QUALITÄT in der Lehre

Ausbildungsleitfaden Industriekaufmann/ Industriekauffrau

Bundesministerium
Digitalisierung und
Wirtschaftsstandort

Bundesministerium
Arbeit, Soziales, Gesundheit
und Konsumentenschutz

LEHRE.FÖRDERN

ibw
ENTWICKLUNG

Impressum

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

Redaktionsteam
Bernadette Hutter, Andreas Trummer, Stefanie Pavlovic, Josef Wallner, Birgit Worm

Projektmitarbeit
Erika Kronfuß, Rebeka Erdö

Grafik
Alice Gutlederer, www.designag.at

Fachliche Unterstützung und Fotomaterial
Bundessparte Industrie, Wirtschaftskammer Österreich
Schunk Carbon Technology GmbH, Bettina Rimpfl
Gewerkschaft GPA, Christian Hofmann MA
Büro der Fachausschüsse der Arbeiterkammer Wien bei der Gewerkschaft GPA
Coca-Cola HBC Austria GmbH
MAN Truck & Bus Vertrieb Österreich GesmbH
Palfinger AG
Siemens AG Österreich
voestalpine Stahl GmbH
voestalpine Turnout Technology Zeltweg GmbH

Coverfotos: shutterstock.com/Stock-Asso, shutterstock.com/PopTika

Wien, Dezember 2020
ISBN 978-3-903310-75-9

Bitte zitieren Sie diese Publikation wie folgt:
ibw – Institut für Bildungsforschung der Wirtschaft (Hg.):
Ausbildungsleitfaden Industriekaufmann/Industriekauffrau. Wien 2020

Inhalt

Der Ausbildungsleitfaden 7
Hilfreiche Websites 8

TOOL 1: VORBEREITUNG AUF DIE LEHRLINGSAUSBILDUNG 9
Erstmaliges Ausbilden eines Lehrlings 10
Die Lehrlingssuche 14
Die Lehrlingsauswahl 26
Ihr Betrieb nimmt einen Lehrling auf 29
Ausbildung im Betrieb 38
Ausbildung in der Berufsschule 48

TOOL 2: ERFOLGREICH AUSBILDEN 51
Inhalt Tool 2 52
Arbeiten im betrieblichen und beruflichen Umfeld 56
Qualitätsorientiertes, sicheres und nachhaltiges Arbeiten 81
Digitales Arbeiten 92
Einkauf 105
Logistik 112
Marketing und Vertrieb 115
Finance 122
Personal 126
Produktion 128
Office-Management 130
Ausbildungsmaterialien 135

TOOL 3: ABSCHLUSS DER LEHRZEIT & DIE LEHRABSCHLUSSPRÜFUNG 141
Inhalte und Ablauf der Lehrabschlussprüfung 142
Anmeldung zum Antritt zur LAP 143
Betriebliche Unterstützung zur LAP 144
Vorbereitung auf die LAP 144
Vorbereitungsunterlagen für die LAP 145
Belohnungen für gute Leistungen bei der LAP 148
Wiederholung der LAP 148
Verhinderung bei der LAP 149
Weiterbeschäftigungspflicht nach der LAP 149

TOOL 4: KARRIERE **151**
Karriereperspektiven nach der Ausbildung 152
Weiterbildung in der Industrie 154

ANHANG **155**
Berufsbild Industriekaufmann/Industriekauffrau

Der Ausbildungsleitfaden

Die praktische Hilfe für die Ausbildung im Lehrbetrieb

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

AN WEN RICHTET SICH DIESER AUSBILDUNGSLEITFADEN?

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

WIE IST DIESER AUSBILDUNGSLEITFADEN AUFGEBAUT?

Tool 1

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

Tool 2

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

Tool 3

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

Tool 4

Karriere
- Karriereperspektiven nach der erfolgreichen LAP
- Weiterbildung

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

Hinweis

Die Entwicklung dieses Ausbildungsleitfadens erfolgte mit Unterstützung von Industriebetrieben aus mehreren Bundesländern. Der Ausbildungsleitfaden und die angeführten Best-Practice-Beispiele sollen als Orientierung und Anregung dienen. Diese können je nach betrieblichen Anforderungen individuell angepasst werden.

Hilfreiche Websites

AKTUELLE INFORMATIONEN ZUR LEHRLINGSAUSBILDUNG FINDEN SIE AUF FOLGENDEN WEBSITES:

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

Bundessparte Industrie
https://www.wko.at/branchen/industrie/start

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

Gewerkschaft GPA – Informationen für Lehrlinge
https://www.gpa.at/die-gpa/jugend

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

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

© shutterstock.com/Production Perig

Tool 1
Vorbereitung auf die Lehrlingsausbildung

Erstmaliges Ausbilden eines Lehrlings

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

Schritt 1:
Ihr Betrieb wird zum Lehrbetrieb

→

Schritt 2:
LehrlingsausbilderIn werden

SCHRITT 1: IHR BETRIEB WIRD ZUM LEHRBETRIEB

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

Ablauf des Feststellungsverfahrens

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

↓

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

↓

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

↓

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

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

↓

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

Hinweise

- Das **Formular für den Feststellungsantrag** erhalten Sie bei der Lehrlingsstelle der Wirtschaftskammer Ihres Bundeslandes.
- Der **Feststellungsbescheid** ist nur vor der Aufnahme des ersten Lehrlings im jeweiligen Lehrberuf notwendig. Wird mehr als ein Lehrberuf ausgebildet, ist für jeden Beruf ein Feststellungsbescheid erforderlich (Ausnahme: verwandte Lehrberufe).
- Die **Betriebsgröße** ist für die Lehrlingsausbildung **nicht entscheidend**. Auch ein Einpersonenunternehmen kann Lehrlinge ausbilden, wenn sowohl die Betreuung der Lehrlinge als auch die sachgemäße Ausbildung gewährleistet sind.
- Der Feststellungsantrag ist **gebührenfrei**.
- Stellen Sie keinen Lehrling ein, bevor Sie einen **positiven Feststellungsbescheid** erhalten haben.
- Die betriebliche Ausbildung ist für den Lehrberuf Industriekaufmann/Industriekauffrau in der **Ausbildungsordnung** gesetzlich geregelt. Mehr Informationen zur Ausbildungsordnung finden Sie auf Seite 156.
- 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 31.

Wenn Sie Fragen haben:

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

SCHRITT 2: LEHRLINGSAUSBILDERIN ODER LEHRLINGSAUSBILDER WERDEN

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

Wie wird man Ausbilderin oder Ausbilder?

LehrlingsausbilderIn werden

Absolvieren eines Ausbilderkurses

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

Inhalte des Fachgesprächs:

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

Ersatz/Gleichhaltung des Ausbilderkurses

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

© shutterstock.com/Matej Kastelic

Hinweise

- Voraussetzung für die Zulassung zu einem Ausbilderkurs ist die **Vollendung des 18. Lebensjahres**.
- Sie können Lehrlinge aufnehmen, auch wenn Sie oder Ihre Mitarbeiterin bzw. Ihr Mitarbeiter die Ausbilderqualifikation noch nicht besitzen. Dies kann **binnen 18 Monaten** ab Rechtskraft des Feststellungsbescheides **nachgeholt** werden.
- Die Ausbilderprüfung ist das **vierte Modul aller Meisterprüfungen**.
- Bei der Einstellung mehrerer Lehrlinge sind **Verhältniszahlen** zu beachten: Im Berufsausbildungsgesetz 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.

WWW

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

AUS DER PRAXIS

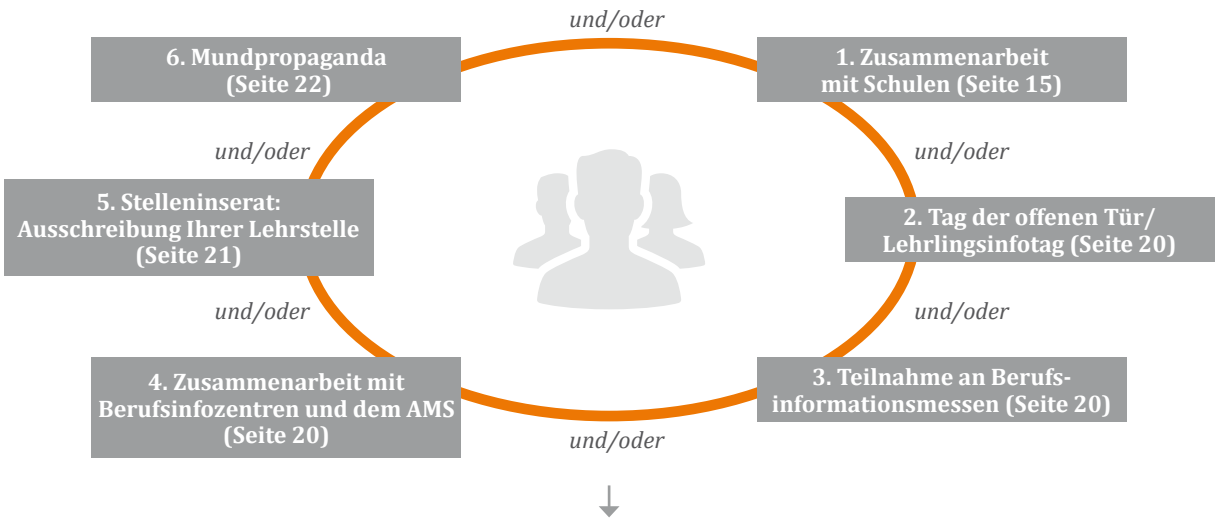
„Gerade wenn eine Abteilung zum ersten Mal Lehrlinge ausbildet, sind die Erwartungshaltungen an sich selbst und auch an die Lehrlinge hoch. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind motiviert und möchten ihnen viel zeigen. Im Lauf der Zeit bemerkt man aber, dass neben der täglichen Arbeit nicht viele Ressourcen übrig sind, um sich den Lehrlingen zu widmen. Das bespreche ich mit den Kolleginnen und Kollegen, damit Erwartungshaltung und Ergebnisse im Einklang zueinander bleiben."
Ruth Ueberbacher, Ausbilderin Coca-Cola HBC Austria GmbH

„Wir schulen unsere Ausbilderinnen und Ausbilder in 3-tägigen Seminaren zu verschiedenen Themen, die zum Beispiel die Motivation, Erwartungen und Bedürfnisse von Lehrlingen betreffen. Aber auch die Vorbildwirkung der Ausbilderinnen und Ausbilder sowie die Herausforderungen dieses Berufs werden thematisiert."
Michael Vogl, Ausbildungsleiter, MAN Truck & Bus Vertrieb Österreich GesmbH

Die Lehrlingssuche

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

So erreichen Sie Jugendliche



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

Hinweis

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

WWW

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

AUS DER PRAXIS

„Letztes Jahr hatten wir ca. 2000 Bewerbungen, 2016 waren es noch 300. Dazu war es notwendig, auf viele Messen zu gehen und auch die eigenen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zu überzeugen, dass sie beim Recruiting mitarbeiten müssen, um den Lehrbetrieb bekannt zu machen."
Michael Vogl, Ausbildungsleiter, MAN Truck & Bus Vertrieb Österreich GesmbH

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

1. Zusammenarbeit mit Schulen

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

Zusammenarbeit mit Schulen

a) Schulbesuche	b) Betriebs-besichtigungen/ Betriebs-erkundungen	c) Berufspraktische Tage („Schnupperlehre“)	d) Teilnahme an Elternabenden
Seite 15	Seite 16	Seite 16	Seite 18

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

a) Schulbesuche

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

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

„Wir fahren mit einem LKW zur Schule und die Kinder dürfen in die Fahrerkabine klettern. Dort erkennen sie zum Beispiel, dass man Personen im toten Winkel nicht sieht. Es geht um Sicherheit, aber auch darum, unser Unternehmen bei zukünftigen Lehrlingen bekannt zu machen. Wir besuchen die Schülerinnen und Schüler von der ersten bis zur dritten Klasse der Mittelschule und finden dadurch heraus, wer sich längerfristig für den Beruf interessiert.“
Michael Vogl, Ausbildungsleiter, MAN Truck & Bus Vertrieb Österreich GesmbH

b) Betriebsbesichtigungen/Betriebserkundungen

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

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

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

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

c) Berufspraktische Tage („Schnupperlehre“)

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

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

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

Möglichkeiten der Schnupperlehre

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

Hinweise

- Informieren Sie die **Schulen in Ihrer Umgebung** und die **Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter** Ihres Betriebes, dass Sie Schnupperlehrlinge aufnehmen möchten. Machen Sie auch auf Ihrer **Website, in sozialen Medien, in Infobroschüren, bei Vorträgen in Schulen, Berufsmessen etc.** darauf aufmerksam, dass Jugendliche in Ihrem Unternehmen schnuppern können.

- Schülerinnen und Schüler haben während der Schnupperlehre **keinen Anspruch auf Entgelt,** sie unterliegen **keiner Arbeitspflicht** und **keiner bindenden Arbeitszeit**. Sie sind jedoch **unfallversichert**.

- 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 kennenlernen können.

