	Ihr Lehrling kann den Warentransport für Medizinprodukte in Auftrag geben. *z. B.* *– Transportunternehmen vergleichen (Kosten etc.)* *– Transportbedingungen klären (Gefahrengut, Temperaturstabilität etc.)* *– Unternehmen mit dem Warentransport beauftragen*	

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen: 1.2.2, 1.4.1, 1.4.3, 2.5, 3.1.6, 3.4.1, 3.4.2

AUS DER PRAXIS

„Damit die Lehrlinge die Transportbedingungen besser kennenlernen, lasse ich sie beispielsweise recherchieren, wie ein Medizinprodukt eines neuen Herstellers mit der Lieferbedingung ‚ab Werk' in unser Unternehmen kommt. Sie finden dann heraus, dass wir dieses Produkt selbst abholen müssen. Danach erkläre ich den Lehrlingen, dass wir für den Transport ein Speditionsunternehmen beauftragen müssen."

Friedrich Behounek, MSc, Geschäftsführer der Medizintechnik Behounek GmbH

Ihr Lehrling kann die Warenlagerung vornehmen.		
1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
Ihr Lehrling kann einen Überblick über die Organisation und Abläufe im Lager geben.		
z. B. *– Ware vor Lagerung kontrollieren* *– Ware im Warenwirtschaftssystem erfassen* *– Ware vor Auslieferung kommissionieren und kontrollieren*		
Ihr Lehrling kann Waren unter Beachtung der wesentlichen Lagervorschriften und Sicherheitsvorkehrungen lagern.		
z. B. *– produktspezifische Lagerhinweise (stehend, liegend; vor Staub, Kontamination, Frost, Feuchtigkeit, Hitze etc. schützen) beachten* *– Lagerprinzipien beachten (first-in – first-out Prinzip; ideale Lagerplätze für Schnelldreher, Hochregallager etc.)* *– bei Lagerung im Verkaufsraum: Regeln der Warenplatzierung einhalten* *– Lagerungsverbote einzelner Produktgruppen beachten* *– Sicherheitsvorkehrungen beachten (Ware gegen das Herabfallen sichern, leicht entzündbare Produkte sicher aufbewahren, Chemikalien getrennt lagern, fehlerhafte Produkte versperren etc.)* *– Hygienevorschriften einhalten (z. B. sterile Produkte)* *– Temperaturkontrolle durchführen* *– Luftfeuchtigkeit messen*		
	Ihr Lehrling weiß, welche Lagergeräte von ihm/ihr benutzt werden dürfen und kann diese sicher bedienen. *z. B.* *– wissen, dass manche Geräte (Stapler etc.) nur von geschultem Personal benutzt werden dürfen* *– Ameisen, Transportrodeln und Leitern sicher bedienen*	
	Ihr Lehrling kann die korrekte Lagerhaltung kontrollieren. *z. B.* *– Lagerbestand feststellen und überwachen* *– Einhaltung der Hygienevorschriften kontrollieren*	

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen: 2.5, 3.5.1, 3.5.2, 3.5.3, 3.5.5, 3.5.6, 3.5.7

Ausbildungstipp

Lehrlinge sollten **wissen, warum sie etwas tun**. Stellen Sie Fragen bei der Warenlagerung (z. B. warum Sicherheitsvorkehrungen bei dieser Ware notwendig sind, wo es zu Schwierigkeiten kommen kann) um zu sehen, ob ihre Lehrlinge Sinn und Zweck der Vorschriften wirklich verstanden haben.

AUS DER PRAXIS

„Wir machen mit unseren Lehrlingen einen Rundgang durchs Lager und zeigen ihnen, wo sich die Lagerplätze für die einzelnen Medizinprodukte befinden. Indem die Lehrlinge die Produkte selbstständig in die Regale räumen, merken sie sich, wo diese gelagert werden müssen.“
Elisabeth Nedjela, Filialleiterin Schaper GmbH

„Im Rahmen der Warenlagerung kommen die Lehrlinge mit diversen Lagervorschriften in Berührung. Der zuständige Mitarbeiter erklärt den Lehrlingen dabei zunächst, wie sich die Chargennummer zusammensetzt. Indem er die Lehrlinge darauf hinweist, dass immer die älteste Chargennummer zuerst genommen werden muss, da diese Produkte am raschesten ablaufen, lernen die Lehrlinge beispielsweise das First In – First Out Prinzip kennen.“
Irene Pruckner, Leiterin Customer Service B. Braun Austria Ges.m.b.H.

Ihr Lehrling kann die Warenpräsentation kundengerecht umsetzen.		
1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
	Ihr Lehrling kann Waren fachgerecht platzieren. *z. B.* *– Waren nach Sortimentsgruppen einteilen:* *- nach Zielgruppen* *- nach Kategorien (Hygieneprodukte, medizinische Geräte, Alltagshilfen etc.)* *– Ersatz- und Ergänzungsartikel positionieren*	
Ihr Lehrling kann die Waren verkaufsgerecht präsentieren. *z. B.* *– Ziele und Wirkungsweisen von Werbung und Dekoration unter Beachtung der relevanten Vorschriften im Medizinproduktegesetz darstellen* *– Grundregeln der Regalbewirtschaftung anwenden* *– betriebsinterne Vorgaben zum Visual Merchandising einhalten* *– einfache Dekorationsarbeiten (Innendekoration etc.) durchführen* *– Produkte ansprechend präsentieren (im Geschäft, im Schaufenster, auf Messen, auf der Website, auf Social Media Plattformen etc.)* *– bei der Kataloggestaltung mitarbeiten* *– Sonderplatzierungen, Plakate, Aufsteller anbringen*		
	Ihr Lehrling arbeitet bei der Organisation von verkaufsfördernden Maßnahmen mit. *z. B.* *– eigene Ideen zur Verkaufsförderung einbringen* *– bei der Organisation von Rabattaktionen, Ausgabe von Gutscheinen an Kunden etc. mitwirken*	

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen: 2.3, 2.6, 4.1.1, 4.1.4, 4.3.1, 4.3.2, 4.3.3, 4.3.4, 4.3.5

Ausbildungstipp

Jugendliche sind „Digital Natives“. Sie sind mit Computer und Internet aufgewachsen. Nutzen Sie diese Stärken indem Sie Ihnen Aufgaben geben, wie die Website zu pflegen, neue Produkte online zu stellen oder Social-Media-Kanäle (nach Absprache) zu betreuen. Sie zeigen dadurch, dass Sie den Lehrlingen etwas zutrauen. Das stärkt das Selbstvertrauen Ihrer Lehrlinge.

Lassen Sie Ihre Lehrlinge **Testbestellungen** in Ihrem Online-Shop durchführen. Dadurch beschäftigen sie sich mit dem Online-Shop und lernen diesen **aus Sicht des Kunden** kennen. Besprechen Sie im Anschluss mit den Lehrlingen: Was ist ihnen beim Bestellungsvorgang aufgefallen? Was hat gut funktioniert, was nicht? Testbestellungen bei Mitbewerbern: Welche Ideen könnten für den eigenen Online-Shop adaptiert werden?

Viele Broschüren und Infoblätter in jugendgerechter Sprache rund um das Thema Sicherheit und Datenschutz im Internet finden Sie auf der Website www.saferinternet.at.

AUS DER PRAXIS

„Für unsere Website erstellen wir Kataloge zu unterschiedlichen Themen, wie ‚Alltagshilfen‘, die ‚Pflege zu Hause‘ oder ‚werdende und stillende Mütter‘. Die Lehrlinge unterstützen bei der Erarbeitung und Überarbeitung, zum Beispiel mit Bildrecherchen und der Aktualisierung der Website.“
Peter Becskei, Geschäftsführer der Becskei GmbH

Aus der Praxis

Die Lehrlinge der Bandagist Heindl GmbH besuchen regelmäßig Schulungen, die von Lieferanten durchgeführt werden. Um die Inhalte zu festigen, bietet das Unternehmen seinen Lehrlingen eine flexible und moderne Lernmöglichkeit: gemeinsam mit einem Softwarespezialisten hat das Unternehmen eine Schulungsapp entwickelt. Die Inhalte werden von den Lieferanten in Abstimmung mit dem Unternehmen vorgegeben und in Form eines Quizzes abgefragt.

© Bandagist Heindl GmbH

AUS DER PRAXIS

„Die jungen Leute machen sehr viel am Handy. Deshalb verwenden wir ergänzend zu den Schulungsvorträgen eine App. Ähnlich wie bei der Führerscheinprüfung muss man eine Frage dreimal richtig beantworten und dann verschwindet die Frage. Solange sie nicht dreimal richtig beantwortet wurde, kommt die Frage immer wieder.“
Mag. Heinz Illetschko, Geschäftsführer der Bandagist Heindl GmbH

Ihr Lehrling kann Preise auszeichnen.		
1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
	Ihr Lehrling weiß, wie sich Endverbraucherpreise grundsätzlich zusammensetzen. *z. B. Einkaufspreis, Marge, Preisnachlässe (Rabatte, Skonto), Umsatzsteuer*	
Ihr Lehrling kann Preisauszeichnungen vornehmen.		
z. B. *– Preisauszeichnungsvorschriften einhalten* *– Unternehmenssoftware, Etikettiergeräte etc. verwenden*		

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen: 4.1.2, 4.5.3, 4.5.8

Methodenkompetenzen und Selbstständigkeit fördern

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

Eine zielführende Möglichkeit ist, den Lehrlingen eine **Arbeitsaufgabe zur selbstständigen Bearbeitung** zu überlassen. Dadurch werden wichtige Kompetenzen gefördert: sich Informationen selbstständig 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 selbstständig 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?

Best Practice

Lieferantenschulungen für Lehrlinge

Für eine kompetente Beratung im Medizinproduktehandel ist ein umfangreiches Produktwissen wichtig. Deshalb nehmen die Lehrlinge der Bandagist Heindl GmbH regelmäßig an Lieferantenschulungen teil.

© Bandagist Heindl GmbH (2)

Für die Lehrlinge stellen die Schulungen eine gute Gelegenheit dar, Produkte selbst auszuprobieren. Ein Lehrling schlüpft dabei in die Rolle des Kunden und wird von einem anderen Lehrling versorgt. Dadurch können die Lehrlinge in einer vertrauten Umgebung die Anwendung der Medizinprodukte üben.

Neben der Ausweitung ihres Produktwissens lernen die Lehrlinge bei den Schulungen auch die Lieferanten des Unternehmens besser kennen. Diese Erfahrungen erleichtern ihnen die zukünftige Zusammenarbeit mit den Lieferanten.

AUS DER PRAXIS

„Neben unserer Ausbildung gibt es eine ganze Reihe von Schulungen. Wir laden Firmen in unseren Betrieb ein und probieren die Produkte dann in der Praxis aus. So führt etwa ein Lehrling eine Kompressionsstrumpfversorgung bei den anderen durch. Danach kontrolliert eine Mitarbeiterin oder ein Mitarbeiter, ob sie es richtig gemacht haben."
Mag. Heinz Illetschko, Geschäftsführer der Bandagist Heindl GmbH

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 kennen lernen und welche sollte er/sie zusätzlich kennen lernen?
- 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?

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.

