

**QUALITÄT** in der Lehre



# Ausbildungsleitfaden Medienfachmann/Medienfachfrau Schwerpunkt Agenturdiensleistungen

# Impressum

## Medieninhaber und Herausgeber

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

## Redaktionsteam

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

## Projektmitarbeit

Erika Kronfuß, Rebeka Erdö

## Grafik

Alice Gutleiderer, www.designag.at

## Fachliche Unterstützung und Fotomaterial

Fachverband Werbung und Marktkommunikation, Wirtschaftskammer Österreich, Roman Storm  
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  
ALGO GmbH  
Bauer Media Austria GmbH & Co KG  
DIE MarkenWertExperten Institut für ganzheitliche Markenbewertung eU  
Dockner druck@medien  
FALKEmedia GmbH  
FEDERLEICHT e.U.  
G.A. Service GmbH  
ghost.company Werbeagentur Michael Mehler e. U.  
HEROLD Business Data GmbH  
ncm – net communication management GmbH  
OMNI Druckproduktion & Papiertaschen-Shop.at e.U.  
Scheuer | Agentur für Dialog  
SMARTE WERBER

Coverfotos: shutterstock.com/Jack Frog, shutterstock.com/stockfour

Wien, September 2019  
ISBN 978-3-903310-16-2

## Bitte zitieren Sie diese Publikation wie folgt:

ibw – Institut für Bildungsforschung der Wirtschaft (Hg.):  
Ausbildungsleitfaden Medienfachmann/Medienfachfrau – Agenturdienstleistungen. Wien 2019

# Inhalt

|  |            |
|--|------------|
| Der Ausbildungsleitfaden   | 7          |
| Hilfreiche Websites  | 8          |
| <b>TOOL 1: VORBEREITUNG AUF DIE LEHRLINGSAUSBILDUNG</b>                  | <b>9</b>   |
| 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         |
| <b>TOOL 2: ERFOLGREICH AUSBILDEN</b>                                     | <b>47</b>  |
| Inhalt Tool 2  | 48         |
| Lernen und Arbeiten im Lehrbetrieb                                       | 51         |
| Qualitätsorientiertes Arbeiten und Intrapreneurship                      | 73         |
| Digitales Arbeiten   | 87         |
| Kundenberatung   | 94         |
| Projektmanagement  | 107        |
| Konzeptentwicklung   | 116        |
| Ausbildungsmaterialien   | 123        |
| <b>TOOL 3: ABSCHLUSS DER LEHRZEIT<br/>&amp; DIE LEHRABSCHLUSSPRÜFUNG</b> | <b>129</b> |
| Inhalte und Ablauf der Lehrabschlussprüfung                              | 130        |
| Anmeldung zum Antritt zur LAP  | 132        |
| Betriebliche Unterstützung zur LAP                                       | 133        |
| Vorbereitung auf die LAP   | 133        |
| Vorbereitungsunterlagen für die LAP                                      | 134        |
| Beurteilung der LAP  | 137        |
| Belohnungen für gute Leistungen bei der LAP                              | 138        |
| Wiederholung der LAP   | 138        |
| Verhinderung bei der LAP   | 139        |
| Weiterverwendungspflicht (Behaltezeit) nach der LAP                      | 139        |

|   |            |
|---|------------|
| <b>TOOL 4: KARRIERE</b>                         | <b>141</b> |
| Kariereperspektiven nach der Ausbildung         | 142        |
| Weiterbildung als Medienfachmann/Medienfachfrau | 144        |
| <b>ANHANG</b>                                   | <b>145</b> |
| Berufsbild Medienfachmann/Medienfachfrau        | 146        |



# 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?

|               |  |
|---------------|--|
| <b>Tool 1</b> | <b>Vorbereitung auf die Lehrlingsausbildung</b> <ul style="list-style-type: none"><li>■ Vorgehensweise bei der erstmaligen Aufnahme von Lehrlingen</li><li>■ Tipps für die Auswahl von LehrstelleninteressentInnen</li></ul> |
| <b>Tool 2</b> | <b>Erfolgreich ausbilden</b> <ul style="list-style-type: none"><li>■ Vorgehensweise bei der Ausbildung von Lehrlingen</li><li>■ Tipps und Best-Practice-Beispiele von erfahrenen AusbilderInnen</li></ul>                    |
| <b>Tool 3</b> | <b>Abschluss der Lehrzeit &amp; die Lehrabschlussprüfung (LAP)</b> <ul style="list-style-type: none"><li>■ Inhalte und Ablauf der LAP</li><li>■ Tipps für die Vorbereitung auf die LAP</li></ul>                             |
| <b>Tool 4</b> | <b>Karriere</b> <ul style="list-style-type: none"><li>■ Karriereperspektiven nach der erfolgreichen LAP</li><li>■ Weiterbildung</li></ul>  |

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

#### Hinweis

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

# Hilfreiche Websites

AKTUELLE INFORMATIONEN ZUR LEHRLINGSAUSBILDUNG  
FINDEN SIE AUF FOLGENDEN WEBSITES:



## Bundesministerium für Digitalisierung und Wirtschaftsstandort

<https://www.bmdw.gv.at/Themen/Lehre-und-Berufsausbildung/Lehrlingsausbildung-Duales-System.html>



## Fachverband Werbung und Marktkommunikation

<https://www.wko.at/werbung>



## Wirtschaftskammer Österreich

<https://www.wko.at/service/bildung-lehre/start.html>



## GPA-djp - Informationen für Lehrlinge im Handel

<http://www.jugend.gpa-djp.at/>



## Qualität in der Lehre

<https://www.qualitaet-lehre.at>



## Lernunterlagen zur Vorbereitung auf die Lehrabschlussprüfung

<https://www.lap.at>



## Plattform für AusbilderInnen

<https://www.ausbilder.at>



## Fit for Future - Lehrbetriebe schaffen Zukunft

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

Diese Publikation kann kostenlos unter [info@ibw.at](mailto:info@ibw.at) bezogen werden bzw. steht unter [ibw.at/fitforfuture](https://www.ibw.at/fitforfuture) zum Download zur Verfügung.

Dieser Ausbildungsleitfaden steht auch zum Download zur Verfügung:

<https://www.qualitaet-lehre.at/downloads/ausbildungstools/ausbildungsleitfaeden/>



# 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

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



## 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 Einpersonunternehmen kann Lehrlinge ausbilden, wenn sowohl die Betreuung der Lehrlinge als auch die sachgemäße Ausbildung gewährleistet sind.
- Der Feststellungsantrag ist **gebührenfrei**.
- Stellen Sie keinen Lehrling ein, bevor Sie einen **positiven Feststellungsbescheid** erhalten haben.
- Die betriebliche Ausbildung ist für den Lehrberuf Medienfachmann/Medienfachfrau in der **Ausbildungsordnung** gesetzlich geregelt. Mehr Informationen zur Ausbildungsordnung finden Sie auf Seite 36.
- Die rechtlichen Grundlagen für die Lehrlingsausbildung sind im **Berufsausbildungsgesetz (BAG)** festgelegt. Für Lehrlinge, die das 18. Lebensjahr noch nicht vollendet haben, kommt auch das **Kinder- und Jugendlichenbeschäftigungsgesetz (KJBG)** zur Anwendung. Einen Überblick über die **gesetzlichen Schutzbestimmungen** für Lehrlinge finden Sie auf Seite 29.

Wenn Sie Fragen haben:

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

### AUS DER PRAXIS

*„Engagement in der Lehrlingsausbildung macht sich bezahlt. Durch die laufende Unterstützung unserer Ausbilderinnen und Ausbilder entwickeln sich unsere Lehrlinge zu kompetenten Persönlichkeiten. Sie bleiben uns oft als qualifizierte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter erhalten, die wertvolle Beiträge leisten.“*

**Petra Amann, MSc (WU)**, Human Resources Business Partner, HEROLD Business Data GmbH

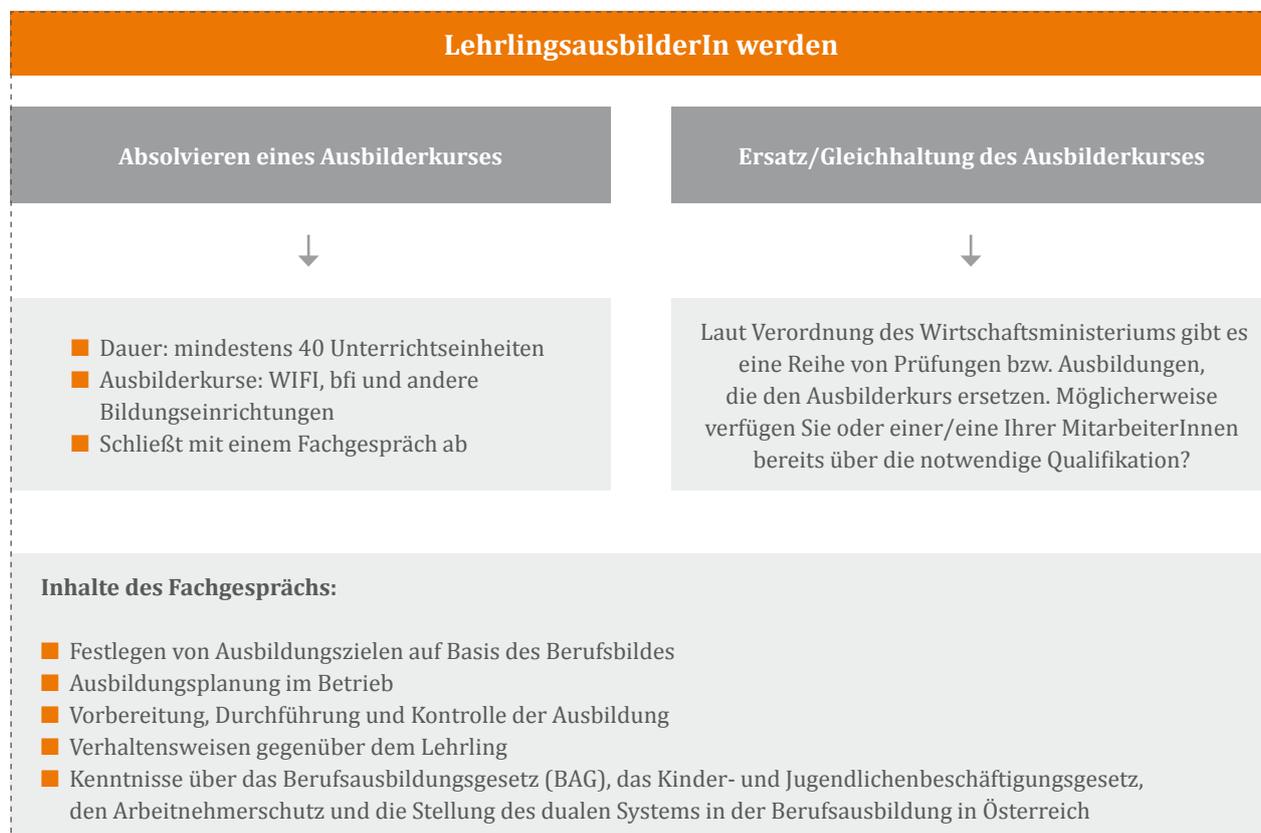
*„Lange Zeit hatte ich die Ausbildung von Lehrlingen nicht am Radar. Irgendwann haben wir im Team beschlossen, dass wir es einmal probieren wollen. Glücklicherweise haben sich Lehrstelleninteressenten gemeldet, die nach kurzer Einarbeitung bereits produktiv in Projekten arbeiten konnten. Aufgrund dieser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

**Mag. Hansjörg Weitgasser, CMC, CSE**, Geschäftsführer, Werbeagentur Algo GmbH

## SCHRITT 2: LEHRLINGSAUSBILDERIN ODER LEHRLINGSAUSBILDER WERDEN

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

Wie wird man Ausbilderin oder Ausbilder?



### Hinweise

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



*„Für viele unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ist es eine Bereicherung Lehrlinge auszubilden. Das Engagement der Ausbilderinnen und Ausbilder schätzen wir und räumen ihnen ausreichend zeitliche Ressourcen für die Lehrlingsausbildung ein. Einen Beitrag zur Weiterentwicklung der Jugendlichen zu leisten ist für viele motivierend und fördert die Mitarbeiterzufriedenheit.“*  
**Petra Amann, MSc (WU)**, Human Resources Business Partner, HEROLD Business Data GmbH

*„Es macht mir Freude Lehrlinge auszubilden. Es gibt ständig etwas Neues in der Medienlandschaft, alles ist im ständigen Wandel. Auch ich lerne durch die Lehrlinge, welche Plattformen genutzt werden und halte mich dadurch fit.“*

**Mehmet Bayar**, Geschäftsführer, OMNI Druckproduktion & Papiertaschen-Shop.at e.U.



#### Informationen zur Ausbilderprüfung:

<https://wko.at/service/bildung-lehre/Ausbilderpruefung1.html>

#### Folgende Prüfungen ersetzen die Ausbilderprüfung bzw. den Ausbilderkurs (Ausbilderprüfungsersatzverordnung – BMDW):

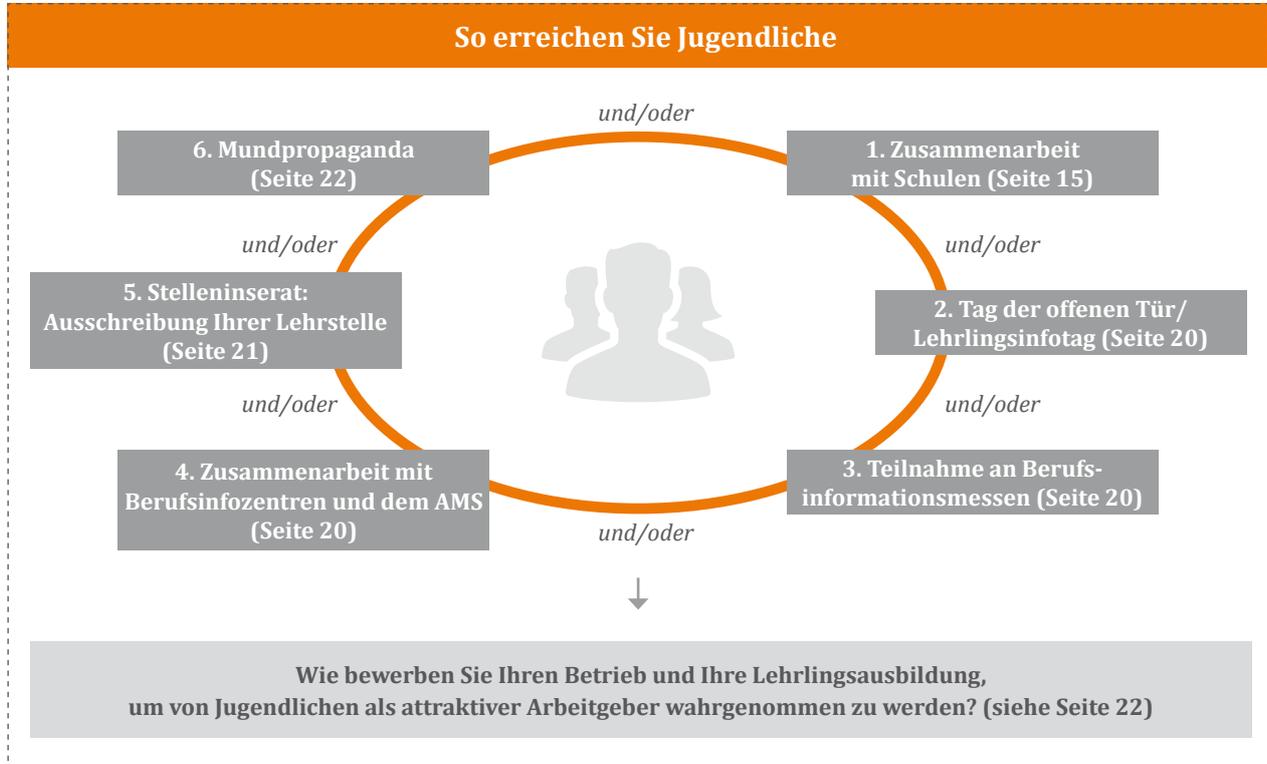
<https://www.bmdw.gv.at/Themen/Lehre-und-Berufsausbildung/Lehrlingsausbildung-Duales-System/Ausbilderinnen-und-Ausbilder.html>

#### Gleichhaltungsantrag Ausbilderprüfung (BMDW):

<https://www.bmdw.gv.at/Themen/Lehre-und-Berufsausbildung/Lehrlingsausbildung-Duales-System/Ausbilderinnen-und-Ausbilder.html>

# Die Lehrlingssuche

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



## Hinweis

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

## AUS DER PRAXIS

„Dem sorgfältigen Recruiting sollte besonderer Stellenwert zugeschrieben werden. Das ist zeitintensiv, denn wir tun jungen Menschen nichts Gutes, wenn wir sie in einem Bereich ausbilden, in dem sie später mangels Interesse oder Talent nicht Fuß fassen können. Als Prüferin bei der LAP erlebe ich es immer wieder, dass Lehrlinge in anderen Berufsfeldern womöglich erfolgreicher hätten sein können.“

**Helene Fritzsche, MBA**, Portalmanagerin, Bauer Media Austria GmbH & Co KG

WWW



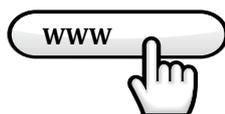
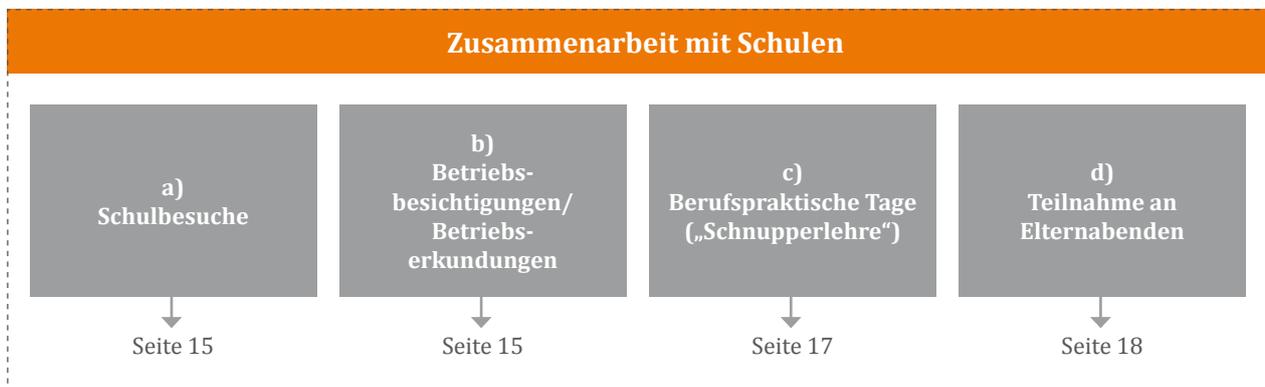
**So finden Sie den richtigen Lehrling:**

<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

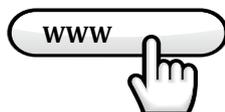
Bauen Sie Kontakte mit Schulen auf, vor allem zu Mittelschulen, Polytechnischen Schulen bzw. AHS (Unterstufe), um auf Ihre Lehrlingsausbildung aufmerksam zu machen. Durch Kontakte zu höheren Schulen können Sie Schulabbrecherinnen und Schulabbrecher erreichen, die Interesse an einer Lehre haben.



**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/>

### 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/>

# Best Practice

## Workshops für Schulklassen

Schon Volksschülerinnen und Volksschüler können bei der Salzburger ALGO GMBH Einblicke in den Alltag einer Werbeagentur gewinnen. Natürlich steht dieses Angebot auch Mädchen und Burschen von mittleren und höheren Schulen offen.

Dabei wird den Schülerinnen und Schülern erklärt, welche Aufgaben eine Werbeagentur abdeckt.

Ein für Schulklassen konzipierter Workshop macht das Thema Medien und Werbung erlebbar. Zu Beginn wird beispielsweise ein Fruchtgetränk auf den Tisch gestellt. Mit Hilfe von Materialien, zum Beispiel Plakaten oder Flyern, sollen die Kinder in Gruppen Werbebotschaften ausarbeiten und danach ihren Mitschülerinnen und Mitschülern präsentieren.



Anschließend setzen sie sich intensiv mit den beworbenen Produkten auseinander. Fragen wie: „Was sind die Produktvorteile, worin unterscheidet sich unser Produkt von anderen oder warum soll ein Konsument gerade dieses Produkt kaufen“, stehen dabei zur Diskussion.

In einem darauffolgenden Rollenspiel präsentieren die Schülerinnen und Schüler die Produktvorteile ihren Kolleginnen und Kollegen und gehen auf Fragen ein. Es ergibt sich meist ein kleines Verkaufsgespräch, wodurch die Kinder animiert werden ihre Argumentationen genau zu hinterfragen.

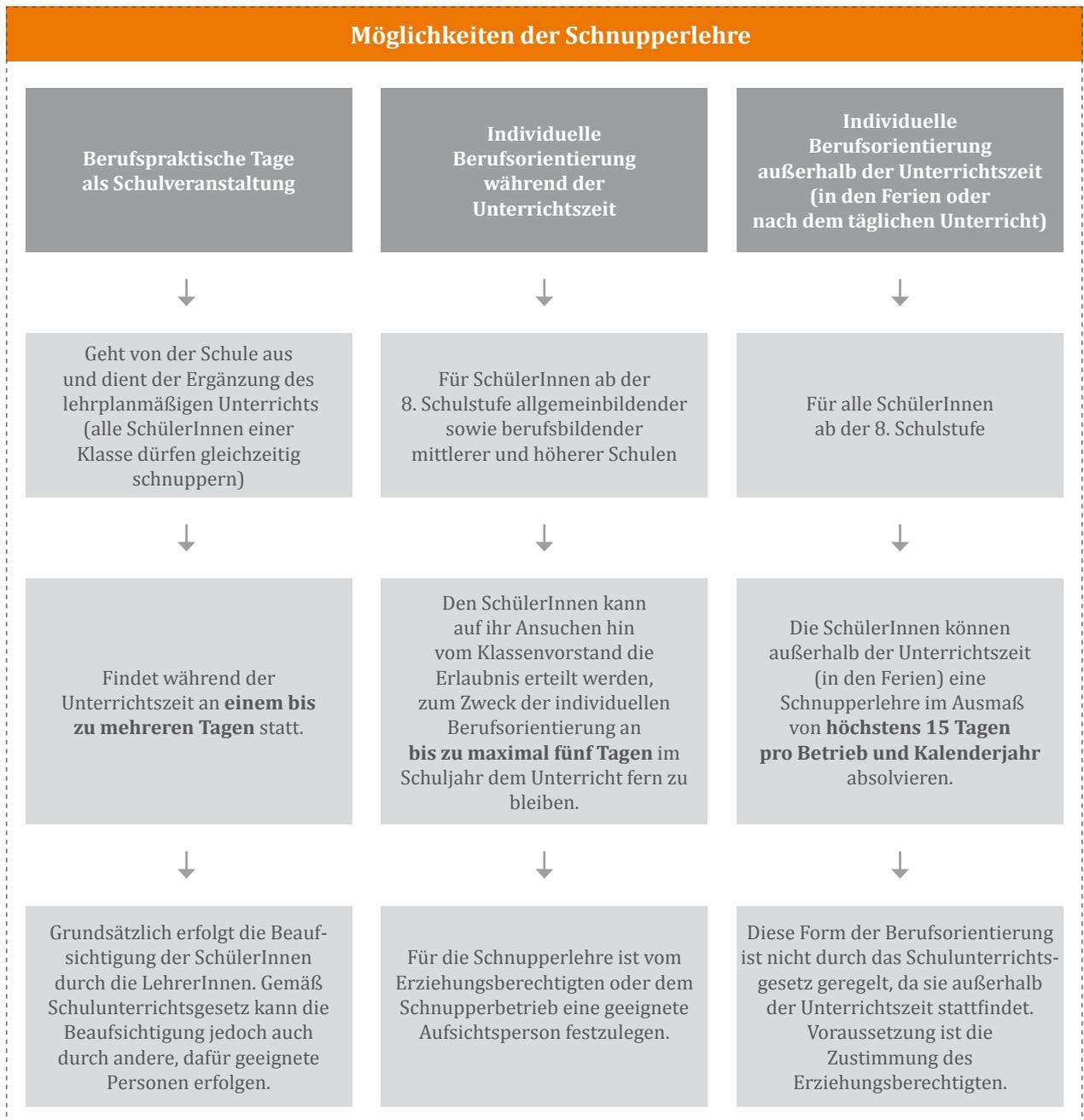
In einer abschließenden Gruppendiskussion wird besprochen, wie in der Werbewelt vorgegangen wird, welche Erfahrungen sie selbst gemacht haben und in welchen Bereichen auch Gefahren lauern können.