WWW

Schulveranstaltungen als Realbegegnungen zum Beispiel „Berufspraktische Tage/Wochen“:
https://portal.ibobb.at/realbegegnungen/berufspraktische-tage/

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

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

AUS DER PRAXIS

„Vor den Schnuppertagen überlegen wir uns, in welchen Abteilungen die Bewerberinnen und Bewerber die Tage verbringen werden. Wer hat Zeit für sie? Wo macht es Sinn? Bei der Arbeit am Empfang kann ich zum Beispiel feststellen, ob sie Post strukturieren können, im Sekretariat erkenne ich, ob sie genau vorgehen, wenn sie zum Beispiel Excel-Listen bearbeiten. Bei der Bewertung darf man aber nicht vergessen, dass die Jugendlichen meist erst 15 Jahre alt sind und noch keine Berufserfahrung haben.“
Bettina Rimpfl, Personalleitung Schunk Carbon Technology GmbH

d) Teilnahme an Elternabenden

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

Best Practice

Firmeninterner Beurteilungsbogen – Schnupperlehrling

Name _____

Geburtsdatum _____

Tel. Nr. _____

Schnupperlehrberuf _____

Name der Betreuerin/des Betreuers _____

Datum der Schnupperlehre _____

Bitte Zutreffendes ankreuzen:

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

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

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

Platz für Anmerkungen:

Datum _____ Unterschrift der Betreuerin/des Betreuers _____

2. Tag der offenen Tür/Lehrlingsinfotag

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

Hinweise

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

WWW

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

AUS DER PRAXIS

„Bei Führungen im Unternehmen setzen wir unsere Lehrlinge ein. Sie zeigen gerne her, was sie schon machen dürfen und zukünftige Lehrlinge bekommen das Gefühl, dass sie in unserem Betrieb interessante Aufgaben bekommen.“
Carina Hofer, Ausbilderin voestalpine Stahl GmbH

3. Teilnahme an Berufsinformationsmessen

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

WWW

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

AUS DER PRAXIS

„Für uns ist es sehr wichtig, auf Berufsmessen Lehrlinge mitzunehmen. Diese können aus ihrer persönlichen Erfahrung den Jugendlichen einen sehr guten Einblick geben. Zudem ist es für die Schülerinnen und Schüler manchmal einfacher, wenn sie direkt mit Lehrlingen am Stand kommunizieren können.“
Stefanie Forstenpointner, Assistentin Lehrlingsausbildung PALFINGER

4. Zusammenarbeit mit Berufsinfozentren und mit dem AMS

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

Hinweise

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

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

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

5. Stelleninserat: Ausschreibung Ihrer Lehrstelle

Ausschreibung von Lehrstellen

Lehrstellenbörse powered by AMS und WKO.at

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

Anzeigen in Printmedien und im Internet

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

Anschlagtafeln oder Schaukästen von Schulen

Aushänge in Ihrem Betrieb/ Ihrer Filiale

Soziale Netzwerke

Beispiele:
- Facebook
- Instagram
- XING
- LinkedIn

Hinweis

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

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

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

6. Mundpropaganda

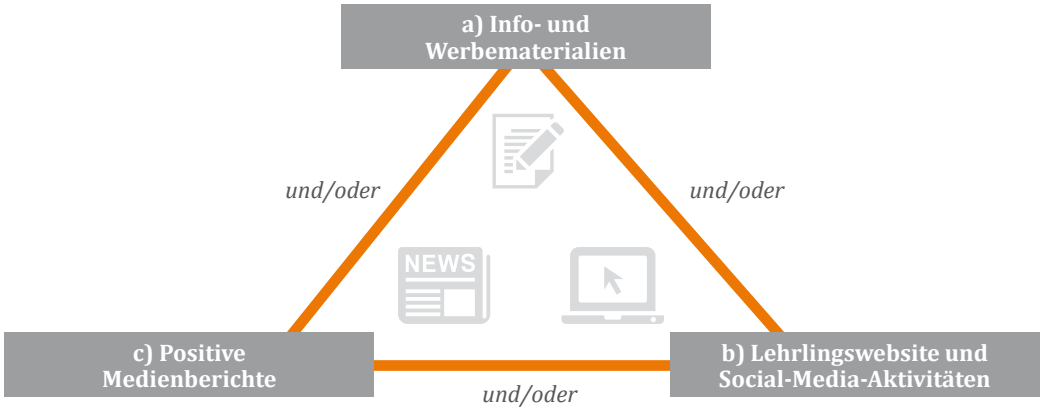
Je mehr Menschen Sie darüber informieren, dass Sie einen Lehrling aufnehmen, desto größer ist Ihre Chance, interessante Bewerberinnen und Bewerber zu finden.

- Informieren Sie Ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sowie Ihre Betriebsrätinnen und Betriebsräte.
- Nutzen Sie Ihr privates und berufliches Netzwerk (Lieferanten, Kunden etc.).
- Legen Sie Folder oder Flyer bei Veranstaltungen auf.
- Nutzen Sie Ihre Website oder das Intranet.
- Verschicken Sie ein Rundmail oder nutzen Sie Ihre Informationskanäle wie Newsletter, Firmenzeitung, Social-Media-Kanäle.

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

WOMIT SIE IHREN LEHRBETRIEB UND IHRE LEHRLINGSAUSBILDUNG BEWERBEN KÖNNEN

Womit Sie werben können ...



a) Info- und Werbematerialien

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

Mögliche Info- und Werbematerialien

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

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 Betriebs und Ihrer Lehrlingsausbildung nutzen.

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

c) Positive Medienberichte

Positive Medienberichte steigern den Bekanntheitsgrad Ihres Unternehmens.

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

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

Best Practice

Siemens Mystery Game

„Wir schreiben das Jahr 2035. Wir befinden uns in einer fiktiven Stadt. Ein Sonnensturm hat die Energieversorgung auf der ganzen Welt lahmgelegt. Alles liegt in Schutt und Asche. Ein einzelnes Auto bahnt sich seinen beschwerlichen Weg durch die Trümmer, darin vier Superhelden – unsere Brain Force Agents...“

Die besten Köpfe für die Herausforderungen der Zukunft zu gewinnen, erfordert neue und kreative Lösungen: Siemens macht mit dem österreichweit ersten mobilen Technologie-Adventure-Game im Stil einer Escape Challenge auf Messen und Veranstaltungen auf sich aufmerksam.

In einem Bus durchlaufen die Jugendlichen ein 20-minütiges Spiel, bei dem die Schwerpunkte auf den Bereichen Digitalisierung sowie Energie- und Gebäudetechnik liegen. Mittels iPad und 3D-Brille ist man mitten im Geschehen: rechts und links fahren Wände durch die Gegend, es kommt ein Sandsturm und man hat das Gefühl, dass man mitten in dieser Katastrophe steht und Siemens alles wieder zum Laufen bringt.

Generation Z

Mit dem Mystery Game möchte Siemens sein Unternehmen vor allem bei Schülerinnen und Schülern sowie Studierenden bekannt machen. Neben der Darstellung der technologischen Möglichkeiten liegt der Fokus auf den Bedürfnissen der Generation Z. So werden etwa flexible Arbeitsbedingungen und internationale Karrierechancen thematisiert, um das Unternehmen für High Potentials interessant zu machen.

© Siemens Aktiengesellschaft Österreich (2)

AUS DER PRAXIS

„Wir haben oft das Problem, dass wir den Jugendlichen nicht klarmachen können, was Siemens macht. Sie glauben immer noch, dass wir Kühlschränke und Geschirrspüler produzieren. Wir haben nichts, das man angreifen kann, wo man sich etwas vorstellen kann. Deshalb haben wir einen Bus entwickelt, den wir auf Messen mitnehmen oder mit dem wir vor Schulen stehen. Wir wollten etwas, das modern ist und Jugendliche anspricht.“
Sabine Piry, kaufmännische Lehrlingskoordinatorin Siemens AG Österreich

Videotipp
https://new.siemens.com/at/de/unternehmen/jobs/ausbildung-und-duales-studium/mystery-game.html

Die Lehrlingsauswahl

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

1. Strukturieren Sie Ihren Bewerbungsprozess

Überlegen Sie sich, ...

wann Sie im Bewerbungsprozess welche Schritte setzen.

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

+

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

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

AUS DER PRAXIS

„Ich sehe mir auch an, welche Hobbies die Lehrlinge haben. Wenn jemand bei der Freiwilligen Feuerwehr mitarbeitet oder Fußball spielt, also im Verein aktiv ist, gehe ich davon aus, dass er teamfähig ist. Wenn jemand gerne am Computer arbeitet oder viel liest, gehe ich davon aus, dass sich der Jugendliche lange auf etwas fokussieren kann. Ich überlege, welche Aufgabenbereiche ich dem Lehrling übertragen kann und in welcher Abteilung er oder sie nach der Lehre eingesetzt werden soll.“
Bettina Rimpfl, Personalleitung Schunk Carbon Technology GmbH

„Nach einem Online-Assessment werden die besten Bewerberinnen und Bewerber zu einem Gespräch eingeladen. An diesem Gespräch nehmen auch die Vertreterinnen und Vertreter jener Abteilungen, in welchen die Auszubildenden eingesetzt werden sollen, teil. Es ist wichtig, dass die künftigen Fachkräfte auch ins Team passen. Ich kenne die Abteilungen und ihre Anforderungen und lade dementsprechend die Lehrstelleninteressenten ein.“
Sabine Piry, kaufmännische Lehrlingskoordinatorin Siemens AG Österreich

Aus der Praxis

MAN – Löwenspiel

Recruiting Games ziehen die Aufmerksamkeit schnell auf sich. Dabei handelt es sich um Spiele auf der Website der Unternehmen, die Bewerberinnen und Bewerber auf das Unternehmen neugierig machen sollen. Spielerisch wird über die Tätigkeiten in einzelnen Lehrberufen informiert und die Ergebnisse der Spielenden fließen in den Bewerbungsprozess ein.

AUS DER PRAXIS

„Wir digitalisieren den Einstieg der Lehrlinge ins Unternehmen. Bevor die Bewerbung eingeht, spielen die Lehrstelleninteressenten ein Spiel auf unserer Website. Wir bitten die Bewerberinnen und Bewerber, uns einen Screenshot vom ersten Level mit der Bewerbung mitzuschicken. Danach bekommen sie die Einladung zum nächsten Level. So schauen wir, wer wirklich interessiert ist und sich auch die Zeit nimmt. Zum Eignungstest kommen nur mehr die Bewerberinnen und Bewerber, die auch die ersten zwei Levels gespielt haben."
Nina Seidl, Mitarbeiterin Personalentwicklung, MAN Truck & Bus Vertrieb Österreich GesmbH

WWW

MAN-Löwenspiel
https://lehre.man.at/mja1/story_html5.html

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

- schriftlich
- telefonisch
- persönlich (zB 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

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 überbetrieblichen Ausbildungseinrichtung ab. Zur praktischen Ausbildung hat die Ausbildungseinrichtung mit Unternehmen, im Idealfall mit Ausbildungsbetrieben, zu 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 36).

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

Ihr Betrieb nimmt einen Lehrling auf

1. Lehrvertrag und Anmeldefristen

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

Schließen Sie den **schriftlichen Lehrvertrag** ab.

Beachten Sie folgende Fristen:

Lehrzeitbeginn

Vor Beginn des Lehrverhältnisses:

Meldung an die Österreichische Gesundheitskasse

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

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

Spätestens zwei Wochen nach Lehrzeitbeginn: Anmeldung bei der Berufsschule

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

Spätestens drei Wochen nach Lehrzeitbeginn: Lehrvertragsanmeldung bei der Lehrlingsstelle

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

Hinweise

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

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

Lehrvertragsanmeldung (Download Formulare):
https://wko.at/service/bildung-lehre/lehrvertragsanmeldung-formulare.html

Online-Lehrvertragsanmeldung:
https://www.wko.at/service/bildung-lehre/lehrvertragsanmeldung-online-bundeslaender.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 des **Kinder- und Jugendlichenbeschäftigungsgesetzes** (KJBG) und die **Verordnung über Beschäftigungsverbote und -beschränkungen für Jugendliche** (KJBG-VO) anzuwenden.

Gesetzliche Schutzbestimmungen für Lehrlinge

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

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

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

Hinweise

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

WWW

Gesetzessammlung zum technischen Arbeitnehmerschutz und zum Arbeitszeit- und Verwendungsschutz:
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. Das Lehrlingseinkommen

Die Höhe des Lehrlingseinkommens ist im Kollektivvertrag für Angestellte sowie Lehrlinge in Industriebetrieben geregelt. Ihre Lehrlinge haben auch Anspruch auf Urlaubs- und Weihnachtsgeld.

Informationen zu den Kollektivverträgen in der Industrie:
www.wko.at/service/kollektivvertraege.html
https://www.gpa.at/kollektivvertrag/industrie

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 38.