AUS DER PRAXIS

„Im Rahmen der Ausbildung unterstützen die Lehrlinge auch die Assistenz unseres Divisionsleiters. Dadurch bekommen sie einen Einblick in die Tätigkeit von Führungskräften. Die Lehrlinge erhalten dabei Aufgaben wie Protokolle zu verfassen, Räume zu organisieren, Reisen für den Divisionsleiter zu buchen und Zahlen für Präsentationen aufzubereiten. Bei entsprechendem Interesse ermöglichen wir den Lehrlingen nach Abschluss der Lehre eine Spezialisierung in Richtung Assistenz.“
Iris Hicker, MA, Marketingleitung Sales Europe 2 Lohmann & Rauscher GmbH

Ausbildungsbereich
Verkauf

Übersicht: Das sollen Sie mit Ihrem Lehrling in der Ausbildung gemeinsam erreichen:			
	Ihr Lehrling kann ...		
	1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
→ Seite 94	**... den Kunden gegenüber professionell auftreten.**		
	Dem Beruf entsprechend auftreten und betriebsinterne Vorgaben einhalten		
	Zielgruppengerecht auf Kunden eingehen		
→ Seite 95	**... Kunden beraten und Medizinprodukte präsentieren.**		
	Den grundsätzlichen Aufbau von Verkaufsgesprächen darstellen		
	Kundenwünsche und Kundenbedarf ermitteln		
		Kunden über die Waren des Sortiments informieren und beraten	
			Kunden über Hygienemaßnahmen informieren
		Kunden betreuen	
			Einfache Kundengespräche in englischer Sprache führen
→ Seite 97	**... Zusatzverkäufe und Serviceleistungen anbieten.**		
	Kunden Ergänzungs- und Ersatzartikel anbieten		
	Kunden über Serviceleistungen des Betriebs informieren		
		Einen Überblick über Tätigkeiten bei der Wiederaufbereitung von Medizinprodukten geben	
		Bei der Wiederaufbereitung von Medizinprodukten mitarbeiten	Medizinprodukte selbstständig wiederaufbereiten
→ Seite 99	**... einen Kauf abschließen.**		
		Abschlussfragen zum richtigen Zeitpunkt stellen	
		Einen Überblick über die rechtlichen Bestimmungen zum Abschließen von Kaufverträgen geben	
	Dokumentation der Kundeneinschulung und Produktübergabe durchführen		
	Ware fachgerecht verpacken und ausfolgen		
→ Seite 100	**... zur Kundenbindung beitragen.**		
	Kundenbindungsprogramme des Lehrbetriebs kennen		
		Nachhaltige Verkäufer-Käuferbeziehung aufbauen	
	Kundendaten aufnehmen		
→ Seite 101	**... auf Beschwerden und Reklamationen angemessen reagieren.**		
	Mit Kundenbeschwerden umgehen und auf Reklamationen betriebsüblich reagieren		

Fortsetzung →

	Ihr Lehrling kann ...		
	1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
→ Seite 102	**... den Kassiervorgang bzw. Fakturierungsvorgang durchführen.**		
		Den Kassiervorgang bzw. Fakturierungsvorgang mit unterschiedlichen Zahlungsmitteln abschließen	
		Sicherheitsrichtlinien beim Kassieren einhalten	
		Mit besonderen Situationen an der Kassa umgehen	
	Kassabericht erstellen		
→ Seite 103	**... einen Überblick über den betrieblichen Zahlungsverkehr geben und Rechnungen ausstellen.**		
			Über Grundkenntnisse einschlägiger Steuern und Abgaben verfügen
		Betriebsübliche Belege ausfertigen	
		Den betrieblichen Zahlungsverkehr darstellen	
			Rechnungen ausstellen
		Heilbehelfe abrechnen	

Ihr Lehrling kann den Kunden gegenüber professionell auftreten.		
1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
Ihr Lehrling tritt dem Beruf entsprechend auf und hält betriebsinterne Vorgaben ein.		
z. B. *– auf ein gepflegtes persönliches Erscheinungsbild achten* *– sich an betriebsübliche Standards halten (Arbeitskleidung, Begrüßung, Zugehen auf den Kunden etc.)*		
Ihr Lehrling kann zielgruppengerecht auf die Kunden eingehen.		
z. B. *– zielgruppengerechte Ansprache wählen (bei älteren Kunden langsamer und lauter, einfache Erklärungen etc.)* *– anatomische, physiologische und pathologische Fachwörter bei Fachkräften verwenden* *– bewegungseingeschränkte Kunden unterstützen (Tür aufhalten etc.)*		

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen: 2.2, 2.3, 2.4, 2.5, 2.6, 4.2.10, 4.3.3, 4.4.1, 4.4.2, 4.4.13, 4.4.14

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?

Aus der Praxis

Haben Sie Vertrauen in Ihre **Lehrlinge** und **bestärken** Sie diese darin, **Kunden aktiv anzusprechen**. Womöglich fühlen sich Ihre Lehrlinge am Anfang sicherer, wenn sie sich selbst aussuchen können, auf welche Kunden sie zugehen. Versuchen Sie, Ihren Lehrlingen dabei eine Stütze zu sein. Versichern Sie ihnen, dass Sie in der Nähe sind, wenn sie nicht weiterwissen.

Nachdem die ersten Erfolge im Kundenkontakt verbucht sind, steigt auch das Selbstbewusstsein der Lehrlinge. Geben Sie Ihren Lehrlingen zusätzlich regelmäßig Feedback, damit sie ihre Verkaufskompetenz weiter verbessern können.

© shutterstock.com/wavebreakmedia

Ihr Lehrling kann Kunden beraten und Medizinprodukte präsentieren.

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann den grundsätzlichen Aufbau von Verkaufsgesprächen darstellen. *z. B. Begrüßung und Kontaktaufnahme, Bedarf ermitteln, Waren vorlegen, Verkaufsargumente vorbringen, Kundeneinwänden entgegnen, Preise nennen, Kaufentscheidung bestätigen etc.*		
Ihr Lehrling kann Kundenwünsche und den Kundenbedarf ermitteln. *Achten Sie darauf, dass Ihr Lehrling dabei u.a. Folgendes berücksichtigt:* *– Kundenwünsche und Kundenbedarf durch zielgerichtete Fragen feststellen (Welche Tätigkeit/Behandlung soll mit dem Produkt durchgeführt werden? Dient das Gerät dem Hausgebrauch oder einer Anwendung durch Angehörige eines Gesundheitsberufes? Für wen wird das Produkt gekauft? Ist die Person bettlägerig oder nur bewegungseingeschränkt? Über welche Funktionen soll das Produkt verfügen? etc.)* *– kundengerechte Auswahloptionen anbieten*		
	Ihr Lehrling kann Kunden über die Waren des Sortiments informieren und beraten. *z. B.* *– Kunden bzgl. der korrekten Verwendung des Produktes und der Warenpflege informieren (Inbetriebnahme, sachgemäße Anwendung, Reinigung etc.)* *– Qualitätsunterschiede und die Auswirkungen auf den Preis erklären* *– Informationen über die Erstattung der Kosten einzelner Produkte durch die Krankenkassen einholen und den Kunden bekannt geben* *– Fragen und Einwänden der Kunden begegnen*	
		Ihr Lehrling informiert Kunden über die Hygienemaßnahmen bei der Anwendung von Medizinprodukten. *z. B.* *– Kunden über unterschiedliche Hygienemaßnahmen (Oberflächendesinfektion, Dampfsterilisation etc.) informieren* *– Kunden auf die richtige Lagerung der Produkte laut Verpackung hinweisen (Temperatur, Luftfeuchtigkeit, Lichtschutz etc.)*
	Ihr Lehrling kann Kunden betreuen. *z. B.* *– Maßnehmen am Kunden (Stützstrümpfe, Mieder etc.)** *– Medizinprodukte anpassen (Krücken etc.)** *– richtige Größe von Medizinprodukten bestimmen und empfehlen* *– Anpassungsaufträge annehmen und weiterleiten (an den Lieferanten oder Sonderhersteller)* *– Kunden auf allfällige Wartungsintervalle des Produktes hinweisen*	
		Ihr Lehrling kann einfache Kundengespräche in englischer Sprache führen. *z. B.* *– auf betriebsüblichem Niveau englische Fachbegriffe verstehen* *– einfache Verkaufsgespräche auf Englisch führen*

* soweit betriebsrelevant und keinem reglementierten Gewerbe vorbehalten

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen: 2.1, 2.2, 2.3, 2.4, 2.5, 2.6, 4.4.1, 4.4.2, 4.4.3, 4.4.4, 4.4.5, 4.4.15

AUS DER PRAXIS

„Kommt ein Kunde in unser Geschäft, ist es zunächst wichtig, seinen Bedarf zu erheben. Als Hilfestellung stellen wir unseren Lehrlingen einen Leitfaden mit Fragen zur Verfügung. Möchte der Kunde etwa Einlagen, fragen ihn die Lehrlinge, ob er schon einmal Einlagen gekauft hat. Mithilfe solcher Fragen erheben die Lehrlinge sukzessive die Wünsche der Kunden und können sie so bestmöglich beraten."
Ingrid Hundstorfer, Mitarbeiterin Einkauf L. Baar Orthopädietechnik GmbH

„Bevor unsere Lehrlinge selbstständig Beratungsgespräche durchführen, unterstützen sie erfahrene Kolleginnen und Kollegen. Benötigt beispielsweise ein Kunde eine Orthese nach einem Kreuzbandriss, führen die Lehrlinge gemeinsam mit dem oder der Vorgesetzten die Abmessungen am Kunden durch. Danach besprechen wir welches Produkt passend wäre und die Lehrlinge prüfen im System, ob das benötigte Produkt vorrätig ist oder bestellt werden muss."
Peter Becskei, Geschäftsführer der Becskei GmbH

Ausbildungstipps

- **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. Tarife bei einem Telefonanbieter, Preise für den Führerschein. 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?
- Wählen Sie ein Produkt (z. B. Lasergerät, Bandage, Behandlungsliege) Ihres Betriebs aus und besprechen Sie gemeinsam mit Ihren Lehrlingen: Was zeichnet dieses Produkt aus (z. B. Qualität, Material, Anwendungsmöglichkeiten etc.)? Für wen ist das Produkt bestimmt (ÄrztInnen, Gesundheitseinrichtungen, Privatkunden etc.)? Wie bewerben wir es? Warum bieten wir dieses Produkt zu diesem Preis an? Wie wird es vertrieben? Wodurch unterscheidet es sich von ähnlichen Angeboten der Mitbewerber?

AUS DER PRAXIS

„Unsere Lehrlinge erstellen unter anderem Präsentationen zu einem bestimmten Medizinprodukt für Außendienstmitarbeiterinnen und -mitarbeiter sowie für Produktmanager. Die notwendigen Informationen finden Sie in Produktdatenblättern und Werbematerialien. Dadurch lernen die Lehrlinge die Produkte besser kennen."
Iris Hicker, MA, Marketingleitung Sales Europe 2 Lohmann & Rauscher GmbH

Fach- und Verkaufsgespräche 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.