### 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   |
|--|---|
| <p>Sie können ...</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ potenzielle Lehrlinge besser kennenlernen.</li> <li>■ deren Eignung für die Ausbildung prüfen.</li> <li>■ abklären, ob sie in Ihren Betrieb passen würden.</li> </ul> | <p>SchülerInnen können abklären, ob ...</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ ihre Berufsvorstellungen der Realität entsprechen.</li> <li>■ der Beruf tatsächlich der Richtige für sie ist.</li> <li>■ Ihr Betrieb für sie als Ausbildungsbetrieb in Frage kommt.</li> </ul> |

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



### 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 **betriebspezifische 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:**

<https://wko.at/service/bildung-lehre/Schnupperlehre.html>

AUS DER  
PRAXIS

*„Es sind oft viele Kleinigkeiten, die in einem Bewerbungsgespräch nicht auffallen. Ich halte es daher für besonders wichtig während Schnuppertagen herauszufinden, ob das Interesse der Lehrstelleninteressenten auch mit den künftigen Anforderungen übereinstimmt.“*

**Dkkfm. Laurentius J. Mayrhofer, MMC,**

Geschäftsführer, DIE MarkenWertExperten Institut für ganzheitliche Markenbewertung eU

*„Um wirklich gut in unserem Beruf werden zu können, braucht es eine große Portion Motivation und Interesse. Wenn Jugendliche selbstinitiativ sind und die Ausbildung auch zum Hobby wird, bestehen gute Chancen Fuß zu fassen und Karriere zu machen.“*

**Mehmet Bayar,** Geschäftsführer, OMNI Druckproduktion & Papiertaschen-Shop.at e.U.

### 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:

|                                |  |   |  |   |
|--------------------------------|--|---|--|---|
| <b>Interesse</b>               | <input type="checkbox"/><br>sehr interessiert  | <input type="checkbox"/><br>interessiert  | <input type="checkbox"/><br>mäßig interessiert         | <input type="checkbox"/><br>gleichgültig                                  |
| <b>Kontaktfreude/Offenheit</b> | <input type="checkbox"/><br>sehr kontaktfreudig  | <input type="checkbox"/><br>kontaktfreudig  | <input type="checkbox"/><br>eher zurückhaltend         | <input type="checkbox"/><br>verschlossen                                  |
| <b>Freundlichkeit</b>          | <input type="checkbox"/><br>sehr freundlich  | <input type="checkbox"/><br>freundlich  | <input type="checkbox"/><br>mäßig freundlich           | <input type="checkbox"/><br>eher unfreundlich                             |
| <b>Kommunikationsfähigkeit</b> | <input type="checkbox"/><br>kann sich sehr gut ausdrücken  | <input type="checkbox"/><br>kann sich gut ausdrücken  | <input type="checkbox"/><br>kann sich mäßig ausdrücken | <input type="checkbox"/><br>sprachliche Mängel                            |
| <b>Selbstständigkeit</b>       | <input type="checkbox"/><br>sehr selbstständig   | <input type="checkbox"/><br>selbstständig   | <input type="checkbox"/><br>eher unselbstständig       | <input type="checkbox"/><br>braucht sehr viel Führung                     |
| <b>Pünktlichkeit</b>           | <input type="checkbox"/><br>überpünktlich  | <input type="checkbox"/><br>pünktlich   | <input type="checkbox"/><br>manchmal unpünktlich       | <input type="checkbox"/><br>immer unpünktlich                             |
| <b>Genauigkeit</b>             | <input type="checkbox"/><br>sehr genau   | <input type="checkbox"/><br>ziemlich genau  | <input type="checkbox"/><br>mäßig genau                | <input type="checkbox"/><br>schlampig                                     |
| <b>Auffassungsvermögen</b>     | <input type="checkbox"/><br>sehr rasch   | <input type="checkbox"/><br>recht zügig   | <input type="checkbox"/><br>eher langsam               | <input type="checkbox"/><br>sehr langsam                                  |
| <b>Durchhaltevermögen</b>      | <input type="checkbox"/><br>kann sich sehr gut auf eine Sache konzentrieren und diese zu Ende führen | <input type="checkbox"/><br>kann sich gut auf eine Sache konzentrieren und diese zu Ende führen | <input type="checkbox"/><br>lässt sich leicht ablenken | <input type="checkbox"/><br>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.

WWW



**Tag der offenen Tür/Lehrlingsinfotag im Betrieb:**

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

## 3. Teilnahme an Berufsinformationstagen

Auf Berufsinformationstagen 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.

WWW



**Teilnahme an Berufsinformationstagen:**

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



*„Auf Schulmessen gestalten wir unsere Messestände interaktiv. Auf Fragebögen können die Schülerinnen und Schüler Quizfragen über unser Unternehmen und über Online-Marketing beantworten. So wecken wir die Neugier von potenziellen Bewerberinnen und Bewerbern und bleiben als Ausbildungsbetrieb in Erinnerung.“*

**Petra Amann, MSc (WU),** Human Resources Business Partner, HEROLD Business Data GmbH

## 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.).
- **Berufsinfozentren der WK und WIFIs:** Die Angebote richten sich sowohl an Jugendliche als auch an Erwachsene. Zielsetzung ist die objektive Information über alle relevanten Bildungswege und Berufsmöglichkeiten. Die Berufs- und Bildungsinformationsstellen der Wirtschaftskammern fungieren auch als Schnittstelle zwischen Menschen im Berufswahlprozess (und Schulen) und Entscheidungsträgern der Wirtschaft.



### Berufs- und Bildungsberatung der Wirtschaftskammern und WIFIs:

[https://wko.at/service/bildung-lehre/Berufs-\\_und\\_Bildungsberatung\\_der\\_Wirtschaftskammern\\_und\\_WI.html](https://wko.at/service/bildung-lehre/Berufs-_und_Bildungsberatung_der_Wirtschaftskammern_und_WI.html)

### AMS – Service für Unternehmen:

<https://www.ams.at/unternehmen>

## 5. Stelleninserat: Ausschreibung Ihrer Lehrstelle



### 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/>



*„Karrieremessen bieten eine gute Möglichkeit einen ersten Eindruck von Lehrstelleninteressenten zu bekommen und unser Unternehmen vorzustellen. Dabei setzen wir bewusst Lehrlinge ein, um interessierte Jugendliche zu beraten. Ihre Perspektive vom Job ist gefragt und hilft anderen bei der Wahl der Lehrstelle.“*

**Mag. Hansjörg Weitgasser, CMC, CSE, Geschäftsführer, Werbeagentur Algo GmbH**

## 6. Mundpropaganda

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

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



**Mundpropaganda:**

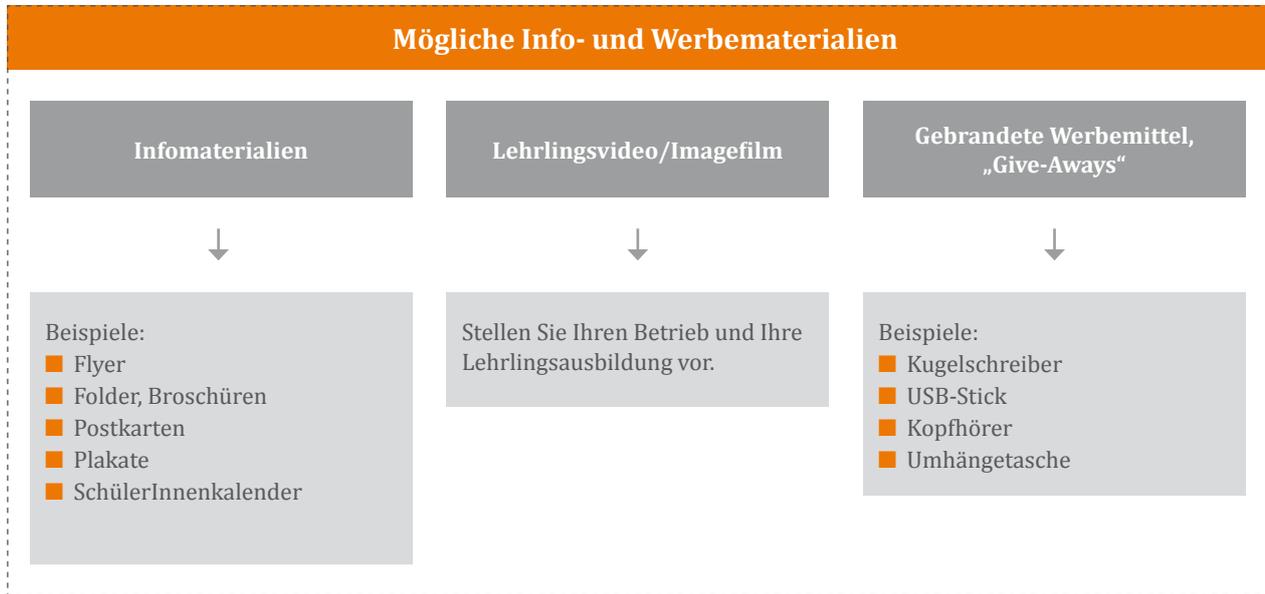
<https://www.qualitaet-lehre.at/ausbilden-im-betrieb/lehrlinge-finden/>

## WOMIT SIE IHREN LEHRBETRIEB UND IHRE LEHRLINGSAUSBILDUNG BEWERBEN KÖNNEN



## a) Info- und Werbematerialien

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



### 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/>



*„Immer mehr Jugendliche bewerben sich über Smartphone-Apps. Wir folgen ebenfalls dem Mobile-Recruiting-Trend und schalten unsere Lehrstellenanzeigen auch über Apps, um Talente zu finden.“*  
**Petra Amann, MSc (WU), Human Resources Business Partner, HEROLD Business Data GmbH**

### c) Positive Medienberichte

Positive Medienberichte steigern den Bekanntheitsgrad Ihres Unternehmens.

| Mögliche Medien   | Mögliche Themen   |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>■ überregionale und regionale Zeitungen</li> <li>■ österreichweite sowie lokale Radiosender</li> <li>■ Nachrichtenagenturen und Presseverteiler</li> <li>■ soziale Medien</li> <li>■ weitere digitale Medien, z. B. YouTube, Blogs, fachspezifische Foren</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Lehrlingsausbildung allgemein</li> <li>■ Ankündigung einer offenen Lehrstelle, Einladung zu Recruitingevents</li> <li>■ Berichte über Veranstaltungen, z. B. Tag der offenen Tür</li> <li>■ Erfolge bei Lehrlingswettbewerben</li> <li>■ Auszeichnungen des Unternehmens für die Lehrlingsausbildung, z. B. Staatspreis „Beste Lehrbetriebe – Fit for Future“, Staatlich ausgezeichnete Lehrbetriebe, Auszeichnungen von AusbilderInnen</li> <li>■ Erfolgsgeschichten von Lehrlingen: erfolgreiche Karrieren im Unternehmen</li> <li>■ Abschluss besonderer Lehrlingsprojekte</li> <li>■ Projekte mit Schulen</li> <li>■ Berichte über Auslandspraktika</li> <li>■ besonderes betriebliches Engagement in der Lehrlingsausbildung</li> </ul> |



#### Positive Medienberichte:

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



# Die Lehrlingsauswahl

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

## 1. Strukturieren Sie Ihren Bewerbungsprozess



**AUS DER PRAXIS**

„Im Medienberuf dreht sich alles um Kommunikation: mündlich, schriftlich, in Form von Grafiken oder mit Hilfe von digitalen Medien. Daher sind persönliche Vorstellungsgespräche aus meiner Sicht auch so wichtig. Hier macht sich rasch bemerkbar, wie Lehrstelleninteressenten mit Sprache umgehen; ob sie also kommunizieren können.“

**Helene Fritzsche, MBA**, Portalmanagerin, Bauer Media Austria GmbH & Co KG

„Als Full-Service-Agentur sind wir auf der Suche nach Allroundtalenten mit Interesse an unserem Beruf. Organisatorisches Geschick, strukturiertes Arbeiten, Hemdsärmeligkeit und Stressresistenz sind dabei Eigenschaften, auf die wir besonders großen Wert legen. Interesse oder Erfahrung in der Kreativarbeit, zum Beispiel durch selbst produzierte Videos oder im Umgang mit Grafikprogrammen, bilden eine weitere gute Grundlage für die Ausbildung.“

**DI Matthias Wagner**, Geschäftsführer, FALKEmedia GmbH

„Im Bewerbungsverfahren stelle ich die Aufgabe, eigene Visitenkarten zu erstellen. Dabei kann ich beobachten, wie geübt Lehrstelleninteressenten in der Bedienung von Computerprogrammen sind, wie sie die Raumeinteilung vornehmen und welche Gestaltungsmöglichkeiten sie nutzen.“

**Dkkfm. Laurentius J. Mayrhofer, MMC**,

Geschäftsführer, DIE MarkenWertExperten Institut für ganzheitliche Markenbewertung eU

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

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



### Lehrlingsauswahl:

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

### Auswahlhilfe für die Lehrlingsauswahl – Der Online-Lehrlingstest:

<https://auswahlhilfe.at>



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

**Gerhard Scheuer**, Geschäftsführer, Scheuer | Agentur für Dialog

### Aus der Praxis

## Die überbetriebliche Lehrausbildung (ÜBA)

Jugendliche,

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

haben die Möglichkeit, eine überbetriebliche Lehrausbildung zu absolvieren.

Die Jugendlichen schließen einen Ausbildungsvertrag mit einer Schulungseinrichtung ab. Zur praktischen Ausbildung kann die Schulungseinrichtung mit Ausbildungsbetrieben kooperieren. Zusätzlich besuchen ÜBA-Lehrlinge die Berufsschule.

### Einen Lehrling aus einer ÜBA in ein reguläres Lehrverhältnis übernehmen?

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

### Haben Sie Interesse?

Für ausführlichere Informationen kontaktieren Sie bitte das AMS.



*„Auch mit überbetrieblichen Lehrlingen haben wir gute Erfahrungen gemacht. Die Jugendlichen haben meist in Teilbereichen Probleme. Die Motivation war bei diesen Lehrlingen jedoch gegeben und wenn wir es schaffen ihnen Aufgaben zu geben an denen sie wachsen können, gelingt auch die Ausbildung. Die Erfahrung hat uns aber gezeigt, dass wir Aufgaben klarer und deutlicher aufbereiten und kommunizieren müssen, um die Lehrlinge entsprechend zu fördern.“*

**DI Matthias Wagner**, Geschäftsführer, FALKEmedia GmbH

# Ihr Betrieb nimmt einen Lehrling auf

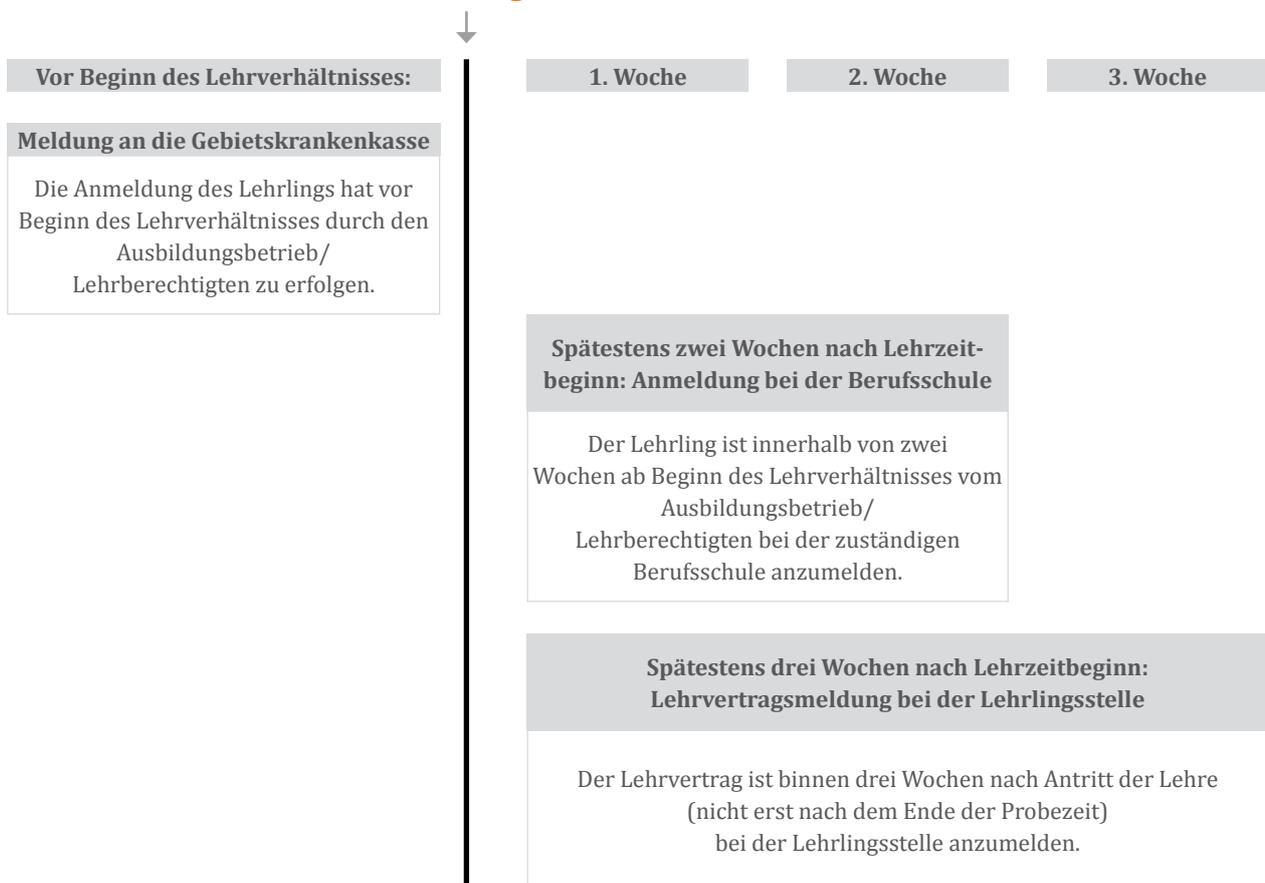
## 1. Lehrvertrag und Anmeldefristen

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



### 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.



AUS DER  
PRAXIS

„Wir begrüßen unsere Lehrlinge mit einem Welcome Day. Dabei organisieren wir verschiedene Stationen wie zum Beispiel eine Führung durch das Haus, eine Präsentation durch die Geschäftsführung oder ein Fotoshooting für den Firmenausweis. Auf diese Weise ermöglichen wir unseren Lehrlingen einen Einstieg mit Informationen, die besonders in der Anfangsphase wichtig für die Orientierung sind.“

**Petra Amann, MSc (WU)**, Human Resources Business Partner, HEROLD Business Data GmbH



WWW

**Lehrvertrag:**

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

**Lehrvertragsanmeldung:**

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

**Kontaktdaten der Lehrlingsstelle der Wirtschaftskammer Ihres Bundeslandes:**

<https://wko.at/service/bildung-lehre/Lehrlingsstellen-der-Wirtschaftskammern.html>

**Ausbildungsmappe für Lehrbetriebe der Wirtschaftskammern:**

<https://wko.at/service/bildung-lehre/ausbildungsmappe-fuer-lehrbetriebe.html>

## 2. Gesetzliche Schutzbestimmungen für Lehrlinge

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



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:**

<https://wko.at/service/arbeitsrecht-sozialrecht/aushangpflichtige-gesetze.html>

**Kinder- und Jugendlichenbeschäftigungsgesetz (KJBG):**

<https://wko.at/service/bildung-lehre/KJBG.html>

**Ausbildungsmappe für Lehrbetriebe:**

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

### 3. Die Lehrlingsentschädigung

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



#### Kollektivvertrag Werbung und Marktkommunikation:

<https://wko.at/service/kollektivvertrag/kv-angestellte-werbung-marktkommunikation-wien.html>

#### GPA-djp-Informationen zum Kollektivvertrag Werbung und Marktkommunikation:

[https://www.gpa-djp.at/kv/A03/A03\\_2.3.208.b/werbung-und-marktkommunikation-w-ang](https://www.gpa-djp.at/kv/A03/A03_2.3.208.b/werbung-und-marktkommunikation-w-ang)



*„Den ersten Gehaltszettel überreiche ich dem Lehrling gerne persönlich und wir sehen uns gemeinsam die verschiedenen Lohnbestandteile durch. Sozialversicherungsabgaben wie Kranken- oder Pensionversicherung bespreche ich mit den Lehrlingen im Detail. Es ist wichtig zu verstehen, wie die Abrechnung erfolgt und welche Leistungen den Lehrlingen zustehen.“*

**Helene Fritzsche, MBA**, Portalmanagerin, Bauer Media Austria GmbH & Co KG

### 4. Probezeit

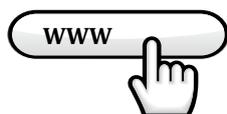
Die ersten drei Monate der Lehrzeit gelten als Probezeit.



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

#### Hinweise

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



#### Probezeit in der Lehre:

[https://wko.at/service/t/bildung-lehre/Probezeit\\_in\\_der\\_Lehre.html](https://wko.at/service/t/bildung-lehre/Probezeit_in_der_Lehre.html)

#### Informationen zur vorzeitigen Auflösung des Lehrverhältnisses:

[https://wko.at/service/bildung-lehre/Vorzeitige\\_Aufoesung\\_eines\\_Lehrverhaeltnisses.html](https://wko.at/service/bildung-lehre/Vorzeitige_Aufoesung_eines_Lehrverhaeltnisses.html)

# Best Practice

## Praktikum vor der Lehre

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



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

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



## 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.



### Hinweise

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



**Informationen des Bundesministeriums für Bildung, Wissenschaft und Forschung (BMBWF):**

<https://bildung.bmbwf.gv.at/schulen/bw/bm/faq.html>

**Koordinationsstellen – Kontaktdaten:**

[https://wko.at/service/bildung-lehre/LehreundMatura\\_Bundeslaender.html](https://wko.at/service/bildung-lehre/LehreundMatura_Bundeslaender.html)

**Der Lehrvertrag bei Lehre mit Matura:**

[https://wko.at/service/bildung-lehre/Lehrvertrag\\_LehreundMatura.html](https://wko.at/service/bildung-lehre/Lehrvertrag_LehreundMatura.html)

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

[https://wko.at/service/bildung-lehre/Unterstuetzung\\_und\\_Foerderungen\\_fuer\\_den\\_Lehrbetrieb\\_im\\_Mo.html](https://wko.at/service/bildung-lehre/Unterstuetzung_und_Foerderungen_fuer_den_Lehrbetrieb_im_Mo.html)



© shutterstock.com/Monkey Business Images

## 6. Förderungen für Lehrbetriebe und Lehrlinge

Es werden eine Vielzahl an Förderinstrumenten angeboten, wie beispielsweise:



### Hinweise

- Die angebotenen Förderungen können sich ändern. Schauen Sie daher regelmäßig auf die Website der WKÖ.
- 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:**

<http://www.lehrepoerdern.at>

#### **Formulare zur Lehrstellenförderung:**

<https://wko.at/service/bildung-lehre/Formulare-Lehrstellfoerderung-WKO.html>

#### **AMS – Service für Unternehmen:**

<https://www.ams.at/unternehmen/service-zur-personalsuche/foerderungen/foerderung-der-lehrausbildung>

#### **Weitere Bildungsförderungen:**

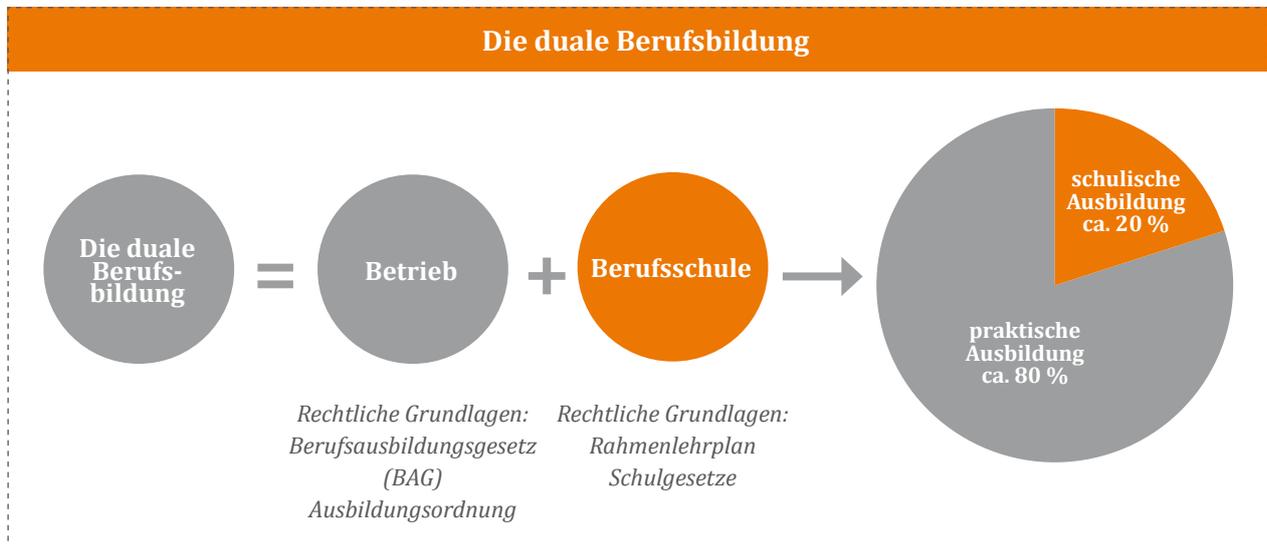
<https://bildungsfoerderung.bic.at/>



# Ausbildung im Betrieb

## 1. Die duale Berufsbildung

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



### Hinweis

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

## 2. Rechtliche Grundlagen für die betriebliche Ausbildung

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

### Hinweise

- Die Ausbildungsordnung ist ab Seite 146 abgedruckt.
- Es steht Ihnen frei, Lehrlinge **über das Berufsbild hinaus** auszubilden.  
Beispiele: Zusätzliche berufsbezogene Ausbildungen, berufsübergreifende Ausbildungen, Persönlichkeitstrainings und Vermittlung von Soft-Skills, Förderung der Gesundheit und Fitness, Auslandspraktika sowie die Berufsmatura.