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 Berufsausbildungsgesetz (§14) 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://www.wko.at/service/bildung-lehre/probezeit_in_der_lehre.html#

Informationen zur vorzeitigen Auflösung des Lehrverhältnisses:
https://wko.at/service/bildung-lehre/Vorzeitige_Aufloesung_eines_Lehrverhaeltnisses.html
https://www.ris.bka.gv.at/eli/bgbl/1969/142/P14/NOR40172273

5. Lehre mit Matura: Berufsreifeprüfung

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

Besuch der Vorbereitungskurse für die Berufsreifeprüfung

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

Hinweise

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

AUS DER PRAXIS

„Wir bieten die Lehre mit Matura an und führen die Kurse am Samstagvormittag direkt bei uns im Haus durch. Das hat den Vorteil, dass die Lehrlinge gemeinsam lernen können. Wir versuchen, ihnen den Zugang so einfach wie möglich zu machen, wodurch ca. ein Drittel die Lehre mit Matura macht.“
Stefanie Forstenpointner, Assistentin Lehrlingsausbildung PALFINGER

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

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

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

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

© shutterstock.com/Monkey Business Images

6. Förderungen für Lehrbetriebe und Lehrlinge

Es werden eine Vielzahl an Förderinstrumenten angeboten, wie beispielsweise:

Förderungen – Übersicht

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

Hinweise

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

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

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

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

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

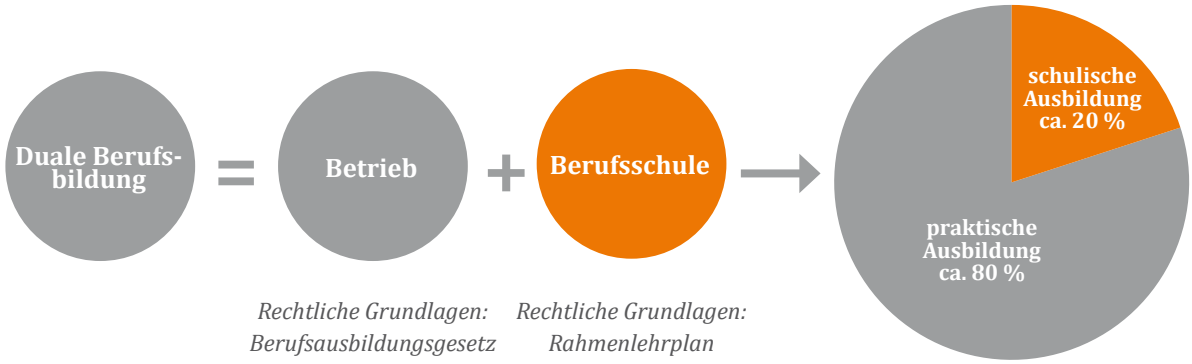
© shutterstock.com/golubovy

Ausbildung im Betrieb

1. Die duale Berufsbildung

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

Die duale Berufsbildung



Rechtliche Grundlagen:
Berufsausbildungsgesetz (BAG)
Ausbildungsordnung

Rechtliche Grundlagen:
Rahmenlehrplan
Schulgesetze

Hinweis

Informationen zur Ausbildung in der Berufsschule finden Sie ab Seite 48.

2. Rechtliche Grundlagen für die betriebliche Ausbildung

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

Hinweis

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

„Wir stellen unsere Lehrlinge nach Bedarf ein. Das bedeutet, dass die Lehrlinge nach der Lehrabschlussprüfung eine fixe Übernahmestelle haben. Durch das Rotationssystem merken die Lehrlinge, welche Tätigkeiten ihnen liegen. Das Berufsbild muss abgedeckt sein, aber darüber hinaus versuchen wir, die Lehrlinge so einzusetzen, dass ihre Talente unterstrichen werden und sie sich in diesem Bereich weiterbilden können."
Carina Hofer, Ausbilderin voestalpine Stahl GmbH

WWW

Lehrberufsliste (inkl. Ausbildungsordnung und Prüfungsordnung):
https://www.bmdw.gv.at/Themen/Lehre-und-Berufsausbildung/lexicon/I/Industriekaufmann-frau.html

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

© shutterstock.com/goodluz

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

Vorbereitungen für eine erfolgreiche Ausbildung

- Ausbildungsplan erstellen
- Lehrlingsmappe gestalten

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

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

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

Ausbildungstipps

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

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 zB Gesundheitsförderung, 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 zB 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: – Wer ist am ersten Tag für den Lehrling verantwortlich? – Was soll dem Lehrling gezeigt bzw. übergeben werden? – Welche Aufgaben/Übungen zur Arbeitseinführung bekommt der Lehrling am ersten Tag?
+	
Lehrlingsunterlagen („Lehrlingsmappe“)	Überreichen Sie Ihrem Lehrling zu Beginn der Ausbildung eine Lehrlingsmappe, die alle relevanten Informationen rund um das Unternehmen und die Lehrlingsausbildung enthält. Die Mappe bietet sowohl Ihrem Lehrling als auch seinen Eltern einen guten Überblick und sollte als Begleiter durch die Lehre dienen. Mögliche Inhalte der Lehrlingsmappe finden Sie auf Seite 40.

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 136.

WWW

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

AUS DER PRAXIS

„Um die Lehrlinge in der Zeit zwischen der Zusage zur Lehrstelle und dem ersten Lehrtag motiviert zu halten, bekommen sie zum Beispiel Goodie-Bags und lösen Online-Quizes. Diese sind lustig, spielerisch aufgebaut und sollen bewirken, dass sich die Lehrlinge auf den ersten Arbeitstag freuen.“
Nina Seidl, Mitarbeiterin Personalentwicklung, MAN Truck & Bus Vertrieb Österreich GesmbH

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

AUS DER PRAXIS

„Wir haben im Unternehmen ein Patensystem, bei dem sich ältere Lehrlinge oder auch Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter um die neuen Lehrlinge kümmern. Sie gehen gemeinsam Mittagessen und zeigen ihnen zum Beispiel wie man sich in eine Abteilung eingliedert. Die Patinnen und Paten stehen den Lehrlingen auf informeller Ebene für Fragen zur Verfügung.“
Carina Hofer, Ausbilderin voestalpine Stahl GmbH

© shutterstock.com/Andrey_Popov

Best Practice

Checkliste: Erster Lehrtag

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

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

Best Practice

Rätselrallye: Erkunde deinen Lehrbetrieb

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

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

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

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

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

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

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

- **Welche Lehrberufe werden in deinem Lehrbetrieb ausgebildet?**

- **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 Lehrberufs:**

Mögliche Themen für weitere Fragen:

- Wann wurde das Unternehmen gegründet?
- Welche weiteren Standorte hat dein Lehrbetrieb?
- Wer sind die Verantwortlichen in den verschiedenen Abteilungen? (AbteilungsleiterIn etc.)
- Fragen zu einzelnen Produkten und Dienstleistungen, wie beispielsweise: Welche Produkte produzieren wir serienmäßig, welche werden massengefertigt? Welche Serviceleistungen bieten wir unseren Kunden an?
- Wie lautet unsere allgemeine E-Mail-Adresse?

Best Practice

Welcome to…

Induction Days, Onboarding oder Welcome-Seminar – es gibt viele Möglichkeiten für einen guten Start:

Die Coca-Cola HBC Austria GmbH möchte, dass sich die Lehrlinge vom ersten Tag an wohlfühlen und auch die **Eltern** eingebunden werden. Deshalb dürfen diese bei den Induction Days nicht fehlen. Gestartet wird mit der Vertragsunterzeichnung und danach lernen Eltern und Lehrlinge bei einer **Führung** den Standort kennen und erfahren, **wie die Produktion funktioniert**.

Im Anschluss wartet ein **gemeinsames Frühstück**, bei dem sich der Produktionsleiter, der Betriebsrat und die Lehrlingsbetreuerinnen und -betreuer vorstellen und Einblicke in die geschichtliche und faktenbasierte Welt der Produktion geben.

AUS DER PRAXIS

„Den Eltern ist es wichtig, zu wissen, wo die Lehrlinge untergebracht sind. Bei einem gemeinsamen Frühstück und einer Produktionsführung lernen auch sie den Betrieb und die Organisationskultur kennen."
Ruby Strobl, IC Sales Specialist Coca-Cola HBC Austria GmbH

© MAN Truck & Bus Vertrieb Österreich GesmbH (2)

Die MAN-Academy war bei der Organisation der Kick-Off-Veranstaltung in Corona-Zeiten digital kreativ und führte ein **Online-Onboarding** durch, an dem 46 neue Lehrlinge an 15 Standorten gemeinsam teilnahmen. Nach einer Begrüßung durch den Geschäftsführer fand ein **Interview mit einem Lehrling des zweiten Lehrjahres** statt, der Fragen zur Ausbildung beantwortete. Weiter ging es mit den Rechten und Pflichten im Lehrverhältnis, einer Sicherheitsunterweisung und Inputs zum Thema „Lernen lernen".

Nach dem gemeinsamen Teil gestaltete jeder Standort ein eigenes Programm, das vom Pizzaessen über eine Fotobox bis hin zur Fahrt mit den neuesten LKWs einen unvergesslichen Start in die Ausbildung ermöglichen sollte.

AUS DER PRAXIS

„Normalerweise laden wir die neuen Lehrlinge zu einem Sommercamp ein. Neben vielen Informationen über die MAN-Familie und deren Spielregeln, steht das Teambuilding im Vordergrund. Die Lehrlinge lernen sich dabei nicht nur untereinander kennen, sondern werden auch mit den Ausbilderinnen und Ausbildern vertraut, die ebenfalls am Sommercamp teilnehmen. Diese nützen das Camp auch gleich als Auftaktveranstaltung in das neue Lehrjahr und bilden sich zu verschiedenen Themen wie Kommunikation oder Motivation weiter."
Michael Vogl, Ausbildungsleiter, MAN Truck & Bus Vertrieb Österreich GesmbH

Best Practice

Konzernlehrlingstag

voestalpine… ein weltweit tätiger Stahl- und Technologiekonzern mit Standorten in mehr als 50 Ländern… 49.000 Beschäftigte an 500 Konzernstandorten… bekannt für die Stahlverarbeitung…

Aber was bedeutet das eigentlich? An welchen Lösungen wird an den verschiedenen Standorten in Österreich gearbeitet? Was machen die Kolleginnen und Kollegen in der Schweiz? Und wer leitet diesen Konzern?

Beim Konzernlehrlingstag der voestalpine kommen die Lehrlinge und ihre Ausbilderinnen und Ausbilder aus der gesamten DACH-Region am Hauptsitz in Linz zusammen. In bunt gemischten Teams erarbeiten sie sich dort einen Überblick über den Konzern, zum Beispiel bei einem Multimedia-Quiz. Weiter geht's mit einer Werkstour, bei der verschiedene Actionstationen zu absolvieren sind. Im Kampf um den Hauptpreis zählt jeder Punkt.

Highlight

Das Highlight des Tages ist die Podiumsdiskussion mit dem Vorstand. In lockerer Atmosphäre geben die Vorstände Einblick in ihre Tätigkeitsbereiche und beantworten Fragen der Lehrlinge. Bei einem Blick in die Zukunft des Konzerns wird nochmal die Wertschätzung den Lehrlingen gegenüber verdeutlicht.

© voestalpine Stahl GmbH (2)

AUS DER PRAXIS

„Im ersten Lehrjahr wissen die Lehrlinge noch nicht, in welcher Abteilung sie nach der Lehrzeit arbeiten werden. Aber durch die neuen Medien bleiben sie vernetzt und nach 10 Jahren profitieren sie noch immer von den Kontakten, die sie während einer Sprachwoche oder eines Konzernlehrlingstages knüpfen. Die gemeinsamen Erlebnisse verbinden und tragen dazu bei, dass die Leute einfacher aufeinander zugehen können."
Carina Hofer, Ausbilderin voestalpine Stahl GmbH

Videotipp
https://www.voestalpine.com/group/de/jobs/lehrlinge-auszubildende/

Ausbildung in der Berufsschule

1. Organisation des Berufsschulunterrichts

Organisation des Berufsschulunterrichts

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

Hinweise

- Der Besuch der Berufsschule ist für alle Lehrlinge **verpflichtend**.
- Welche Berufsschule Ihr Lehrling besuchen wird, richtet sich nach dem Standort Ihres Lehrbetriebs:
  - Niederösterreich: LBS Waldegg, http://lbswaldegg.ac.at/schule
  - Oberösterreich: BS Linz 6, https://www.bs-linz6.ac.at/home/
  - Wien: BS für Industrie, Finanzen und Transport, https://www.bsift.at/
  - Steiermark: LBS Mitterdorf, https://www.verwaltung.steiermark.at/cms/ziel/74835561/DE/
  - Kärnten: FBS St.Veit/Glan, http://www.berufsschule.at/st-veit/
  - Vorarlberg: LBS Bludenz, http://www.lbs-bludenz.at/
  - Salzburg: LBS St. Johann, https://www.lbs-st-johann.salzburg.at/hauptmenue/schule/
  - LBS 3 Salzburg, https://www.lbs3.salzburg.at/hauptmenue/schule/
  - Tirol: TFBS, https://tfbs-hbi.tsn.at/
  - Burgenland: BS Eisenstadt, https://www.bildungsserver.com/schulfuehrer/schule/17/action/info/controller/School/

2. Arbeitszeitregelungen in Verbindung mit der Berufsschule

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

Regelungen beim Besuch einer ganzjährigen Berufsschule:

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

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

3. Schwerpunkte der Berufsschule

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

Schwerpunkte der Berufsschule

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

Hinweise

- Ihr Lehrling ist spätestens **zwei Wochen** nach **Lehrzeitbeginn** in der Berufsschule anzumelden. Hier wird geklärt, ab welchem Zeitpunkt und in welcher Form Ihr Lehrling die Berufsschule besucht.
- Für die Zeit des Berufsschulbesuchs ist das **Lehrlingseinkommen 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 zB über Fördermaßnahmen bei lernschwachen Lehrlingen bzw. höhere Anforderungen bei leistungsstarken Lehrlingen ab.
- Vereinbaren Sie, dass die Berufsschule bei schulischen Problemen mit Ihnen Kontakt aufnimmt.
  zB 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.
  zB für fachlichen Austausch, Einblicke in Ihre betriebliche Praxis, Vorstellen neuer Arbeitsmethoden, Produkte
- Führen Sie gemeinsam Projekte durch.
  zB Auslandspraktika, gemeinsame Organisation oder Unterstützung von Lehrlingswettbewerben

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

Informationen zum Ersatz der Unterbringungskosten:
https://www.wko.at/service/bildung-lehre/kostenersatz-internats-unterbringungskosten-lehrlinge.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/ESB Professional

Tool 2
Erfolgreich Ausbilden

Inhalt Tool 2

Aufbau und Handhabung Tool 2 54

1 Arbeiten im betrieblichen und beruflichen Umfeld

- Betriebliche Aufbau- und Ablauforganisation 58
- Leistungsspektrum und Eckdaten des Lehrbetriebs 61
- Branche des Lehrbetriebs 63
- Ziel und Inhalte der Lehrlingsausbildung sowie Weiterbildungsmöglichkeiten 64
- Rechte, Pflichten und Arbeitsverhalten 68
- Selbstorganisierte, lösungsorientierte und situationsgerechte Aufgabenbearbeitung 70
- Zielgruppengerechte Kommunikation 73
- Kundenorientiertes Agieren 75
- Prozessmanagement/Geschäftsprozesse 76
- Betriebliches Projektmanagement 77

- Best-Practice-Beispiele 78

2 Qualitätsorientiertes, sicheres und nachhaltiges Arbeiten

- Betriebliches Qualitätsmanagement 82
- Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz 83
- Nachhaltiges und ressourcenschonendes Handeln 85

- Best-Practice-Beispiele 86

3 Digitales Arbeiten

- Datensicherheit und Datenschutz 94
- Software und weitere digitale Anwendungen 96
- Digitale Kommunikation 98
- Datei- und Ablageorganisation 99
- Informationssuche und -beschaffung 100
- Bewertung und Auswahl von Daten und Informationen 101
- Datenmanagement und Reporting 102

4 Einkauf 105

- Best-Practice-Beispiele 109

5 Logistik 112

6 Marketing und Vertrieb 115

7 Finance 122

8 Personal 126

9 Produktion 128

10 Office-Management 130

Best-Practice-Beispiele 134

AUSBILDUNGSMATERIALIEN UND CHECKLISTE:

Rechte und Pflichten eines Lehrlings 136

Checkliste Qualität in der Lehrlingsausbildung 137

Ausbildungsordnung Industriekaufmann/Industriekauffrau 156

Tool 2 dieses Ausbildungsleitfadens gliedert sich in zehn Ausbildungsbereiche:

❶ Arbeiten im betrieblichen und beruflichen Umfeld	56
❷ Qualitätsorientiertes, sicheres und nachhaltiges Arbeiten	81
❸ Digitales Arbeiten	92
❹ Einkauf	105
❺ Logistik	112
❻ Marketing und Vertrieb	115
❼ Finance	122
❽ Personal	126
❾ Produktion	128
❿ Office-Management	130

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 ...		
die Bedeutung von Umweltschutz und Nachhaltigkeit für den Lehrbetrieb darstellen. *zB* *– einen Überblick über Umweltschutzmaßnahmen (Recycling) und Kosten für den Lehrbetrieb geben* *– Auswirkungen auf Umwelt und Lehrbetrieb bei Nichtbeachten der Umweltschutzmaßnahmen erklären*		

→ **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 Berufsbildposition: 2.3.1

→ **Berufsbildpositionen:** Die Berufsbildpositionen verweisen auf die Ausbildungsordnung.

Kompetenzbereich Arbeiten im betrieblichen und beruflichen Umfeld

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

	1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
→ Seite 58	**Betriebliche Aufbau- und Ablauforganisation**		
	Sich im Lehrbetrieb zurechtfinden		
	Aufgaben der Betriebsbereiche erklären		
	Zusammenhänge der Betriebsbereiche darstellen		
	Die wichtigsten Verantwortlichen und AnsprechpartnerInnen kennen		
	Ablauforganisation und Prozessmanagement berücksichtigen		
→ Seite 61	**Leistungsspektrum und Eckdaten des Lehrbetriebs**		
	Struktur des Lehrbetriebs beschreiben		
	Leitbild bzw. Ziele des Lehrbetriebs erklären		
	Das betriebliche Leistungsangebot beschreiben		
	Einflussfaktoren auf die betriebliche Leistung erklären		
			Bedeutung von Kennzahlen für den Lehrbetrieb darstellen
→ Seite 63	**Branche des Lehrbetriebs**		
	Überblick über die Branche geben		
	Position des Lehrbetriebs in der Branche darstellen		
		Bedeutung einzelner Märkte und Mitbewerber erklären	
→ Seite 64	**Ziel und Inhalte der Ausbildung sowie Weiterbildungsmöglichkeiten**		
	Grundlagen der Lehrlingsausbildung erklären		
	Ablauf der Lehrlingsausbildung beschreiben		
	Weiterbildungsmöglichkeiten darstellen		
→ Seite 68	**Rechte, Pflichten und Arbeitsverhalten**		
	Auf Basis der gesetzlichen Rechte und Pflichten agieren		
	Arbeitsgrundsätze bei der Aufgabenerfüllung beachten		
	Betriebliche Vorgaben einhalten		
	Lohn- oder Gehaltsabrechnung interpretieren		
	Relevante Bestimmungen in arbeitsrechtlichen Gesetzen grundlegend verstehen		

	1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
→ Seite 70	**Selbstorganisierte, lösungsorientierte und situationsgerechte Aufgabenbearbeitung**		
	Aufgaben selbst organisieren und nach Prioritäten reihen		
	Zeitaufwand für Arbeiten einschätzen		
	Auf Herausforderungen flexibel reagieren		
	Lösungen entwickeln und Entscheidungen im vorgegebenen betrieblichen Rahmen treffen		
	In Konfliktsituationen konstruktiv handeln		
	Informationen selbstständig beschaffen		
	In unterschiedlich zusammengesetzten Teams arbeiten		
	Die wesentlichen Anforderungen für die Zusammenarbeit in Projekten darstellen		
	Aufgaben in betrieblichen Projekten übernehmen		
	Eigene Tätigkeit reflektieren und optimieren		
	Arbeitsmittel und -methoden im Rahmen des betrieblichen Umfangs selbstständig auswählen		
→ Seite 73	**Zielgruppengerechte Kommunikation**		
	Zielgruppengerechte Gespräche führen		
	Anliegen verständlich vorbringen und der jeweiligen Situation angemessen auftreten		
		In einer betriebsrelevanten Fremdsprache kommunizieren	
→ Seite 75	**Kundenorientiertes Agieren**		
	Bedeutung der Kunden-orientierung darstellen		
	Kundenorientierung bei der Erfüllung seiner/ihrer Aufgaben berücksichtigen		
	Mit unterschiedlichen Kundensituationen kompetent umgehen		
→ Seite 76	**Prozessmanagement/Geschäftsprozesse**		
		Ablauf der Wertschöpfungskette eines Unternehmens erklären	
		Bei unternehmensrelevanten Wertschöpfungsketten mitwirken	
	Den Zusammenhang von Unternehmensstruktur und betrieblichen Abläufen erklären		
	Die Rollen der wichtigsten Stakeholder erklären		
	Bereichsspezifische Anliegen mit Stakeholdern abklären		
→ Seite 77	**Betriebliches Projektmanagement**		
		Die Grundlagen des betrieblichen Projektmanagements beschreiben	
		Der Ausbildung entsprechende Projekte selbstständig umsetzen	

Betriebliche Aufbau- und Ablauforganisation		
1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
Ihr Lehrling kann ...		
sich in den Räumlichkeiten des Lehrbetriebs zurechtfinden. *Achten Sie dabei darauf, Lehrlinge nicht zu überfordern. Zeigen Sie ihnen nur die Räumlichkeiten, die für den Lehrbeginn relevant sind.*		
die wesentlichen Aufgaben der verschiedenen Bereiche des Lehrbetriebs erklären. *Besprechen Sie mit Ihren Lehrlingen, wofür die folgenden Abteilungen zuständig sind:* *– Produktion* *– Einkauf* *– Logistik/Versand* *– Marketing etc.*		1
die Zusammenhänge der einzelnen Betriebsbereiche sowie der betrieblichen Prozesse darstellen. *zB* *– abteilungsübergreifende Prozessorganisation (Zusammenspiel zwischen effizientem Lagermanagement, dem Verkauf und dem Bestellwesen etc.) darstellen* *– erforderliche Vorgehensweisen (gemeinsame Zielabstimmungen der Abteilungen, Kommunikation, Konfliktmanagement etc.) beschreiben* *– den Nutzen der effizienten Zusammenarbeit von Betriebsbereichen (reibungsloser Informationsfluss, Verminderung von Prozesszeiten und -kosten etc.) erklären*		
die wichtigsten Verantwortlichen nennen (zB GeschäftsführerIn) und seine/ihre wichtigsten AnsprechpartnerInnen im Lehrbetrieb erreichen. *zB einen Überblick über wichtige Verantwortungsträger (AusbilderIn, ProjektleiterIn etc.) im Lehrbetrieb geben*		2
die Vorgaben der betrieblichen Ablauforganisation und des Prozessmanagements bei der Erfüllung seiner/ihrer Aufgaben berücksichtigen. *zB* *– wissen, wie Aufgaben und Befugnisse verteilt sind* *– betriebliche Reihenfolge bei der Aufgabenerfüllung einhalten (Auftrag der Produktion entgegennehmen, Angebote einholen und vergleichen, Waren bestellen etc.)* *– Zeitpläne einhalten und bei Verzug rechtzeitig Meldung an Vorgesetzte erstatten*		

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen: 1.1.1, 1.1.2, 1.1.3, 1.1.4, 1.1.5

HINWEISE

1. Besprechen Sie anhand des **Unternehmensorganigramms** oder **Büroplans** die **Organisationsstruktur** im Lehrbetrieb. Möchten Sie eine tiefere Auseinandersetzung erreichen, können Sie auch einzelne Abteilungen oder Personen im Organigramm frei lassen, welche die Lehrlinge dann selbstständig – zB im Intranet – recherchieren müssen.

2. Erklären Sie Ihren Lehrlingen, wann und über welche Kanäle sie ihre **Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner** erreichen können, zB
   – Ausbilderinnen und Ausbilder sind zu Geschäftszeiten jederzeit persönlich und telefonisch erreichbar
   – Vertretung der Ausbilderin bzw. des Ausbilders im Fall von Urlaub oder Krankheit kennen

© shutterstock.com/ponsulak

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

„Wir sagen den Lehrlingen, dass es gut ist, Fragen zu stellen. Wenn sie fragen, haben wir das Gefühl, dass sie Interesse an einem Thema haben und binden sie noch stärker in diesen Arbeitsbereich ein."
Michael Vogl, Ausbildungsleiter, MAN Truck & Bus Vertrieb Österreich GesmbH

„Lob und positives Feedback sind für die Motivation und das Wachsen in der neuen Rolle unheimlich wichtig. Ich plädiere daher dafür, Erfolge zu feiern: Wir bieten beispielsweise einen Online-Englischkurs an, den die Lehrlinge selbstständig absolvieren. Das erfordert ein wenig Organisationsgeschick, um alles zeitgerecht abzuschließen. Als einer unserer Lehrlinge diesen Kurs erfolgreich abgeschlossen hatte, habe ich dies an die anderen Abteilungen weitergeleitet. Einerseits sollen alle wissen, dass der Lehrling eine gute Leistung gebracht hat und andererseits tut das Lob aus den Abteilungen dem Lehrling gut."
Ruth Ueberbacher, Ausbilderin Coca-Cola HBC Austria GmbH

Leistungsspektrum und Eckdaten des Lehrbetriebs

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann ...		
die Struktur des Lehrbetriebs beschreiben. *Dazu zählen lt. Berufsbild:* *– Größenordnung* *– Tätigkeitsfelder* *– Rechtsform* *Besprechen Sie mit Ihren Lehrlingen zB noch folgende weiteren Punkte:* *– wichtige Unternehmensstandorte (im In- und Ausland, Headquarter etc.)* *– wesentliche Absatzmärkte* *– wesentliche organisatorische Einheiten (Filialen, Zentrallager etc.)* *– Mitarbeiteranzahl*		
das Leitbild bzw. die Ziele des Lehrbetriebs erklären. *zB* *– Wofür stehen wir? (Vision/Selbstverständnis)* *– Was wollen wir erreichen? (Mission/Ziel)* *– Wie wollen wir es erreichen? (Grundsätze/Strategie)*		
das betriebliche Leistungsangebot beschreiben. *zB* *– Leistungsspektrum (Produkte, Serviceleistungen etc.)* *– Projekte (Großprojekte, Einzelprojekte etc.)* *– Forschung & Entwicklung*		
Faktoren erklären, welche die betriebliche Leistung beeinflussen. *Dazu zählen lt. Berufsbild:* *– Standort* *– Märkte* *– Rechtsvorschriften* *Besprechen Sie mit Ihren Lehrlingen zB noch folgende weitere Faktoren:* *– Kundenstruktur (B2B, B2C etc.)* *– Verfügbarkeit von Fachkräften am Standort* *– Infrastruktur (Verkehrsanbindung etc.)* *– Entwicklung auf den Rohstoffmärkten* *– Umweltschutzvorschriften*		
		die Bedeutung von Kennzahlen für den Lehrbetrieb erklären. *zB* *– Lagerkosten (Lagerumschlagshäufigkeit, durchschnittliche Lagerdauer etc.)* *– Produktionskosten (Materialintensität, Personalintensität etc.)* *– Erfolg des Unternehmens (Umsatz, Gewinn, Rentabilität etc.)*

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen: 1.2.1, 1.2.2, 1.2.3, 1.2.4, 1.2.5

HINWEIS

Geben Sie Ihren Lehrlingen den Auftrag, das Leitbild bzw. die Ziele des Lehrbetriebs auf der **Website des Unternehmens** zu recherchieren. Lassen Sie die Lehrlinge die Ergebnisse der Recherche anschließend präsentieren. Dadurch werden ihnen die Werte des Unternehmens bewusst.