WWW

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

Ihr Lehrling kann Zusatzverkäufe und Serviceleistungen anbieten.		
1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
Ihr Lehrling kann Ergänzungs- und Ersatzartikel anbieten.		
z. B. *– Kunden passende Reinigungsmittel sowie Verbrauchsmaterial zu den gekauften Produkten empfehlen* *– Kunden alternative Produkte anbieten, falls das gewünschte Produkt nicht erhältlich ist* *– Kunden über zusätzliche Hilfsmittel zu einem Produkt informieren (Badewannensitz, Badewannengriff, Saughaltegriff, Badebrett etc.)*		
Ihr Lehrling kann über Serviceleistungen des Betriebs informieren.		
z. B. *– auf besondere Angebote hinweisen (Konsignationslager, Mietservice etc.)* *– Rahmenvereinbarungen sowie Abrufaufträge anbieten* *– Reparaturservice organisieren** *– Mitnahme und Entsorgung von Altgeräten anbieten* *– nicht lagernde Waren für Kunden bestellen*		
	Ihr Lehrling kann einen Überblick über die Tätigkeiten bei der Wiederaufbereitung von Medizinprodukten geben.*	
	Dazu zählen lt. Berufsbild: *– schadhaft gewordene Bestandteile austauschen* *– Behälter nachfüllen* *– Zubehör anbringen* *– Geräte reinigen* *– Produkte, Abfall etc. recyceln* *– Geräte warten* *Achten Sie darauf, dass Ihr Lehrling dabei u. a. Folgendes berücksichtigt:* *– wissen, welche Arbeiten bei der Wiederaufbereitung von Medizinprodukten im Betrieb durchgeführt werden* *– wissen, welche Arbeiten bei der Wiederaufbereitung von Medizinprodukten einem anderen reglementierten Gewerbe vorbehalten sind*	
	Ihr Lehrling kann an der Wiederaufbereitung von Medizinprodukten mitarbeiten.*	**Ihr Lehrling kann Medizinprodukte selbstständig wiederaufbereiten.***
	z. B. *– Erstkontrolle vornehmen* *– an die zuständige Mitarbeiterin bzw. den zuständigen Mitarbeiter weiterleiten*	*z. B.* *Sichtkontrolle und Reinigung von Leihgeräten durchführen*

* soweit betriebsrelevant und keinem reglementierten Gewerbe vorbehalten
Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen: 2.1, 2.2, 2.3, 2.4, 2.5, 2.6, 4.4.9, 4.4.10, 4.4.11

AUS DER PRAXIS

„Wir verleihen an unsere Kunden Tensgeräte zur Schmerzbehandlung. Neben der Verleihung an die Kunden sind unsere Lehrlinge für die Kontrolle der Funktionsfähigkeit und der Verfügbarkeit der Geräte verantwortlich. Ist die Zahl der Verleihgeräte erschöpft, nehmen die Lehrlinge Kontakt mit den Kunden auf und fragen nach, wie zufrieden sie mit den Geräten sind und ob diese noch benötigt werden.“
Peter Becskei, Geschäftsführer der Becskei GmbH

AUS DER PRAXIS

„Schickt ein Kunde ein kaputtes Produkt zu uns in die Firma, haben die Lehrlinge die Aufgabe, dieses entgegenzunehmen und an den Lieferanten zu schicken. Von diesem holen sie einen Kostenvoranschlag ein und schicken ihn an den Kunden. Um den Lehrlingen die Wichtigkeit eines guten Kundenservices aufzuzeigen, lassen wir sie in die Kundenrolle versetzen. So sage ich etwa: ‚Ihr bringt einen kaputten Fernseher in ein Geschäft und möchtet, dass er so schnell wie möglich repariert wird. Sorgt deshalb dafür, dass auch unsere Kunden ein gutes Service bekommen.'"
Sabine Binder, Geschäftsführerin Medos Austria

Ihr Lehrling kann einen Kauf abschließen.		
1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
	Ihr Lehrling kann Abschlussfragen zum richtigen Zeitpunkt stellen. *z. B.* *– Verkaufsabschlusssignale richtig deuten* *– Entscheidungshürden aus dem Weg räumen* *– Kunden ein gutes Kaufgefühl vermitteln*	
	Ihr Lehrling kann einen Überblick über die rechtlichen Bestimmungen zum Abschließen von Kaufverträgen geben. *z. B.* *– wissen, wann ein Kaufvertrag zustande kommt* *– Regeln für online abgeschlossene Kaufverträge kennen* *– einen Überblick über mögliche Vertragswidrigkeiten (Mängel, Zahlungsverzug etc.) geben*	
Ihr Lehrling kann die Dokumentation der Kundeneinschulung und Produktübergabe durchführen.		
z. B. *– Produkte kennenlernen, bei denen eine Dokumentation vorgenommen werden muss* *– bei der Dokumentation der Kundeneinschulung und der Produktübergabe mitwirken*		*Dazu zählt lt. Berufsbild:* *Dokumentieren der Kundeneinschulung und Produktübergabe* *z. B.* *Schulungszertifikate vorbereiten*
Ihr Lehrling kann die Ware fachgerecht verpacken und ausfolgen.		
z. B. *– Vor- und Nachteile verschiedener Verpackungsmaterialien und deren Kosten kennen* *– produktgerechte Verpackung wählen (bruchfest etc.)* *– die Ware umweltbewusst verpacken (Plastik und unnötiges Verpackungsmaterial vermeiden etc.)* *– Kennzeichnungsvorschriften auf Verpackungen einhalten* *– die Ware für den Transport sichern*		

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende allgemeine Berufsbildpositionen: 2.1, 2.2, 2.3, 2.4, 2.5, 2.6, 4.4.4, 4.4.6, 4.4.7, 4.4.9, 4.4.12

Ausbildungstipp

Üben Sie mit Ihren Lehrlingen in Rollenspielen **Gespräche zu betriebsspezifischen Themen** (z. B. Kundenanfragen, häufig gestellte Fragen, Reklamationen, Informationen zu Sicherheitsvorschriften, gesetzlichen Regelungen, Reinigungsmöglichkeiten). 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.

Ihr Lehrling kann zur Kundenbindung beitragen.		
1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
Ihr Lehrling kennt die Kundenbindungsprogramme des Lehrbetriebs. *z. B. Stammkundenvorteile, Preisnachlässe, Gutscheine, Newsletter*		
	Ihr Lehrling kann eine nachhaltige Verkäufer-Käuferbeziehung aufbauen. *z. B.* *– Kunden ein positives Einkaufserlebnis vermitteln* *– Kunden durch Fachwissen und Beratungskompetenz überzeugen* *– wichtige Kunden beim Namen kennen und über deren Einkaufsgewohnheiten Bescheid wissen*	
Ihr Lehrling kann Kundendaten aufnehmen. *z. B.* *– Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) einhalten* *– Kundendaten erfassen (Formular mit Kunden ausfüllen etc.)* *– Adressdaten der Kunden für die Aussendung von Newslettern etc. verwalten*		

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen: 2.2, 2.3, 2.4, 2.5, 2.6, 4.4.1, 4.4.2, 4.4.4

© shutterstock.com/Iakov Filimonov

Ihr Lehrling kann auf Beschwerden und Reklamationen angemessen reagieren.		
1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
Ihr Lehrling kann mit Kundenbeschwerden umgehen und auf Reklamationen betriebsüblich reagieren.		
Achten Sie darauf, dass Ihr Lehrling dabei u. a. Folgendes berücksichtigt: *– aufmerksam zuhören* *– das Problem erfassen und versuchen eine Lösung zu finden* *– Verständnis für den Kunden zeigen* *– lösungsorientiert handeln* *– Reklamation als Chance sehen* *– Vorgesetzte informieren* *– nach Rücksprache mit den zuständigen Ansprechpersonen Reparatur, Warenumtausch oder -rücknahme anbieten* *– das Problem schriftlich dokumentieren* *– Waren kennen, die von Rückgabe und Umtausch ausgeschlossen sind* *– Garantie und Gewährleistung unterscheiden*		

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen: 1.4.1, 1.4.2, 1.4.3, 1.4.9, 2.1, 2.2, 2.3, 2.4, 2.5, 2.6, 4.4.1, 4.4.5, 4.4.12

AUS DER PRAXIS

„Die Lehrlinge werden am Telefon manchmal mit Reklamationen von Kunden konfrontiert. Dabei weisen wir die Lehrlinge darauf hin, dass sie zunächst einmal Ruhe bewahren sollen, wenn ein Kunde wütend sein sollte. Zudem kann es auch sein, dass das Anliegen des Kunden nicht in den Zuständigkeitsbereich der Lehrlinge fällt. Insbesondere bei Retouren lassen wir die Lehrlinge die Telefonate in ein eigenes Backorder-Management weiterleiten."
Irene Pruckner, Leiterin Customer Service B. Braun Austria Ges.m.b.H.

„Reklamationen sind für niemanden angenehm und die Lehrlinge sind in diesen Momenten schnell überfordert. Können sie die Situation lösen, ist das gut. Wenn nicht, müssen sie eine andere Person hinzuziehen. Das ist Pflicht und Schutz gleichzeitig. Gegen Ende der Lehrzeit besuchen die Lehrlinge auch Seminare zur Reklamationsbearbeitung."
Mag. Heinz Illetschko, Geschäftsführer der Bandagist Heindl 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 nicht leicht.

Ihr Lehrling kann den Kassiervorgang bzw. Fakturierungsvorgang durchführen.		
1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
	Ihr Lehrling kann den Kassiervorgang bzw. Fakturierungsvorgang mit unterschiedlichen Zahlungsmöglichkeiten abschließen. *z. B.* *– Ware scannen* *– Endbetrag ermitteln* *– Kassiervorgang bzw. Fakturierungsvorgang mit unterschiedlichen Zahlungsmitteln abwickeln (Bankomatkarten, Kreditkarten, Bargeld, Zahlung auf Ziel, Gutscheine etc.)* *– Wechselgeld retourgeben*	
	Ihr Lehrling hält die Sicherheitsrichtlinien beim Kassieren ein. *z. B.* *– Banknoten entsprechend der Sicherheitskennzeichen prüfen* *– Unterschrift bei Kreditkarten prüfen* *– den betrieblichen Sicherheitsregeln entsprechend mit hohen Geldbeträgen umgehen (4 Augen-Prinzip etc.)*	
	Ihr Lehrling kann mit besonderen Situationen an der Kassa umgehen. *z. B. Wechselgeldreklamation, Retouren*	
Ihr Lehrling kann den Kassabericht erstellen. *z. B.* *– Kassasturz durchführen* *– Soll- und Ist-Bestand berechnen*		

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen: 1.2.1, 1.2.2, 1.4.2, 2.5, 4.5.2, 4.5.6

AUS DER PRAXIS

„Anhand des Kassensystems und den Subsystemen lernen die Lehrlinge die Zusammenhänge der Warenwirtschaft kennen. Gemeinsam mit einer Kollegin oder einem Kollegen wird zum Beispiel ein Produkt an der Kassa eingescannt und in den Subsystemen der Lagerstand und der Bestellvorschlag abgefragt."
Mag. Jürgen Jester, Geschäftsführer Paul Bständig GesmbH

„Wir haben ein Testsystem, an dem die Lehrlinge die Kassa lernen. Hier erklären wir ihnen die verschiedenen Fälle und spielen die Abläufe durch. Am Ende eines solchen Tages gibt es immer eine Besprechung, in der wir darüber reden, was die Jugendlichen gut gemacht haben und wo es noch Lücken gibt."
Mag. Heinz Illetschko, Geschäftsführer der Bandagist Heindl GmbH

Ausbildungstipps

- Nützen Sie die Gelegenheiten, die sich im Arbeitsalltag bieten, um **Kopfrechnen und Schätzen zu üben:** Lassen Sie Ihre Lehrlinge z. B. Überschlagsrechnungen zu Rabatten durchführen.
- Kassasturz-Übung: Lassen Sie Ihre Lehrlinge eine Zwischenabrechnung machen. Dazu gehört auch, die vorhandenen Belege auf Richtigkeit und Vollständigkeit zu überprüfen. Sollte in Ihrem Geschäft bargeldloser Zahlungsverkehr die Regel sein, können die Lehrlinge den Stand der Handkasse erfassen.
- Das selbstständige Kassieren ohne Aufsicht ist für Lehrlinge ab dem vollendeten 18. Lebensjahr zulässig.
- Bei Lehrlingen unter 18 Jahren
  - ist die ununterbrochene Anwesenheit der Ausbilderin oder des Ausbilders bei der Tätigkeit des Kassierens nicht erforderlich. Es muss jedoch gewährleistet sein, dass eine qualifizierte Person im Fall von Unklarheiten, Irritationen und Schwierigkeiten sofort eingreifen kann, um ihnen beizustehen.
  - Aufgrund deren eingeschränkter Geschäftsfähigkeit haftet der Unternehmer für Differenzen beim Kassabestand (außer bei Vorsatz).