### AUS DER PRAXIS

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

**Michael Mrazek**, Geschäftsführer, ncm GmbH

WWW

### Lehrberufsliste (inkl. Ausbildungsordnung und Prüfungsordnung):

[https://lehrberufsliste.bic.at/index.php?beruf=medienfachmann-medienfachfrau-agenturdienstleistungen\\_lehrberuf&id=2691&cont=M](https://lehrberufsliste.bic.at/index.php?beruf=medienfachmann-medienfachfrau-agenturdienstleistungen_lehrberuf&id=2691&cont=M)

### Ausbildung über das Berufsbild hinaus:

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



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

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



#### Ausbildungsplan erstellen

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

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

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

#### Ausbildungstipps

Welche Ausbildungsmethoden können Sie einsetzen?

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

## Lehrlingsmappe gestalten

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

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

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



## 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: <ul style="list-style-type: none"><li>- Wer ist am ersten Tag für den Lehrling verantwortlich?</li><li>- Was soll dem Lehrling gezeigt bzw. übergeben werden?</li><li>- Welche Aufgaben/Übungen zur Arbeitseinführung bekommt der Lehrling am ersten Tag?</li></ul>  |
| +   |   |
| 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 124.



AUS DER PRAXIS

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

**Michael Mrazek**, Geschäftsführer, ncm GmbH



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:**

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

**Rechte und Pflichten von Lehrlingen:**

[https://www.arbeiterkammer.at/beratung/arbeitsrecht/Lehre/Rechte\\_und\\_Pflichten.html](https://www.arbeiterkammer.at/beratung/arbeitsrecht/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?  |         | <input type="radio"/> |
| Ist festgelegt, wer der/die verantwortliche AusbilderIn des Lehrlings sein wird?   |         | <input type="radio"/> |
| Sind für den Lehrling Arbeitsplatz, Garderobe, Unterlagen etc. vorbereitet?<br><i>z. B. Lehrlingsmappe, Computer-Passwort</i>  |         | <input type="radio"/> |
| Sind Programm und Ablauf für den ersten Lehrtag geplant?   |         | <input type="radio"/> |
| Ist festgelegt, welche Personen für den Lehrling am ersten Lehrtag zuständig sind?<br><i>z. B. Wer nimmt den Lehrling in Empfang? Wer zeigt ihm seinen Arbeitsplatz?</i> |         | <input type="radio"/> |
| Ist der/die AnsprechpartnerIn bzw. der/die AusbilderIn am ersten Lehrtag im Dienst?  |         | <input type="radio"/> |

| AM ERSTEN LEHRTAG  |         |                       |
|--|---------|-----------------------|
|  | Notizen | ✓                     |
| <b>Begrüßung des Lehrlings</b><br>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.  |         | <input type="radio"/> |
| <b>Betriebsführung/Räumlichkeiten zeigen</b><br>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.  |         | <input type="radio"/> |
| <b>Vorstellen im Team</b><br>Stellen Sie dem Lehrling alle für ihn wichtigen MitarbeiterInnen vor. Stellen Sie sicher, dass der Lehrling weiß, wer seine AnsprechpartnerInnen sind.  |         | <input type="radio"/> |
| <b>Einführung in die Lehrlingsausbildung</b><br>Besprechen Sie den Ablauf der Lehrlingsausbildung und die wichtigsten Punkte der betriebsinternen Regelungen (Hausordnung, Pausen, Mittagessen etc.).  |         | <input type="radio"/> |
| <b>Einführung in den Arbeitsplatz und erste berufliche Tätigkeiten</b><br>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. |         | <input type="radio"/> |
| <b>Abschluss: Nachbesprechung und Ausblick</b><br>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.   |         | <input type="radio"/> |



# 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?



1

2

3

4

■ 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?
- Wer sind die Verantwortlichen in den verschiedenen Abteilungen?
- Fragen zu einzelnen Produkten und Dienstleistungen, wie beispielsweise: Welche Services bieten wir bei der Betreuung von Websites an? Welche verschiedenen Programme verwenden wir?
- Fragen zum Unternehmensnamen: Wofür steht der Unternehmensname? Warum heißt das Unternehmen ...?
- Wie lautet unsere allgemeine E-Mail-Adresse?
- Wie lautet unser aktueller Werbeslogan?

# Ausbildung in der Berufsschule

## 1. Organisation des Berufsschulunterrichts



### Hinweise

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



### AUS DER PRAXIS

„Ich habe immer schnell klargestellt, dass der Berufsschulbesuch ja verpflichtend ist und dass ich mir auch entsprechende Leistungen erwarte. Prüfungsergebnisse interessieren mich als Ausbilderin und wo ich Schwächen ausmache, unterstütze ich. Aber natürlich kann es vorkommen, dass der Lehrling einmal zu spät kommt oder eine Prüfung nicht besteht. Wichtig ist es also, von Anfang an eine Atmosphäre zu schaffen, in der sich jeder traut, etwaige Misserfolge oder Probleme anzusprechen. Und da geht man als Ausbilder am besten mit gutem Beispiel voran.“

**Helene Fritzsche, MBA**, Portalmanagerin, Bauer Media Austria GmbH & Co KG

## 2. Arbeitszeitregelungen in Verbindung mit der Berufsschule

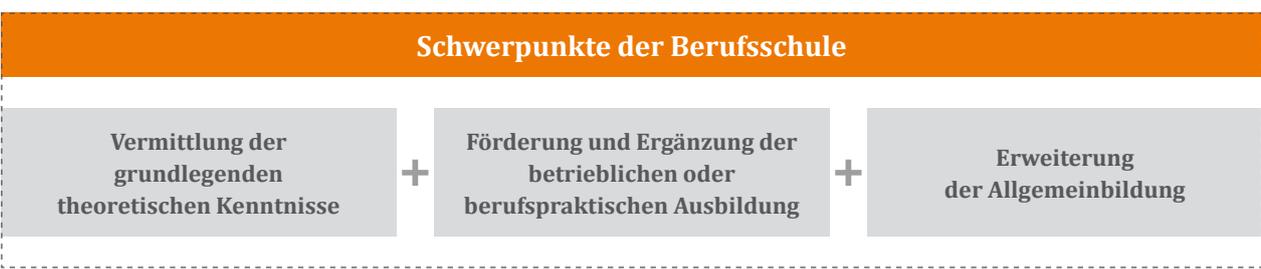
Ihrem Lehrling ist zur Erfüllung der Berufsschulpflicht die erforderliche Zeit freizugeben. Die Unterrichtszeit in der Berufsschule ist auf die Dauer der wöchentlichen Arbeitszeit anzurechnen.

| Regelungen beim Besuch einer ganzjährigen Berufsschule:                    |  |
|--|--|
| Unterrichtsdauer an einem Berufsschultag                                   | Regelung (Grundlage: KJBG)   |
| Mindestens acht Stunden<br>(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 Lehrgangsbetriebsschule 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:<br>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):



#### Hinweise

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

## 4. Kontakt zur Berufsschule

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

### Kontaktmöglichkeiten zwischen Ihnen und der Berufsschule:

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



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

**Bernhard Dockner**, Geschäftsführer, Dockner GmbH



#### Informationen zur Berufsschule:

<https://wko.at/service/bildung-lehre/Berufsschule.html>

#### Informationen zum Ersatz der Unterbringungskosten:

<https://wko.at/service/stmk/bildung-lehre/internatskosten-neu-geregelt.html>

#### Lehrplan der Berufsschule:

<https://www.abc.berufsbildendeschulen.at/downloads/?kategorie=7>

#### Ausbildungspartner Berufsschule:

<https://www.qualitaet-lehre.at/ausbilden-im-betrieb/kooperationen/ausbildungspartner-berufsschule/>



© shutterstock.com/jack Frog

# Tool 2

## Erfolgreich Ausbilden

# Inhalt Tool 2

Aufbau und Handhabung Tool 2

50

|  |     |
|--|-----|
| <b>1 Lernen und Arbeiten im Lehrbetrieb</b>  |     |
| <input type="checkbox"/> Der Lehrbetrieb   | 53  |
| <input type="checkbox"/> Leistungsspektrum und Eckdaten des Lehrbetriebs                     | 55  |
| <input type="checkbox"/> Branche des Lehrbetriebs  | 56  |
| <input type="checkbox"/> Ziel und Inhalt der Ausbildung<br>sowie Weiterbildungsmöglichkeiten | 57  |
| <input type="checkbox"/> Rechte und Pflichten als Lehrling                                   | 59  |
| <input type="checkbox"/> Arbeitsmittel und -methoden des Lehrbetriebs                        | 61  |
| <input type="checkbox"/> Zielgruppengerechte Kommunikation                                   | 64  |
| <input type="checkbox"/> Best Practice-Beispiele   | 68  |
| <b>2 Qualitätsorientiertes Arbeiten und Intrapreneurship</b>                                 |     |
| <input type="checkbox"/> Grundlagen der betrieblichen Qualitätssicherung                     | 74  |
| <input type="checkbox"/> Verfahren zur Qualitätssicherung                                    | 75  |
| <input type="checkbox"/> Branchenübliche Feedbackprozesse                                    | 77  |
| <input type="checkbox"/> Grundlagen des Intrapreneurships                                    | 78  |
| <input type="checkbox"/> Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz                           | 80  |
| <input type="checkbox"/> Nachhaltiges und ressourcenschonendes Handeln                       | 82  |
| <input type="checkbox"/> Best Practice-Beispiele   | 83  |
| <b>3 Digitales Arbeiten</b>  |     |
| <input type="checkbox"/> Software und weitere digitale Anwendungen                           | 88  |
| <input type="checkbox"/> Digitale Kommunikation  | 89  |
| <input type="checkbox"/> Datei- und Ablageorganisation                                       | 90  |
| <input type="checkbox"/> Informationssuche und -beschaffung                                  | 91  |
| <input type="checkbox"/> Bewertung und Auswahl von Daten und Informationen                   | 92  |
| <input type="checkbox"/> Datensicherheit und Datenschutz                                     | 93  |
| <b>4 Kundenberatung</b>  |     |
| <input type="checkbox"/> Kommunikation mit Kunden  | 95  |
| <input type="checkbox"/> Kundenberatung  | 96  |
| <input type="checkbox"/> Reaktion auf Kundenbeschwerden                                      | 98  |
| <input type="checkbox"/> Projektakquise  | 100 |
| <input type="checkbox"/> Betriebswirtschaftliche Aufgaben                                    | 101 |
| <input type="checkbox"/> Best Practice-Beispiele   | 103 |

| 5 Projektmanagement   |     |
|---|-----|
| <input type="checkbox"/> Grundlagen des Projektmanagements              | 108 |
| <input type="checkbox"/> Umsetzung des betrieblichen Projektmanagements | 109 |
| <input type="checkbox"/> Kommunikation- und Marketingkampagnen          | 111 |
| <input type="checkbox"/> Medienbeobachtung und -analyse                 | 112 |
| <input type="checkbox"/> Mediaplanung und -einkauf                      | 113 |
| <input type="checkbox"/> Medienrecherche                                | 114 |
| <input type="checkbox"/> Best Practice-Beispiele                        | 115 |

| 6 Konzeptentwicklung   |     |
|--|-----|
| <input type="checkbox"/> Grundlagen der Konzeptentwicklung                 | 117 |
| <input type="checkbox"/> Umsetzung und Präsentation der Konzeptentwicklung | 118 |
| <input type="checkbox"/> Zielgruppenbestimmung                             | 120 |
| <input type="checkbox"/> Best Practice-Beispiele                           | 121 |

**AUSBILDUNGSMATERIALIEN UND CHECKLISTE:**

|  |     |
|--|-----|
| Rechte und Pflichten eines Lehrlings             | 124 |
| Checkliste Qualität in der Lehrlingsausbildung   | 125 |
| Ausbildungsordnung Medienfachmann/Medienfachfrau | 146 |

Tool 2 dieses Ausbildungsleitfadens gliedert sich in sechs Ausbildungsbereiche:

|   |           |
|---|-----------|
| 1 Lernen und Arbeiten im Lehrbetrieb                  | Seite 51  |
| 2 Qualitätsorientiertes Arbeiten und Intrapreneurship | Seite 73  |
| 3 Digitales Arbeiten                                  | Seite 87  |
| 4 Kundenberatung                                      | Seite 94  |
| 5 Projektmanagement                                   | Seite 107 |
| 6 Konzeptentwicklung                                  | Seite 116 |

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

**Beispiel für ein Ausbildungsziel und Ausbildungsinhalte:**

| Nachhaltiges und ressourcenschonendes Handeln.   |             |             |
|--|-------------|-------------|
| 1. Lehrjahr  | 2. Lehrjahr | 3. Lehrjahr |
| Ihr Lehrling kann ...  |             |             |
| <p><b>die Bedeutung des umweltschonenden Arbeitens für den Lehrbetrieb darstellen.</b></p> <p><i>z. B.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Wissen über Umweltschutzmaßnahmen (z. B. Verpackungen umweltgerecht entsorgen)</li> <li>– Auswirkungen bei Nichtbeachten dieser</li> </ul> |             |             |

→ **Ausbildungsziel**

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

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

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

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



# Lernen und Arbeiten im Lehrbetrieb



| Übersicht: Das sollen Sie mit Ihrem Lehrling in der Ausbildung gemeinsam erreichen: |  |   |             |
|---|--|---|-------------|
|   | 1. Lehrjahr  | 2. Lehrjahr   | 3. Lehrjahr |
|   | <b>Der Lehrbetrieb</b>   |   |             |
| → Seite 53  | Organisatorischen Aufbau des Lehrbetriebs erklären                               |   |             |
|   | Sich im Lehrbetrieb zurechtfinden  |   |             |
|   | Aufgaben des Lehrbetriebs erklären   |   |             |
|   | Zusammenhänge der Betriebsbereiche darstellen                                    |   |             |
|   | Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner ausfindig machen                        |   |             |
|   | Ablauforganisation und Prozessmanagement berücksichtigen                         |   |             |
|   | <b>Leistungsspektrum und Eckdaten des Lehrbetriebs</b>                           |   |             |
| → Seite 55  | Eckdaten des Lehrbetriebs nennen   |   |             |
|   |  | Werte, Visionen, Ziele und Marktstellung darstellen         |             |
|   | Über betriebliche Leistungen Auskunft geben                                      |   |             |
|   | Faktoren der betrieblichen Leistung erklären                                     |   |             |
|   | Bestandteile des betrieblichen Marketingmix erklären                             |   |             |
|   | <b>Branche des Lehrbetriebs</b>  |   |             |
| → Seite 56  | Zentrale Merkmale der Branche erklären   |   |             |
|   |  | Mitbewerber kennen  |             |
|   | Trends und Entwicklungen der Branche berücksichtigen                             |   |             |
|   |  | Funktionsweise und Zusammenhänge der Medienbranche erkennen |             |
|   | Aufgaben und Funktionsweisen verschiedener Medien erklären                       |   |             |
|   | <b>Ziel und Inhalt der Lehrlingsausbildung sowie Weiterbildungsmöglichkeiten</b> |   |             |
| → Seite 57  | Ziele und Inhalte der Ausbildung erklären  |   |             |
|   | Ablauf der Ausbildung erklären   |   |             |
|   |  | Weiterbildungsmöglichkeiten darstellen                      |             |
|   | <b>Rechte und Pflichten als Lehrling</b>   |   |             |
| → Seite 59  | Rechte und Pflichten nennen  |   |             |
|   | Arbeitsrechtliche Gesetze berücksichtigen  |   |             |
|   | Arbeitsgrundsätze einhalten  |   |             |
|   | Betriebliche Vorgaben einhalten  |   |             |
|   | Lehrlingsentschädigung interpretieren  |   |             |



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



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

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



„Die Ausbildung startet am Empfang. Persönlich und telefonisch ist der Lehrling Erstanlaufstelle für Anfragen von Kunden und unterstützt Kolleginnen und Kollegen bei der Projektkoordination. Vorteil dabei ist, dass Projektinhalte noch nicht in der Tiefe gekannt werden müssen. Dadurch bekommen unsere Lehrlinge einen guten Überblick und lernen das richtige Verhalten gegenüber Kunden.“  
**DI Matthias Wagner**, Geschäftsführer FALKEmedia GmbH

### Ausbildungstipps

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

Ein Ausschnitt aus der Ausbildungsdokumentation:

## Ausbildungsdokumentation

für den Lehrberuf Medienfachmann/Medienfachfrau

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

www



Hilfreiche Dokumente und Tipps für

- die Lehrlingssuche,
- die Ausbildung,
- den richtigen Umgang mit Lehrlingen und
- die Ausbildungsdokumentation „Medienfachmann/Medienfachfrau“:

<https://www.qualitaet-lehre.at/>

## Leistungsspektrum und Eckdaten des Lehrbetriebs

| 1. Lehrjahr  | 2. Lehrjahr | 3. Lehrjahr |
|--|-------------|-------------|
| <b>Ihr Lehrling kann ...</b>   |             |             |
| <b>die Eckdaten zum Lehrbetrieb nennen.</b>  |             |             |
| Dazu zählen lt. Berufsbild:  |             |             |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Standorte</li> <li>- Mitarbeiterzahl</li> <li>- Rechtsform</li> </ul>   |             |             |
| <b>Werte und Visionen sowie Ziele und die Marktstellung des Lehrbetriebs darstellen</b>  |             |             |
| z. B. <ul style="list-style-type: none"> <li>- Unternehmenswerte (Fairness, Integrität, Ethik etc.) beachten</li> <li>- nachhaltig mit der Umwelt umgehen</li> </ul>   |             |             |
| <b>über die betrieblichen Leistungen Auskunft geben.</b>   |             |             |
| z. B. <ul style="list-style-type: none"> <li>- Leistungsspektrum (Werbung, PR, Events etc.)</li> <li>- Projekte (Großprojekte, Einzelprojekte, Etats etc.)</li> <li>- Konzepte (Markteinführung, Relaunch etc.)</li> <li>- Kampagnen (Film, Funk, Fernsehen, Web etc.)</li> </ul>  |             |             |
| <b>Faktoren erklären, welche die betriebliche Leistung beeinflussen.</b>   |             |             |
| z. B. <ul style="list-style-type: none"> <li>- Standort</li> <li>- Zielgruppe</li> <li>- Fachbereiche (Werbung, PR, Events, Promotion etc.)</li> <li>- Agenturgröße</li> <li>- nationale, regionale bzw. internationale Kunden- bzw. Agenturausrichtung</li> <li>- Wettbewerb</li> </ul>   |             |             |
| <b>die wesentlichen Bestandteile des betrieblichen Marketingmix erklären.</b>  |             |             |
| z. B. <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kundenakquisition (Netzwerke, Ausschreibungen, Wettbewerbspräsentationen etc.)</li> <li>- Werbemaßnahmen (Fachpresse, Digital Marketing, Credits, Merchandising-Produkte etc.)</li> <li>- Preise (Hoch- bzw. Niedrigpreissegment)</li> <li>- Leistungsspektrum (Werbung, PR, Events etc.)</li> <li>- Produkte, Sortiment, Zusatzleistungen, Marktpreise, Vertrieb, Logistik etc.</li> </ul> |             |             |

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende allgemeine Berufsbildpositionen: 1.1.1, 1.1.4, 1.1.5, 1.1.6, 1.1.7



„Lehrlinge durchlaufen bei uns mehrere Abteilungen wie zum Beispiel Grafik, Print oder Animation. Dadurch sammeln sie wertvolle Erfahrungen und lernen unterschiedliche Arbeitsabläufe kennen. Zusätzlich hilft dieses Rotationsprinzip, die verschiedenen Stärken der Lehrlinge zu identifizieren. Anschließend bauen wir die Stärken der Lehrlinge in jenen Bereichen aus, die ihnen liegen“  
**Petra Amann, MSc (WU), Human Resources Business Partner, HEROLD Business Data GmbH**

## Branche des Lehrbetriebs

| 1. Lehrjahr   | 2. Lehrjahr  | 3. Lehrjahr   |
|---|--|---|
| <b>Ihr Lehrling kann ...</b>  |  |   |
| <b>zentrale Merkmale (Bedeutung und Struktur) der Branche erklären.</b>   |  |   |
| z. B.<br>– verschiedene Kommunikationsmedien und die damit verbundene Ausrichtung der jeweiligen Agenturen (Grafik, Online etc.)<br>– Institutionen der Branche (Fachverbände, Werberat etc.)<br>– Marketingmaßnahmen der Branche |  |   |
|   |  | <b>sich über Aktivitäten der Mitbewerber auf dem Laufenden halten.</b>                    |
|   |  | z. B.<br>– Markt- und Mitbewerberanalysen durchführen<br>– in Fachmagazinen recherchieren |
|   | <b>Funktionsweisen und Zusammenhänge in der Medienbranche erkennen.</b>  |   |
|   | z. B.<br>– Kooperationen bzw. Partnerschaften von Agenturen, Medien und Kunden<br>– Zusammenhänge zwischen Werbung, PR, Promotion etc. |   |
| <b>Trends und Entwicklungen der Branche berücksichtigen.</b>  |  |   |
| z. B. Recherche von Trends in Fachberichten und Blogs sowie Berücksichtigung von aktuellen Trends wie:<br>– Outsourcing<br>– Spezialisierung<br>– Digitalisierung<br>– Software-Tools   |  |   |
| <b>die Aufgaben und Funktionsweisen verschiedener Medien erklären.</b>  |  |   |
| Dazu zählen lt. Berufsbild: z. B.<br>– On- und Offline-Kommunikation<br>– Medienkanäle  |  |   |
| Ergänzend dazu kann z. B. die Funktionsweise von Above- und Below-the-line-Maßnahmen vom Lehrling erklärt werden.   |  |   |

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

### Ausbildungstipps

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

## Ziel und Inhalt der Lehrlingsausbildung sowie Weiterbildungsmöglichkeiten

| 1. Lehrjahr   | 2. Lehrjahr | 3. Lehrjahr   |
|---|-------------|---|
| <b>Ihr Lehrling kann ...</b>  |             |   |
| <b>Ziele und die wesentlichen Inhalte der Ausbildung erklären.</b>  |             |   |
| z. B.<br>– Inhalte des Berufsbilds<br>– Ausbildung in der Berufsschule<br>– Dauer der Ausbildung<br>– Ausbildungsziele bis zur Lehrabschlussprüfung |             |   |
| <b>den Ablauf der Ausbildung im Lehrbetrieb erklären.</b>   |             |   |
| z. B.<br>– betriebliche Abläufe (Schulungen, Teambesprechungen etc.)<br>– Ausbildungsplan des Lehrbetriebs<br>– Dokumentation der Lernfortschritte  |             |   |
|   |             | <b>Auskunft über seine Weiterbildungsmöglichkeiten geben.</b>                 |
|   |             | z. B.<br>– Lehre mit Matura<br>– Weiterbildungs- und Qualifizierungsmaßnahmen |

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



*„Wir unterstützen unsere Lehrlinge auch während der Ausbildung in der Berufsschule. Bei Bedarf lerne ich mit unseren Lehrlingen für Schularbeiten. Das sind aber eher Ausnahmesituationen, denn ich bemerke bei meinen Lehrlingen viel Reife und Selbständigkeit.“*

**Petra Amann, MSc (WU),** Human Resources Business Partner, HEROLD Business Data GmbH

*„Wenn ich auf die Ausbildungszeit einiger Lehrlinge zurückblicke, kann ich sagen, dass ich schon sehr stolz bin, was aus ihnen geworden ist. Ich erinnere mich an einen Lehrling, der sogar erfolgreich eine Werbeagentur gegründet hat. Es freut mich in gewissem Sinn einen Anteil an seiner heutigen Karriere zu haben.“*

**Helene Fritzsche, MBA,** Portalmanagerin, Bauer Media Austria GmbH & Co KG



## 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 124.
- Führen Sie mit Ihren Lehrlingen regelmäßig **Feedbackgespräche** über den Stand der Ausbildung: Was haben Ihre Lehrlinge schon gelernt? Wo brauchen sie noch Unterstützung?
- Für Lehrlinge werden zahlreiche **fachliche und persönlichkeitsbildende Zusatzausbildungen** (z. B. wirtschaftliches Denken, Umgangsformen für Lehrlinge) sowie **Vorbereitungskurse auf die Lehrabschlussprüfung** angeboten. Einen Überblick über die Anbieterinnen und Anbieter von Vorbereitungskursen erhalten Sie bei der Lehrlingsstelle Ihres Bundeslandes.
- Bei Lehrlingen mit Lernschwierigkeiten können Förderungen für Nachhilfekurse auf Pflichtschulniveau oder zusätzliche Fördereinheiten in der Berufsschule beantragt werden. Nutzen Sie die **Förderungen für die Weiterbildung** von Lehrlingen. Ein Großteil der Weiterbildungskosten wird ersetzt. Weitere Informationen über Förderungen für Lehrbetriebe und Lehrlinge finden Sie in Tool 1 auf Seite 34.
- Sprechen Sie mit Ihren Lehrlingen über **Weiterbildungsmöglichkeiten** während der Lehre (z. B. Lehre mit Matura) und **Karrieremöglichkeiten** im Anschluss an die Lehrlingsausbildung. Zeigen Sie anhand von Beispielen aus Ihrem Betrieb, welche beruflichen Entwicklungsmöglichkeiten es nach der Lehre gibt. Mehr dazu finden Sie in Tool 4 des Ausbildungsleitfadens ab Seite 142.