AUS DER PRAXIS

„Die ersten drei bis vier Wochen verbringen die Lehrlinge in der Produktion, um die Produkte sowie die Produktionsprozesse und -abläufe kennen zu lernen. Wenn sie später in einer anderen Abteilung arbeiten, wissen sie, was sie bestellen oder anfragen und kennen die wichtigsten Normen."
Stefanie Forstenpointner, Assistentin Lehrlingsausbildung PALFINGER

© shutterstock.com/Vadim Ratnikov

Branche des Lehrbetriebs		
1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
Ihr Lehrling kann ...		
einen Überblick über die Branche des Lehrbetriebs geben (zB Branchentrends). *Besprechen Sie mit Ihren Lehrlingen zB folgende Punkte:* *– technologische Standards (ISO-Zertifizierungen etc.)* *– Interessenvertretungen (Wirtschaftskammer/Fachverbände, Arbeiterkammer, Industriellenvereinigung etc.)*		
die Position des Lehrbetriebs in der Branche darstellen. *Besprechen Sie mit Ihren Lehrlingen zB folgende Punkte:* *– Wer ist Marktführer? Wie hoch ist der Marktanteil des Lehrbetriebs?* *– Wie ist die Stellung des Unternehmens international?* *– Welche Kooperationen gibt es mit anderen Unternehmen (im In- und Ausland)?*		
	die Bedeutung einzelner Märkte und von Mitbewerbern erklären. *Besprechen Sie mit Ihren Lehrlingen zB folgende Punkte:* *– Welche Märkte sind für das Unternehmen relevant (Rohstoffmärkte, Absatzmärkte etc.)?* *– Welche Mitbewerber gibt es in der Branche?*	

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen: 1.3.1, 1.3.2, 1.3.3

HINWEIS

Nutzen Sie **digitale Medien**, um Ihre Lehrlinge am Laufenden zu halten. Senden Sie den Lehrlingen aktuelle **Nachrichten (zB Newsletter) aus Ihrer Branche** zu und führen Sie am nächsten Tag ein Gespräch über die Inhalte der Nachrichten. So können Sie das Interesse von Lehrlingen fördern und ihnen aktuelle Entwicklungen erklären.

Ziel und Inhalte der Ausbildung sowie Weiterbildungsmöglichkeiten		
1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
Ihr Lehrling kann ...		
die Grundlagen der Lehrlingsausbildung erklären. *Dazu zählen lt. Berufsbild:* *– Ausbildung in Betrieb und Berufsschule* *– Bedeutung und Wichtigkeit der Lehrabschlussprüfung* *Besprechen Sie mit Ihren Lehrlingen zB noch folgende weitere Punkte:* *– Inhalte des Berufsbilds* *– Dauer der Ausbildung* *– Lernziele bis zur Lehrabschlussprüfung* *– Inhalte der Lehrabschlussprüfung*		
den Ablauf der Ausbildung im Lehrbetrieb beschreiben (zB Inhalte und Ausbildungsfortschritt). *Besprechen Sie mit Ihren Lehrlingen zB Folgendes:* *– Inhalte des Ausbildungsplans* *– betriebliche Ausbildungsmethoden (Schulungen, Teambesprechungen, Job Rotation etc.)* *– Meilensteine in der Ausbildung (wenn ein Ausbildungsbereich komplett vermittelt wurde)* *– Dokumentation der Lernfortschritte*		1
die Notwendigkeit der lebenslangen Weiterbildung erkennen und sich mit konkreten Weiterbildungsangeboten auseinandersetzen. 2 *Besprechen Sie mit Ihren Lehrlingen zB Folgendes:* *– Warum ist lebenslange Weiterbildung für das Unternehmen und die MitarbeiterInnen wichtig?* *– Welche Weiterbildungsmöglichkeiten gibt es innerhalb des Unternehmens?* *– Welche Weiterbildungsmöglichkeiten gibt es außerhalb des Unternehmens (Lehre mit Matura etc.)?*		

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen:1.4.1, 1.4.2, 1.4.3

HINWEIS

1 **Ablauf der Ausbildung:**
- Übergeben Sie Ihren Lehrlingen eine **Lehrlingsmappe** mit allen wichtigen Informationen über den Lehrbetrieb und die Ausbildung. Mehr dazu finden Sie auf Seite 40.
- Führen Sie mit Ihren Lehrlingen regelmäßig Feedbackgespräche über den Stand der Ausbildung: Was haben Ihre Lehrlinge schon gelernt? Wo brauchen sie noch Unterstützung?

Dokumentieren Sie gemeinsam mit Ihren Lehrlingen, was bereits gelernt wurde, beispielsweise mit Hilfe folgender Ausbildungsdokumentation.

Ein Ausschnitt aus der Ausbildungsdokumentation:

Ausbildungsdokumentation

für den Lehrberuf Industriekaufmann/Industriekauffrau

Leistungsspektrum und Eckdaten des Lehrbetriebs			
Ihr Lehrling kann ...	✓	✓	✓
die Struktur des Lehrbetriebs beschreiben (Größenordnung etc).	✓		
das Leitbild bzw. die Ziele des Lehrbetriebs erklären.	✓		
das betriebliche Leistungsangebot beschreiben.	✓	✓	✓
Faktoren erklären, welche die betriebliche Leistung beeinflussen.	✓	✓	✓
die Bedeutung von Kennzahlen für den Lehrbetrieb erklären.			✓

WWW

Hilfreiche Dokumente und Tipps für
- die Lehrlingssuche,
- die Ausbildung,
- den richtigen Umgang mit Lehrlingen und
- die Ausbildungsdokumentation Industriekaufmann/Industriekauffrau

finden Sie unter https://qualitaet-lehre.at.

HINWEIS

2 **Weiterbildung:**
- Nutzen Sie Förderungen für die Weiterbildung von Lehrlingen. Informationen dazu finden Sie in Tool 1 auf Seite 36.
- Für Lehrlinge werden zahlreiche fachliche und persönlichkeitsbildende Zusatzausbildungen (zB 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.
- Sprechen Sie mit Ihren Lehrlingen über Weiterbildungsmöglichkeiten während der Lehre (zB 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 152.

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

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

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

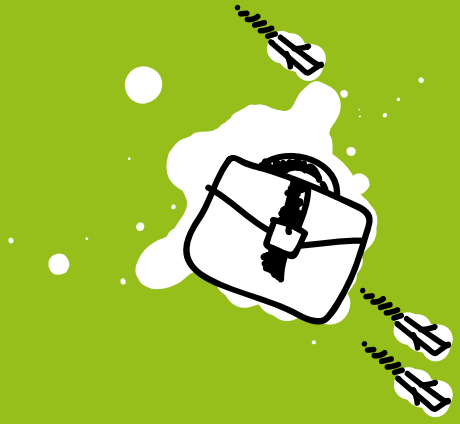
Vorbereitungskurse für die Lehrabschlussprüfung:
https://wko.at/service/bildung-lehre/Lehrlingsfoerderung-Vorbereitungskurs-Lehrabschlusspruefung.html

Ablauf der Lehrabschlussprüfung:
https://www.gpa.at/die-gpa/jugend/lehrlinge/infos-zur-lap

Coaching für Lehrlinge:
https://www.lehre-statt-leere.at/

AUS DER PRAXIS

„Wir arbeiten mit Lerntagebüchern und Feedbackgesprächen. Die Lehrlinge setzen sich am Freitag hin und überlegen: ‚Was ist mir gut gelungen? Was muss mir meine Betreuerin oder mein Betreuer nochmal erklären, weil es mir noch nicht so ganz klar ist?' Das hilft auch, wenn die Lehrlinge die Motivation verlieren. Wenn sie ins Lerntagebuch schauen, sehen sie, was sie schon gelernt haben und das kann sehr motivierend sein. Gleichzeitig ist es eine Absicherung für das Unternehmen."
Ruby Strobl, IC Sales Specialist Coca-Cola HBC Austria GmbH



LEHRE STATT LEERE.

LEHRLINGS + LEHRBETRIEBS COACHING

Der Weg zum attraktiven Lehrbetrieb

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

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

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

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

Eine Initiative von

Bundesministerium Digitalisierung und Wirtschaftsstandort

Bundesministerium Arbeit, Soziales, Gesundheit und Konsumentenschutz

www.LEHRE-STATT-LEERE.AT

Rechte, Pflichten und Arbeitsverhalten		
1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
Ihr Lehrling kann ...		
auf Basis der gesetzlichen Rechte und Pflichten als Lehrling seine/ihre Aufgaben erfüllen. 1 *zB* *– Bestimmungen des Lehrvertrags einhalten (Arbeitszeiten, Berufsschulpflicht etc.)* *– Betriebs- und Geschäftsgeheimnisse wahren* *– entsprechend der DSGVO agieren*		
Arbeitsgrundsätze einhalten und sich mit den Aufgaben im Lehrbetrieb identifizieren. 2 *Dazu zählen lt. Berufsbild:* *– Sorgfalt* *– Zuverlässigkeit* *– Verantwortungsbewusstsein* *– Pünktlichkeit*		
sich nach den betrieblichen Vorgaben verhalten (zB hinsichtlich der Budgetvorgaben). *zB Einhaltung* *– der Corporate Communication nach Innen und Außen* *– der Arbeitszeiten (Zeitdokumentation, Urlaubs- und Krankenstandsmeldungen etc.)* *– der betrieblichen Vorgehensweise in Projekten* *– der Aufzeichnungs- und Dokumentationspflichten*		
die Abrechnung zu seinem/ihrem Lehrlingseinkommen (zB Bruttobezug, Nettobezug, Lohnsteuer und Sozialversicherungsbeiträge) interpretieren. *zB* *– Unterschiede zwischen brutto und netto erklären* *– wissen, wo Auskünfte eingeholt werden können (Online-Brutto-Netto-Rechner etc.)* *– Sozialversicherungskosten und -leistungen (Leistungen der Krankenversicherung, Pensionsversicherung etc.) nachvollziehen*		
für ihn/sie relevante Bestimmungen in arbeitsrechtlichen Gesetzen grundlegend verstehen. *Dazu zählen lt. Berufsbild:* *– KJBG (Kinder & Jugendlichen Beschäftigungsgesetz samt KJBG-VO)* *– AZG (Arbeitszeitgesetz)* *– ARG(Arbeitsruhegesetz)* *– GlBG (Gleichbehandlungsgesetz)* *Besprechen Sie dazu mit Ihren Lehrlingen zB Folgendes:* *– Welche Arbeitszeitregelungen gelten für Lehrlinge?* *– Welche Ziele verfolgt das Gleichbehandlungsgesetz?*		

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen: 1.5.1, 1.5.2, 1.5.3, 1.5.4, 1.5.5

HINWEISE

1. 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 Social Media (zB Instagram und Co.). Machen Sie die Konsequenzen von Fehlverhalten deutlich (zB Schaden für den Betrieb, Verwarnung).

2. **Welche Folgen kann ein Fehler haben?** Wie wird dadurch die gesamte Prozesskette beeinflusst? Erklären Sie Ihren Lehrlingen anhand Ihrer Erfahrungen die **häufigsten Fehlerquellen**. Achten Sie aber auch darauf, dass Sie Ihre Lehrlinge trotzdem zur Selbstständigkeit ermutigen. Lehrlinge sollen lernen, Fehler zu erkennen und daraus zu lernen.

www

Kollektivverträge der Industrie:
www.wko.at/service/kollektivvertraege.html

Grundlagen, Bedeutung und Aufgaben des Kollektivvertrags:
https://www.gpa.at/themen/kollektivvertragstartseite

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

Rechte und Pflichten von Lehrlingen, Lehr- und Erziehungsberechtigten:
https://www.gpa.at/die-gpa/jugend/lehrlinge/rechte---pflichten-in-der-berufsausbildung

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

Selbstorganisierte, lösungsorientierte und situationsgerechte Aufgabenbearbeitung

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr

Ihr Lehrling kann ...

seine/ihre Aufgaben selbst organisieren und nach Prioritäten reihen.