Ihr Lehrling kann einen Überblick über den betrieblichen Zahlungsverkehr geben und Rechnungen ausstellen.		
1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
		Ihr Lehrling besitzt Grundkenntnisse über einschlägige Steuern und Abgaben. *z. B.* *– Reverse-Charge-Verfahren bei innergemeinschaftlichen Lieferungen* *– Umsatzsteuer* *– Medizinprodukteabgabe*
	Ihr Lehrling kann betriebsübliche Belege ausfertigen. *z. B.* *– Mietverträge, Formulare für Aufzahlungen, Bestellformulare etc. ausfüllen* *– Umsatzsteuerbetrag auf Belegen ausrechnen und ausweisen*	
	Ihr Lehrling kann den betrieblichen Zahlungsverkehr darstellen. *z. B.* *– wissen, wie Rechnungen im Betrieb beglichen werden (Online-Überweisungen, Barzahlungen etc.)* *– wissen, wie Kundengruppen bevorzugt bezahlen* *– Zahlungsbedingungen von Lieferanten im Warenwirtschaftssystem recherchieren* *– Zahlungsgewohnheiten der Kunden im Warenwirtschaftssystem recherchieren* *– Zahlungsfristen bei Behörden (z. B. Steuer) kennen* *– betriebsüblichen Zahlungsverkehr mit Kreditinstituten kennen (Einziehungsauftrag etc.)* *– sich mit der Buchhaltung bezüglich Zahlungsverzug/Mahnwesen abstimmen*	
		Ihr Lehrling erstellt Rechnungen. *z. B.* *– Groß- und Kleinbetragsrechnungen unterscheiden* *– prüfen, ob alle gesetzlich erforderlichen Bestandteile auf der Rechnung enthalten sind* *– Rechnungen und Belege unter Verwendung des betriebsinternen Systems erstellen*
	Ihr Lehrling rechnet Heilbehelfe ab. *z. B.* *– Verordnungsscheine ausfüllen* *– Verordnungsscheine ablegen* *– Abrechnung mit der Krankenkasse durchführen*	

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen: 2.1, 2.2, 2.3, 2.4, 2.5, 4.5.1, 4.5.3, 4.5.4, 4.5.5, 4.5.7

AUS DER PRAXIS

„Wie verantwortungsvoll ihr Beruf ist, machen wir unseren Lehrlingen von Ausbildungsbeginn an bewusst. Wir erklären ihnen zum Beispiel, dass eine Verordnung wie Bargeld ist. Ein Verlust macht eine Meldung an die zuständige Behörde erforderlich".
Mag. Jürgen Jester, Geschäftsführer Paul Bständig GesmbH

Ausbildungstipp

In jedem Betrieb passieren manchmal Fehler. Nutzen Sie diese Situationen, um Ihren Lehrlingen **Konsequenzen von Fehlern aufzuzeigen** (z. B. Säumniszuschlag bei verspäteter Zahlung von Steuern, Kosten bei Nichtinanspruchnahme eines Lieferantenskontos etc.). Zeigen Sie, wie bei der Korrektur von Fehlern vorgegangen wird.

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.

WWW

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

Best Practice

Lehrlinge im Außendienst

Wie können Lehrlinge ihre (zukünftigen) Kunden besser kennenlernen?

Eine Möglichkeit ist, dass sie die Außendienstmitarbeiterinnen und -mitarbeiter bei der Lieferung von Medizinprodukten an Spitäler begleiten. Durch den Kontakt mit Ärztinnen, Ärzten und dem Pflegepersonal verstehen sie besser, wie Gesundheitseinrichtungen funktionieren.

Zudem erhalten sie die Gelegenheit, den direkten Anwendungsbereich der Medizinprodukte kennenzulernen. Dadurch eignen sie sich Produktwissen an, welches ihnen bei der Führung von Verkaufsgesprächen nützlich ist.

© shutterstock.com/Phovoir

AUS DER PRAXIS

„Im Außendienst begleiten die Lehrlinge zunächst erfahrene Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Diese erklären ihnen etwa: Wie läuft ein Kundengespräch ab? Wie verläuft die Routenplanung im Außendienst? Am Ende ihrer Zeit im Außendienst erhalten die Lehrlinge die Aufgabe, einen kleineren Kunden selbstständig zu betreuen. Durch die Übernahme von Verantwortung steigt ihr Selbstbewusstsein."

Iris Hicker, MA, Marketingleitung Sales Europe 2 Lohmann & Rauscher GmbH

Durch die Begleitung der Außendienstmitarbeiterinnen und -mitarbeiter entwickeln die Lehrlinge darüber hinaus ein besseres Verständnis für deren Probleme und Anliegen. So wird ihnen bewusst, dass die Medizinprodukte in der Filiale in ordnungsgemäßem Zustand an die Außendienstmitarbeiterinnen und Außendienstmitarbeiter übergeben werden müssen, damit diese anschließend beim Kunden keine Zeit verlieren.

Für die Lehrlinge bietet das Hineinschnuppern in den Außendienst eine willkommene Abwechslung. Sie blicken dadurch über den Tellerrand hinaus und lernen ein neues Berufsfeld kennen. Für manche Lehrlinge könnte der Ausflug in den Außendienst den Anstoß für eine spätere Spezialisierung in diesem Bereich darstellen.

© shutterstock.com/RossHelen

AUS DER PRAXIS

„Im dritten Lehrjahr begleiten die Lehrlinge erfahrene Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bei der Auslieferung von Medizinprodukten an Kunden. Liefern wir etwa ein Nervenmonitoring-Gerät aus, muss dieses im Betrieb vorbereitet werden. Das Kabel, das den Drucker mit dem Gerät verbindet, muss in der Säule vom Gerätewagen schön verlegt werden. Vor Ort erkennen die Lehrlinge dann den Sinn dieser Vorbereitungsarbeiten: Man steht im Krankenhaus am Gang der Medizintechnik und alles muss schnell gehen. Ich nehme mein Gerät, stelle es auf den Gerätewagen und stecke es an. Es bleibt keine Zeit, das Kabel schön einzufädeln.
Außerdem lernen sie dabei die Übergabeprozesse in der Medizintechnik kennen. Wenn bei der Auslieferung nicht alle notwendigen Dokumente vorhanden sind, nimmt die Medizintechnikerin oder der Medizintechniker das Produkt nicht an.“
Sabine Binder, Geschäftsführerin Medos Austria

Best Practice

Warum Ihre Lehrlinge Messen und Kongresse besuchen sollten…

Eine gelungene Warenpräsentation in Verbindung mit einer kompetenten Beratung ist für den Verkaufserfolg im Medizinproduktehandel besonders wichtig. Zur Förderung dieser Kompetenzen können Lehrlinge die Außendienstmitarbeiterinnen und Außendienstmitarbeiter auf Messen und Kongresse begleiten.

Da vor Ort unterschiedliche Aussteller, wie Sanitätshäuser, Medizintechnik-Unternehmen oder Bandagisten ihre Produkte präsentieren, lernen die Lehrlinge auch Medizinprodukte kennen, die der eigene Lehrbetrieb nicht führt.

Neben der Ausweitung ihres Produktwissens stellen Messen und Kongresse eine ideale Möglichkeit für Lehrlinge dar, ihre Verkaufskompetenz zu verbessern. Durch ihre Mitarbeit am Messestand, können sie zahlreiche Beratungsgespräche mit Messebesuchern führen. Dadurch erhalten die Lehrlinge ein gutes Verkaufstraining.

Ausbildungstipps

Damit die Lehrlinge das Gelernte auch nachhaltig sichern, geben Sie ihnen den Auftrag, ihre Tätigkeiten auf der Messe täglich zusammenzufassen:

- Was passiert auf Messen und Kongressen?
- Was habe ich heute erlebt und gelernt?
- Was waren meine Erfolgserlebnisse?
- Welche Herausforderungen hatte ich zu bewältigen?

AUS DER PRAXIS

„Wir sind bei zahlreichen Kongressen und Messen als Aussteller vertreten. Damit unsere Lehrlinge sehen, wie diese Veranstaltungen ablaufen, dürfen sie unsere Außendienstmitarbeiterinnen und -mitarbeiter begleiten. Dabei unterstützen sie diese etwa beim Aufbau und der Dekoration des Messestandes. Diese Einblicke in den Ablauf von Kongressen und Messen eröffnen den Lehrlingen neue Karriereperspektiven.“
Friedrich Behounek, MSc, Geschäftsführer Medizintechnik Behounek GmbH

„Wir nehmen unsere Lehrlinge zu Messen und Kongressen mit. Dadurch lernen sie, wie der Außendienst abläuft. Möchte etwa ein Kunde am Messestand über ein bestimmtes Produkt beraten werden, hören die Lehrlinge zunächst einer erfahrenen Mitarbeiterin oder einem erfahrenen Mitarbeiter beim Kundengespräch zu. Danach lassen wir sie unter Aufsicht selbst Beratungsgespräche führen. Diese Erfahrungen helfen den Lehrlingen, ihre Verkaufskompetenz zu verbessern.“
Sabine Binder, Geschäftsführerin Medos Austria

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

1. Faktencheck

Beispiel für den **1. Schritt:**
„Heute bist du zum dritten Mal diese Woche zu spät gekommen."

2. Resultat

Beispiel für den **2. Schritt:**
„Ich habe nicht gewusst, wann du kommst und musste daher unseren heutigen Plan umstellen. Das hat mich zuerst nervös gemacht und dann wütend, weil es schon zweimal passiert ist."

3. Notwendigkeit/ Wunsch

Beispiel für den **3. Schritt:**
„Mir ist wichtig, dass ich weiß, ob du noch kommst und wann, damit ich den Tag planen kann. Am liebsten ist mir, wenn wir alle pünktlich sind, damit niemand warten muss. Hier ist jeder von uns wichtig."

4. Lösung in Zukunft

Beispiel für den **4. Schritt:**
„Bitte versuche in Zukunft, pünktlich zu sein. Wenn es einmal nicht klappt, gib bitte Bescheid, wann du kommst. Was sagst du dazu? Könnte noch etwas anderes helfen?"