„Regelmäßige Gespräche zwischen Lehrlingen und Ausbilderinnen und Ausbildern sind für die Entwicklung der Lehrlinge von hoher Bedeutung. Wir sprechen unter anderem über die Ausbildungspläne, den Verlauf der Ausbildung, aber auch über das Wohlbefinden der Lehrlinge. Dadurch signalisieren wir den Lehrlingen, wie wichtig uns ihre Entwicklung ist.“

**Petra Amann, MSc (WU)**, Human Resources Business Partner, HEROLD Business Data GmbH



### Leitfaden Feedbackgespräche:

<https://www.qualitaet-lehre.at/downloads/ausbildungstools/infoblaetter-checklisten-und-vorlagen/>

### Kontaktdaten der Lehrlingsstelle der Wirtschaftskammer Ihres Bundeslandes:

<https://wko.at/service/bildung-lehre/Lehrlingsstellen-der-Wirtschaftskammern.html>

### Förderungen für Lehrlinge mit Lernschwierigkeiten:

[https://wko.at/service/bildung-lehre/Merkblatt\\_-\\_Massnahmen\\_fuer\\_Lehrlinge\\_mit\\_Lernschwierigkeit.html](https://wko.at/service/bildung-lehre/Merkblatt_-_Massnahmen_fuer_Lehrlinge_mit_Lernschwierigkeit.html)

### Vorbereitungskurse für die Lehrabschlussprüfung:

<https://wko.at/service/bildung-lehre/Lehrlingsfoerderung-Vorbereitungskurs-Lehrabschlusspruefung.html>

### Rechte und Pflichten von Lehrlingen, Lehr- und Erziehungsberechtigten:

[http://www.jugend.gpa-djp.at/cms/A01/A01\\_3.1/lehrlinge-junge-arbeitnehmerinnen/rechte-und-pflichten](http://www.jugend.gpa-djp.at/cms/A01/A01_3.1/lehrlinge-junge-arbeitnehmerinnen/rechte-und-pflichten)

### Rechte und Pflichten von Lehrlingen (mit Video):

[https://www.arbeiterkammer.at/beratung/arbeitsrecht/Lehre/Rechte\\_und\\_Pflichten.html](https://www.arbeiterkammer.at/beratung/arbeitsrecht/Lehre/Rechte_und_Pflichten.html)

## Rechte und Pflichten als Lehrling

| 1. Lehrjahr   | 2. Lehrjahr | 3. Lehrjahr |
|---|-------------|-------------|
| <b>Ihr Lehrling kann ...</b>  |             |             |
| <b>seine Rechte und Pflichten als Lehrling nennen.</b>  |             |             |
| z. B. <ul style="list-style-type: none"><li>– Bestimmungen im Lehrvertrag</li><li>– wesentliche Regelungen aus dem BAG/KJBG</li><li>– Schulpflicht</li></ul>  |             |             |
| <b>zentrale Bestimmungen in arbeitsrechtlichen Gesetzen berücksichtigen.</b>  |             |             |
| Dazu zählen lt. Berufsbild insbesondere: <ul style="list-style-type: none"><li>– KJBG (Kinder &amp; Jugendlichen Beschäftigungsgesetz samt KJBG-VO)</li><li>– ASchG (Arbeitnehmerschutzgesetz) samt Verordnungen</li><li>– GIBG (Gleichbehandlungsgesetz)</li></ul>   |             |             |
| <b>Arbeitsgrundsätze des Lehrbetriebs einhalten.</b>  |             |             |
| z. B. Grundsätze wie: <ul style="list-style-type: none"><li>– Sorgfalt</li><li>– Verlässlichkeit</li><li>– Verantwortungsbewusstsein</li><li>– Termintreue</li></ul>  |             |             |
| <b>nach innerbetrieblichen Regelungen agieren.</b>  |             |             |
| z. B. Einhaltung: <ul style="list-style-type: none"><li>– festgelegter Agenturgrundsätze (Corporate Behaviour, Corporate Design, Corporate Identity)</li><li>– der Corporate Communication nach Innen und Außen</li><li>– der Arbeitszeiten (Zeitdokumentation, Urlaubs- und Krankenstandsmeldungen etc.)</li><li>– von Organisationsstrukturen in Projektabläufen</li><li>– der Aufzeichnungs- und Dokumentationspflichten</li></ul> |             |             |
| <b>die Abrechnung seiner Lehrlingsentschädigung interpretieren.</b>   |             |             |
| z. B. <ul style="list-style-type: none"><li>– Sozialversicherungskosten und -leistungen (Leistungen der Krankenversicherung, Pensionsversicherung etc.) kennen</li><li>– wissen, wo Auskünfte eingeholt werden können (Online-Brutto-Netto-Rechner etc.)</li></ul>  |             |             |

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



„Es gibt mehrere Lösungsansätze um einem Problem zu begegnen. Wichtig ist mir, dass Lehrlinge selbstreflektiert denken und dabei die Wirtschaftlichkeit nicht außer Acht lassen.“

**Mehmet Bayar**, Geschäftsführer, OMNI Druckproduktion & Papiertaschen-Shop.at e.U.

#### Ausbildungstipps

- Eine Übersicht der **Rechte und Pflichten** für Lehrlinge und Lehrberechtigte finden Sie auf Seite 124.
- Lassen Sie sich von Ihrem Lehrling den **Gehaltszettel erklären**.



#### Kollektivvertrag:

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

#### Grundlagen, Bedeutung und Aufgaben des Kollektivvertrags:

[http://www.jugend.gpa-djp.at/cms/A01/A01\\_3/lehrlinge-junge-arbeitnehmerinnen](http://www.jugend.gpa-djp.at/cms/A01/A01_3/lehrlinge-junge-arbeitnehmerinnen)

#### Umfassende Informationen zur Lehre für Lehrlinge und Lehrberechtigte:

<https://www.arbeiterkammer.at/beratung/arbeitsrecht/Lehre/index.html>

#### Ausbildungstipps

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



## Arbeitsmittel und -methoden des Lehrbetriebs

| 1. Lehrjahr  | 2. Lehrjahr | 3. Lehrjahr |
|--|-------------|-------------|
| <b>Ihr Lehrling kann ...</b>   |             |             |
| <b>die typische Büroausstattung (z. B. Telefonanlage, Drucker) richtig nutzen und bei Problemen richtig reagieren.</b>   |             |             |
| <p>Weitere Beispiele:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- PC/Laptop und Beamer nutzen</li> <li>- bei Problemen ein Serviceunternehmen verständigen</li> </ul>   |             |             |
| <b>das Internet richtig nutzen.</b>  |             |             |
| <p>Dazu zählt lt. Berufsbild z. B. Recherchen anstellen und deren Ergebnisse zusammenfassen und aufbereiten.</p> <p>Ergänzend dazu können die Lehrlinge bei weiteren Tätigkeiten wie z. B.:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Copyright überprüfen</li> <li>- in Foren und Blogs recherchieren eingesetzt werden.</li> </ul>  |             |             |
| <b>die verschiedenen Möglichkeiten, um Kommunikationsprojekte und Kampagnen zu gestalten, erklären.</b>  |             |             |
| <p>z. B.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Social-Media-Marketing</li> <li>- klassische Werbung</li> <li>- Content Marketing</li> <li>- PR</li> <li>- Event-Marketing</li> </ul>  |             |             |
| <b>das betriebliche E-Mail-Programm nutzen.</b>  |             |             |
| <p>z. B.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- E-Mails ablegen</li> <li>- Lesebestätigungen einholen</li> <li>- Anfragen versenden</li> <li>- sowie ggf. Newsletter-Tools nutzen</li> </ul>   |             |             |
| <b>die für seine Aufgaben benötigte betriebliche Software verwenden.</b>   |             |             |
| <p>Dazu zählen lt. Berufsbild: z. B.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Layout-, Bildbearbeitungs- und Textverarbeitungsprogramme</li> <li>- Content-Management-Systeme</li> <li>- Cloud-Lösungen</li> </ul> <p>Ergänzend kann beispielsweise der Umgang mit folgender Software vermittelt werden:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Programme des Suchmaschinenmarketings (SEA, SEO)</li> <li>- Tabellenkalkulationsprogramme</li> </ul> |             |             |
| <b>verschiedene Kreativitätstechniken (z. B. Brainstorming, Mindmapping) einsetzen.</b>  |             |             |
| <p>Kreativitätstechniken, die der Lehrling z. B. darüber hinaus einsetzen kann:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Scribbles</li> <li>- Brainwriting-Pool</li> </ul>   |             |             |
| <b>einfache Arbeiten auf Grundlage von Gestaltungsrichtlinien durchführen.</b>   |             |             |
| <p>Dazu zählen lt. Berufsbild auf Grundlage von Farblehre und Typografie einfache Arbeiten in Layout-, Grafik-, und Bildbearbeitungsprogrammen durchführen.</p> <p>Grundlagen für Gestaltungsrichtlinien, die der Lehrling z. B. darüber hinaus berücksichtigen kann:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- CI/CD-Vorgaben des Auftraggebers</li> <li>- technische Möglichkeiten und Kundenwünsche (Briefing)</li> </ul>                                |             |             |

## Arbeitsmittel und -methoden des Lehrbetriebes

1. Lehrjahr

2. Lehrjahr

3. Lehrjahr

### Ihr Lehrling kann ...

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

z. B. mit Hilfe von:

- Suchwortkombinationen Informationen recherchieren
- Tabellenkalkulationsprogrammen Informationen aufbereiten
- Präsentationsprogrammen Informationen präsentieren

verwendete Produktionsmaterialien und -techniken erklären.

z. B.

- Filmproduktionen (Drehbuch, Storyboard, Cut etc.)
- Audioproduktionen
- Printtechniken (Offsetdruck, Digitaldruck, Siebdruck etc.)

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende allgemeine Berufsbildpositionen: 1.3.1, 1.3.2, 1.3.3, 1.3.4, 1.3.5, 1.3.6, 1.3.7, 1.3.8, 1.4.10 sowie auf die Positionen aus dem Schwerpunkt Agenturdienstleistungen: 1.4





„Anders und neu denken sowie uns selbst in Frage stellen, gelingt oft nur mit externen Experten. In Kreativ-Workshops versuchen wir aus gewohnten Denkmustern auszubrechen und neue Methoden kennenzulernen. Auch Lehrlinge können ein guter Impulsgeber sein, wenn es darum geht, Aufgabenstellungen aus einem anderen Blickwinkel zu betrachten.“

DI Matthias Wagner, Geschäftsführer FALKEmedia GmbH

#### Ausbildungstipp

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

## 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?



## Zielgruppengerechte Kommunikation

| 1. Lehrjahr  | 2. Lehrjahr | 3. Lehrjahr |
|--|-------------|-------------|
| <b>Ihr Lehrling kann ...</b>   |             |             |
| <p><b>die wichtigsten AnsprechpartnerInnen im jeweiligen Ausbildungsbereich und deren wesentlichen Aufgaben nennen.</b></p> <p>z. B.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- AusbilderInnen</li> <li>- Führungskräfte (Art-DirectorIn, ProjektleiterIn etc.)</li> <li>- Fachkräfte (Grafik, Cut etc.)</li> </ul>  |             |             |
| <p><b>zielgruppengerechte Gespräche mit dem/der AusbilderIn, Vorgesetzten, KollegInnen, Lieferanten etc. entsprechend betrieblichen Regeln führen.</b></p> <p>Dazu zählt lt. Berufsbild:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- angemessen begrüßen und verabschieden</li> <li>- deutlich und verständlich sprechen</li> <li>- Auskünfte verständlich geben</li> <li>- einfache Gespräche bei betrieblichem Bedarf auch in Englisch führen und dabei eigene Anliegen verständlich, selbstbewusst und kooperativ vorbringen.</li> </ul> |             |             |
| <p><b>Fachausdrücke der Branche verwenden.</b></p> <p>z. B.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pitch</li> <li>- B2B/B2C</li> <li>- Crossmedia</li> <li>- Customer Journey</li> <li>- Point-of-Sale</li> </ul>  |             |             |
| <p><b>Termine und Meetings koordinieren.</b></p> <p>z. B.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- interne Termine zwischen Abteilungen (Projektmeetings etc.)</li> <li>- Kundentermine</li> </ul>   |             |             |
| <p><b>nutzt die verwendeten Social-Media-Anwendungen.</b></p> <p>z. B.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Beiträge sorgfältig (auf Inhalte/Botschaften achten etc.) und gewissenhaft (Rechtschreibung etc.) erstellen</li> <li>- Freigabeprozesse einhalten</li> </ul>   |             |             |
| <p><b>mit Informationen sensibel umgehen und relevante Informationen im Projektteam austauschen.</b></p> <p>z. B.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kommunikation und Speicherung von Daten entsprechend betrieblicher Vorgaben</li> <li>- DSGVO-konform handeln</li> </ul>   |             |             |

## Zielgruppengerechte Kommunikation

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

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende allgemeine Berufsbildpositionen: 1.4.1, 1.4.2, 1.4.3, 1.4.4, 1.4.6, 1.4.7, 1.4.8, 1.4.9, 1.4.10

### Ausbildungstipps

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



**AUS DER PRAXIS**

„Anglizismen finden im Textgebrauch oder der täglichen Sprache zunehmend mehr Anwendung. Besonders in der Werbung müssen wir mit Sprache sehr sensibel umgehen, um zielgruppengerecht zu kommunizieren. Es ist daher wichtig, dass unsere Lehrlinge ihre Englischkenntnisse ausbauen. Das gelingt unter anderem auch durch die Recherche mit englischsprachigen Tutorials oder Blogs.“  
**DI Matthias Wagner**, Geschäftsführer FALKEmedia GmbH

# Wie gehe ich mit Lehrlingen richtig um?

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

## AusbilderIn = Vorbild

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

## Auf den Lehrling und seine Stärken und Schwächen eingehen

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

## Motivieren durch Feedback

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

WWW



### Tipps zum richtigen Umgang mit Lehrlingen:

<https://www.qualitaet-lehre.at/ausbilden-im-betrieb/ausbildung-gestalten/richtiger-umgang-mit-dem-lehrling/>

AUS DER  
PRAXIS

*„Meine Lehrlinge bemerken schnell, dass sich kurzfristiger Erfolg meistens nicht so rasch einstellt. Durchhaltevermögen ist gefragt und auch der Umgang mit Misserfolgen muss geübt werden. Ich unterstütze meine Lehrlinge, indem ich ihnen als kritischer Freund zu Seite stehe und versuche neue Möglichkeiten aufzuzeigen.“*

**Mehmet Bayar**, Geschäftsführer, OMNI Druckproduktion & Papiertaschen-Shop.at e.U.



# Best Practice

## Effektives Teambuilding: in der Gruppe zum Erfolg

Das Teamgefühl der Lehrlinge zu fördern, ist der HEROLD Business Data GmbH ein großes Anliegen. Aus diesem Grund findet einmal pro Quartal ein Lehrlings-Outdoor-Tag statt.

Dabei haben die Lehrlinge zum Beispiel gemeinsam mit ihrer Lehrlingsbeauftragten einen Workshop zum Thema „Meine Rolle im Team“ besucht und anschließend gemeinsam gekocht. Kochen schweißt nicht nur zusammen, sondern erfordert es auch, Prozesse zu planen, zu strukturieren und sich aufeinander abzustimmen.



Für Lehrlinge sind Outdoor-Tage spannend, abwechslungsreich und eine lehrreiche Erfahrung zugleich. Auf diese Weise gelingt es dem Unternehmen die sozialen Kompetenzen der Lehrlinge zu erweitern, das Teamgefühl zu stärken und sinnvolle Aktivitäten mit Spaß zu verbinden. Die aktive Beteiligung der Lehrlinge und die vielen positiven Rückmeldungen motivieren die HEROLD Business Data GmbH das Konzept auszubauen.

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

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

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

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

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

## Anleitung zur Auswertung:

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

■ Die farbigen 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](http://www.lehre-statt-leere.at)). Wenn du bei einer bestimmten Nummer im Fragebogen ein Antwortfeld angekreuzt hast, das in der Hilfstabelle farbig 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: farbig 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 farbigen 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 |                          |                          |                          |
|-----|---------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
|     | <input type="checkbox"/>        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 1   | <input type="checkbox"/>        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2   | <input type="checkbox"/>        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3   | <input type="checkbox"/>        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4   | <input type="checkbox"/>        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5   | <input type="checkbox"/>        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6   | <input type="checkbox"/>        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 7   | <input type="checkbox"/>        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 8   | <input type="checkbox"/>        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 9   | <input type="checkbox"/>        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 10  | <input type="checkbox"/>        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 11  | <input type="checkbox"/>        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 12  | <input type="checkbox"/>        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 13  | <input type="checkbox"/>        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 14  | <input type="checkbox"/>        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 15  | <input type="checkbox"/>        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 16  | <input type="checkbox"/>        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 17  | <input type="checkbox"/>        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 18  | <input type="checkbox"/>        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 19  | <input type="checkbox"/>        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 20  | <input type="checkbox"/>        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 21  | <input type="checkbox"/>        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 22  | <input type="checkbox"/>        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 23  | <input type="checkbox"/>        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 24  | <input type="checkbox"/>        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 25  | <input type="checkbox"/>        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 26  | <input type="checkbox"/>        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 27  | <input type="checkbox"/>        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 28  | <input type="checkbox"/>        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 29  | <input type="checkbox"/>        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 30  | <input type="checkbox"/>        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 31  | <input type="checkbox"/>        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 32  | <input type="checkbox"/>        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 33  | <input type="checkbox"/>        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 34  | <input type="checkbox"/>        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 35  | <input type="checkbox"/>        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 36  | <input type="checkbox"/>        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 37  | <input type="checkbox"/>        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 38  | <input type="checkbox"/>        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 39  | <input type="checkbox"/>        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 40  | <input type="checkbox"/>        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

# Qualitätsorientiertes Arbeiten und Intrapreneurship



| Übersicht: Das sollen Sie mit Ihrem Lehrling in der Ausbildung gemeinsam erreichen: |  |   |   |
|---|--|---|---|
|   | 1. Lehrjahr  | 2. Lehrjahr   | 3. Lehrjahr   |
| → Seite 74  | <b>Grundlagen der betrieblichen Qualitätssicherung</b>                   |   |   |
|   | Bedeutung des Qualitätsmanagements erklären                              |   |   |
|   | Betriebliches Qualitätsmanagement anwenden                               |   |   |
|   | Grundlagen des Datenschutzes, Medien- und Wirtschaftsrechts darstellen   | Branchenrelevante rechtliche Grundlagen berücksichtigen |   |
| → Seite 75  | <b>Verfahren zur Qualitätssicherung</b>                                  |   |   |
|   |  |   | Realisierbarkeit von Kunden- vorstellungen überprüfen |
|   |  |   | Kundenvorstellungen und deren Umsetzung abgleichen    |
|   | Qualitätsüberprüfung durchführen   |   |   |
|   |  |   | Bei der Festlegung von Qualitätsstandards mitwirken   |
| → Seite 77  | <b>Branchenübliche Feedbackprozesse</b>                                  |   |   |
|   | Bei Feedbackprozessen mitwirken  |   |   |
|   | Eigene Tätigkeiten entsprechend festgelegter Qualitätsstandards prüfen   |   |   |
|   | Ergebnisse der Qualitätsüberprüfung reflektieren                         |   | Kampagnenerfolge messen                               |
| → Seite 78  | <b>Grundlagen des Intrapreneurships</b>                                  |   |   |
|   |  |   | Entscheidungen selbständig treffen                    |
|   | Innovative Lösungen entwickeln   |   |   |
|   | Arbeitsmittel- und Methodenauswahl selbständig auswählen                 |   |   |
|   | Eigene Standpunkte vertreten   |   |   |
| → Seite 80  | <b>Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz</b>                         |   |   |
|   | Gefahren erkennen und vermeiden  |   |   |
|   | Sicherheitsvorschriften einhalten  |   |   |
|   | Ergonomisch arbeiten   |   |   |
|   | Betriebs- und Hilfsmittel sachgerecht einsetzen                          |   |   |
|   | Aufgaben von Sicherheitspersonen beschreiben                             |   |   |
|   | Erste-Hilfe-Maßnahmen ergreifen  |   |   |
| → Seite 82  | <b>Nachhaltiges und ressourcenschonendes Handeln</b>                     |   |   |
|   | Bedeutung des Umweltschutzes für den Lehrbetrieb darstellen              |   |   |
|   | Betriebliche Regelungen des Umweltschutzes beachten<br>Ressourcen sparen |   |   |



## Grundlagen der betrieblichen Qualitätssicherung

| 1. Lehrjahr   | 2. Lehrjahr   | 3. Lehrjahr |
|---|---|-------------|
| <b>Ihr Lehrling kann ...</b>  |   |             |
| <b>die Bedeutung eines umfassenden Qualitätsmanagementsystems für die Erstellung, Verbesserung und Weiterentwicklung der betrieblichen Leistung erklären.</b><br>z. B.<br>– Kundenzufriedenheit ist Voraussetzung für weitere Aufträge<br>– Verbesserungspotenzial erkennen<br>– internationale Trends und Branchentrends berücksichtigen |   |             |
| <b>erklären, welche zentralen Qualitätsgrundsätze es im Lehrbetrieb gibt.</b><br>z. B.<br>– das Vier-Augen-Prinzip erklären<br>– die Inhalte eines Projektplans darstellen  |   |             |
| <b>betriebliche Qualitätsvorgaben bzw. das betriebliche Qualitätsmanagement in seinem Aufgabenbereich anwenden.</b><br>z. B.<br>– Kundenvorgaben (Briefing) einhalten<br>– Projektplan (Budget, Zeitvorgaben etc.) einhalten<br>– Arbeitsergebnisse prüfen  |   |             |
| <b>die für seine Tätigkeiten erforderlichen Grundlagen von Datenschutz-, Medien- und Wirtschaftsrecht darstellen.</b><br>Dazu zählen lt. Berufsbild insbesondere<br>– Urheberrecht<br>– Markenschutz<br>– Musterschutz  | <b>bei seinen Tätigkeiten die branchenrelevanten rechtlichen Grundlagen berücksichtigen.</b><br>Dazu zählen lt. Berufsbild: z. B.<br>– Datenschutzrichtlinien<br>– Wettbewerbsrecht<br>– Markenschutz<br>– E-Commerce-Gesetz<br>– Medien- und Urheberrecht (Fotos, Texte, Filme etc.)<br>Weitere rechtliche Grundlagen wie z. B.:<br>– Konkurrenzverbote<br>– Stillhaltevereinbarungen bei Agenturverträgen<br>– Musterschutz |             |