Besprechen Sie dazu mit Ihren Lehrlingen zB Folgendes:
– Wie werden Prioritäten gesetzt?
– Welche Auswirkungen kann das Setzen von falschen Prioritäten haben?
– Wie kann festgestellt werden, bis wann Aufgaben erledigt sein müssen?
– Welche Bearbeitungszeiten (zwischen Abteilungen, mit externen Partnern etc.) müssen eingerechnet werden?

den Zeitaufwand für seine/ihre Aufgaben abschätzen und diese zeitgerecht durchführen. 1

zB
– To-Do-Listen erstellen und die Aufgaben nach Plan abarbeiten
– Zeiten von Standardaufgaben dokumentieren, um die zukünftige Planung zu optimieren
– Bearbeitungszeiten in den einzelnen Abteilungen einberechnen
– Deadlines und wichtige Fristen kennen

flexibel auf wechselnde Situationen und Herausforderungen reagieren.

zB
– Dringlichkeiten von Arbeitsaufträgen einschätzen
– KollegInnen bei Bedarf unterstützen
– eigene Kompetenzen einschätzen und im Bedarfsfall um Unterstützung bitten
– bei kleinen Problemen lösungsorientiert recherchieren

Lösungen für aktuell auftretende Problemstellungen entwickeln und Entscheidungen im vorgegebenen betrieblichen Rahmen treffen.

Besprechen Sie dazu mit Ihren Lehrlingen zB Folgendes:
– Entscheidungskompetenzen der Lehrlinge
– betriebliche Vorgehensweise bei der Lösungsfindung

in Konfliktsituationen konstruktiv handeln und im Bedarfsfall Hilfe hinzuziehen.

zB
– die Ursache von Konflikten erkennen
– Kritik von Vorgesetzten, KollegInnen oder Kunden reflektieren
– Kritik fair üben
– Konflikte durch Kommunikation mit AusbilderInnen und KollegInnen lösen

sich zur Aufgabenbearbeitung notwendige Informationen selbstständig beschaffen.

zB
– Internetrecherche
– Recherche im Qualitätshandbuch des Lehrbetriebs, in Leitfäden, branchenspezifischen Journalen oder Zeitschriften etc.
– Suche in Datenbanken
– bei zuständigen KollegInnen, Vorgesetzten etc. nachfragen

in unterschiedlich zusammengesetzten Teams arbeiten.

zB
– seinen/ihren Aufgabenbereich im Team wahrnehmen
– auf die Wünsche und Anforderungen von KollegInnen eingehen
– Kommunikation an Situation anpassen (internes Team vs. externe PartnerInnen etc.)

die wesentlichen Anforderungen für die Zusammenarbeit in Projekten darstellen.

Besprechen Sie dazu mit Ihren Lehrlingen zB Folgendes:
– fachgerechte Verwendung von Kommunikationstools (E-Mail, Meetings etc.)
– Kommunikationsregeln (transparenter Informationsfluss, Verwendung von betriebsüblichen Fachbegriffen etc.)
– Dokumentation von Projektmeilensteinen
– Projektlaufzeiten

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen: 1.6.1, 1.6.2, 1.6.3, 1.6.4, 1.6.5, 1.6.6, 1.6.7, 1.6.8

Selbstorganisierte, lösungsorientierte und situationsgerechte Aufgabenbearbeitung		
1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
Ihr Lehrling kann ...		
Aufgaben in betrieblichen Projekten übernehmen.		
zB *– Termine koordinieren* *– Protokolle verfassen* *– Informationen per E-Mail versenden* *– Projektergebnisse dokumentieren*		
die eigene Tätigkeit reflektieren und gegebenenfalls Optimierungsvorschläge einbringen. 2		
zB *– anhand von Checklisten den eigenen Lernfortschritt kontrollieren* *– Probleme bei der Durchführung von Tätigkeiten dokumentieren und mit dem/der AusbilderIn besprechen* *– Optimierungsvorschläge mit AusbilderInnen, Vorgesetzten etc. ausarbeiten*		
Arbeitsmittel und -methoden im Rahmen des betrieblichen Umfangs selbstständig auswählen.		
zB *– Kommunikationstools situationsgerecht einsetzen (Telefon, E-Mail etc.)* *– Programme entsprechend der Aufgabe wählen (Tabellenkalkulation, Textverarbeitung etc.)*		

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen: 1.6.9, 1.6.10, 1.6.11

HINWEISE

1. Am Ende des Arbeitstages sollen Lehrlinge fünf Aufgaben, die sie am kommenden Tag zu erledigen haben, auf ein Blatt Papier schreiben und nach Priorität ordnen. Zusätzlich schätzen die Lehrlinge die erforderliche Zeit zur Bewältigung der Aufgaben. Am darauffolgenden Arbeitstag erledigen die Lehrlinge die Aufgaben entsprechend ihrer Planung und beurteilen selbst, ob der Zeitaufwand und die Prioritätenreihung angemessen waren.

2. Bieten Sie Lehrlingen einen Rahmen, in dem sie Probleme mit Ausbilderinnen bzw. Ausbildern oder Führungskräften besprechen können. Zum Beispiel bei einem **regelmäßigen Mitarbeitergespräch** in angenehmer Atmosphäre.

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?

AUS DER PRAXIS

„Ich sage den Lehrlingen, dass sie ihre Aufgaben so gut wie möglich erledigen und Fragen notieren sollen, die sie mir dann stellen können. Oft klären sich die Fragen im Zuge der Arbeit auch von selbst. Zusätzlich verlange ich, dass sie sich eine Antwort auf ihre Fragen überlegen."
Ruth Ueberbacher, Ausbilderin Coca-Cola HBC Austria GmbH

„Zu einer gelungenen Ausbildung gehören immer zwei: eine Ausbilderin oder ein Ausbilder muss mit dem Herzen dabei sein. Ein Lehrling ist nicht jemand, den ich ausbilden muss, sondern jemand, den ich als Mitarbeiterin oder Mitarbeiter aufbauen will. Gleichzeitig muss der Lehrling auch wissen, dass er ebenfalls Verantwortung für seine Ausbildung trägt. Er muss selbstständig werden, mitschreiben und stets Interesse zeigen."
Sabine Piry, kaufmännische Lehrlingskoordinatorin Siemens AG Österreich

Zielgruppengerechte Kommunikation		
1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
Ihr Lehrling kann ...		
zielgruppengerechte Gespräche mit AusbilderInnen, Führungskräften, KollegInnen, GeschäftspartnerInnen, Kunden und Lieferanten entsprechend betrieblicher Regeln führen.		
Dazu zählt lt. Berufsbild, kulturelle und branchenspezifische Geschäftsgepflogenheiten zu berücksichtigen. *Besprechen Sie mit Ihren Lehrlingen deshalb zB Folgendes:* *– Welche Geschäftsgepflogenheiten sind in der Branche üblich?* *– Welche internen Regeln gibt es in der Kommunikation mit Geschäftspartnern?* *– Wie kann ich mich auf ein Gespräch vorbereiten, um mein Anliegen verständlich vorzubringen?*		
seine/ihre Anliegen verständlich vorbringen und der jeweiligen Situation angemessen auftreten.		
zB *– situationsadäquate Kleidung wählen* *– angemessen begrüßen und verabschieden* *– Auskünfte von GeschäftspartnerInnen einholen*		
	in einer betriebsrelevanten Fremdsprache berufsadäquat kommunizieren.	
	zB *– betriebsübliche Fachbegriffe in der Fremdsprache verwenden* *– einfache Gespräche bei betrieblichem Bedarf in einer Fremdsprache führen* *– E-Mails in einer Fremdsprache entsprechend den betrieblichen Anforderungen verfassen* *– verschiedene kulturelle Gepflogenheiten berücksichtigen*	

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende allgemeine Berufsbildpositionen: 1.7.1, 1.7.2, 1.7.3

HINWEIS

Zielgruppengerechte Gespräche:

- Üben Sie mit Ihren Lehrlingen, wie sie sich richtig bei Geschäftspartnern vorstellen.
- Geben Sie Ihren Lehrlingen die Möglichkeit, bei Gesprächen mit Partnerunternehmen dabei zu sein. Dabei können diese viel über den Umgang mit Geschäftspartnern 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 Gesprächspartnern nicht weiterhelfen kann
  - nach dem Anliegen fragen und dieses notieren
  - sich Namen buchstabieren lassen

AUS DER PRAXIS

„Die Kommunikation mit Geschäftspartnern und Kunden lernen die Lehrlinge in einem Seminar. Die Praxis ist aber in jeder Abteilung anders und die Situationen sind sehr unterschiedlich. Kommunikation ist immer sehr personenbezogen - durch Zuhören und Nachbesprechen können sich die Lehrlinge verschiedene Lösungswege von den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern abschauen.“
Bettina Rimpfl, Personalleitung Schunk Carbon Technology GmbH

„Es ist viel leichter, Wissen und Know-How zu transferieren, wenn ich etwas in der Praxis sehe. Ich kann einem Lehrling erzählen, wie der Vertrieb in Graz läuft, aber es ist etwas anderes, wenn er vor Ort ist und auch den Kundenkontakt hat – der Grazer Vertrieb arbeitet ein wenig anders als der Wiener Vertrieb.“
Mag. Michael Richter, Head of Finance Factory Automation Products Siemens AG Österreich

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 des Lehrlingseinkommens beantragen. Einrichtungen wie IFA – Internationaler Fachkräfteaustausch helfen Unternehmen und Lehrlingen bei der Organisation der Auslandsaufenthalte.

WWW

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

AUS DER PRAXIS

„Wir informieren unsere Lehrlinge über die Möglichkeit des Lehrlingsaustausches mit dem Verein ifa. Sie müssen sich dafür keinen Urlaub nehmen, aber wir möchten, dass sie in ein englischsprachiges Land gehen. Ab dem zweiten Lehrjahr können sich die Lehrlinge bewerben. Besonders gute Leistungen belohnen wir beispielsweise mit einem Auslandsaufenthalt."
Sabine Piry, kaufmännische Lehrlingskoordinatorin Siemens AG Österreich

© shutterstock.com/Monkey Business Images

Kundenorientiertes Agieren		
1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
Ihr Lehrling kann ...		
erklären, warum Kunden für den Lehrbetrieb im Mittelpunkt stehen. *Erklären Sie Ihren Lehrlingen, dass zB* *– Kunden den Umsatz für das Unternehmen bringen* *– Kunden die Arbeitsplätze sichern* *– ein positives Image des Unternehmens ein entscheidender Faktor für weitere Aufträge ist*		
die Kundenorientierung bei der Erfüllung seiner/ihrer Aufgaben berücksichtigen. *zB* *– betriebliche Kommunikationsstrategien anwenden* *– Kunden aktiv zuhören* *– Kundendaten entsprechend den Rechtsvorgaben aufnehmen*		
mit unterschiedlichen Kundensituationen kompetent umgehen und kunden- sowie betriebsoptimierte Lösungen finden. *zB* *– Kundenbedürfnisse und -wünsche erkennen* *– auf die individuellen Wünsche und Bedürfnisse von Kunden eingehen* *– die betriebliche Vorgehensweise bei Reklamationen einhalten*		

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen: 1.8.1, 1.8.2, 1.8.3

HINWEISE

- **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.
- Besonders im B2B Bereich ist es wichtig, Kundenansprüche besser zu verstehen. Ihre Lehrlinge können auf den **Websites ausgewählter Kunden** Recherchen zu deren Daten (zB Mitarbeiterzahl, Standort, Produktportfolio) anstellen, um dadurch das **Wissen über** die **Zielgruppe zu erweitern**.