5. Follow-up

Beispiel für den **5. Schritt:**
„Im letzten Monat warst du meistens pünktlich, das freut mich! Wie hast du das geschafft? Was hat sich dadurch allgemein für dich verändert?"

Best Practice

Berufswettbewerb der kaufmännischen Jugend Wiens

Der Berufswettbewerb der kaufmännischen Jugend Wiens, der seit vielen Jahren durchgeführt wird, ist mit mehr als 10.000 Teilnehmerinnen und Teilnehmern eine der größten Jugendveranstaltungen Wiens. Die Schülerinnen und Schüler von 15 Schulen, davon acht Berufsschulen und sieben berufsbildende mittlere und höhere Schulen, nehmen an diesem Wettbewerb teil. Bei dieser Leistungsschau präsentiert die kaufmännische Jugend ihr Allgemeinwissen und ihr fachspezifisches Know-how.

Dabei spielt die Ausbildung von Lehrlingen im Handel eine besonders wichtige Rolle. Der Handel ist durch vier Berufsschulen vertreten, in denen alle Schwerpunkte ausgebildet werden.

Die Siegerinnen und Sieger werden im Rahmen einer Abschlussveranstaltung im Wiener Rathaus geehrt und dürfen sich über Preise im Gegenwert von bis zu 250 Euro freuen. Doch nicht nur die materiellen Preise stellen einen Wert für die Teilnehmerinnen und Teilnehmer dar. Durch den Wettbewerb zeigen sie die Qualität der Ausbildung ihrer Schulen. Für die Abschlussklassen ist es gleichzeitig eine gute Vorbereitung auf die Lehr- bzw. Abschlussprüfung.

„Mit diesen Veranstaltungen leisten wir einen Beitrag für die Qualität der Berufsausbildung und vermitteln ein positives Feedback an die Jugendlichen. So gesehen ist der Wettbewerb Teil einer Gesamtstrategie zur Verbesserung der Ausbildung, die wir gemeinsam mit unserem Sozialpartner umsetzen."
LAbg. Peter Florianschütz,
Sekretär der Fachausschüsse der Gewerkschaft der Privatangestellten – Druck, Journalismus, Papier (GPA-djp)

© Denke/Weisserrabe.at

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		
Qualifikation 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, Selbstständigkeit, 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 selbstständig 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 Feedback-gespräche 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 MEDIZINPRODUKTEKAUFMANN/-FRAU

	Prüfungsgegenstände	Prüfungsbereiche	Zeit
Theoretische Prüfung	**Geschäftsfall**	– Leistungsbereich Beschaffung einschließlich Schriftverkehr – Leistungsbereich Absatz	Regelfall: 150 Minuten (kann auf 180 Minuten ausgeweitet werden)
Praktische Prüfung	**Prüfarbeit**	– Warenbeschaffung, Warenannahme und Warenübernahme – Warenlagerung und Vertrieb – rechtliche Besonderheiten des Medizinproduktehandels – Qualitätssicherung und Dokumentation	**schriftlich:** Regelfall: 45 Minuten (kann auf 60 Minuten ausgeweitet werden) **mündlich:** Regelfall: 15-20 Minuten (Verlängerung um weitere 10 Minuten möglich, wenn keine eindeutige Note festgestellt werden kann)
	Fachgespräch	– qualitäts- und verwendungsbezogene Kenntnis über die Waren des Fachbereichs – warengruppenspezifische Besonderheiten von Waren des Fachbereichs – Kundeninformation und Kundenberatung – Verkaufsabwicklung – Anbahnung von Zusatzverkäufen – Behandlung von Reklamationen – allfällige berufsbezogene wesentliche Rechtsvorschriften	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 Medizinproduktekaufmann/-frau vom Mai 2015

Die Inhalte der Lehrabschlussprüfung sind in der Verordnung des Wirtschaftsministeriums über die Berufsausbildung im Lehrberuf Medizinproduktekaufmann/-frau geregelt.

Ablauf der theoretischen Lehrabschlussprüfung

Die theoretische Prüfung umfasst die schriftliche Bearbeitung eines Geschäftsfalles. Sie entfällt in jedem Fall bei positivem Berufsschulabschluss. Der Geschäftsfall beinhaltet Aufgabenstellungen im Bereich Beschaffung einschließlich Schriftverkehr und im Bereich Absatz.

Ablauf der praktischen Lehrabschlussprüfung

Die praktische Prüfung gliedert sich in die Gegenstände Prüfarbeit und Fachgespräch. Die Prüfarbeit besteht aus einem schriftlichen und einem mündlichen Teil. Der schriftliche Teil der Prüfarbeit umfasst die Bearbeitung von Aufgaben zum Thema Warenverkehr – von der Beschaffung bis zum Vertrieb, rechtliche Besonderheiten des Medizinproduktehandels sowie Dokumentation und Qualitätssicherung. Der Lehrling hat mindestens 45 Minuten und maximal 60 Minuten Zeit, um die Arbeiten durchzuführen. Im Anschluss erfolgt die mündliche Prüfung auf Basis der schriftlichen Arbeit. Die Prüfungskommission kann Fragen zur weiterführenden Bearbeitung der schriftlichen Prüfung stellen. Im Regelfall dauert die Prüfung 15 Minuten und kann auf bis zu 30 Minuten ausgeweitet werden.

Beim Fachgespräch wird eine Situation aus dem betrieblichen Alltag (z. B. Verkaufsgespräch) simuliert. Die Kandidatinnen und Kandidaten sind aufgefordert, möglichst kunden- und serviceorientiert im Gespräch zu agieren und dabei ihre fachliche Qualifikation unter Beweis zu stellen. Im Rahmen des Fachgespräches wird überprüft, über welche Kenntnisse und Fähigkeiten die Kandidatinnen und Kandidaten in den Ausbildungsbereichen „Warensortiment“ sowie „Kundenberatung und Verkauf“ verfügen. Allfällige berufsbezogene Rechtsvorschriften werden ebenfalls in das Gespräch eingebunden.

Lehrberufsliste (inkl. Ausbildungsordnung und Prüfungsordnung):
https://lehrberufsliste.m-services.at/index.php?beruf=medizinproduktekaufmann-frau_lehrberuf&id=2418&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

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

ausnahmsweise Zulassung zur Prüfung

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.

Zusatzprüfung

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.m-services.at/index.php?beruf=medizinprodukt ekaufmann-medizinproduktekauf-frau_lehrberuf&id=2418&cont=M

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 129) antritt. Die Prüfungstaxe beläuft sich derzeit auf 103 Euro (Stand Mai 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 lassen unsere Lehrlinge von Beginn an ein Tagebuch führen. Dazu legen sie einen Ordner an, der nach den einzelnen Abteilungen gegliedert ist, welche die Lehrlinge in ihrer Ausbildung durchlaufen. Die Lehrlinge halten dabei ihre Tätigkeiten und Erfahrungen fest, die sie in den Abteilungen gesammelt haben. Die Tagebucheintragungen sind für die Lehrlinge zwar manchmal mühsam – sie wissen das Tagebuch allerdings später zu schätzen, wenn sie etwas zur Vorbereitung auf die Lehrabschlussprüfung nachschlagen wollen.“
Manuela Schweiger, *Leiterin Personalabteilung B. Braun Austria Ges.m.b.H.*

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:

- Warenbeschaffung, Warenannahme und Warenübernahme
- Warenlagerung und Vertrieb
- rechtliche Besonderheiten des Medizinproduktehandels
- Qualitätssicherung und Dokumentation

Darüber hinaus bieten das ibw (Institut für Bildungsforschung der Wirtschaft) und andere Anbieter **eine Reihe von Skripten** zur Vorbereitung auf die LAP an.

Vorbereitung für die theoretische Lehrabschlussprüfung

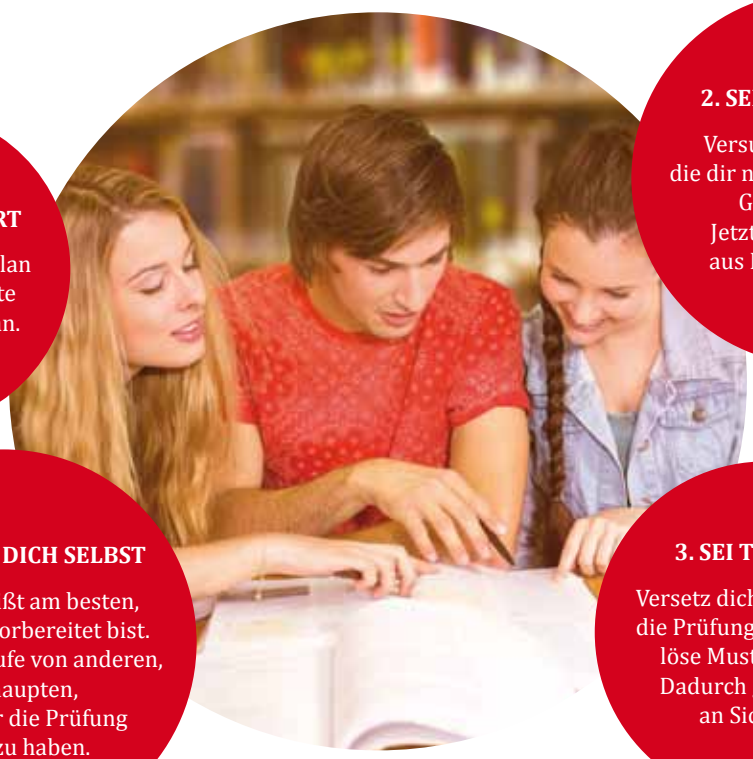
Vorbereitung für die praktische Lehrabschlussprüfung

fit4LAP:
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

Versuch, 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

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

2. LASS DICH NICHT VERRÜCKT MACHEN

Hör nicht auf die Kommentare von Kollegen, 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. Denk an die Erfolge, die du schon erreicht hast (z. B. Führerschein).

© shutterstock.com/Kzenon

WÄHREND DER PRÜFUNG

1. FANG RICHTIG AN

Beginn 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 sag 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	**PA**	**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	**PA**	**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	**PA**	**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	**PA**	**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, PA = Prüfarbeit, FG = Fachgespräch*

Belohnungen für gute Leistungen bei der LAP

Der **Kollektivvertrag** für Handelsangestellte 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:
wko.at/service/bildung-lehre/Merkblatt_-_Ausgezeichnete_und_gute_Lehrabschlusspruefunge.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:
wko.at/service/bildung-lehre/Merkblatt---Kostenfreier-wiederholter-Antritt-zur-Lehrabs.html

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 Medizinproduktekaufmann/-frau 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 Handelsangestellte.

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

© shutterstock.com/Iakov Filimonov

Tool 4
Karriere

Karriereperspektiven nach der Ausbildung

Die Lehre im Lehrberuf Medizinproduktekaufmann/-frau ist eine hervorragende Ausgangsbasis und bietet zahlreiche Möglichkeiten der beruflichen Weiterentwicklung.

Der Medizinproduktehandel bietet sowohl für Karrierebewusste als auch für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit familiärem Engagement 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 innerbetrieblichen Aufstieg (z. B. Filialleitung/Stellvertretung, Abteilungsleitung etc.) anbieten.

Außendienst
Viele junge Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter schätzen zeitliche Flexibilität und Abwechslung im Beruf. Der Außendienst eignet sich besonders für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die sehr kommunikativ sind und Freude daran haben, Kunden zu besuchen.