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



„Die Verletzung von Urheber-, Bild- oder Markenrechten kann schwerwiegende Konsequenzen für uns haben. Damit es nicht zu unbeabsichtigten Verletzungen kommt, erklären wir unseren Lehrlingen den Umgang mit Datenbanken, die zur Markenrechtrecherche eingesetzt werden oder lassen sie in Suchmaschinen die umgekehrte Bildersuche ausprobieren.“

**Mag. Hansjörg Weitgasser, CMC, CSE, Geschäftsführer, Werbeagentur Algo GmbH**

| Verfahren zur Qualitätssicherung  |             |   |
|---|-------------|---|
| 1. Lehrjahr   | 2. Lehrjahr | 3. Lehrjahr   |
| <b>Ihr Lehrling kann ...</b>  |             |   |
|   |             | <b>an der Überprüfung der Realisierbarkeit von Kundenvorstellungen mitwirken.</b><br><i>Abgleich von Kundenvorstellungen mit z. B.:</i><br>– verfügbarem Budget<br>– verfügbaren Ressourcen (Arbeitskräfte, Zeit etc.)<br>– technischer Umsetzbarkeit |
|   |             | <b>Kundenvorstellungen und Umsetzungsmöglichkeiten bestmöglich abgleichen.</b><br><i>z. B. Anforderungen von Kunden an die Realisierbarkeit des Projektauftrags anpassen</i>  |
| <b>die Qualitätsüberprüfung übertragener Aufgaben mit geeigneten Verfahren und Instrumenten durchführen.</b><br><i>Dazu zählt lt. Berufsbild die Überprüfung von Zeitvorgaben, Kundenwünschen etc.</i><br><br><i>Aufgaben bei denen der Lehrling z. B. darüber hinaus zur Qualitätsüberprüfung beitragen kann:</i><br>– qualitative und quantitative Markt- und Meinungsforschungsergebnisse prüfen und interpretieren<br>– Kennzahlen analysieren (Einhaltung von Budget, Anzahl der Werbeeinschaltungen etc.) |             |   |
|   |             | <b>bei der Festlegung von Qualitätsstandards für betriebliche Leistungen mitwirken.</b><br><i>Dazu zählt lt. Berufsbild die Einhaltung betrieblicher Vorgaben im Bereich IT-Sicherheit, Datensicherheit und -sicherung</i>                            |
| <b>die korrekte Veröffentlichung von Schaltungen kontrollieren.</b><br><i>Dazu zählt lt. Berufsbild die Kontrolle von: z. B.</i><br>– Zeitpunkt<br>– Anzahl der Schaltungen<br>– Inhalt<br>– Qualität von Anzeigen  |             |   |

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende allgemeine Berufsbildpositionen: 2.2.1, 2.2.2, 2.2.3, 2.2.4 sowie auf den Schwerpunkt Agenturdienstleistungen.: 2.3



„Lehrlingen werden im Rahmen des Qualitätssicherungsprozesses eigene Rollen und Verantwortungsbereiche zugewiesen. Beispielsweise kann das die Dokumentation und Archivierung des Projektverlaufs, die Korrespondenz mit Kunden oder das Korrekturlesen sein.“  
**Dkkfm. Laurentius J. Mayrhofer, MMC,**  
 Geschäftsführer, DIE MarkenWertExperten Institut für ganzheitliche Markenbewertung eU





„Es sind in unserem 4-Augen-Prinzip auch Lehrlinge, die wir für zusätzliche Korrekturschleifen einsetzen. Sie haben meist einen noch unbefangenen Blick und sehen manche Fehler sofort, die wir bereits mehrmals unbemerkt überlesen haben.“

DI Matthias Wagner, Geschäftsführer FALKEmedia GmbH



© shutterstock.com/Rawpixel.com

#### 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).



## Branchenübliche Feedbackprozesse

| 1. Lehrjahr   | 2. Lehrjahr | 3. Lehrjahr   |
|---|-------------|---|
| <b>Ihr Lehrling kann ...</b>  |             |   |
| <b>bei betrieblichen Feedbackprozessen mitwirken.</b>   |             |   |
| z. B.<br>– eigene Meinung einbringen<br>– Verbesserungsvorschläge einbringen  |             |   |
| <b>die eigene Tätigkeit auf die Einhaltung der zuvor festgelegten Qualitätsstandards überprüfen.</b>  |             |   |
| z. B.<br>– Zeitvorgaben einhalten<br>– Kundenvorgaben berücksichtigen   |             |   |
| <b>die Ergebnisse der Qualitätsüberprüfung reflektieren und sie in die Aufgabenbewältigung einbringen.</b>  |             |   |
| z. B.<br>– Kritik annehmen<br>– erhaltenes Feedback dokumentieren<br>– bei Unklarheiten Rückfragen stellen<br>– eigene Leistungen reflektieren und Verbesserungspotenziale nutzen |             |   |
|   |             | <b>den Erfolg von Kampagnen mit Hilfe von vorab festgelegten Indikatoren messen</b> |
|   |             | z. B.<br>– Werbeerfolgsmessung<br>– Kennzahlen interpretieren                       |

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende allgemeine Berufsbildpositionen: 2.2.5, 2.2.6, 2.2.7 sowie auf den Schwerpunkt Agenturdienstleistungen: 1.7



„Jedes Projekt hat klar definierte Zielsetzungen und auch ein mit dem Kunden vereinbartes Budget. Selbstcontrolling in Bezug auf Aufwendungen und Zielerreichungsgrad lernen unsere Lehrlinge bereits zu Beginn der Ausbildung. Genauso wie alle anderen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter tragen sie Verantwortung für ihre In- und Outputleistungen.“

**Mag. Hansjörg Weitgasser, CMC, CSE, Geschäftsführer, Werbeagentur Algo GmbH**

### Ausbildungstipps

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

## Grundlagen des Intrapreneurships

| 1. Lehrjahr   | 2. Lehrjahr | 3. Lehrjahr   |
|---|-------------|---|
| <b>Ihr Lehrling kann ...</b>  |             |   |
|   |             | <b>im Rahmen der zur Bearbeitung übertragenen Aufgaben Entscheidungen selbständig treffen.</b><br>z. B.<br><i>selbständige Kommunikation mit Kunden, Dienstleistern oder Produzenten der Agentur zu verschiedenen Themen (Leistungsumfang, terminliche Anliegen, Preis- und Kostenauskünfte etc.)</i> |
|   |             | <b>innovative Lösungen für abgegrenzte Aufgaben unter Einsatz von Kreativitätstechniken und Analysemethoden wie Scorecards entwickeln.</b><br>z. B.<br>Kreativitätstechniken:<br>– Brainstorming<br>– Mindmapping<br>Analysemethode: Szenario-Methode   |
| <b>Arbeitsmittel und -methoden im Rahmen des betrieblichen Umfangs selbständig auswählen.</b><br>z. B. den Erfordernissen entsprechende Arbeitsmittel und -methoden auswählen und entscheiden, ob die Arbeit selbständig oder im Team gelöst werden muss.   |             |   |
| <b>seinen Standpunkt vertreten und seine Meinung anderen gegenüber argumentieren.</b><br>z. B. Beibehaltung betrieblicher Umgangsformen und Verhaltensregeln wie<br>– Gepflogenheiten und höfliches Auftreten gegenüber KollegInnen einhalten<br>– andere Meinungen respektieren<br>– die eigene Meinung sachlich argumentieren<br>– lösungsorientiert denken<br>– Kritik fair üben<br>– Deeskalationsstrategien anwenden |             |   |
| <b>die eigene Tätigkeit reflektieren und gegebenenfalls Optimierungsvorschläge für seine Tätigkeit einbringen.</b><br>z. B. Rückschlüsse aus erbrachten Leistungen ziehen und Verbesserungspotenzial ableiten (Werbematerialien nicht bemustert, Abgabetermine nicht genau eingehalten etc.)  |             |   |

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende allgemeine Berufsbildpositionen: 3.1, 3.2, 3.3, 3.4



„Ziel einer jeden Ausbildung ist es, Lehrlinge zu wirtschaftlich und kreativ denkenden Mitarbeitern zu formen. Dabei müssen wir als Vorgesetzte auch Verantwortung abgeben. Ganz bewusst sagen wir zu unseren Lehrlingen: „Das ist dein Kunde, deine Entscheidung und auch deine Verantwortung. Solltest du jedoch nicht weiterwissen, kannst du jederzeit zu uns kommen.“

**Mag. Hansjörg Weitgasser, CMC, CSE, Geschäftsführer, Werbeagentur Algo GmbH**





© shutterstock.com/Bramislaw Nenin



#### Ausbildungstipps

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

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



*„Manchmal ist die Arbeit so faszinierend, dass Lehrlinge die zeitliche Komponente außer Acht lassen. Es ist dann eine schwierige aber notwendige Aufgabe zu sagen: „Wie viele Stunden hast du gearbeitet und wie viel ist jemand bereit dafür zu bezahlen?“*

**Helene Fritzsche, MBA**, Portalmanagerin, Bauer Media Austria GmbH & Co KG



## Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz

| 1. Lehrjahr  | 2. Lehrjahr | 3. Lehrjahr |
|--|-------------|-------------|
| <b>Ihr Lehrling kann ...</b>   |             |             |
| <b>berufsbezogene Gefahren erkennen und vermeiden.</b>   |             |             |
| z. B.<br>– Brandgefahr erkennen<br>– richtiges Verhalten bei Einbruchsverdacht   |             |             |
| <b>die betrieblichen Sicherheitsvorschriften einhalten.</b>  |             |             |
| z. B.<br>– Fluchtwege freihalten<br>– Notausgänge kennen<br>– Brandschutzregeln kennen   |             |             |
| <b>die Grundlagen des ergonomischen Arbeitens anwenden.</b>  |             |             |
| z. B.<br>– für eine individuell passende Arbeitsposition (Sitz- und Tischhöhe) sorgen<br>– für eine passende Sehdistanz bei Bildschirmarbeiten sorgen<br>– Helligkeit, Kontraste und Ausrichtung des Bildschirms auf Aufgaben und Arbeitsplatzsituationen anpassen<br>– Übungen nach langem Sitzen durchführen |             |             |
| <b>Betriebs- und Hilfsmittel sicher und sachgerecht einsetzen.</b>   |             |             |
| z. B. sachgemäße Bedienung der Hard- und Software (PC, Drucker, Plotter, Anwenderprogramme etc.)   |             |             |
| <b>Aufgaben von im Lehrbetrieb mit Sicherheitsfragen betrauten Personen im Überblick beschreiben.</b>  |             |             |
| z. B. Aufgaben von<br>– Brandschutzbeauftragten<br>– Sicherheitsvertrauenspersonen<br>– ErsthelferInnen<br>– Datenschutzbeauftragten   |             |             |
| <b>bei Unfällen geeignete Erste-Hilfe-Maßnahmen ergreifen.</b>   |             |             |
| z. B.<br>– Notruf wählen<br>– grundlegende Erste-Hilfe-Maßnahmen anwenden  |             |             |

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



#### 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.

www



#### 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>

## Nachhaltiges und ressourcenschonendes Handeln

| 1. Lehrjahr   | 2. Lehrjahr | 3. Lehrjahr |
|---|-------------|-------------|
| <b>Ihr Lehrling kann ...</b>  |             |             |
| <p><b>die Bedeutung des umweltschonenden Arbeitens für den Lehrbetrieb darstellen.</b></p> <p>z. B.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Wissen über Umweltschutzmaßnahmen (Recycling etc.)</li> <li>- Auswirkungen auf die Umwelt und Ressourcen bei Nichtbeachten erklären</li> </ul> |             |             |
| <b>unter Beachtung betrieblicher Regelungen des Umweltschutzes arbeiten.</b>  |             |             |
| <p>Dazu zählt lt. Berufsbild: u.a.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- fachgerechte Mülltrennung (z. B. Vermeidung von Einwegverpackungen)</li> <li>- Problemstoffe (z. B. Batterien, Druckerpatronen) entsorgen</li> </ul>  |             |             |
| <b>nachhaltig im Sinne der Schonung von Ressourcen und Umwelt arbeiten.</b>   |             |             |
| <p>z. B.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Energie (Strom etc.) angemessen einsetzen</li> <li>- sparsamer Umgang mit Ausdrucken</li> </ul>   |             |             |

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

### Ausbildungstipps

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

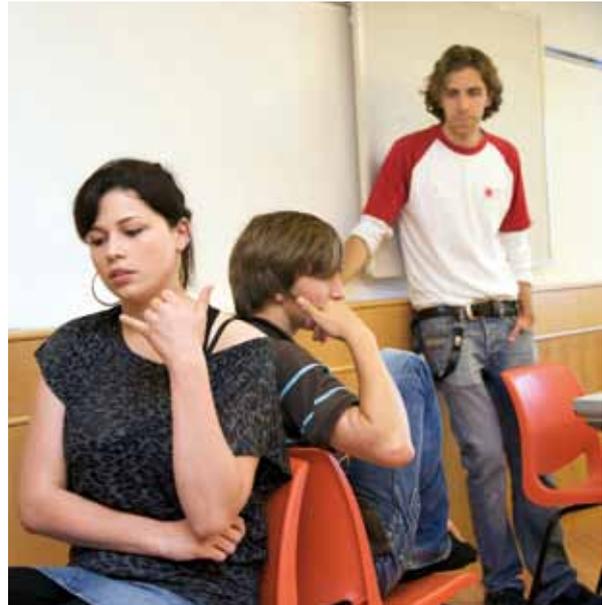


# Best Practice

## Erste Hilfe

Ob im Beruf oder im Alltag – es kann immer ein Mensch in eine Notsituation kommen.

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.



### Ausbildungstipp

Die meisten Rettungsorganisationen bieten Kurse für Lehrlinge oder andere junge Zielgruppen an. Nutzen Sie diese Möglichkeit.

# Best Practice

## Feedbacksystem

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

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



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

### Stimmungsbarometer Reminder



Das überdurchschnittlich positive Feedback von gestern ist sehr erfreulich.

Erzähle jetzt wie du es empfunden hast.

[Anonymes Feedback –  
Gemeinsam besser werden >>](#)

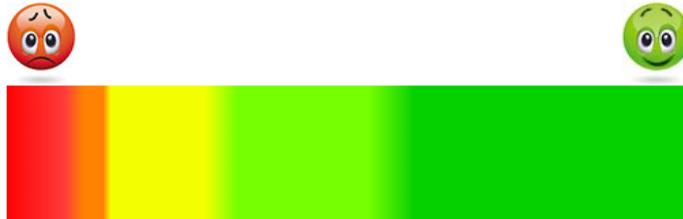
Denke dran, dein Feedback hilft uns allen besser zu werden.

Vielen Dank für Ihr Engagement  
Michael Mrazek und Denis Banovic



## Heute wurden 11 Bewertungen abgegeben

Median: 4 / 5    Durchschnitt: 4.00 / 5

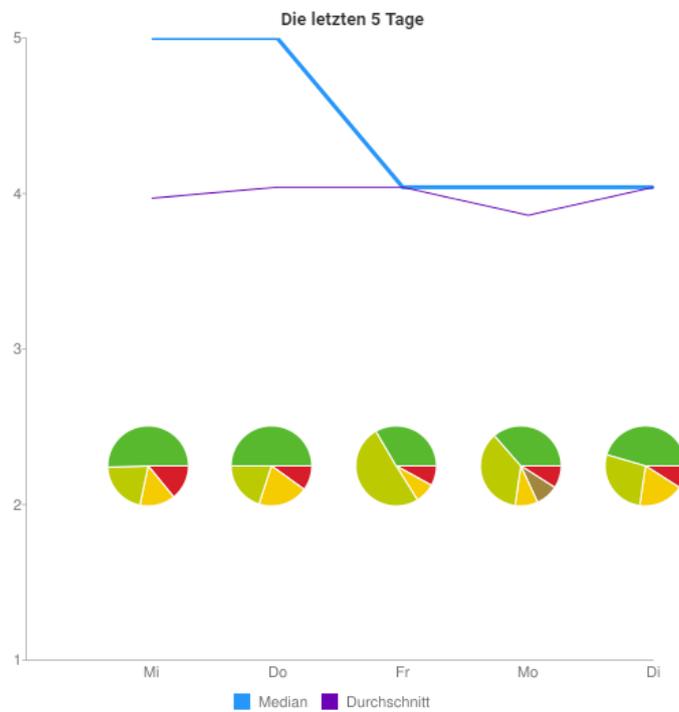


Anonymes Feedback –  
Gemeinsam besser werden >>

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

Anonymes Feedback –  
Gemeinsam besser werden >>

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



# Best Practice

## Jobrotation

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

### Tipps und Anleitung für die Umsetzung in Ihrem Betrieb

#### Rotationsplan erstellen:

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

#### Vor- und Nachbereitung der Rotation:

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



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

# Digitales Arbeiten



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



## Software und weitere digitale Anwendungen

| 1. Lehrjahr  | 2. Lehrjahr | 3. Lehrjahr |
|--|-------------|-------------|
| <b>Ihr Lehrling kann ...</b>   |             |             |
| <b>die für eine auszuführende Aufgabe am besten geeignete betriebliche Software bzw. digitale Anwendung auswählen.</b>   |             |             |
| <i>z. B. entsprechend der Verfügbarkeit und der Aufgabenstellung die passende Softwarelösung auswählen</i>   |             |             |
| <b>Software bzw. Apps für Textverarbeitung, Tabellenkalkulation, Präsentationserstellung, Kommunikation sowie Datenbanken und weitere digitale Anwendungen kompetent verwenden.</b>  |             |             |
| <i>Ergänzend kann beispielsweise der Umgang mit folgender Software vermittelt werden:</i>  |             |             |
| <ul style="list-style-type: none"><li>- CRM-Systeme</li><li>- Projektmanagement-Software</li><li>- Agentursoftware</li></ul>   |             |             |
| <b>Inhalte unter Einhaltung betriebsinterner Vorgaben selber entwickeln bzw. vorhandene Inhalte editieren und zielgruppengerecht aufbereiten.</b>  |             |             |
| <i>z. B. Aufbereitung von:</i>   |             |             |
| <ul style="list-style-type: none"><li>- Ideen aus Kreativmeetings</li><li>- übersichtlichen Kalkulationen</li><li>- zielgruppenspezifischen Präsentationen</li><li>- Fragebögen</li><li>- Interviewleitfäden</li></ul> <i>unter Berücksichtigung des Corporate Designs der Agentur oder des Auftraggebers.</i> |             |             |
| <b>mit betrieblichen Datenbanken arbeiten.</b>   |             |             |
| <i>z. B. Daten:</i>  |             |             |
| <ul style="list-style-type: none"><li>- erfassen</li><li>- abfragen/filtern</li><li>- aktualisieren</li><li>- löschen</li></ul>  |             |             |
| <b>Inhalte aus verschiedenen Datenquellen beschaffen und zusammenfügen.</b>  |             |             |
| <i>z. B.</i>   |             |             |
| <ul style="list-style-type: none"><li>- Websites</li><li>- Blogs</li><li>- Zeitschriften</li><li>- Archiv</li></ul>  |             |             |
| <b>Daten aufbereiten.</b>  |             |             |
| <i>z. B. Statistiken und Diagramme erstellen</i>   |             |             |
| <b>Probleme im Umgang mit Software und digitalen Anwendungen lösen.</b>  |             |             |
| <i>z. B.</i>   |             |             |
| <ul style="list-style-type: none"><li>- Hilfefunktion nutzen</li><li>- im Internet nach Problemlösungen suchen</li><li>- Support kontaktieren</li></ul>  |             |             |

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



**AUS DER  
PRAXIS**

„Besonders während der Kreativphase ist es schwierig an die Zeiterfassung zu denken. Wir müssen aber stets Kostentransparenz nachweisen. Lehrlinge werden daher regelmäßig auf das vollständige Führen unserer Aufzeichnungen hingewiesen. Nach einiger Zeit stellt sich ein Automatismus ein.“

**Dkkfm. Laurentius J. Mayrhofer, MMC,**

Geschäftsführer, DIE MarkenWertExperten Institut für ganzheitliche Markenbewertung eU

## Digitale Kommunikation

1. Lehrjahr

2. Lehrjahr

3. Lehrjahr

Ihr Lehrling kann ...

**ein breites Spektrum an Kommunikationsformen verwenden.**

z. B.

- E-Mails verfassen/mit Anhängen versehen/versenden
- telefonieren und Aktennotizen machen
- Voice Over IP verwenden
- Videokonferenzen abhalten
- Social-Media-Plattformen bedienen

**eine geeignete Kommunikationsform anforderungsbezogen auswählen.**

z. B.

- Kommunikationsform für Gruppenmeetings wählen
- Kommunikationsform für internationale Meetings wählen
- Codes zum Einwählen verwenden

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

z. B.

- betriebliches Wording verwenden
- Wording bzw. Keywords des Auftraggebers in der Kommunikation anwenden (Hashtags etc.)
- unpassende Kommentare nach Kundenvorgabe löschen oder melden

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



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

**Bernhard Dockner**, Geschäftsführer, Dockner GmbH

## Datei- und Ablageorganisation

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

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich sinngemäß auf folgende allgemeine Berufsbildpositionen: 1.3.4, 1.4.7, 1.4.9, 2.1.3

### Ausbildungstipp

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



„Im Schwerpunkt Agenturdienstleistungen müssen die Lehrlinge zu besonders gewissenhaften und genauen Dokumentationen und strukturieren Arbeitsweisen angehalten werden. Auch das Wiederfinden von Freigaben oder Gesprächsprotokollen, lange nach Projektende, ist ein wichtiger Tätigkeitsbereich eines Lehrlings.“

**Mag. Hansjörg Weitgasser, CMC, CSE**, Geschäftsführer, Werbeagentur Algo GmbH

## Informationssuche und -beschaffung

1. Lehrjahr

2. Lehrjahr

3. Lehrjahr

Ihr Lehrling kann ...

**Suchmaschinen für die Online-Recherche effizient nutzen.**

*z. B. unter Einsatz verschiedener Suchtechniken (Suchwortkombinationen, Phrasensuche etc.).*

**nach gespeicherten Dateien suchen.**

*z. B. mit Hilfe von Suchfunktion (auf der Festplatte, am Server, im Netzwerk etc.)*

**in Datenbankanwendungen Daten filtern.**

*z. B.*

- Abfragen erstellen
- Kriterien sinnvoll auswählen
- gefilterte Daten aufbereiten

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

AUS DER  
PRAXIS

„Die Zeiten der chaotischen Web-Recherche sind vorbei. Das würde mittlerweile zu viel Zeit in Anspruch nehmen. Ich kläre mit meinen Lehrlingen daher genau, wie Suchabfragen gezielt abgesetzt werden können, wie Operatoren die Suche vereinfachen und wie Ergebnisse effizient sortiert und gefiltert werden.“

**Dkkfm. Laurentius J. Mayrhofer, MMC,**

Geschäftsführer, DIE MarkenWertExperten Institut für ganzheitliche Markenbewertung eU



© shutterstock.com/LStockStudio

## Bewertung und Auswahl von Daten und Informationen

| 1. Lehrjahr  | 2. Lehrjahr | 3. Lehrjahr |
|--|-------------|-------------|
| <b>Ihr Lehrling kann ...</b>   |             |             |
| <b>die Zuverlässigkeit von Informationsquellen und die Glaubwürdigkeit von Daten und Informationen einschätzen.</b>  |             |             |
| z. B. <ul style="list-style-type: none"><li>- Inhalte auf Aktualität prüfen</li><li>- Qualität der Quellen durch deren Überprüfung einschätzen</li><li>- Zertifizierungen von Quellen mit Hilfe von Gütezeichen überprüfen</li></ul> |             |             |
| <b>Daten und Informationen interpretieren und nach betrieblichen Vorgaben entscheiden, welche Daten und Informationen herangezogen werden.</b>   |             |             |
| z. B. Daten anhand von Kriterien wie: <ul style="list-style-type: none"><li>- Branchenzugehörigkeit</li><li>- Aussagekraft</li></ul> beurteilen und auswählen  |             |             |
| <b>Daten und Informationen strukturiert aufbereiten.</b>   |             |             |
| z. B. <ul style="list-style-type: none"><li>- Tabellen übersichtlich darstellen</li><li>- aussagekräftige Grafiken erstellen</li><li>- Schlussfolgerungen unter Anwendung von Fachausdrücken kontextbezogen aufbereiten</li></ul>    |             |             |

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



**AUS DER  
PRAXIS**

*„Bevor ich Lehrlinge an die Recherchearbeit herañführe, bespreche ich mit Ihnen vertrauenswürdige Quellen. Das können Datenbanken von Marktforschungsinstituten, andere Onlinequellen oder Qualitätsmedien sein, mit denen wir gute Erfahrungen gesammelt haben. Trotz aller Vorsicht bei der Quellenauswahl müssen Lehrlinge lernen, kritisch mit Informationen umzugehen und die Qualität der Aussagen zu hinterfragen und zu beurteilen.“*

**Helene Fritzsche, MBA, Portalmanagerin, Bauer Media Austria GmbH & Co KG**

## Datensicherheit und Datenschutz

1. Lehrjahr

2. Lehrjahr

3. Lehrjahr

Ihr Lehrling kann ...

### Gefahren und Risiken erkennen.

z. B.

- die nicht rechtmäßige Verwendung von Bildmaterialien oder Daten feststellen
- Impressum von Druckwerken bzw. Websites prüfen
- nicht DSGVO-konforme Inhalte in Newslettern erkennen

### grundlegende Verstöße gegen Urheberrecht und Datenschutzbestimmungen erkennen.

z. B. das Erkennen von:

- Spam
- Phishing-E-Mails
- Trojaner
- Malware

### Maßnahmen treffen, wenn Sicherheitsprobleme auftreten.

z. B. rasche Verständigung:

- der verantwortlichen EDV-Administration
- der Datenschutzbeauftragten
- der Geschäftsführung

### Maßnahmen unter Einhaltung der betrieblichen Vorgaben ergreifen, um Daten, Dateien, Geräte und Anwendungen vor Fremdzugriff zu schützen.

z. B.

- qualitativ hochwertige Passwörter vergeben
- sorgsam mit Passwörtern umgehen
- Anti-Viren-Software anwenden

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



1

2

3

4

# Kundenberatung

| Übersicht: Das sollen Sie mit Ihrem Lehrling in der Ausbildung gemeinsam erreichen: |  |             |   |
|---|--|-------------|---|
|   | 1. Lehrjahr  | 2. Lehrjahr | 3. Lehrjahr   |
| → Seite 95  | <b>Kommunikation mit Kunden</b>  |             |   |
|   | Mit Kundensituationen umgehen und Lösungen finden                                      |             |   |
|   | Kundentermine und -unterlagen vorbereiten  |             | Kundengespräche führen und bei Präsentationen mitwirken                               |
| → Seite 96  | <b>Kundenberatung</b>  |             |   |
|   | Kundenorientierung erklären  |             |   |
|   | Kundenorientierung berücksichtigen   |             |   |
|   | Bei der Kundenbetreuung unterstützen   |             | Kunden selbständig betreuen   |
| → Seite 98  | <b>Reaktion auf Kundenbeschwerden</b>  |             |   |
|   | Kundenfeedback annehmen und darauf reagieren   |             |   |
|   | Bedeutung von negativem Feedback erklären  |             |   |
|   |  |             | Schwierigkeiten lösen   |
|   |  |             | Konflikte analysieren und Lösungsszenarien entwickeln                                 |
|   | Auf Herausforderungen flexibel reagieren<br>In Konfliktsituationen konstruktiv handeln |             |   |
| → Seite 100   | <b>Projektaquise</b>   |             |   |
|   | Marketingunterlagen erstellen  |             |   |
|   |  |             | Bei der Projektaquise mitarbeiten<br>Kanäle zur Kundenakquise nutzen                  |
| → Seite 101   | <b>Betriebswirtschaftliche Aufgaben</b>  |             |   |
|   | Projektkalkulation erklären  |             |   |
|   |  |             | Leistungen kalkulieren  |
|   | Bei der Angebotserstellung mitarbeiten   |             |   |
|   |  |             | Leistungsabrechnungen erstellen<br>Bei Projektevaluation und -controlling mitarbeiten |



## Kommunikation mit Kunden

| 1. Lehrjahr   | 2. Lehrjahr | 3. Lehrjahr   |
|---|-------------|---|
| <b>Ihr Lehrling kann ...</b><br><b>mit unterschiedlichen Kundensituationen kompetent umgehen und kunden- und betrieboptimierte Lösungen finden.</b><br><i>z. B.</i><br>– Briefing-Änderungen (Leistungen außerhalb der Vereinbarung) vornehmen<br>– Kundenbeschwerden beantworten und dokumentieren     |             |   |
| <b>Kundentermine und -unterlagen vorbereiten (z. B. durch die Erstellung von Präsentationen).</b><br><i>Aufgaben bei denen der Lehrling z. B. darüber hinaus mitarbeiten kann:</i><br>– Tagesordnung und Teilnehmerlisten vorbereiten<br>– Auswertungen vorbereiten<br>– statistische Daten aufbereiten |             |   |
|   |             | <b>Kundengespräche führen und bei Kundenpräsentationen mitwirken und dabei fachgerechte Präsentationstechniken einsetzen.</b><br><i>z. B. mit Hilfe von:</i><br>– Computeranwendungsprogrammen<br>– Flip Charts<br>– Präsentationscharts präsentieren |

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende allgemeine Berufsbildpositionen: 4.1.1, 4.1.2



**AUS DER PRAXIS**

„Kleine überschaubare Projekte, in denen aktiv Kundenaufträge bearbeitet werden, eignen sich besonders gut zu Beginn der Lehrlingsausbildung. Die direkte Kommunikation der Lehrlinge mit unseren Kunden ist dabei ein wichtiger Bestandteil und ist nach einer kurzen Einschulung meist problemlos zu bewältigen.“

**Mag. Hansjörg Weitgasser, CMC, CSE**, Geschäftsführer Werbeagentur, Algo GmbH

### Ausbildungstipps

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

## Kundenberatung

| 1. Lehrjahr  | 2. Lehrjahr | 3. Lehrjahr  |
|--|-------------|--|
| <b>Ihr Lehrling kann ...</b>   |             |  |
| <b>erklären, warum Kunden für den Lehrbetrieb im Mittelpunkt stehen.</b>   |             |  |
| z. B.<br>– Kunden bringen den Umsatz für das Unternehmen<br>– Kunden garantieren Arbeitsplätze<br>– positive Mundpropaganda bzw. ein positives Image sind in der Branche entscheidende Faktoren für weitere Aufträge               |             |  |
| <b>die Kundenorientierung bei der Erfüllung seiner Aufgaben berücksichtigen.</b>   |             |  |
| z. B.<br>– Kundenbriefings beachten und bei Unklarheiten Rückfragen stellen<br>– auf spezielle Kundenwünsche bzw. Anliegen eingehen<br>– Kundenwünsche auf Machbarkeit und Finanzierbarkeit prüfen und Kunden entsprechend beraten |             |  |
| <b>KollegInnen in der Kundenbetreuung unterstützen.</b>  |             |  |
| z. B.<br>– Mails an Kunden erstellen und versenden<br>– Kundendaten in der Datenbank aktualisieren<br>– Meetings vor- und nachbereiten (Einladungen versenden, Protokolle erstellen etc.)  |             |  |
|  |             | <b>selbständig Teile der Kundenbetreuung übernehmen und dabei auf die Sicherung nachhaltiger Kundenbeziehungen achten.</b> |
|  |             | z. B.<br>– Kontaktaufnahme mit Neu- oder Bestandskunden<br>– betriebsübliche Kundenanliegen selbständig bearbeiten         |

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende allgemeine Berufsbildpositionen: 4.1.2, 4.1.3



**AUS DER PRAXIS**

„Um Kundenwünsche zu erkennen müssen die richtigen Fragen gestellt werden. Wie viele Seiten kann das Druckwerk haben, welche Färbigkeit ist gewünscht und welche Papierpräferenzen haben Sie? Lehrlinge sind bei diesen Gesprächen dabei und verinnerlichen die Prozesse der Auftragsannahme durch mehrmaliges Zuhören.“

**Mehmet Bayar**, Geschäftsführer, OMNI Druckproduktion & Papiertaschen-Shop.at e.U.

„Weil es mir so gefällt` ist in einem kreativen Berufsfeld fast so gut wie keine Antwort. Warum hat man diese Grafik gewählt, wieso ausgerechnet dieses Bild – man muss erklären können, welche Ziele man verfolgt und warum die vorgestellte Lösung dabei hilft, das Ziel zu erreichen.“

**Helene Fritzsche**, MBA, Portalmanagerin, Bauer Media Austria GmbH & Co KG

## Ausbildungstipps

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



- **Lernen durch Beobachten und Nachahmen** des Verhaltens der Ausbilderinnen und Ausbilder ist eines der wichtigsten Lernprinzipien in der Lehrlingsausbildung. Lassen Sie Ihre Lehrlinge bei Kundenterminen als „stille Beobachter“ dabei sein. Geben Sie vorab Anregungen, worauf sie besonders achten sollen. Fragen Sie Ihre Lehrlinge im Anschluss nach den Beobachtungen. Besprechen Sie gemeinsam die wichtigsten Umgangs- und Höflichkeitsformen.
- Stellen Sie Ihren Lehrlingen die Aufgabe, als Kunden in einem Unternehmen **Informationen einzuholen**: z. B. Zimmerpreis in einem Hotel, Tarife bei einem Telefonanbieter. Besprechen Sie mit Ihren Lehrlingen, wie sie sich als Kunde gefühlt haben. Wurden sie freundlich beraten? Haben sie die gewünschten Auskünfte erhalten? Was hätten sie sich als Kunde gewünscht?

## Hinweis: Beratungsgespräche in Englisch

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

www



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

## Reaktion auf Kundenbeschwerden

| 1. Lehrjahr  | 2. Lehrjahr | 3. Lehrjahr  |
|--|-------------|--|
| <b>Ihr Lehrling kann ...</b>   |             |  |
| <b>Kundenfeedback annehmen und entsprechend der Richtlinien des Lehrbetriebs darauf reagieren.</b>   |             |  |
| <p>z. B.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– mit Kunden situationsgerecht kommunizieren</li> <li>– nach Lösungen suchen bzw. anbieten</li> <li>– Kundenfeedback in den Qualitätssicherungsprozess einbringen</li> </ul>   |             |  |
| <p><b>die Bedeutung von negativem Feedback und die damit verbundene Chance für den Lehrbetrieb erklären.</b></p> <p>u. a.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Beschwerden als Chance wahrnehmen</li> <li>– das Feedback dokumentieren</li> <li>– gezielt mögliche Verbesserungspotenziale ableiten</li> </ul> |             | <p><b>mit Beschwerden bzw. Reklamationen fachgerecht umgehen.</b></p> <p>z. B.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Ruhe bewahren</li> <li>– Verständnis für Kundenanliegen zeigen</li> <li>– Hilfe anbieten bzw. an zuständige KollegInnen weiterleiten</li> </ul>                      |
|  |             | <p><b>gegebenenfalls auftretende Schwierigkeiten in Projekten selbständig lösen bzw. an ihrer Lösung aktiv mitwirken.</b></p> <p>Dazu zählen lt Berufsbild: z. B.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– tatsächliche oder vermeintliche Verzögerungen</li> <li>– Reklamationen</li> </ul> |
|  |             | <p><b>die Ursachen der aufgetretenen Konflikte analysieren und mögliche Lösungsszenarien entwickeln.</b></p> <p>z. B.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Gespräche mit relevanten Schnittstellen (Kooperationspartner etc.) führen</li> <li>– Gespräche mit Führungskräften</li> </ul> |
| <b>sich auf wechselnde Situationen einstellen und auf geänderte Herausforderungen mit der notwendigen Flexibilität reagieren.</b>  |             |  |
| <p>z. B.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– bei Beschwerden bzw. Anfragen situationsgerecht reagieren und gegebenenfalls Rückfragen zur Klärung der Sachverhalte stellen</li> <li>– bei komplexen Kundenanliegen Sachverhalte erfassen und an KollegInnen weiterleiten</li> </ul>                            |             |  |
| <b>in Konfliktsituationen konstruktiv handeln bzw. entscheiden, wann jemand zur Hilfe hinzugezogen wird.</b>   |             |  |
| <p>z. B.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Konfliktsituationen objektiv betrachten</li> <li>– nicht zu vorschnell urteilen und andere Parteien ausreden lassen</li> <li>– Probleme analysieren und Lösungsvorschläge erarbeiten</li> </ul>  |             |  |

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

„Kommt es zu Kundenbeschwerden, analysieren wir mögliche Fehler im Team. Es ist mir wichtig unsere Schwachpunkte zu erkennen, um an unserer Qualitätsverbesserung arbeiten zu können. An der Problembearbeitung und Ursachenbehebung arbeiten dann natürlich auch unsere Lehrlinge mit.“  
**DI Matthias Wagner**, Geschäftsführer FALKEmedia GmbH

#### Ausbildungstipp

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



| Projektakquise   |             |   |
|--|-------------|---|
| 1. Lehrjahr  | 2. Lehrjahr | 3. Lehrjahr   |
| <b>Ihr Lehrling kann ...</b>   |             |   |
| <b>zum Leistungsangebot des Lehrbetriebs einfache Marketingunterlagen erstellen.</b>   |             |   |
| <i>Dazu zählen lt. Berufsbild:</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Präsentationen oder Newsletter bzw.</li> <li>- an der Konzeption und Umsetzung von Marketingmaterialien mitarbeiten</li> </ul> |             |   |
|  |             | <b>bei der Projektakquise (Angebots-<br/>erstellung etc.) mitarbeiten.</b> <ul style="list-style-type: none"> <li><i>z. B.</i></li> <li>- Erstkontakt mit Kunden aufnehmen</li> <li>- Lieferantenkosten einholen</li> <li>- Präsentationsunterlagen vorbereiten</li> </ul>                                      |
|  |             | <b>verschiedene Kanäle zur<br/>Kundenakquise nutzen.</b> <ul style="list-style-type: none"> <li><i>Dazu zählen lt. Berufsbild: z. B.</i></li> <li>- persönliche Netzwerke</li> <li>- Präsentationen auf Events</li> <li>- Online-Marketing</li> <li>- Ausschreibungen</li> <li>- Agenturpitches etc.</li> </ul> |

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



## Betriebswirtschaftliche Aufgaben

| 1. Lehrjahr   | 2. Lehrjahr | 3. Lehrjahr   |
|---|-------------|---|
| <b>Ihr Lehrling kann ...</b>  |             |   |
| <b>die Grundlagen der betrieblichen Projektkalkulation erklären.</b>  |             |   |
| <p><i>Dazu zählen lt. Berufsbild: z. B.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tagsätze</li> <li>- Preise von internen und externen Leistungen</li> <li>- Bestandteile von Agentur- und Kaufverträgen etc.</li> </ul>   |             |   |
|   |             | <b>Leistungen auf Basis der betrieblichen Kostenrechnung sowie der geltenden rechtlichen und betrieblichen Bestimmungen kalkulieren.</b>  |
|   |             | <p><i>z. B.:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Preise angebotener Leistungen kalkulieren</li> <li>- Inhouse-Leistungen mit externen Lieferanten vergleichen</li> </ul> |
| <b>bei der Angebotserstellung mitarbeiten (z. B. Angebotseinholung von Subauftragnehmern).</b>  |             |   |
| <p><i>Aufgaben bei denen der Lehrling z. B. darüber hinaus mitarbeiten kann:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Material- und Personalkosten kalkulieren</li> <li>- Kosten für Lizenzen berücksichtigen</li> <li>- Steuern und Abgaben berücksichtigen</li> </ul> |             |   |
|   |             | <b>Leistungsabrechnungen für Kunden erstellen.</b>  |
|   |             | <p><i>z. B.:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Agenturleistungen dokumentieren</li> <li>- Zeitaufzeichnungen aufbereiten</li> </ul>                                    |
|   |             | <b>bei Projektevaluierung und -controlling mitarbeiten.</b>   |
|   |             | <p><i>z. B.:</i></p> <p>Projektergebnisse auf Basis des Auftrages (Verbesserung der Marktanteile, Reichweite, Imagewerte etc.) beurteilen</p>   |

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



*„Gerade zu Beginn der Ausbildung ist es für Lehrlinge schwer nachvollziehbar auf welcher Basis Kostenvoranschläge erstellt werden, welche Leistungspositionen eingepreist werden bzw. welche Aufwände im Projekt verursacht werden. Um ein entsprechendes Gefühl zu entwickeln, nehme ich Lehrlinge gelegentlich zu Neukundenterminen mit und lasse sie anschließend eine Kalkulation erstellen. Anschließend besprechen wir die Inhalte des Angebots.“*

**Mag. Hansjörg Weitgasser, CMC, CSE, Geschäftsführer, Werbeagentur Algo GmbH**





„Manche Angebote kann ein Lehrling relativ leicht vorbereiten: Für ausgewählte Leistungen haben wir Paketpreise, wobei entsprechend der Kundenbedürfnisse Empfehlungen abgegeben werden. Große Projekte hingegen werden individuell vereinbart. Hierfür benötigt es mehr Erfahrung und der Lehrling kann bei der Kundenberatung dabei sein und sich später an der Angebotsausarbeitung durch das Recherchieren von Informationen und der Erstellung von Kalkulationen beteiligen.“  
DI Matthias Wagner, Geschäftsführer FALKEmedia GmbH

## Die Motivation Ihrer Lehrlinge fördern

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



### Motivation fördern (Richtiger Umgang mit dem Lehrling):

<https://www.qualitaet-lehre.at/downloads/ausbildungstools/infoblatter-checklisten-und-vorlagen/>



© shutterstock.com/ESB Professional

# Best Practice

## Umgang mit Konflikten

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

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

### Vorbereitung der Konfliktlösung

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

|               |   |
|---------------|---|
| <b>Wann?</b>  | 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.  |
| <b>Wo?</b>    | Suchen Sie einen möglichst neutralen Ort aus, an dem sich alle wohlfühlen, z. B. einen Aufenthaltsraum.   |
| <b>Wer?</b>   | 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.  |
| <b>Was?</b>   | 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.   |
| <b>Wie?</b>   | Schützen Sie Raum und Zeit des Gesprächs: <b>Verhindern Sie Störungen</b> , z. B. durch ein Türschild.<br><b>Ich-Botschaften</b> 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. <ul style="list-style-type: none"><li>■ Beispiel für eine Du-Botschaft: „Du erzählst Blödsinn!“</li><li>■ Beispiel für die ersetzende Ich-Botschaft: „Ich verstehe nicht, was du damit meinst.“</li></ul> Ich-Botschaften können in Konfliktsituationen Wertvolles beitragen: <ul style="list-style-type: none"><li>■ Der Empfänger erfährt etwas über die tatsächlichen Bedürfnisse und Gefühle des Senders.</li><li>■ Der Empfänger muss sich nicht verteidigen, weil er nicht angegriffen wird.</li><li>■ Eine Diskussion darüber, wer Recht hat, wird vermieden.</li></ul> |
| <b>Warum?</b> | 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](http://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](http://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 nutzen.



# Arbeitsblatt zum konfliktfreien Gespräch

|             |                                    |   |   |   |
|-------------|------------------------------------|---|---|---|
| <h2>5.</h2> | <h3>Follow-up</h3>                 |    | <p>Beispiel für den 5. Schritt:<br/> <i>„Im letzten Monat warst du meistens pünktlich, das freut mich! Wie hast du das geschafft? Was hat sich dadurch allgemein für dich verändert?“</i></p>   | <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> |
| <h2>4.</h2> | <h3>Lösung in Zukunft</h3>         |    | <p>Beispiel für den 4. Schritt:<br/> <i>„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?“</i></p>                                       | <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> |
| <h2>3.</h2> | <h3>Notwendigkeit/<br/>Wunsch</h3> |  | <p>Beispiel für den 3. Schritt:<br/> <i>„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.“</i></p> | <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> |
| <h2>2.</h2> | <h3>Resultat</h3>                  |  | <p>Beispiel für den 2. Schritt:<br/> <i>„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.“</i></p>                          | <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> |
| <h2>1.</h2> | <h3>Faktencheck</h3>               |  | <p>Beispiel für den 1. Schritt:<br/> <i>„Heute bist du zum dritten Mal diese Woche zu spät gekommen.“</i></p>   | <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> |

# Projektmanagement



| Übersicht: Das sollen Sie mit Ihrem Lehrling in der Ausbildung gemeinsam erreichen: |   |                        |  |
|---|---|------------------------|--|
|   | 1. Lehrjahr   | 2. Lehrjahr            | 3. Lehrjahr                                      |
| → Seite 108   | <b>Grundlagen des Projektmanagements</b>                            |                        |  |
|   | Grundlagen des Projektmanagement-Systems erklären                   |                        |  |
|   | Bedeutung des Projektmanagements erklären                           |                        |  |
|   | Anforderungen in der Projektzusammenarbeit darstellen               |                        |  |
| → Seite 109   | <b>Umsetzung des betrieblichen Projektmanagements</b>               |                        |  |
|   | Zeitaufwand abschätzen und Aufgaben zeitgerecht durchführen         |                        |  |
|   | Bei der Projektplanerstellung mitarbeiten                           |                        |  |
|   |   |                        | Projektpläne erstellen                           |
|   |   |                        | Projektdurchführung überwachen                   |
|   |   |                        | Korrigierende Maßnahmen einleiten                |
|   |   |                        | Zum Projektfortschritt Bericht erstatten         |
| → Seite 111   | <b>Kommunikation- und Marketingkampagnen</b>                        |                        |  |
|   | Bei Marktforschungsprojekten mitarbeiten                            |                        |  |
|   | Arbeiten bei der Kampagnenentwicklung bzw. -durchführung übernehmen |                        |  |
|   |   |                        | Medienbeiträge und Presseinformationen erstellen |
|   |   | Kampagnenerfolg messen |  |
| → Seite 112   | <b>Medienbeobachtung und -analyse</b>                               |                        |  |
|   | Beiträge in Medien beobachten                                       |                        |  |
|   |   |                        | Medien selbständig beobachten                    |
|   | Daten aufbereiten   |                        | Daten bewerten und interpretieren                |
| → Seite 113   | <b>Mediaplanung und -einkauf</b>                                    |                        |  |
|   | Konzeption von Medienplänen unterstützen                            |                        |  |
|   | Medieneinkauf bzw. -buchung administrieren                          |                        |  |
|   |   |                        | Mit Medienpartnern kommunizieren                 |
|   |   | Aufträge vergeben      |  |
| → Seite 114   | <b>Medienrecherche</b>  |                        |  |
|   | In On- und Offline-Medien recherchieren                             |                        |  |
|   |   |                        | Marktkennntnisse beschaffen                      |
|   | Rechercheergebnisse aufbereiten                                     |                        |  |



## Grundlagen des Projektmanagements

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

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



**AUS DER PRAXIS**

*„Durch die Einbindung von Lehrlingen bei der Erstellung von Projekt- und Zeitplänen sowie Templates wächst das Bewusstsein für das strukturierte Arbeiten. Vorgaben, die man sich selbst auferlegt hat, werden stärker eingehalten und auch die Identifikation damit ist größer.“*

**Helene Fritzsche, MBA**, Portalmanagerin, Bauer Media Austria GmbH & Co KG

*„In Strukturen und Abläufen denken zu können und zugleich kreatives Querdenken mit bewussten Regelverstößen in Überlegungen einzubeziehen, ist eine große Herausforderung. Zu Beginn ist es für Lehrlinge oft einfacher frei und intuitiv zu denken. Anschließend gilt es Ordnung in die Denkprozesse zu bringen.“*

**Dkkfm. Laurentius J. Mayrhofer, MMC**,

Geschäftsführer, DIE MarkenWertExperten Institut für ganzheitliche Markenbewertung eU

## Umsetzung des betrieblichen Projektmanagements

| 1. Lehrjahr  | 2. Lehrjahr | 3. Lehrjahr   |
|--|-------------|---|
| <b>Ihr Lehrling kann ...</b>   |             |   |
| <b>den Zeitaufwand für seine Aufgaben abschätzen und diese zeitgerecht durchführen.</b>  |             |   |
| z. B.<br>– Arbeitserfordernisse strukturieren und entsprechend auftragsspezifischer Vorgaben planen<br>– Aufzeichnungen zum Zeitbedarf und zur Leistungserbringung durchführen |             |   |
| <b>an der Erstellung von Projektplänen mitarbeiten.</b>  |             | <b>Projektpläne erstellen.</b>  |
| z. B.<br>– Layout aufbereiten<br>– Daten in den Projektplan einarbeiten<br>– an Projektmeetings teilnehmen<br>– Protokolle führen  |             | Dazu zählen lt. Berufsbild in Abstimmung mit den betrieblichen Regelungen: u. a.<br>– Termin- und Ablaufplanung<br>– Vorschlagen externer Partner<br>– Projektkalkulation                                   |
|  |             | <b>die Projektdurchführung überwachen und die Einhaltung der Projektpläne überprüfen.</b>   |
|  |             | z. B.<br>– Qualitätsstandards überprüfen<br>– die Einhaltung der Zeitpläne prüfen<br>– den tatsächlichen Personaleinsatz ermitteln<br>– Budgetabweichungen ermitteln  |
|  |             | <b>bei projektstörenden Ereignissen korrigierende Maßnahmen einleiten.</b>  |
|  |             | z. B.<br>– auf veränderte rechtliche Rahmenbedingungen reagieren<br>– geänderte Kundenziele berücksichtigen<br>– Budgetkürzungen bzw. -erhöhungen beachten  |
|  |             | <b>zum Projektfortschritt unter Verwendung geeigneter Präsentationstechniken Bericht erstatten.</b>   |
|  |             | z. B. Auswertungen auf Basis verschiedener Software-Tools erstellen   |
|  |             | <b>die Planung und Umsetzung des Projekts reflektieren und die Reflexionsergebnisse bei zukünftigen Projekten berücksichtigen.</b>  |
|  |             | z. B.<br>– Feedback dokumentieren<br>– Maßnahmen für zukünftige Projekte vormerken<br>– potenzielle Kundenwünsche ermitteln<br>– Projektergebnisse („lessons learned“) gemeinsam mit dem Kunden bilanzieren |

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende allgemeine Berufsbildpositionen: 5.2.1, 5.2.2, 5.2.3, 5.2.4, 5.2.5



AUS DER  
PRAXIS

*„Der beste Einstieg gelingt erfahrungsgemäß, wenn der Lehrling gleich mal ein eigenes Projekt bekommt, dass er möglichst schnell und gut erfolgreich abschließen kann. Zu sehen, was man bewirken kann, was das Ergebnis ist, motiviert zum Weitermachen und Weiterlernen.“*

**Helene Fritzsche, MBA**, Portalmanagerin, Bauer Media Austria GmbH & Co KG

*„Wir gleichen regelmäßig Projektstände mit den vereinbarten Kundenbudgets ab, um nicht an Details oder Zwischenzielen zu scheitern. Besonders für Lehrlinge ist es anfangs noch schwer, den Gesamtüberblick zu bewahren. Regelmäßige interne Abstimmungen ermöglichen Einblicke in den Projektverlauf und ich kann erforderlichenfalls steuernd eingreifen.“*

**DI Matthias Wagner**, Geschäftsführer FALKEmedia GmbH



# Kommunikations- und Marketingkampagnen

| 1. Lehrjahr | 2. Lehrjahr | 3. Lehrjahr |
|-------------|-------------|-------------|
|-------------|-------------|-------------|

## Ihr Lehrling kann ...

### bei Marktforschungsprojekten mitarbeiten (z. B. bei der Datenerhebung).

z. B.