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 Standorte in anderen Ländern hat, sind Austauschprogramme sowohl für Ihre Mitarbeiterinnen als auch für Ihre Mitarbeiter in ausländischen Standorten im Sinne eines Wissens- und Erfahrungstransfers von großem Wert. Mehr Informationen zu Auslandspraktika von Lehrlingen finden Sie auf Seite 96.

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

„Ich habe selbst einmal als Lehrling begonnen. Daher kann ich aus eigener Erfahrung berichten, dass man als Medizinproduktekaufmann/-frau Karriere machen kann. Wenn die Lehrlinge sich sukzessive in den Lehrberuf hineinarbeiten und Interesse für Medizinprodukte mitbringen, können sie nach Lehrabschluss bereits eine leitende Position in einer Filiale ausüben."
Rene Heinreichsberger, Filialleiter Paul Bständig GesmbH

„Im dritten Lehrjahr bieten wir unseren Lehrlingen die Möglichkeit, an Operationen teilzunehmen. Vorher erklären wir ihnen, wie man sich in einem OP-Saal verhält. So gibt es etwa einen Bereich, der abgedeckt ist. Diesem Bereich dürfen sie nicht zu nahe kommen. Die Teilnahme an OPs macht den Lehrlingen meist großen Spaß und zeigt ihnen ein mögliches zukünftiges Tätigkeitsfeld auf."
Sabine Binder, Geschäftsführerin Medos Austria

Weiterbildung im (Medizinprodukte) Handel

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

Mithilfe der Bildungspfade von BILDUNG DER WIRTSCHAFT können Lehrabsolventen ihre Bildungs- und Karriereverläufe planen. Die Bildungspfade zeigen exemplarisch, welche Entwicklungsmöglichkeiten es für verschiedene Branchen und Berufsfelder gibt. Einen Überblick über die Karrieremöglichkeiten im Medizinproduktehandel finden Sie unter: https://www.bildungderwirtschaft.at/wko-bildungspfade/handel/medizinproduktehandel/.

MEDIZINPRODUKTEBERATERIN BZW. MEDIZINPRODUKTEBERATER

Während die Medizinproduktekauffrau/der Medizinproduktekaufmann eher im Betrieb arbeitet, sind Medizinprodukteberaterinnen und Medizinprodukteberater im Außendienst tätig. Sie besuchen Ärztinnen und Ärzte, Spitäler, Sanitätshäuser, Apotheken etc. und stellen die Produkte des Unternehmens vor.

Um im Außendienst tätig zu sein, benötigen Medizinprodukteberaterinnen und Medizinprodukteberater einen Führerschein und den Nachweis einer einschlägigen medizinischen bzw. pharmazeutischen Ausbildung. Der Lehrling könnte bereits mit der Lehrabschlussprüfung im Außendienst tätig sein. Die Ausbildung zur Medizinprodukteberaterin bzw. zum Medizinprodukteberater stellt eine Vertiefung der Inhalte des Lehrberufs dar und variiert im Umfang von Anbieter zu Anbieter.

Unter anderen bieten folgende Institute die Ausbildung zur Medizinprodukteberaterin bzw. zum Medizinprodukteberater an:

WIFI: www.wifi.at
Pharma education: www.pharma-education.at
TÜV: www.tuv-akademie.at
Institut EWI: www.institut.ewi.at
AUSTROMED: www.austromed.org

BEFÄHIGUNGSPRÜFUNG ZUR GEWERBLICHEN GESCHÄFTSFÜHRERIN BZW. ZUM GEWERBLICHEN GESCHÄFTSFÜHRER FÜR MEDIZINPRODUKTE

Der Handel mit Medizinprodukten ist ein reglementiertes Gewerbe, wodurch zur Gewerbeanmeldung eine Befähigungsprüfung notwendig ist. Diese Prüfung kann bei ausgewählten Meisterprüfungsstellen der Wirtschaftskammer abgelegt werden.

Unter anderen bieten folgende Institute die Ausbildung zum gewerblichen Geschäftsführer an:
WIFI: www.wifi.at
AUSTROMED: www.austromed.org

PHARMAREFERENTIN BZW. PHARMAREFERENT

Pharmareferentinnen bzw. -referenten sind im Außendienst tätig und beraten Ärztinnen und Ärzte sowie Apotheken über die Arzneimittel ihres Unternehmens. Die Voraussetzungen, um diesen Beruf ausüben zu dürfen, sind Matura und die staatliche Prüfung zur Pharmareferentin bzw. zum Pharmareferenten.

STUDIUM MEDIZINNAHER BERUFE

Die Voraussetzung um ein Studium beginnen zu können, variieren von Institut zu Institut. An den meisten Universitäten und Fachhochschulen wird die allgemeine Hochschulreife verlangt, an manchen Instituten kann studienrelevante Berufserfahrung diese ersetzen. Die Informationen zu den Aufnahmekriterien finden Sie auf der Website der jeweiligen Bildungseinrichtung.

Je nach Interessensschwerpunkt stellen folgende Studiengänge einen Auszug der vielfältigen Möglichkeiten dar:

Medizintechnik:
https://www.fh-ooe.at/campus-linz/studiengaenge/bachelor/medizintechnik/
Medical Engineering:
https://www.fh-ooe.at/campus-linz/studiengaenge/master/medical-engineering/
Digital Healthcare:
https://www.fhstp.ac.at/de/studium-weiterbildung/medien-digitale-technologien/digital-healthcare
Gesundheitsmanagement:
https://www.studieren.at/studien/gesundheitsmanagement/

LEHRGANG „AKADEMISCHER HANDELSMANAGER“ (AHM)

Der Lehrgang „Akademischer Handelsmanager“ richtet sich an Personen mit Lehrabschluss und anschließender mindestens zweijähriger Berufspraxis. Eine Matura ist für die Aufnahme nicht erforderlich. Über die Aufnahme in den Lehrgang entscheidet ein Aufnahmegespräch.

Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer erwerben in zwei Semestern Wissen aus den Bereichen Marketing, Recht, Rechnungswesen und Mitarbeiterführung. Die Ausbilderprüfung ist ebenfalls Bestandteil des Lehrganges.

Nach Abschluss des „akademischen Handelsmanagers“ besteht die Möglichkeit, in weiteren zwei Semestern das Masterprogramm **MSc Handelsmanagement** zu absolvieren. Teamleitung, Management und Unternehmensführung stehen im Fokus dieser Weiterbildungsmaßnahme.

Berufsakademie Handel:
https://www.wifi.at/karriere/akademische-ausbildungen/marketing-und-vertrieb-studieren/berufsakademie-handel

Der Weiterbildung im Handel sind keine Grenzen gesetzt. Sowohl von öffentlichen als auch privaten Bildungsanbietern wird eine Reihe von Kursen und Ausbildungen angeboten. Lehrabsolventinnen und Lehrabsolventen eignen sich beispielsweise aufgrund ihrer persönlichen Erfahrungen als künftige Ausbilderinnen und Ausbilder im Unternehmen (siehe Tool 1, Seite 12). Lehrgänge für Ausbilderinnen und Ausbilder beinhalten zum Beispiel Persönlichkeitsentwicklung, Kommunikation und Gesprächsführung, Präsentation, soziale Kompetenz, Diversity, Methodik/Didaktik der Ausbildung, Beurteilungsmethoden, Konfliktbewältigung, Motivation, Selbst- und Zeitmanagement, Coaching sowie Sozial- und Arbeitsverhalten.

Weiterbildung im Handel:
wko.at/branchen/handel/weiterbildung-im-handel.html

Ausbilderin bzw. Ausbilder im Handel:
wko.at/branchen/w/handel/Die_Ausbilder-Akademie_des_oesterreichischen_Handels.html

Anhang

BUNDESGESETZBLATT
FÜR DIE REPUBLIK ÖSTERREICH

Jahrgang 2015 **Ausgegeben am 26. Mai 2015** **Teil II**

121. Verordnung: **Medizinprodukte-kaufmann/-frau-Ausbildungsordnung**

121. Verordnung des Bundesministers für Wissenschaft, Forschung und Wirtschaft über die Berufsausbildung im Lehrberuf Medizinproduktekaufmann/-frau (Medizinprodukte-kaufmann/-frau-Ausbildungsordnung)

Aufgrund der §§ 8 und 24 des Berufsausbildungsgesetzes (BAG), BGBl. Nr. 142/1969, zuletzt geändert durch das Bundesgesetz BGBl. I Nr. 129/2013, wird verordnet:

Lehrberuf Medizinproduktekaufmann/-frau

§ 1. (1) Der Lehrberuf Medizinproduktekaufmann/-frau ist mit einer Lehrzeit von drei Jahren als Ausbildungsversuch eingerichtet.

(2) In die Ausbildung im Lehrberuf Medizinproduktekaufmann/-frau kann bis zum Ablauf des 30. Juni 2020 eingetreten werden.

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

Berufsprofil

§ 2. Durch die Berufsausbildung im Lehrbetrieb und in der Berufsschule soll der im Lehrberuf Medizinproduktekaufmann/-frau ausgebildete Lehrling befähigt werden, die nachfolgenden Tätigkeiten fachgerecht, selbständig und eigenverantwortlich ausführen zu können:

1. Bedarf für die Warenbeschaffung und Durchführung der Warenbestellungen in der betriebsüblichen Kommunikationsform ermitteln,
2. Einkauf unter Berücksichtigung neuer Technologien durchführen,
3. Wareneingänge kontrollieren, Maßnahmen bei Lieferverzug, Nichtlieferung, Fehllieferung oder Gewährleistungsfällen setzen,
4. Waren lagern und pflegen auch im Hinblick auf Hygiene sowie Umgehen mit sterilen Produkten,
5. betriebliches Warensortiment vorbereiten, bereitstellen und verkaufsgerecht präsentieren,
6. über die Wareneigenschaften, Verwendungsmöglichkeiten, Warenpflege sowie Qualität von Medizinprodukten informieren und beraten sowie Kunden einschulen,
7. Serviceleistungen anbieten,
8. Transporte (auch für besondere Medizinproduktgruppen wie Gefahrgüter usw.) organisieren,
9. Verkaufsgespräche führen,
10. Bestellungen und Kundenaufträge entgegennehmen und abwickeln inklusive Rechnungslegung und Zahlungsverkehr sowie Durchführen der Artikelrückverfolgung im Anlassfall,
11. Kundenreklamationen behandeln.

Berufsbild

§ 3. (1) Für die Ausbildung im Lehrberuf Medizinproduktekaufmann/-frau wird folgendes Berufsbild festgelegt. Die angeführten Fertigkeiten und Kenntnisse sind spätestens in dem jeweils angeführten Lehrjahr beginnend derart zu vermitteln, dass der Lehrling zur Ausübung qualifizierter Tätigkeiten im Sinne des Berufsprofils befähigt wird, die insbesondere selbstständiges Planen, Durchführen, Kontrollieren und Optimieren einschließt.