- zwischen quantitativer und qualitativer Marktforschung unterscheiden
- Marktforschungsagentur auswählen/Angebote einholen
- selbständig Fragenkataloge entwickeln und aufbereiten
- Daten auswerten und aufbereiten

### einfache Arbeiten bei der Kampagnenentwicklung bzw. -durchführung übernehmen (z. B. Recherche).

Aufgaben bei denen der Lehrling z. B. darüber hinaus mitarbeiten kann:

- Inhalte aufbereiten
- bei der Termin- und Budgetplanung mitwirken
- bei Besprechungen teilnehmen und Protokolle erstellen

### einfache redaktionelle Beiträge für verschiedene Medien erstellen und Presseinformationen vorbereiten.

Dazu zählt lt. Berufsbild: z. B.

- den zeitgerechten Versand von Presseaussendungen sicherstellen
- bei der Organisation von Pressekonferenzen mitwirken

Aufgaben bei denen der Lehrling z. B. darüber hinaus mitarbeiten kann:

- auf Beiträge in Social Media reagieren
- Postings erstellen

### den Erfolg von Kampagnen mit Hilfe von vorab festgelegten Indikatoren messen.

z. B.

- Anzahl der Neukundengenerierung auswerten
- Erreichung der Kommunikationsziele überprüfen

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen des Schwerpunkts Agenturdienstleistungen: 1.3, 1.6, 1.7



„Die Vorbereitungsaufgaben für einen Pitch können sehr zeitaufwändig sein. Ich habe Lehrlinge hier vor allem für Kurzinterviews auf der Straße eingesetzt, um Ideen abzutesten. Auch Feedback einzuholen und zu verarbeiten ist schließlich wichtig. Die Ergebnisse sind dann natürlich nicht repräsentativ, aber meist sehr authentisch. Auch die Gestaltung von Moodboards ist eine sinnvolle Übung für Lehrlinge und hilfreich bei der Ausarbeitung von Präsentationen.“

**Helene Fritzsche, MBA, Portalmanagerin, Bauer Media Austria GmbH & Co KG**



## Medienbeobachtung und -analyse

| 1. Lehrjahr   | 2. Lehrjahr | 3. Lehrjahr   |
|---|-------------|---|
| <b>Ihr Lehrling kann ...</b>  |             |   |
| <b>nach Vorgaben Beiträge in Medien beobachten.</b><br><i>Dazu zählt lt. Berufsbild z. B. die Sammlung von Presseclippings</i>  |             |   |
| <i>Aufgaben bei denen der Lehrling z. B. darüber hinaus mitarbeiten kann:</i><br>– branchennahe Blogs studieren<br>– fachspezifische Journale lesen   |             |   |
|   |             | <b>Selbständig Medienbeobachtungen durchführen.</b><br>z. B.<br>– Social-Media-Beobachtungen<br>– suchmaschinen- und webbasierte Monitoring-Systeme                                   |
| <b>ausgewertete Daten der Medienbeobachtung und -analyse für Kunden aufbereiten.</b><br>z. B.<br>– Datenanalyse (geographische, demographische und psychographische Merkmale) durchführen<br>– Rückschlüsse ziehen: Wohin werden sich Markt und Kundenbedürfnisse entwickeln?<br>– Was hat sich in den letzten Jahren am Markt und im Konsumentenverhalten verändert? |             |   |
|   |             | <b>analysierte Daten bewerten und Schlüsse aus seiner Beobachtung und Analyse ableiten.</b><br>z. B. Interpretation von Daten aus:<br>– Monitoring-Systemen<br>– Statistik-Programmen |

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen des Schwerpunkts Agenturdienstleistungen: 4.1, 4.2, 4.3



**AUS DER PRAXIS**

„Jugendlichen muss man selten erklären, welche Social-Media-Kanäle es gibt und wie sie funktionieren. Erklärungsbedürftig ist aber, wie die Netzwerke zueinanderstehen, welche Multiplikatoren genutzt werden können und wie zielgerichtet Kanäle bedient werden können, um die gewünschte Zielgruppe anzusprechen.“

**DI Matthias Wagner**, Geschäftsführer FALKEmedia GmbH

„Tools für die systematische Recherche mit Hilfe von Bookmarks, Lesezeichen und Ordnungshelfern sind vielen Lehrlingen aus dem Alltagsgebrauch noch unbekannt. Ich bespreche daher diese Möglichkeiten mit ihnen, bevor sie selbständig Rechercheaufträge übernehmen.“

**Dkkfm. Laurentius J. Mayrhofer, MMC**,

Geschäftsführer, DIE MarkenWertExperten Institut für ganzheitliche Markenbewertung eU

## Mediaplanung und -einkauf

|                    |                    |                    |
|--------------------|--------------------|--------------------|
| <b>1. Lehrjahr</b> | <b>2. Lehrjahr</b> | <b>3. Lehrjahr</b> |
|--------------------|--------------------|--------------------|

### Ihr Lehrling kann ...

#### die Konzeption von Medienplänen unterstützen (Recherche, Aufbereitung etc.).

*Aufgaben bei denen der Lehrling z. B. darüber hinaus unterstützen kann:*

- Schalt- und Streuplan entsprechend der Zielgruppe erstellen
- adäquate Medien anhand eines Kosten- und Leistungsvergleiches vorschlagen

#### den Medieneinkauf bzw. die Medienbuchung administrieren (z. B. Recherche, Verrechnung).

*Aufgaben bei denen der Lehrling z. B. darüber hinaus mitarbeiten kann:*

- Media- und Streuplan erstellen
- Ergebnisse kontrollieren
- Abrechnung und Weiterverrechnung an den Auftraggeber überprüfen

#### mit Partnern aus Vertrieb und Journalismus etc. zielgruppen-gerecht kommunizieren.

*z. B.*

- Branchenwissen in die Kommunikation einfließen lassen
- Fachausdrücke verwenden

#### Aufträge an Medien- und Kooperationspartner nach Freigabe vergeben.

*Dazu zählt lt. Berufsbild:*

- Anzeigen platzieren
- Medienkooperationen vereinbaren

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen des Schwerpunkts Agenturdienstleistungen: 2.1, 2.2



*„Bei einem Videodreh oder Fotoshooting versuche ich die Lehrlinge mitzunehmen. Das Briefing, die Erfahrung am Set und die Besprechungen mit Fachkolleginnen und Fachkollegen helfen ihnen, unsere Projektplanung zu verstehen und sich fachlich und persönlich weiterzuentwickeln.“*  
**DI Matthias Wagner**, Geschäftsführer FALKEmedia GmbH



## Medienrecherche

| 1. Lehrjahr   | 2. Lehrjahr | 3. Lehrjahr  |
|---|-------------|--|
| <b>Ihr Lehrling kann ...</b>  |             |  |
| <b>nach Vorgabe in online- und offline-Medien recherchieren.</b>  |             |  |
| z. B.<br>– Daten über Marktforschungsinstitute einholen<br>– Datenbanken verschiedener Institutionen nutzen<br>– webbasierende Informationsquellen nutzen   |             |  |
|   |             | <b>sich fehlende Kenntnisse über den betreffenden Markt beschaffen.</b><br>Dazu zählt lt. Berufsbild: z. B.<br>– Kooperation mit KollegInnen<br>– das persönliche Netzwerk nützen etc.<br><br>Ergänzend dazu kann der Lehrling z. B. folgende Möglichkeiten nützen:<br>– das Agenturnetzwerk nützen<br>– webbasierte Informationsquellen durchsuchen |
| <b>Rechercheergebnisse zielgruppengerecht aufbereiten.</b>  |             |  |
| z. B. unter Verwendung von:<br>– Präsentationsprogrammen ansprechende Präsentationen erstellen<br>– Statistikprogrammen Auswertungen nachvollziehbar aufbereiten<br>– Tabellenkalkulationsprogrammen Statistiken übersichtlich darstellen |             |  |

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen des Schwerpunkts Agenturdienstleistungen: 3.1, 3.2



„Besonders dann, wenn Produkte erklärungsbedürftig sind oder mit historischen Daten gearbeitet wird, benötigen wir eine gründliche Recherche. Dabei ist es mir besonders wichtig, dass Lehrlinge die Informationsquelle kritisch hinterfragen oder erforderlichenfalls Kundenfreigaben einholen.“  
**DI Matthias Wagner**, Geschäftsführer FALKEmedia GmbH

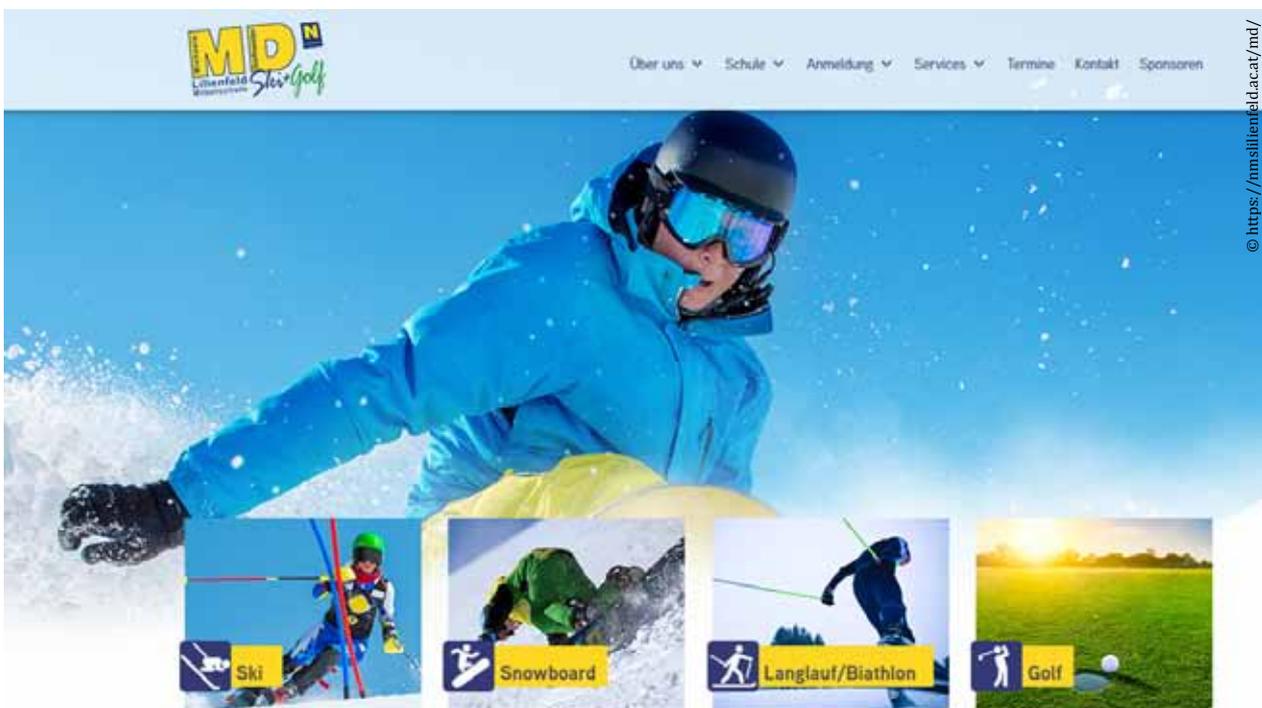
# Best Practice

## Karitative Projekte

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

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

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



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

# Konzeptentwicklung

| Übersicht: Das sollen Sie mit Ihrem Lehrling in der Ausbildung gemeinsam erreichen: |   |  |  |
|---|---|--|--|
|   | 1. Lehrjahr   | 2. Lehrjahr  | 3. Lehrjahr  |
| → Seite 117   | <b>Grundlagen der Konzeptentwicklung</b>                    |  |  |
|   | Bedeutung eines Konzeptes erklären                          |  |  |
|   | Betriebliche Anforderungen an Inhalte und Struktur erklären |  |  |
|   | An der Konzeptentwicklung teilnehmen                        |  |  |
|   | Analysemethoden verwenden                                   |  |  |
| → Seite 118   | <b>Umsetzung und Präsentation der Konzeptentwicklung</b>    |  |  |
|   | Anforderungen an ein Kundenbriefing erklären                |  |  |
|   |   |  | Kundenbriefings beurteilen                             |
|   |   |  | Projektanforderungen präzisieren                       |
|   | Am Prozess der Projektzielbestimmung teilnehmen             |  |  |
|   |   |  | An der Definition von Projektzielen mitarbeiten        |
|   |   |  | Einfache Konzepte ausarbeiten                          |
|   |   |  | Prototypen erstellen                                   |
|   | Die Vorbereitung der Konzeptpräsentationen unterstützen     |  |  |
|   |   | Konzepte vor Kunden präsentieren                             |  |
|   |   | An der Entwicklung und Durchführung von Projekten teilnehmen |  |
| → Seite 120   | <b>Zielgruppenbestimmung</b>                                |  |  |
|   |   |  | An der Analyse der Zielgruppen-Bedürfnisse mitarbeiten |
|   |   |  | An der Bestimmung von Zielgruppen mitarbeiten          |



## Grundlagen der Konzeptentwicklung

| 1. Lehrjahr   | 2. Lehrjahr | 3. Lehrjahr |
|---|-------------|-------------|
| <b>Ihr Lehrling kann ...</b>  |             |             |
| <b>die Bedeutung eines fundierten Konzepts für Planung und Umsetzung eines Auftrags erklären.</b><br>z. B.<br>– Vorstellungen von Kunde mit Leistungsspektrum der Agentur abgleichen<br>– realistische Planungen (in Bezug auf Kosten und Zeit) sind wichtig für den Projekterfolg<br>– geplante Umsetzungsschritte und das Darstellen von Projektherausforderungen verschaffen Übersicht<br>– Projektziele und Indikatoren sind wichtig für die Erfolgsmessung |             |             |
| <b>die betrieblichen Anforderungen für Inhalt und Struktur eines Konzepts erklären.</b><br>z. B.<br>– Ist-Analyse durchführen und Zielsetzungen definieren<br>– SWOT-Analyse anwenden<br>– Zielgruppen analysieren und definieren<br>– ggf. mögliche Absatzmärkte und Marktchancen analysieren und definieren<br>– Markt- bzw. Produktpositionierung festlegen<br>– Kommunikationskanäle (Werbung, PR etc.) festlegen<br>– Kalkulation durchführen              |             |             |
| <b>an betrieblichen Prozessen zur Konzeptentwicklung teilnehmen.</b><br>Dazu zählen lt. Berufsbild: z. B.<br>– Workshops<br>– Anwendung von Kreativitätstechniken   |             |             |
| <b>bei der Konzepterstellung Analysemethoden wie Clustern, Scorecard etc. verwenden.</b><br>Analysemethoden die der Lehrling z. B. darüber hinaus verwenden kann:<br>– Zielgruppenanalyse (auf Basis von Marktforschungsdaten etc.) durchführen<br>– SWOT-Analyse (auf Basis von Gesprächen und Daten des Auftraggebers etc.) anwenden  |             |             |

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



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

**Markus Neureiter**, Inhaber und Geschäftsführer, FEDERLEICHT e.U.

| Umsetzung und Präsentation der Konzeptentwicklung   |             |   |
|---|-------------|---|
| 1. Lehrjahr   | 2. Lehrjahr | 3. Lehrjahr   |
| <b>Ihr Lehrling kann ...</b>  |             |   |
| <b>erklären, welche Informationen potenzielle Kunden für eine Konzepterstellung bekannt geben müssen (Kundenbriefing).</b><br>z. B.<br>– Projektziele<br>– Zielgruppen<br>– Projektdauer<br>– Projektkosten<br>– CI/CD-Vorgaben |             |   |
|   |             | <b>Kundenbriefings auf ihre Vollständigkeit und Relevanz für die weitere Konzeptarbeit beurteilen.</b><br>z. B. Briefinginhalt auf<br>– unklare oder fehlende Informationen durchleuchten<br>– unrealistische Zielvorgaben prüfen   |
|   |             | <b>im Rebriefing allfällige Verständnisfragen mit dem Kunden klären und die Projektanforderungen präzisieren.</b><br>z. B.<br>– fehlende Informationen durch gezielte Fragestellungen einholen<br>– Rebriefingunterlagen aufbereiten<br>– Briefingunterlagen vervollständigen                       |
| <b>am Prozess der Projektzielbestimmung teilnehmen.</b><br>z. B. Projektziele auf Basis von<br>– Kundenvorgaben<br>– Budgets<br>– Zielgruppen festlegen.  |             |   |
|   |             | <b>auf Grundlage von Briefing und Rebriefing an der Definition von Projektzielen mitarbeiten.</b><br>z. B.<br>– Kundenziele (Bekanntheit, Image Marktanteile etc.) besprechen und Zielvorgaben konkretisieren<br>– bei der Realisierbarkeit der Zielvorstellungen (Budget, Zeitfaktor etc.) beraten |



„Gerade wenn es darum geht kreative Ideen zu entwickeln, kann die Sichtweise von jungen Lehrlingen sehr wichtig sein. Sie hilft uns ihren Blickwinkel in die Konzeption von Werbestrategien einfließen zu lassen um dadurch das junge Zielpublikum zu erreichen.“

**Mag. Hansjörg Weitgasser, CMC, CSE, Geschäftsführer, Werbeagentur Algo GmbH**



## Umsetzung und Präsentation der Konzeptentwicklung

| 1. Lehrjahr  | 2. Lehrjahr | 3. Lehrjahr  |
|--|-------------|--|
| <b>Ihr Lehrling kann ...</b>   |             |  |
|  |             | <b>auf Grundlage von Projektzielen, Zielgruppenanalysen sowie weiterer Parameter (Projekte etc.) einfache Konzepte selbständig ausarbeiten.</b>  |
|  |             | <i>z. B.</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Projektideen gestalten</li> <li>- Kommunikationsmaßnahmen (Werbeträger etc.) anhand des gegebenen Budgets auswählen</li> <li>- Werbebotschaft an die Zielgruppe anpassen</li> <li>- Zeit- und Kostenlimits festlegen</li> </ul>    |
|  |             | <b>nötigenfalls Prototypen erstellen.</b>  |
|  |             | <i>z. B.</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Dummies basteln</li> <li>- Skizzen anfertigen</li> <li>- Storyboards etc. entwickeln</li> </ul>  |
| <b>bei der Vorbereitung der Präsentation des Konzepts unterstützen (z. B. Erstellen von Präsentationen).</b>   |             |  |
| <i>Aufgaben bei denen der Lehrling z. B. darüber hinaus unterstützen kann:</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Recherchen anstellen</li> <li>- Referenzprojekte ausheben</li> <li>- Inhalte überprüfen</li> <li>- Briefing-Unterlagen vervollständigen und abstimmen</li> </ul> |             |  |
|  |             | <b>Konzepte vor den Kunden präsentieren bzw. Teile von Konzeptpräsentationen übernehmen.</b>   |
|  |             | <i>z. B.</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>- aktives Einbringen durch das Präsentieren ausgewählter Sequenzen</li> <li>- Anwenderprogramme (CMS Systeme etc.) erklären</li> <li>- aufbereitete Daten und Rechercheergebnisse erläutern</li> </ul>                               |
|  |             | <b>an der Entwicklung und Durchführung von Projekten und Kampagnen teilnehmen.</b>   |
|  |             | <i>Dazu zählen lt. Berufsbild:</i><br>Kampagnen in den Bereichen Werbung, Verkaufsförderung, PR, Sponsoring sowie Event- und Direktmarketing.  |
|  |             | <i>Aufgaben die der Lehrling z. B. darüber hinaus wahrnehmen kann:</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Angebote einholen</li> <li>- Action-Pläne erstellen (Promotion)</li> <li>- Kooperationspartnerschaften vorschlagen</li> <li>- Testimonialverträge aufbereiten</li> </ul> |

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende allgemeine Berufsbildpositionen: 6.2.1, 6.2.2, 6.2.3, 6.2.6, 6.2.7, 6.2.8 sowie auf den Schwerpunkt Agenturdienstleistungen: 1.5



| Zielgruppenbestimmung |             |  |
|-----------------------|-------------|--|
| 1. Lehrjahr           | 2. Lehrjahr | 3. Lehrjahr  |
| Ihr Lehrling kann ... |             |  |
|                       |             | <b>an der Analyse der Bedürfnisse der Zielgruppe mitarbeiten.</b><br>z. B.<br>– Konsumenten in Käufergruppen einteilen (Bestandskunden, Neukunden etc.)<br>– soziodemographische und psychologische Merkmale berücksichtigen<br>– bevorzugte Absatzkanäle (stationär, online etc.) analysieren |
|                       |             | <b>auf Basis von definierten Projektzielen an der Bestimmung der Zielgruppe(n) des Projektes mitwirken.</b><br>z. B.<br>– Produkte des Kunden mit den Angeboten der Mitbewerber vergleichen<br>– Bedürfnisse potenzieller Endverbraucher erkennen  |

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



„Zuerst die Zielgruppe, dann der Kanal. Wichtige Einflussfaktoren wie die Mediennutzung müssen zuerst definiert und besprochen werden, bevor Lehrlinge an grafischen Elementen oder dem passenden Wording arbeiten. Denk- und Arbeitsabläufe legen wir daher in gemeinsamen Besprechungen fest.“

**Helene Fritzsche, MBA**, Portalmanagerin, Bauer Media Austria GmbH & Co KG

# Best Practice

## Zielgruppenanalyse

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

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

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



# Best Practice

## Zielgruppenanalyse – Empathie-Map

### Ergründung des Tagesablaufes

Leitfragen beispielsweise:

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

### Ergründung der Gefühlsebene

Leitfragen beispielsweise:

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

### Ergründung der digitalen Prioritäten und Wahrnehmungen

Leitfragen beispielsweise:

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

### Ergründung der auditiven Prioritäten und Wahrnehmungen

Leitfragen beispielsweise:

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

## INTERVIEWPERSON

### Ergründung der gustatorischen, olfaktorischen und haptischen Prioritäten

Leitfragen beispielsweise:

- Welche Eissorten wählen Sie üblicherweise?
- Welche Materialien bevorzugen Sie bei Einrichtungsgegenständen?