Pos.	1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
1.	Der Lehrbetrieb		

Pos.	1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
1.1	**Kenntnis über den Lehrbetrieb**		
1.1.1	Kenntnis der Betriebs- und Rechtsform des Lehrbetriebes		
1.1.2	Kenntnis der Ziele und der Marktposition des Lehrbetriebes sowie der Standorteinflüsse	–	–
1.2	**Einrichtungen, Arbeitssicherheit und Unfallverhütung**		
1.2.1	Funktionsgerechtes Verwenden der betrieblichen Einrichtungen und Geräte des Verkaufes		
1.2.2	Kenntnis der Gesundheits-, Unfall- und Umweltgefahren sowie der einschlägigen Schutz- und Sicherheitsvorschriften		
1.2.3	Kenntnis der behördlichen Aufsichtsorgane, Sozialversicherungen und Interessenvertretungen sowie der aushangpflichtigen arbeitsrechtlichen Vorschriften		
1.3	**Ausbildung im dualen System**		
1.3.1	Kenntnis der Lehrvertragspartner und der Verpflichtungen aus dem Lehrvertrag (§ 9 und § 10 BAG)		
1.3.2	Grundkenntnisse der Inhalte der aushangpflichtigen Gesetze		
1.3.3	Kenntnis des Inhalts und der Ziele der Ausbildung sowie einschlägige Weiterbildungsmöglichkeiten		
1.4	**Organisation und Warenwirtschaft**		
1.4.1	Kenntnis des organisatorischen Aufbaus sowie der Aufgaben und Zuständigkeiten der einzelnen Betriebsbereiche		
1.4.2	Kenntnis der betrieblichen technischen Hilfsmittel und Durchführung einfacher im Betrieb vorhandener EDV-Anwendungen		
1.4.3	Kenntnis der wichtigsten betrieblichen Arbeitsabläufe insbesondere der sicherheitsrelevanten Verpflichtungen aus dem MPG (Medizinproduktegesetz)	Kenntnis der betrieblichen Arbeitsabläufe, der betrieblichen Waren-bewegung und der sich daraus ergebenden Belege	–
1.4.4	Kenntnis der meldepflichtigen Vorgänge und der daraus abzuleitenden Maßnahmen wie zB Meldung an die zuständige Behörde (Bundesamt für Sicherheit und Gesundheitswesen – BASG)	Mitwirken beim Abarbeiten von meldepflichtigen Vorgängen wie zB Meldung an die zuständige Behörde BASG in Zusammenarbeit mit dem zuständigen Beauftragten	
1.4.5	Grundkenntnisse der Qualitätsmanagementsysteme im Bereich der Medizin-produkte	Kenntnis der Qualitätsmanagementsysteme im Bereich der Medizinprodukte (zB Medizinprodukte-Vigilanz, Chargenverwaltung, Artikelrückverfolgung)	
1.4.6	–	Mitwirken bei der Artikelrückverfolgung im Anlassfall	Durchführen der Artikelrückverfolgung im Anlassfall
1.4.7	–	–	Kenntnis der betrieblichen Kosten, ihrer Zusammensetzung und ihrer Auswirkungen auf die Rentabilität und die Preisgestaltung
1.4.8	Grundkenntnisse einer rechnergestützten Erfassung, Steuerung und Kontrolle der betrieblichen Warenbewegung	Erfassen der betrieblichen Warenbewegung	
1.4.9	Grundkenntnisse über die für betriebsbezogene Aufgaben und Funktionen des Rechnungswesens notwendigen Unterlagen		
2.	**Fachübergreifende Ausbildung (Schlüsselqualifikationen)** In der **Art der Vermittlung** der fachlichen Kenntnisse und Fertigkeiten ist auf die Förderung folgender fachübergreifender Kompetenzen des Lehrlings Bedacht zu nehmen:		

Pos.	1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
2.1	**Methodenkompetenz:** zB Lösungsstrategien entwickeln, Informationen selbstständig beschaffen, auswählen und strukturieren, Entscheidungen treffen etc.		
2.2	**Soziale Kompetenz:** zB in Teams arbeiten, Mitarbeiter/innen führen etc.		
2.3	**Personale Kompetenz:** zB Selbstvertrauen und Selbstbewusstsein, Bereitschaft zur Weiterbildung, Bedürfnisse und Interessen artikulieren etc.		
2.4	**Kommunikative Kompetenz:** zB mit Kunden/innen, Vorgesetzten, Kollegen/innen und anderen Personengruppen zielgruppengerecht kommunizieren; Englisch auf branchen- und betriebsüblichem Niveau zum Bestreiten von Alltags- und Fachgesprächen beherrschen		
2.5	**Arbeitsgrundsätze:** zB Sorgfalt, Zuverlässigkeit, Verantwortungsbewusstsein, Pünktlichkeit etc.		
2.6	**Kundenorientierung:** im Zentrum aller Tätigkeiten im Betrieb hat die Orientierung an den Bedürfnissen der Kunden/innen unter Berücksichtigung der Sicherheit zu stehen		
3.	**Warenbeschaffung und Lagerung**		
3.1	**Einkaufsplanung**		
3.1.1	–	Mitwirken bei der Ermittlung des Bedarfes unter Verwendung betriebsüblicher Aufzeichnungen und Kommunikationsmittel	Ermitteln des Bedarfes unter Verwendung betriebsüblicher Aufzeichnungen und Kommunikationsmittel
3.1.2	–	Kenntnis über Bestellmengen und Bestellzeitpunkte unter Beachtung der Einkaufsgewohnheiten der Kunden/innen	–
3.1.3	–	Kenntnis der Bezugsquellen und Einkaufsmöglichkeiten	–
3.1.4	Kenntnis über das Konformitätsbewertungsverfahren für die Zulassung von Medizinprodukten im EU-Raum (zB CE-Zeichen, benannte Stellen, Konformitätserklärung usw.)		Mitwirken bei der Eignungsprüfung neuer Lieferanten/innen und/oder Produkte
3.1.5	–	Kenntnis der für den Betrieb relevanten Bedingungen und Regelungen des Warenbezuges	–
3.1.6	–	–	Kenntnis der üblichen Liefer- und Zahlungsbedingungen
3.2	**Einkaufsabwicklung**		
3.2.1	–	Kenntnis der Internationalen Handelsklauseln (International Commercial Terms – Incoterms) und deren Bedeutung für den Einkauf	–
3.2.2	–	Durchführen von Bestellungen in der betriebsüblichen Kommunikationsform unter Berücksichtigung von Menge, Preis und Qualität	
3.2.3	–	–	Überwachen der Liefertermine und Ergreifen von Maßnahmen bei Lieferverzug
3.3	**Warenan- und -übernahme**		
3.3.1	Kontrollieren der Wareneingänge (zB auf Ablaufdatum, Verkehrsfähigkeit, CE-Zeichen usw.)		Bearbeiten der Lieferpapiere
3.3.2	–	Feststellen von Mängeln und Ergreifen von Maßnahmen (zB Sperrlager, Quarantänelager, Retournierung, Entsorgung) unter Einschluss anfallender schriftlicher Arbeiten	
3.4	**Warentransport**		

Pos.	1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
3.4.1	Kenntnis der besonderen Vorschriften für den Transport bestimmter Medizinprodukte wie Gefahrguttransporte, TRC-Transporte usw.		–
3.4.2	–	Organisieren von Transporten (auch für besondere Medizinproduktgruppen wie Gefahrgüter usw.)	
3.5	**Warenlagerung**		
3.5.1	Grundkenntnisse über wesentliche Lagerungsvorschriften für Waren		
3.5.2	–	Kenntnis der Organisation und der Arbeitsabläufe im Lager	
3.5.3	Produktgerechtes Lagern unter Beachtung von Ordnung, Sicherheit und Wirtschaftlichkeit		
3.5.4	–	Kenntnis der Bedeutung und Mitarbeiten bei der Inventur	
3.5.5	Kenntnis der branchenspezifischen, betriebsspezifischen und produktspezifischen Lagerungsvorschriften insbesondere unter Beachtung der Hygiene		
3.5.6	Kenntnis des Lagerorganisation (zB first-in – first-out) und des Warenflusses im Betrieb		–
3.5.7	–	Verwalten und Kontrollieren des Lagers, Feststellen und Überwachen (auch im Hinblick auf Hygiene) des Lagerbestandes	
3.5.8	Kenntnis und Mitwirken bei der umweltgerechten Abfallbehandlung (Vermeidung, Trennung, Verwertung und Entsorgung)		
4.	**Verkauf**		
4.1	**Verkaufsvorbereitung**		
4.1.1	Durchführen von Vorarbeiten für den Verkauf		
4.1.2	–	Kenntnis der Preisauszeichnungsvorschriften, Durchführen der Preisauszeichnung	
4.1.3	–	Feststellen des Bestandes und Bestandsübersicht	
4.1.4	–	Fachgerechtes Warenplatzieren	
4.1.5	–	Kenntnis über und Mitwirkung bei der fachgerechten gesetzes- und betriebsgerechten Abfallentsorgung	
4.2	**Warensortiment**		
4.2.1	Allgemeine Warenkunde (fachliche Zusammensetzung, Breite, Tiefe und Herkunft, Eigenschaften, Beschaffenheit, Form, Ausführung, Sorten, Größen sowie Verwendungsmöglichkeiten und Umweltverträglichkeit)		
4.2.2	Kenntnis der handelsüblichen und branchenüblichen Warenbe- und -kennzeichnungen (European Article Number [EAN] – Codes, Kennzeichnungssymbole usw.) und Fachausdrücke		
4.2.3	Kenntnis grundlegender für den Betrieb relevanter Vorschriften und Maßnahmen betreffend den Umweltschutz		
4.2.4	Kenntnis des betrieblichen Warensortiments hinsichtlich der fachlichen Zusammensetzung, Breite, Tiefe und Herkunft, Eigenschaften, Aufbau, Funktion, Bedienung und des Betriebes von Medizinprodukten (wie zB sterilen Produkten, technischen Hilfen für behinderte Menschen, Orthopädietechnik und wiederverwendbaren Instrumenten, zahnärztlichen Produkten, Produkten zum Einmalgebrauch, ophtalmischen und optischen Produkten, aktiven implantierbaren Produkten, Anästhesie- und Beatmungsgeräten, elektromedizinischen und -mechanischen Produkten, Krankenhausinventar, nichtaktiven implantierbaren Produkten, Röntgen und anderen bildgebenden Geräten)		
4.2.5	Kenntnis der Hygienemaßnahmen beim Umgang mit Medizinprodukten		–
4.2.6	Umgehen mit sterilen Produkten		–
4.2.7	–	Kenntnis der branchenspezifischen rechtlichen Bestimmungen wie Medizinproduktegesetz (MPG), Klassifizierung von Medizinprodukten, Medizinprodukte-Betreiberverordnung (MPBV) usw.	

Pos.	1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
4.2.8	Branchenspezifische Grundkenntnisse weiterer rechtlicher Vorschriften wie Arzneimittelgesetz, Krankenanstaltengesetz, Gesundheits- und Krankenpflegegesetz, Ärztegesetz, Sozialversicherungsgesetz usw.		Branchenspezifische Grundkenntnisse weiterer rechtlicher Vorschriften wie Elektrotechnikgesetz, Strahlenschutzgesetz und Strahlenschutzverordnung, Maß- und Eichgesetz, Gehobene Medizinisch-Technische Dienste Gesetz, Preisgesetz, ÖVE-Normen usw.
4.2.9	–	Grundkenntnisse der branchenspezifischen Chemie und Physik	
4.2.10	Kenntnis der interdisziplinären Zusammenarbeit in Gesundheits- und sozialen Diensten		
4.3	**Verkaufsförderung und Werbung**		
4.3.1	Gestalten einer verkaufsgerechten Warenpräsentation		
4.3.2	Ausführen einfacher Dekorationsarbeiten, wie zB Innendekorationen		
4.3.3	Kenntnis der Bedeutung des betrieblichen Erscheinungsbildes		
4.3.4	–	Kenntnis der Ziele, der Umsetzung und Wirkungsweisen von Werbung und Dekoration unter Beachtung der relevanten Vorschriften im MPG	
4.3.5	–	Mitwirken beim Organisieren und Durchführen von betriebsspezifischen verkaufsfördernden Maßnahmen	
4.4	**Kundenberatung und Warenverkauf**		
4.4.1	Kenntnis des kundengerechten Verhaltens und der kundengerechten Kommunikation		
4.4.2	Kenntnis des Kundenkreises mit seinen Einkaufsgewohnheiten und seinem Kundenverhalten		–
4.4.3	Kenntnis des Ablaufes und der Gestaltung des Verkaufsgespräches		
4.4.4	Führen von Verkaufsgesprächen, Bedarf und Wünsche der Kunden/innen ermitteln, Verkaufsargumente ableiten, Fragen und Einwände der Kunden/innen berücksichtigen		
4.4.5	–	Informieren, Beraten, Betreuen (zB Maßnehmen, Anpassen von Medizinprodukten) und gegebenenfalls Einschulen der Kunden/Kundinnen bezüglich Wareneigenschaften, Verwendungsmöglichkeiten, Warenpflege, Warenqualität, Qualitäts- und Preisunterschieden (soweit diese Tätigkeiten keinem anderem reglementierten Gewerbe vorbehalten sind)	
4.4.6	Kenntnis der notwendigen Dokumentation der Kundeneinschulung und Produktübergabe für bestimmte Produkte gemäß MPG und MPBV		–
4.4.7	–	Mitwirken bei der Dokumentation der Kundeneinschulung und der Produktübergabe	Dokumentieren der Kundeneinschulung und Produktübergabe
4.4.8	–	Kenntnis der vorgeschriebenen Intervalle der wiederkehrenden sicherheitstechnischen Prüfung (STK) und messtechnischen Kontrollen (MTK) gemäß MPBV	
4.4.9	Anbieten von Ergänzungs- und Ersatzartikeln und Serviceleistungen, fachgerechtes Verpacken und Ausfolgen der Waren		
4.4.10	–	Kenntnis des Wiederaufbereitens (Austauschen schadhaft gewordener Bestandteile, Nachfüllen von Behältern, Anbringen von Zubehör und regelmäßiges Warten, Reinigen, Recyceln) von Medizinprodukten (soweit diese Tätigkeiten keinem anderem reglementierten Gewerbe vorbehalten sind)	
4.4.11	–	Mitwirken beim Wiederaufbereiten von Medizinprodukten (soweit diese Tätigkeiten keinem anderem reglementierten Gewerbe vorbehalten sind)	Wiederaufbereiten von Medizinprodukten (soweit diese Tätigkeiten keinem anderem reglementierten Gewerbe vorbehalten sind)

Pos.	1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
4.4.12	–	Kenntnis der verkaufsbezogenen rechtlichen Bestimmungen	
4.4.13	Grundkenntnisse des Bewegungsapparates sowie über dessen Pathologie, des Herz-Kreislaufsystems, des Urogenitalsystems, der Atmung und des Verdauungssystems		
4.4.14	Kenntnis der wichtigsten branchenrelevanten medizinischen Fachausdrücke		
4.4.15	–	–	Beraten und Hinweisen über die Wichtigkeit von Hygienemaßnahmen bei der Anwendung von Medizinprodukten
4.4.16	Kenntnis und Umsetzen des Datenschutzes, der Schweige- und Verschwiegenheitspflicht		
4.5	**Verkaufsabrechnung**		
4.5.1	–	Kenntnis des betriebsspezifischen Zahlungsverkehrs mit Lieferanten/innen, Kunden/innen, Behörden, Geld- und Kreditinstituten	
4.5.2	–	Abwickeln von Verkaufsvorgängen mit dem im Betrieb verwendeten Kassa- oder Warenwirtschaftssystem mittels barer und unbarer Zahlung sowie der damit verbundenen betrieblichen Sicherheitsmaßnahmen	
4.5.3	–	–	Grundkenntnisse der einschlägigen Steuern und Abgaben
4.5.4	–	–	Ausfertigen von Rechnungen unter Berücksichtigung der Umsatzsteuer
4.5.5	–	Ausfertigen von im Betrieb verwendeten Belegen einschließlich Ausrechnen und Ausweisen der Umsatzsteuer	
4.5.6	Erstellen von Kassenberichten		
4.5.7	–	Kenntnis des Abrechnungsvorganges von Heilbehelfen	
4.5.8	–	–	Ermitteln des Verkaufspreises

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

Lehrabschlussprüfung

Gliederung

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

(2) Die theoretische Prüfung umfasst den Gegenstand Geschäftsfall.

(3) Die theoretische Prüfung entfällt, wenn der/die Prüfungskandidat/in das Erreichen des Lehrzieles der letzten Klasse der fachlichen Berufsschule oder den erfolgreichen Abschluss einer die Lehrzeit ersetzenden berufsbildenden mittleren oder höheren Schule nachgewiesen hat.

(4) Die praktische Prüfung umfasst die Gegenstände Prüfarbeit und Fachgespräch.

Theoretische Prüfung

Allgemeine Bestimmungen

§ 5. (1) Die theoretische Prüfung hat schriftlich zu erfolgen. Sie kann für eine größere Anzahl von Prüfungskandidaten/innen gemeinsam durchgeführt werden, wenn dies ohne Beeinträchtigung des Prüfungsablaufs möglich ist.

(2) Die theoretische Prüfung sollte in der Regel vor der praktischen Prüfung abgehalten werden.

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

Geschäftsfall

§ 6. (1) Die Prüfung umfasst einen Geschäftsfall, einschließlich des dazugehörigen Schrift- und Zahlungsverkehrs und hat sich auf sämtliche nachstehende Bereiche zu erstrecken:

1. Leistungsbereich Beschaffung einschließlich Schriftverkehr,
2. Leistungsbereich Absatz.

(2) Die Prüfung kann auch in programmierter Form mit Fragebögen geprüft werden. In diesem Fall sind aus jedem Bereich zehn Aufgaben zu stellen.

(3) Die Aufgaben sind so zu stellen, dass sie in der Regel in 150 Minuten durchgeführt werden können.

(4) Die Prüfung ist nach 180 Minuten zu beenden.

Praktische Prüfung

Prüfarbeit

§ 7. (1) Die Prüfung erfolgt als Einheit schriftlich und mündlich und hat sich auf die Bearbeitung von betriebsbezogenen Aufträgen zu beziehen.

(2) Der schriftliche Teil hat sich auf die Bearbeitung (von Hand oder rechnergestützt) von Arbeitsaufgaben in vorgegebenen Unterlagen oder Formularen und auf die Erstellung eines Konzepts (von Hand oder rechnergestützt) für die Präsentation und weitergehende Bearbeitung der Arbeitsaufträge im mündlichen Teil zu erstrecken. Die Themen haben sich unter Bedachtnahme auf den Zweck der Lehrabschlussprüfung und die Anforderungen der Berufspraxis und unter Berücksichtigung der wesentlichen Rechtsvorschriften sowie der einschlägigen Produkte zu beziehen, wobei sämtliche nachstehende Bereiche zu prüfen sind:

1. Warenbeschaffung, Warenannahme und Warenübernahme,
2. Warenlagerung und Vertrieb,
3. rechtliche Besonderheiten des Medizinproduktehandels,
4. Qualitätssicherung und Dokumentation.

(3) Falls die Arbeiten rechnergestützt erfolgen, müssen alle wesentlichen Arbeitsschritte für die Prüfungskommission nachvollziehbar sein.

(4) Der mündliche Teil ist vor der gesamten Prüfungskommission abzulegen und hat sich ausgehend von der schriftlichen Arbeit auf die Präsentation und weitergehende Bearbeitung der schriftlich ausgearbeiteten Arbeitsaufgaben zu erstrecken. Die Prüfung ist in Form eines möglichst lebendigen Gesprächs mit Gesprächsvorgabe durch Schilderung von Situationen oder Problemen zu führen.

(5) Der schriftliche Teil hat zumindest 45 Minuten zu dauern. Er ist jedenfalls nach 60 Minuten zu beenden. Der mündliche Teil hat zumindest 15 Minuten zu dauern. Er ist nach 20 Minuten zu beenden. Eine Verlängerung um höchstens zehn Minuten hat im Einzelfall zu erfolgen, wenn der Prüfungskommission ansonsten eine zweifelsfreie Bewertung der Leistung des/der Prüfungskandidaten/in nicht möglich ist.

Fachgespräch

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

(2) Das Fachgespräch hat sich aus der praktischen Tätigkeit heraus zu entwickeln. Im Mittelpunkt hat die Überprüfung der fachlichen Qualifikation sowie der kunden- und serviceorientierten Handlungsfähigkeit des/der Prüfungskandidaten/in zu stehen. Dies hat durch Führung eines Gesprächs in möglichst lebendiger Form und mit Gesprächsvorgabe durch Schilderung von Situationen oder Problemen zu erfolgen.

(3) Im Rahmen der Aufgabenstellung sind sämtliche nachstehende Kenntnisse und Fähigkeiten integriert zu überprüfen:

1. Qualitäts- und verwendungsbezogene Kenntnis über die Waren des Fachbereichs,
2. warengruppenspezifische Besonderheiten von Waren des Fachbereichs,
3. Kundeninformation und Kundenberatung,
4. Verkaufsabwicklung,
5. Anbahnung von Zusatzverkäufen,
6. Behandlung von Reklamationen,
7. allfällige berufsbezogene wesentliche Rechtsvorschriften.

(4) Das Fachgespräch soll für jeden/jede Prüfungskandidaten/in 15 Minuten dauern. Eine Verlängerung um höchstens zehn Minuten hat im Einzelfall zu erfolgen, wenn der Prüfungskommission ansonsten eine zweifelsfreie Bewertung der Leistung des/der Prüfungskandidaten/in nicht möglich ist.

Wiederholungsprüfung

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

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

Evaluierung

§ 10. Die Zweckmäßigkeit der Ausbildung im Lehrberuf Medizinproduktekaufmann/-frau ist unter Heranziehung eines Berufsforschungsinstitutes zu evaluieren. Der Bundes-Berufsausbildungsbeirat hat bis zum 30. Juni 2019 ein Gutachten (Befund, Motivenbericht und Schlussfolgerungen) über die Überführung des Lehrberufes Medizinproduktekaufmann/-frau in die Regelausbildung an den Bundesminister für Wissenschaft, Forschung und Wirtschaft zu erstatten. Sofern bei der Erarbeitung eines Gutachtens keine Stimmeneinhelligkeit zustande kommt, ist gemäß § 31 Abs. 7 BAG vorzugehen.

Inkrafttreten und Schlussbestimmungen

§ 11. Diese Verordnung tritt mit 1. Jänner 2016 in Kraft.

Mitterlehner

REPUBLIK ÖSTERREICH BUNDESKANZLERAMT @ AMTSSIGNATUR	Unterzeichner	serialNumber=1026761,CN=Bundeskanzleramt,C=AT
	Datum/Zeit	2017-11-28T05:39:25+01:00
	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