### Ergründung der visuellen Prioritäten und Wahrnehmungen

Leitfragen beispielsweise:

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

### Ergründung der Ziel- und Schmerzpunkte

Leitfragen beispielsweise:

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

### Ergründung der Erfolgs- und Zielbedürfnisse

Leitfragen beispielsweise:

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

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



AUS DER PRAXIS

„Die Fähigkeit, entsprechend der Bedürfnisse der jeweiligen Zielgruppe zu denken, ist entscheidend für die gesamte Kampagnenarbeit. Unsere Lehrlinge werden daher angewiesen, Zielgruppen nach vorheriger Recherche zu definieren. In einem weiteren Schritt lernen sie, sich in die Zielgruppe hineinzuversetzen und ihre Wünsche und Vorlieben näher zu ergründen.“

**Mag. Hansjörg Weitgasser, CMC, CSE, Geschäftsführer, Werbeagentur Algo GmbH**



# 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 geächtet 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

- Der Lehrling muss sich bemühen, die Fertigkeiten und Kenntnisse seines Lehrberufes zu erlernen.

### ERKLÄRUNG ZUM GESETZESTEXT

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

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

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

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



# Tool 3

## Abschluss der Lehrzeit & die Lehrabschlussprüfung

# Inhalte und Ablauf der Lehrabschlussprüfung

## INHALTE DER LEHRABSCHLUSSPRÜFUNG IM LEHRBERUF MEDIENFACHMANN/MEDIENFACHFRAU

|                             | Prüfungsgegenstände                          | Prüfungsbereiche  | Zeit  |
|-----------------------------|--|---|---|
| <b>Theoretische Prüfung</b> | <b>Grundlagen der Medienwirtschaft</b>       | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Medienwirtschaft (Bereiche, Aufgaben, Produkte und Dienstleistungen)</li> <li>- Grundlagen der Informations- und Kommunikationstechnik</li> <li>- Marketing</li> <li>- Kalkulation betrieblicher Leistungen</li> <li>- Konzeption von Medienprodukten und Medienleistungen</li> <li>- Projektmanagement</li> </ul>   | Regelfall: 150 Minuten (kann auf 180 Minuten ausgeweitet werden)  |
| <b>Praktische Prüfung</b>   | <b>Prüfarbeit</b>                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Konzeption des Produkts bzw. der Dienstleistung</li> <li>- Entwickeln von Qualitätsgrundsätzen</li> <li>- Erstellen eines Angebots für das konzipierte Produkt oder der Dienstleistung</li> <li>- Ausarbeiten eines Projektplanes für den Kundenauftrag</li> <li>- Umsetzen eines Teiles des konzipierten Produkts bzw. der Dienstleistung</li> <li>- Selbstbeurteilung der erbrachten Projektumsetzung</li> </ul>   | Regelfall: 6 Stunden (kann auf 8 Stunden ausgeweitet werden)  |
|                             | <b>Fachgespräch bzw. Projektpräsentation</b> | <p><b>Fachgespräch:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Anfragen zu betrieblichen Leistungen</li> <li>- Projektakquise</li> <li>- Entwickeln von Lösungsszenarien</li> <li>- Umgang mit Reklamationen</li> </ul> <p>oder</p> <p><b>Projektpräsentation:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gegenstand des Kundenauftrags</li> <li>- Konzeptentwicklung</li> <li>- Projektplanung</li> <li>- Umsetzung von Produkt bzw. Dienstleistung</li> <li>- Qualitätssicherung</li> </ul> | Im Regelfall 15 Minuten (Verlängerung um weitere 10 Minuten möglich, wenn keine eindeutige Note festgestellt werden kann) |

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

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



## Ablauf der theoretischen Lehrabschlussprüfung

Die theoretische Prüfung umfasst den Gegenstand Grundlagen der Medienwirtschaft. Die Prüfungskandidatin bzw. der Prüfungskandidat hat Aufgaben aus folgenden Bereichen zu bearbeiten:

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

## Ablauf der praktischen Lehrabschlussprüfung

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

Bei der Prüfarbeit hat die Prüfungskandidatin bzw. der Prüfungskandidat für eine Website folgende Aufgaben auf Grundlage eines von der Prüfungskommission vorgegeben Kundenauftrags zu bearbeiten:

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

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

Alternativ kann die Prüfungskandidatin bzw. der Prüfungskandidat ein betriebliches Projekt präsentieren. Im Rahmen dieser Projektaufgabe hat sie bzw. er einen betrieblichen Kundenauftrag (Produkt oder Dienstleistung) zu präsentieren. In der Präsentation sind folgende Punkte darzustellen:

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

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



*„Als Prüferin bei der LAP habe ich festgestellt, dass jene Lehrlinge, die sich selbständig mit Projekten beschäftigt haben, im Vorteil sind. Dabei ist es wichtig unterschiedliche Kreativmethoden oder auch Berechnungen vor der Prüfung immer wieder zu üben. Der ganzheitliche Ansatz und das Verständnis über die Zusammenhänge sind entscheidend bei der Prüfung.“*

**Helene Fritzsche, MBA**, Portalmanagerin, Bauer Media Austria GmbH & Co KG

# Anmeldung zum Antritt zur LAP

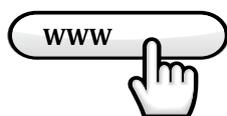
## ANTRITTMÖGLICHKEITEN ZUR LEHRABSCHLUSSPRÜFUNG

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.



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 139) antritt. Die Prüfungstaxe beläuft sich derzeit auf 106 Euro (Stand August 2019).

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

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

## Vorbereitung auf die Lehrabschlussprüfung

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

„Die LAP ist ein wichtiger Abschluss für unsere Lehrlinge. Wir nehmen uns Zeit, lassen die Herausforderungen und Aufgaben, an denen die Lehrlinge wachsen konnten, Revue passieren und besprechen die wichtigsten Learnings. Das hilft, das Selbstbewusstsein zu stärken und die Wiederholung im Gespräch macht sie sicherer im Fachgespräch bei der Prüfung.“

Mag. Hansjörg Weitgasser, CMC, CSE, Geschäftsführer Werbeagentur Algo GmbH

# Vorbereitungsunterlagen für die LAP

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

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

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



fit4LAP:  
<https://lap.at>

# Best Practice

## Gute Vorbereitung ist die halbe Prüfung

### VORBEREITUNGSPHASE

#### 1. SEI ORGANISIERT

Schreib einen Lernplan oder eine Checkliste und halte dich daran.

#### 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.

#### 2. SEI GEWISSENHAFT

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

#### 3. SEI TRAINIERT

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



© shutterstock.com/wavebreakmedia

## KURZ VOR DER PRÜFUNG

### 1. HÖR AUF ZU LERNEN

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

### 2. LASS DICH NICHT VERRÜCKT MACHEN

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

### 3. DENK POSITIV

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

© shutterstock.com / kzenon

## WÄHREND DER PRÜFUNG

### 1. FANG RICHTIG AN

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

### 2. VERJAGE DEINE ANGST

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

© shutterstock.com / g-stockstudio

# Beurteilung der Lehrabschlussprüfung

Bei der Gesamtbeurteilung der Lehrabschlussprüfung sind vier Beurteilungsstufen möglich:

|                                       |   |            |                           |   |  |
|---------------------------------------|---|------------|---------------------------|---|--|
| <b>Mit Auszeichnung<br/>bestanden</b> | „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)) |            |                           | <b>Das heißt:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Die Gegenstände der praktischen Prüfung müssen <b>alle</b> mit „Sehr gut“ bewertet sein.</li> <li>■ In den Gegenständen der theoretischen Prüfung darf keine schlechtere Note als „Gut“ vergeben werden.</li> <li>■ Insgesamt muss <b>mindestens die Hälfte</b> der Prüfungsgegenstände (also praktische und theoretische) <b>mit „Sehr gut“</b> bewertet werden.</li> </ul> |  |
|                                       | <b>Beispiele für mögliche Prüfungsergebnisse:</b>   |            |                           |   |  |
|                                       | <b>Theoretische Prüfung*</b>  |            | <b>Praktische Prüfung</b> |   |  |
|                                       | <b>GF</b>   | <b>Pr</b>  | <b>FG</b>                 |   |  |
|                                       | entfallen   | „Sehr gut“ |                           |   |  |
| max. „Gut“                            | „Sehr gut“  |            |                           |   |  |

|                                       |   |            |                           |  |  |
|---------------------------------------|---|------------|---------------------------|--|--|
| <b>Mit gutem Erfolg<br/>bestanden</b> | „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)) |            |                           | <b>Das heißt:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Die Gegenstände der praktischen Prüfung müssen <b>alle</b> mit „Sehr gut“ oder „Gut“ bewertet sein.</li> <li>■ In den Gegenständen der theoretischen Prüfung darf keine schlechtere Beurteilung als „Befriedigend“ vergeben werden.</li> <li>■ Insgesamt muss <b>mindestens die Hälfte</b> der Prüfungsgegenstände <b>mit „Sehr gut“ oder „Gut“</b> bewertet sein.</li> </ul> |  |
|                                       | <b>Beispiele für mögliche Prüfungsergebnisse:</b>   |            |                           |  |  |
|                                       | <b>Theoretische Prüfung*</b>  |            | <b>Praktische Prüfung</b> |  |  |
|                                       | <b>GF</b>   | <b>Pr</b>  | <b>FG</b>                 |  |  |
|                                       | entfallen   | „Sehr gut“ | „Gut“                     |  |  |
| max. „Befriedigend“                   | „Sehr gut“  | „Gut“      |                           |  |  |

|                       |   |                       |                           |  |  |
|-----------------------|---|-----------------------|---------------------------|--|--|
| <b>Bestanden</b>      | „Wenn kein Prüfungsgegenstand mit „Nicht genügend“ bewertet wurde.“ (BAG § 25.(5c)) |                       |                           | <b>Das heißt:</b><br>Es wurde <b>kein</b> Gegenstand mit „Nicht genügend“ benotet. |  |
|                       | <b>Beispiele für mögliche Prüfungsergebnisse:</b>                                   |                       |                           |  |  |
|                       | <b>Theoretische Prüfung*</b>  |                       | <b>Praktische Prüfung</b> |  |  |
|                       | <b>GF</b>   | <b>Pr</b>             | <b>FG</b>                 |  |  |
|                       | entfallen   | kein „Nicht genügend“ |                           |  |  |
| kein „Nicht genügend“ | kein „Nicht genügend“   |                       |                           |  |  |

|                        |   |           |                           |  |  |
|------------------------|---|-----------|---------------------------|--|--|
| <b>Nicht bestanden</b> | „Wenn ein oder mehrere Prüfungsgegenstände mit „Nicht genügend“ bewertet wurden.“ (lt. BAG § 25.(5d)) |           |                           | <b>Das heißt:</b><br>Ein oder mehrere Gegenstände wurden mit „Nicht genügend“ benotet. |  |
|                        | <b>Beispiele für mögliche Prüfungsergebnisse:</b>   |           |                           |  |  |
|                        | <b>Theoretische Prüfung*</b>  |           | <b>Praktische Prüfung</b> |  |  |
|                        | <b>GF</b>   | <b>Pr</b> | <b>FG</b>                 |  |  |
|                        | mind. ein „Nicht genügend“  |           |                           |  |  |

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

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

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

# Belohnungen für gute Leistungen bei der LAP

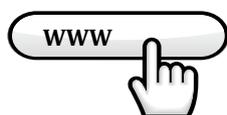
Der **Kollektivvertrag** für Angestellte im Bereich Werbung und Marktkommunikation sieht für erfolgreiche Absolventinnen und Absolventen eine **einmalige Prämie** für gute Leistungen bei der Lehrabschlussprüfung vor

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

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

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

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



## Förderungen für Lehrbetriebe:

[https://wko.at/service/bildung-lehre/Merkblatt\\_-\\_Ausgezeichnete\\_und\\_gute\\_Lehrabschlusspruefung.html](https://wko.at/service/bildung-lehre/Merkblatt_-_Ausgezeichnete_und_gute_Lehrabschlusspruefung.html)

# Wiederholung der Lehrabschlussprüfung

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

Die Lehrabschlussprüfung kann zweimal kostenlos wiederholt werden.



## Förderungen für Lehrlinge:

<https://wko.at/service/bildung-lehre/Merkblatt---Kostenfreier-wiederholer-Antritt-zur-Lehrabs.html>



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

**Helmut Gruber**, Geschäftsführer, G.A. Service GmbH

# Verhinderung bei der LAP

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

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

In diesen Fällen wird die Prüfungstaxe rückerstattet.

Bei unentschuldigtem Fernbleiben wird die Prüfungstaxe einbehalten.

## Weiterverwendungspflicht (Behaltezeit) nach der LAP

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

### Reduzierte Weiterverwendungszeit:

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

Darüber hinaus gelten die kollektivvertraglichen Regelungen für Medienfachmänner/Medienfachfrauen.



### Kollektivvertrag:

<https://wko.at/service/w/kollektivvertraege.html>



*„Bereits während der Lehrzeit besprechen wir, welche Möglichkeiten es nach der bestandenen LAP in unserem Unternehmen gibt. Bei entsprechendem Bedarf schulen wir die Lehrlinge schon während der Lehrzeit für bestimmte Positionen ein. Wir kommunizieren aber auch klar und zeitgerecht, sollte eine Weiterbeschäftigung im Unternehmen nicht mehr möglich sein.“*

**Petra Amann, MSc (WU)**, Human Resources Business Partner, HEROLD Business Data GmbH





# Tool 4

## Karriere

# Karrierperspektiven nach der Ausbildung

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

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



## Fachliche Vertiefung

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

## Zweitausbildung

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

## Trainee-Programm

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

### Selbständigkeit

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

### Ausbilderqualifikation

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

### Auslandserfahrung

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

### Berufsmatura

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

#### Ausbildungstipp

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



*„Um in unserer Branche erfolgreich zu sein, ist es wichtig, die handwerklichen Fähigkeiten zu beherrschen und auf erfolgreiche Referenzprojekte verweisen zu können. Für jene, die das beherzigen, bestehen sehr gute Karrierechancen.“*

**Helene Fritzsche, MBA**, Portalmanagerin, Bauer Media Austria GmbH & Co KG

# Weiterbildung als Medienfachmann/Medienfachfrau

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

## WKO-BILDUNGSPFADE: WEB BUSINESS UND DIGITALE KOMMUNIKATION

Ein Überblick über die Trends, den Wandel und die Berufsaussichten für Medienfachleute mit Schwerpunkt Agenturdienstleistungen.



<https://www.bildungderwirtschaft.at/wko-bildungspfade/medien-kreativwirtschaft/agenturdienstleistungen/>

## AKADEMISCHE/R EXPERTIN BZW. EXPERTE FÜR MARKETING UND VERKAUF – WIFI

Berufsbegleitend kann in zwei Semestern Know-how über Themen wie Verkauf und Marketing-Theorien, Betriebswirtschaft, Vertriebsthemen und Recht gesammelt werden. Anschließend besteht die Möglichkeit in zwei weiteren Semestern einen Mastertitel (MSc Marketing- und Verkaufsmanagement) zu erwerben.



<https://www.wifi.at/karriere/akademische-ausbildungen/marketing-und-vertrieb-studieren/berufsakademie-marketing-und-verkauf>

## DIPLOMLEHRGANG EVENTMANAGEMENT – WERBEAKADEMIE

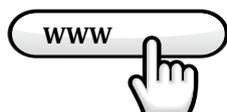
Je nach beruflicher Schwerpunktsetzung bietet die Werbeakademie verschiedene Diplomlehrgänge zur fachlichen Vertiefung an. Beispielsweise werden im zweisemestrigen Diplomlehrgang Eventmanagement Themen wie aktuellen Marketingtools und moderne Eventtechnologien behandelt.



<https://www.werbeakademie.at/eventmanagement>

## VERKAUFSMANAGEMENT & KOMMUNIKATIONSPSYCHOLOGIE – AFFS – AKADEMIE FÜR ANGEWANDTE FERNSTUDIEN (BILDAK)

Verkauf und Kommunikation gelten als wesentliche Erfolgsfaktoren in Agenturen. Eine Erweiterung der Kompetenzen kann beispielsweise durch diesen Fernlehrgang erworben werden, wobei besonders vertriebs- und kommunikationspsychologische Aspekte im Fokus der Ausbildung stehen.



<https://www.bildak.com/affs/wirtschaft-portfolio-zert/diplomstudiengaenge/verkaufsmanagement-u-kommunikationspsychologie/>



*„Wenn unsere Lehrlinge den Umgang mit einer Software erlernen wollen, gibt es dafür praktische E-Learning-Tools. Auf den Plattformen können sie lernen, wo und wann sie wollen und sich mit anderen Lernenden austauschen.“*

**Michael Mehler**, Inhaber und Creative Director, ghost.company Werbeagentur



# Anhang

# BUNDESGESETZBLATT

## FÜR DIE REPUBLIK ÖSTERREICH

Jahrgang 2018

Ausgegeben am 5. Juli 2018

Teil II

156. Verordnung: Medienfachmann/Medienfachfrau – Ausbildungsordnung

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

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

#### Lehrberuf Medienfachmann/Medienfachfrau

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

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

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

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

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

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

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

#### Berufsprofil

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

(2) Berufliche Kompetenzen entsprechend der gewählten Schwerpunktausbildung:

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

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

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

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

### 3. Schwerpunkt Online-Marketing

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

### 4. Schwerpunkt Agenturdienstleistungen

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

(3) In allen Schwerpunkten erworbene berufliche Kompetenzen:

#### 1. Kompetenzbereich: Intrapreneurship

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

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

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

#### 3. Kompetenzbereich: Projektmanagement

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

#### 4. Kompetenzbereich: Konzeptentwicklung

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

#### 5. Kompetenzbereich: Qualitätsorientiertes Arbeiten

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

### Berufsbild

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

#### Allgemeiner Teil:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**3. Schwerpunkt Online-Marketing:**

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

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

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

#### 4. Schwerpunkt Agenturdienstleistungen:

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

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

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

## Lehrabschlussprüfung

### Allgemeine Bestimmungen

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

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

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

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

(5) Die Verwendung von Rechenbehelfen ist zulässig.

### Theoretische Prüfung

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

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

(2) Für die Bewertung sind folgende Kriterien maßgebend:

1. fachliche Richtigkeit,
2. Vollständigkeit der Aufgabenlösung.

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

### Praktische Prüfung

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

#### Prüfarbeit

§ 7. (1) Die Prüfung erfolgt computerunterstützt.

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

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

5. Umsetzen eines Teiles des konzipierten Produktes bzw. der Dienstleistung,
  6. Selbstbeurteilung der erbrachten Projektumsetzung.
- (3) Für die Bewertung sind folgende Kriterien maßgebend:
1. Kundenorientierung,
  2. Effizienz in Planung und Umsetzung,
  3. fachgerechte Umsetzung,
  4. Fähigkeit zu Selbstreflexion und -beurteilung.
- (4) Die Aufgaben sind von der Prüfungskommission so zu konzipieren, dass sie in sechs Stunden bearbeitet werden können. Die Prüfung ist nach acht Stunden zu beenden.

### **Fachgespräch**

- § 8.** (1) Das Fachgespräch ist vor der gesamten Prüfungskommission abzulegen.
- (2) Die Aufgaben sind so zu stellen, dass der Prüfungskandidat/die Prüfungskandidatin die Möglichkeit hat, die erworbenen beruflichen Kompetenzen möglichst umfassend darzustellen.
- (3) Gegenstand des Fachgesprächs ist die Simulation eines Gesprächs mit einem (potenziellen) Kunden in einer beruflichen Alltagssituation, wie Anfragen zu betrieblichen Leistungen, Projektakquise, Entwickeln von Lösungsszenarien oder Umgang mit Reklamationen.
- (4) Zur Beurteilung des Fachgesprächs sind folgende Kriterien heranzuziehen:
1. inhaltliche Plausibilität,
  2. Kommunikations- und Präsentationsverhalten.
- (5) Alternativ zu den Bestimmungen in Abs. 3 kann der Prüfungskandidat/die Prüfungskandidatin ein betriebliches Projekt präsentieren. Im Rahmen dieser Projektaufgabe hat der Prüfungskandidat/die Prüfungskandidatin einen betrieblichen Kundenauftrag (Produkt oder Dienstleistung) zu präsentieren. In der Präsentation sind folgende Punkte darzustellen:
1. Gegenstand des Kundenauftrags,
  2. Erbrachte Leistungen des Prüfungskandidaten/der Prüfungskandidatin im Rahmen der Konzeptentwicklung, der Projektplanung, der Umsetzung von Produkt bzw. Dienstleistung sowie der Qualitätssicherung.
- Im Anschluss daran hat die Prüfungskommission die Möglichkeit, Fragen zum betrieblichen Projekt zu stellen.
- (6) In der Einladung zur Lehrabschlussprüfung hat die Lehrlingsstelle den Prüfungskandidaten/die Prüfungskandidatin über die Wahlmöglichkeit im Gegenstand Fachgespräch und über die möglichen Präsentationsmedien (z. B. Flip-Chart, Präsentationsprogramm, Plakat, Handout) zu informieren.
- (7) Der Prüfungskandidat/die Prüfungskandidatin hat zwei Wochen vor dem Prüfungstermin der zuständigen Lehrlingsstelle bekannt zu geben, dass er/sie ein betriebliches Projekt gemäß Abs. 5 präsentieren und welche Präsentationsmedien er/sie einsetzen möchte. Erfolgt keine oder eine verspätete Bekanntgabe, wird das Fachgespräch gem. Abs. 3 abgehalten.
- (8) Zur Beurteilung der Projektpräsentation sind folgende Kriterien heranzuziehen:
1. inhaltliche Plausibilität,
  2. Präsentationsverhalten und -technik,
  3. Fähigkeit zur Selbstreflexion.
- (9) Die Prüfung soll für jeden Prüfungskandidaten/jede Prüfungskandidatin zumindest 15 Minuten dauern. Sie ist in jedem Fall nach 25 Minuten zu beenden. Im Falle der Präsentation eines betrieblichen Projektes stehen dem Prüfungskandidaten/der Prüfungskandidatin 10 Minuten für die Präsentation zur Verfügung.

### **Wiederholungsprüfung**

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

### **Zusatzprüfung**

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

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

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

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

### **Übergangsbestimmungen**

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

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

### **Evaluierung**

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

### **Inkrafttreten und Schlussbestimmungen**

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

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

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

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

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

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

### **Schramböck**

|   |                 |  |
|---|-----------------|--|
|  | Unterzeichner   | serialNumber=1026761,CN=Bundeskanzleramt,C=AT  |
|   | Datum/Zeit      | 2018-07-05T12:47:57+02:00  |
|   | Prüfinformation | Informationen zur Prüfung des elektronischen Siegels bzw. der elektronischen Signatur finden Sie unter: <a href="https://www.signaturpruefung.gv.at">https://www.signaturpruefung.gv.at</a><br>Informationen zur Prüfung des Ausdrucks finden Sie unter: <a href="https://www.bka.gv.at/verifizierung">https://www.bka.gv.at/verifizierung</a> |
|   | 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@wkbgl.at  
W: wko.at/bgld/bildung-lehre

## **Wirtschaftskammer Steiermark**

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

## **Wirtschaftskammer Kärnten**

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

## **Wirtschaftskammer Tirol**

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

## **Wirtschaftskammer Niederösterreich**

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

## **Wirtschaftskammer Vorarlberg**

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

## **Wirtschaftskammer Oberösterreich**

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

## **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 Salzburg**

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

## **Wirtschaftskammer Österreich**

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

[www.qualitaet-lehre.at](http://www.qualitaet-lehre.at)