AUS DER PRAXIS

„Um die Unternehmenskultur zu verstehen, ist es wichtig, dass die Lehrlinge beobachten, wie sich die Kolleginnen und Kollegen verhalten. Genauso wichtig ist es aber auch, die Lehrlinge zum Beispiel in Meetings mitzunehmen, damit sie das Verhalten in verschiedenen Settings kennenlernen.“
Ruby Strobl, IC Sales Specialist Coca-Cola HBC Austria GmbH

Prozessmanagement/Geschäftsprozesse		
1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
Ihr Lehrling kann ...		
	den Ablauf der Wertschöpfungskette eines Unternehmens erklären. *Besprechen Sie mit Ihren Lehrlingen zB den Weg vom Einkauf der Rohstoffe bis zum Verkauf des fertigen Produkts:* *– Einkauf beim Rohstofflieferanten* *– Verarbeitung im Betrieb* *– Vertrieb etc.*	
	bei unternehmensrelevanten Wertschöpfungsketten und bei unterstützenden Vorgängen mitwirken. *zB* *– bei administrativen Tätigkeiten unterstützen (bei Beschaffungsprozessen mitwirken etc.)* *– Auswertungen für verschiedene Abteilungen erstellen*	
den Zusammenhang von Unternehmensstruktur und betrieblichen Abläufen erklären. *Dazu zählt lt. Berufsbild, einen Überblick über unterstützende betriebliche Abläufe (Personal, Marketing etc.) zu geben.* *Besprechen Sie deshalb mit Ihren Lehrlingen zB Folgendes:* *– Wie wirkt sich die Aufbauorganisation des Unternehmens auf die betrieblichen Prozesse aus?* *– Wie können Abteilungen (Marketing, Personal etc.) Geschäftsprozesse unterstützen?*		
die Rollen der wichtigsten Stakeholder (zB Lieferanten, Kunden) im betrieblichen Ablauf erklären. *zB Bedeutung der Lieferanten für die Einhaltung von Lieferterminen an Kunden beschreiben*		
bereichsspezifische Anliegen mit Stakeholdern abklären (zB Lieferkonditionen abstimmen). *Dazu zählt lt. Berufsbild zu entscheiden, wann die Kontaktaufnahme mit einem Stakeholder erforderlich ist.* *Besprechen Sie deshalb mit Ihren Lehrlingen, dass zB* *– bei Qualitätsproblemen,* *– bei der Einführung neuer Produkte* *eine Kontaktaufnahme mit einem Stakeholder erforderlich ist.*		

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen: 1.9.1, 1.9.2, 1.9.3, 1.9.4, 1.9.5, 1.9.6, 1.9.7

AUS DER PRAXIS

„Um die Logistik zu verstehen, ist es wichtig, dass die Lehrlinge auch im Assistenzbereich der Produktion eingebunden sind. Sie müssen zum Beispiel verstehen, welche Auswirkungen es hat, wenn Materialien zur Herstellung unserer Produkte nicht rechtzeitig an Ort und Stelle sind. Die Konsequenz ist, dass – bis das jeweilige Material wieder beschafft ist – die Produktion im schlimmsten Fall ‚steht'. ‚Was heißt das für das Unternehmen? Wir haben in dieser Zeit weniger Produkte erstellt und die Kunden bekommen ihre Lieferung nicht rechtzeitig. Was heißt das wiederum für die Kunden?'"
Bettina Rimpfl, Personalleitung Schunk Carbon Technology GmbH

Betriebliches Projektmanagement		
1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann ...		
	die Grundlagen des betrieblichen Projektmanagements beschreiben (zB Anforderungen, Methoden). *Besprechen Sie mit Ihren Lehrlingen die Bedeutung eines effizienten Projektmanagements für die Planung und Umsetzung von Projekten.* *zB* *– Ziele* *– Projektteam* *– Termin- und Budgetplanung* *– Stakeholder* *– Projektdokumentation*	
	der Ausbildung entsprechende Projekte selbstständig umsetzen. *zB* *– Teile der Website des Unternehmens gestalten (Blogbeiträge verfassen etc.)* *– verschiedene Formulare optimieren (Bestellformular etc.)*	

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen: 1.10.1, 1.10.2

HINWEIS

Besprechen Sie mit Ihren Lehrlingen die wichtigsten aktuellen und abgeschlossenen Projekte. Sollten Sie eine Projektdokumentation verfügbar haben, können Sie den Lehrlingen einzelne Aufgaben daraus stellen, die sie durch Recherche lösen sollen.

© shutterstock.com/PopTika

Best Practice

Projektmanagement@Siemens für Auszubildende

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Siemens AG Österreich absolvieren eine Projektmanagementausbildung. Speziell angepasst an die Lehrlinge wurde der Projektmanagement@Siemens „Small“ Lehrgang entwickelt, um ihnen dieses bedeutende Thema bereits während der Ausbildung näher zu bringen. Dieser Lehrgang bietet einen umfassenden Einstieg in das Thema Projektmanagement. Dabei werden u.a. die wesentlichen Phasen eines Projekts, die Projektorganisation, die Rollen und die zugehörigen Werkzeuge und Methoden in Theorie und Praxis behandelt.

Die Lehrlinge arbeiten im Zuge der Ausbildung mindestens 200 Stunden an einem Projekt mit. Der Unterschied zum täglichen Arbeiten liegt darin, dass die Lehrlinge nicht nur einzelne Arbeitsschritte durchführen, sondern ein Projekt von Beginn an kennenlernen und dadurch Zusammenhänge besser verstehen können.

© Siemens Aktiengesellschaft Österreich (2)

Zusätzlich machen die Lehrlinge in Kleingruppen auch eigene Projekte, die sie am Ende der Ausbildung dem CFO präsentieren. Dabei lernen sie, wie man ein Projekt vor wichtigen Partnern präsentiert.

Am Ende der Ausbildung lernen die Lehrlinge auch noch die Zertifikationsprüfung kennen. Zwar ist diese für die Lightversion zu umfangreich, doch bereitet sie gut auf eine spätere Zertifizierung als Projektmanagerin oder Projektmanager vor.

AUS DER PRAXIS

„Der Projektmanagement-Lehrgang unterstreicht den Aspekt, dass Lehrlinge für uns vollwertige Kolleginnen und Kollegen sind. Wir bringen unseren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern Projektmanagement bei und zertifizieren sie. In einer Lightversion bringen wir das Gleiche den Lehrlingen bei.“
Mag. Michael Richter, Head of Finance Factory Automation Products Siemens AG Österreich

Best Practice

Projekt Schutzschild

Was tun, wenn es zu Engpässen von Schutzschildern kommt? Am besten die Lehrlinge der voestalpine Turnout Technology Zeltweg beauftragen: In einem Lehrlingsprojekt haben sie für ihre Kolleginnen und Kollegen Schutzschilder gestaltet, die noch dazu perfekt an die im Betrieb verwendeten Helme angepasst sind.

An der Fertigung des Schutzschildes haben **alle Lehrlinge des Standortes** mitgearbeitet. Folgende Schritte waren dazu notwendig:

- Terminkoordination und Sammeln aller Ideen
- Erstellen einer Arbeitsgruppe mit verschiedenen Berufsbildern
- Beschaffung des Materials
- Vermessen des Helmes und Erstellen einer Zeichnung für den 3D-Druck
- Zuschneiden, Bohren und Entgraten der Visiere
- Montieren am Schutzhelm
- Permanente Verbesserung und Optimierung

© voestalpine Turnout Technology GmbH (2)

Der **Vorteil** dieses Lehrlingsprojektes liegt auf der Hand:

Lernerfolg:

- Projekte planen und umsetzen
- Prozesse optimieren
- Zusammenarbeit mit Kolleginnen und Kollegen aus verschiedenen Berufsgruppen fördern

Weitere Details zum Projekt finden Sie auf der Lehrlingsseite der voestalpine:
https://www.voestalpine.com/lehre/jungfachkraefte-fertigen-schutzschilde-fuer-kollegen/

AUS DER PRAXIS

„Alle Lehrlinge, die sich zum Zeitpunkt des Projektes im Betrieb befanden, waren daran beteiligt. Es wurden die verschiedensten Fähigkeiten aller Berufsgruppen ausgeschöpft: Prozesstechniker wurden eingesetzt, um den Ablauf des gesamten Projektes ständig zu optimieren. Die Aufgabe der Zerspanungstechniker war es, die Einzelteile zu fertigen. Das Zusammenbauen der Schutzschirme übernahmen die engagierten Maschinenbautechniker."
Andreas Steinberger, Lehrlingsausbilder voestalpine Turnout Technology Zeltweg

Best Practice

Sprachaufenthalte für Lehrlinge ...

bieten vor allem für internationale Unternehmen eine gute Möglichkeit, um die Sprachkompetenz der Jugendlichen zu fördern und sie auf die Korrespondenz mit fremdsprachigen Geschäftspartnern vorzubereiten.

Die 20 besten Lehrlinge der voestalpine Stahl GmbH fahren etwa nach England, wo sie bei Gastfamilien wohnen und einen Englischkurs besuchen. Während des Aufenthaltes müssen sich die Lehrlinge selbstständig zurechtfinden und legen dadurch die Scheu vor der Fremdsprache ab.

Das Highlight der Sprachreise stellt ein 4-tägiger Aufenthalt in London dar, bei dem das Sightseeing nicht fehlen darf.

© voestalpine Stahl GmbH (2)

AUS DER PRAXIS

„Wir sind ein internationales Unternehmen. Es kann in jeder Abteilung passieren, dass man plötzlich auf Englisch angesprochen wird. Deshalb besuchen die Lehrlinge zusätzlich zur Berufsschule noch einen internen Englischkurs, bei dem es hauptsächlich um Konversation geht. Die Lehrlinge, die an der Sprachwoche teilgenommen haben, sind in der Kommunikation sicherer und trauen sich mehr zu."
Carina Hofer, Ausbilderin voestalpine Stahl GmbH

Auch Palfinger ist überzeugt, dass durch einen Auslandsaufenthalt eine Win-Win-Situation für das Unternehmen und die Lehrlinge entsteht:

AUS DER PRAXIS

„Das internationale Ausbildungsprogramm ermöglicht unseren Lehrlingen Aufenthalte an globalen PALFINGER Standorten und Händlerniederlassungen von Spanien über Amerika bis nach China. Dies bringt einen Mehrwert für die fachliche und persönliche Weiterentwicklung der Lehrlinge und auch für das Unternehmen."
Stefanie Forstenpointner, Assistentin Lehrlingsausbildung PALFINGER

Kompetenzbereich Qualitätsorientiertes, sicheres und nachhaltiges Arbeiten

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

	1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
→ Seite 82	**Betriebliches Qualitätsmanagement**		
	Betriebliche Qualitätsvorgaben im Aufgabenbereich umsetzen		
		An der Entwicklung von Qualitätsstandards mitwirken	
	Eigene Tätigkeit auf Einhaltung der Qualitätsstandards überprüfen		
	Ergebnisse der Qualitätsprüfung reflektieren		
→ Seite 83	**Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz**		
	Betriebs- und Hilfsmittel sachgerecht einsetzen		
	Betriebliche Sicherheits-vorschriften einhalten und Aufgaben der Ansprechpersonen im Überblick beschreiben		
	Berufsbezogene Gefahren erkennen und Schutzvorgaben einhalten		
	Sich im Notfall richtig verhalten		
	Grundlagen ergonomischen Arbeitens anwenden		
→ Seite 85	**Nachhaltiges und ressourcenschonendes Handeln**		
	Bedeutung von Umweltschutz und Nachhaltigkeit für den Lehrbetrieb darstellen		
	Mülltrennung nach rechtlichen und betrieblichen Vorgaben umsetzen		
	ressourcenschonend arbeiten		

Betriebliches Qualitätsmanagement		
1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
Ihr Lehrling kann ...		
betriebliche Qualitätsvorgaben in seinem/ihrem Aufgabenbereich umsetzen (zB im Hinblick auf interne bzw. externe Audits).		
zB *– betriebsinterne Zeitvorgaben beim elektronischen Schriftverkehr einhalten (Anfragen innerhalb der betrieblichen Zeitvorgaben beantworten etc.)* *– Dokumentation, Ablage etc. nach betrieblichen Qualitätsstandards durchführen*		*Besprechen Sie mit Ihren Lehrlingen zB* *– die Inhalte von Audits* *– die Bedeutung von Zertifizierungen (ISO 9001 etc.) für das Unternehmen (Kundenanforderungen)*
	an der Entwicklung von Qualitätsstandards des Lehrbetriebs mitwirken.	
	zB *– die eigene Meinung einbringen* *– Verbesserungsvorschläge machen* *– zum kontinuierlichen Verbesserungsprozess (KVP) beitragen*	
die eigene Tätigkeit auf die Einhaltung betrieblicher Qualitätsstandards überprüfen.		
zB *– betriebliche Vorgaben im Bereich IT-Sicherheit, Datensicherheit und -sicherung einhalten* *– Zeitvorgaben einhalten*		
die Ergebnisse der Qualitätsprüfung reflektieren und in die Aufgabenbewältigung einbringen.		
zB *– erhaltenes Feedback von Auftraggebern und KollegInnen analysieren* *– bei Unklarheiten Rückfragen stellen* *– eigene Arbeitsprozesse entsprechend den Rückmeldungen anpassen*		

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

AUS DER PRAXIS

„Ich kann Fragen mit einem Satz beantworten. Oder ich erkläre, was vorher und nachher ist und wo das Ganze seinen Platz im Prozess hat. Den Lehrlingen muss bewusst werden, dass ihre Arbeit wichtig ist und Auswirkungen hat. Durch das Verstehen des Prozesses arbeiten die Lehrlinge nachhaltig effizienter."
Ruth Ueberbacher, Ausbilderin Coca-Cola HBC Austria GmbH

„Wir leben den Lehrlingen vor, dass wir uns immer verbessern möchten. Betriebsintern arbeiten wir mit dem System ‚KVP – kontinuierlicher Verbesserungsprozess'. Die Leute, die frisch im Unternehmen sind, bringen die besten Ideen ein, weil sie noch nicht betriebsblind sind. Die Idee wird eingereicht und geprüft, die Auswirkungen werden errechnet und dann wird entschieden, ob es sich auszahlt, die Vorgehensweise zu verändern."
Carina Hofer, Ausbilderin voestalpine Stahl GmbH

Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz		
1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
Ihr Lehrling kann ...		
Betriebs- und Hilfsmittel sicher und sachgerecht einsetzen. *zB* *– Hard- und Software (PC, Drucker, Anwenderprogramme etc.) sachgemäß verwenden* *– Daten regelmäßig sichern*		
die betrieblichen Sicherheitsvorschriften einhalten und die Aufgaben der mit Sicherheitsfragen betrauten Personen im Überblick beschreiben. *zB* *– Fluchtwege freihalten* *– Notausgänge kennen* *– Brandschutzregeln einhalten* *Besprechen Sie mit Ihren Lehrlingen die Aufgaben von* *– Brandschutzbeauftragten* *– Sicherheitsvertrauenspersonen* *– ErsthelferInnen* *– Datenschutzbeauftragten*		1
berufsbezogene Gefahren (wie Sturz- und Brandgefahr) erkennen und vermeiden. *Dazu zählt lt. Berufsbild die Einhaltung von Arbeitnehmerschutz- und Brandschutzvorgaben.* *Besprechen Sie deshalb mit Ihren Lehrlingen zB Folgendes:* *– Erkennen von Brandgefahren (Kabelbrand etc.)* *– sachgerechte Verwendung von Aufstiegshilfen (Leiter statt Hocker etc.)* *– Beseitigung von Stolperfallen*		2
Notfälle erkennen und richtig handeln. *Dazu zählt lt. Berufsbild bei Unfällen geeignete Erste-Hilfe-Maßnahmen zu ergreifen.* *Um für den Notfall vorbereitet zu sein,* *– vereinbaren Sie einen Termin zwischen Ihren Lehrlingen und den betrieblichen ErsthelferInnen. Besprechen Sie mit ihnen typische Notfallsituationen.* *– erklären Sie Ihren Lehrlingen, welche grundlegenden Erste-Hilfe-Maßnahmen in Notfällen zu ergreifen sind (betriebliche ErsthelferInnen verständigen, Rettungskette auslösen, stabile Seitenlage etc.).*		

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen: 2.2.1, 2.2.2, 2.2.3, 2.2.4, 2.2.5, 2.2.6

Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz		
1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
Ihr Lehrling kann ...		
die Grundlagen des ergonomischen Arbeitens anwenden. *zB* *– eine individuell passende Arbeitsposition (Sitz- und Tischhöhe) einnehmen* *– für eine passende Sehdistanz bei Bildschirmarbeiten sorgen* *– Helligkeit, Kontraste und Ausrichtung des Bildschirms an Aufgaben und Arbeitsplatzsituationen anpassen* *– aktivierende Übungen nach langem Sitzen durchführen*		

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen: 2.2.1, 2.2.2, 2.2.3, 2.2.4, 2.2.5, 2.2.6, 2.2.7

HINWEISE

1. **Betriebliche Sicherheitsvorschriften:**
   – 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. **Gehen Sie mit gutem Beispiel voran** und vermitteln Sie Ihren Lehrlingen: Sicheres Arbeiten lohnt sich!
   – Die **Checkliste „Sichere Lehrzeit“** gibt Ihnen einen Überblick über sicherheitsrelevante Maßnahmen von Beginn bis zum Ende der Lehrzeit Ihrer Lehrlinge.
   – 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.

2. 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.

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**
Ihr Lehrling kann ...		
die Bedeutung von Umweltschutz und Nachhaltigkeit für den Lehrbetrieb darstellen. *zB* *– einen Überblick über Umweltschutzmaßnahmen (Recycling) und Kosten für den Lehrbetrieb geben* *– Auswirkungen auf Umwelt und Lehrbetrieb bei Nichtbeachten der Umweltschutzmaßnahmen erklären* *– die Bedeutung von Corporate Social Responsibility für das Unternehmen darstellen*		
die Mülltrennung nach rechtlichen und betrieblichen Vorgaben umsetzen. *zB* *– Müll fachgerecht trennen (zB Papier, Plastik, Metall etc.)* *– Problemstoffe (zB Batterien, Druckerpatronen) entsorgen*		
energiesparend arbeiten und Ressourcen sparsam einsetzen. *zB* *– Energie (Strom etc.) angemessen einsetzen* *– sparsamer Umgang mit Papier*		

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen: 2.3.1, 2.3.2, 2.3.3

HINWEIS

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 zB „Österreich radelt zur Arbeit“ für das Thema Umweltschutz.

WWW

Projekt „Österreich radelt zur Arbeit“:
https://www.radeltzurarbeit.at/

Best Practice

Sicherheitspass

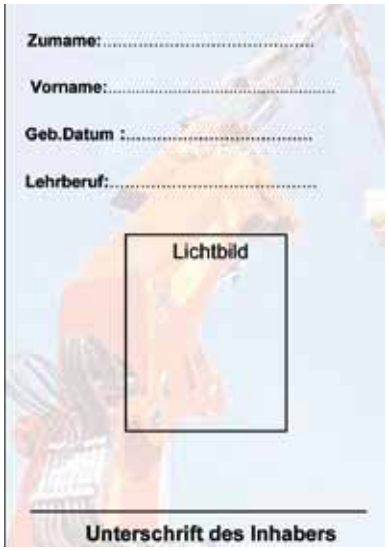
Zum Schutz der Lehrlinge führt PALFINGER gleich am ersten Arbeitstag eine Erstunterweisung durch. Nach erfolgreichem Abschluss erhalten die Lehrlinge den Sicherheitspass. Danach führt die Sicherheitsvertrauensperson jährlich eine Sicherheitsschulung durch, die aus einer Wiederholung und der Vermittlung von neuen Inhalten besteht. Neben Warnhinweisen und Warntafeln werden unter anderem die Sicherheitsvorkehrungen im Staplerverkehr besprochen. Die Sicherheitsunterweisung dauert einen halben Tag und eine Woche später wird dazu ein Test durchgeführt.

PALFINGER

Sicherheitspass

Die Ausbildung umfasst die Lernziele:
Benutzung von Arbeitsmitteln, Handhabung von Arbeitsstoffen, Verwendung der PSA, Sicherheitsverhalten im Betrieb, Grundsätze der Gefahrenanalyse und Gefahrenverhütung, Grundlagen AST-VO, AM-VO, ASchG

Nr.: .....


Zuname:.....

Vorname:.....

Geb.Datum :.....

Lehrberuf:.....

Lichtbild

Unterschrift des Inhabers

Seminar I am.....

Inhalte: Sicherheitsunterweisung am Arbeitsplatz, Arbeitsunfälle, Verhalten in Notfällen, Fluchtwege und Gefahrenhinweise, Persönliche Schutzausrüstung PSA, Auswirkungen von Lärm, Benutzung von Arbeitsmitteln.

Abschlußprüfung mit Erfolg abgelegt am:

Lengau,.....

Für die Prüfkomission

Seminar II am.....

Inhalte: Maschinensicherheit, Gefahren beim Schweißen, Arbeiten mit Laser, Gefahren an spanabhebenden Arbeitsmitteln, Krane und Hebezeuge, Sicherheit an Pressen, Umgang mit Arbeitsstoffen.

Abschlußprüfung mit Erfolg abgelegt am:

Lengau,.....

Für die Prüfkomission

Seminar III am.....

Inhalte: Mschinenkennzeichnung, Grundlagen der Arbeitsmittelverordnung AM- VO, Maschinensicherheitsverordnung MS- VO, Arbeitnehmerinnenschutzgesetz ASchG, Grundsätze der Gefahrenanalyse und Gefahrenverhütung.

Abschlußprüfung mit Erfolg abgelegt am:

Lengau,.....

Für die Prüfkomission

Erste Hilfe Kurs: von..... bis.....

Im Ausmaß von ..... Stunde

Abschlußprüfung mit Erfolg abgelegt am:

Lengau,.....

Für die Prüfkomission

AUS DER PRAXIS

„Beim Test zur Sicherheitsunterweisung wollen wir sicherstellen, dass die Lehrlinge die Inhalte verstanden haben. Die Prüfungen und der Pass dienen auch dem Unternehmen zur Sicherheit, weil dokumentiert ist, dass wir die Schulung durchgeführt und die Lehrlinge es auch verstanden haben. Die Testergebnisse fließen in die Bewertung und damit auch in das Prämiensystem mit ein."
Stefanie Forstenpointner, Assistentin Lehrlingsausbildung PALFINGER

Best Practice

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

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

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

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

Tipps:

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

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 zB überhaupt nicht gern in die Berufsschule gehst, gibt es bestimmt einen oder mehrere Gründe dafür, warum das so ist. Um gemeinsam eine Lösung zu finden, kannst du mit deiner Ausbilderin bzw. deinem Ausbilder darüber sprechen. Sie oder er unterstützt dich dabei oder findet mit dir jemanden, der das kann. Wahlweise stehen auch die Lehrlingscoaches von www.lehre-statt-leere.at für dich bereit, wenn du möchtest (eine Terminvereinbarung funktioniert für dich am einfachsten online).

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

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

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

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

Anleitung zur Auswertung:

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

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

Beispiel:

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

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

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

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

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

Best Practice

Jobrotation

Die Jobrotation ist ein wichtiger Baustein der Lehrlingsausbildung. Bei einer Jobrotation wechseln Lehrlinge in regelmäßigen Abständen die Abteilungen bzw. Aufgabenbereiche. 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.

AUS DER PRAXIS

„Wir wollen die Lehrlinge nach der Lehrabschlussprüfung im Betrieb behalten. Wenn ich in einer Abteilung keinen Platz habe, kann ich die Lehrlinge vielleicht im Headquarter einsetzen, wenn sie dieses kennengelernt haben und ihnen die Arbeit Spaß gemacht hat. Deshalb ist es wichtig, dass sie möglichst viele Abteilungen kennenlernen.“
Michael Vogl, Ausbildungsleiter, MAN Truck & Bus Vertrieb Österreich GesmbH

Kompetenzbereich Digitales Arbeiten*

Übersicht: Das sollen Sie mit Ihrem Lehrling in der Ausbildung gemeinsam erreichen:			
	1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
→ Seite 94	**Datensicherheit und Datenschutz**		
	Rechtliche und betriebsinterne Vorgaben einhalten		
	Urheberrecht und Datenschutzbestimmungen beachten		
	Gefahren und Risiken erkennen		
	Maßnahmen bei Sicherheitsproblemen treffen		
	Maßnahmen zum Schutz vor Fremdzugriff ergreifen		
→ Seite 96	**Software und weitere digitale Anwendungen**		
	Software und digitale Anwendungen anforderungsgerecht auswählen		
	Software und digitale Anwendungen kompetent verwenden		
	Inhalte beschaffen, zusammenfügen, entwickeln, editieren und aufbereiten		
	Mit betrieblichen Datenbanken arbeiten		
		Daten aufbereiten	
	Probleme im Umgang mit Software und digitalen Anwendungen lösen		
→ Seite 98	**Digitale Kommunikation**		
	Kommunikationsformen anforderungsbezogen auswählen		
	Kommunikationsformen verwenden		
	In sozialen Netzwerken agieren		
→ Seite 99	**Datei- und Ablageorganisation**		
	Sich in der betrieblichen Datei- und Ablagestruktur zurechtfinden		
	Effizient in der Datei- und Ablagestruktur arbeiten		
	Sich an betriebliche Vorgaben zur Datenanwendung und Datenspeicherung halten		
	Ordner und Dateien teilen		
→ Seite 100	**Informationssuche und -beschaffung**		
	Suchmaschinen effizient nutzen		
	Nach gespeicherten Dateien suchen		
	In bestehenden Dateien relevante Informationen suchen		
		Daten filtern	

	1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
→ Seite 101	**Bewertung und Auswahl von Daten und Informationen**		
		Glaubwürdigkeit von Informationen einschätzen	
		Daten und Informationen interpretieren und aufbereiten	
→ Seite 102	**Datenmanagement und Reporting**		
		Daten vergleichen	
			Empfehlungen aufgrund des Datenvergleichs abgeben
	Daten verwalten		
		Einfache Statistiken erstellen	

** Die Berufsbildpositionen in diesem Kompetenzbereich schließen gegebenenfalls auch entsprechende analoge Anwendungen mit ein.*

Datensicherheit und Datenschutz		
1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
Ihr Lehrling kann ...		
rechtliche und betriebsinterne Vorgaben einhalten (zB Datenschutzgrundverordnung). *zB* *– mit personenbezogenen und anderen sensiblen Daten korrekt umgehen (Weiterleitung, Speicherung etc.)* *– betriebsinterne Regelungen im Umgang mit Social-Media einhalten*		
Urheberrecht (zB Bildrechte, Software) und Datenschutzbestimmungen beachten. *zB* *– grundlegende Verstöße gegen Urheberrecht und Datenschutzbestimmungen erkennen* *– feststellen, ob Bildmaterialien oder Daten rechtmäßig verwendet werden* *– nicht DSGVO-konforme Inhalte in Newslettern erkennen*		
Gefahren und Risiken (zB Phishing-E-Mails, Viren) erkennen. *Besprechen Sie dazu mit Ihren Lehrlingen zB noch folgende weiteren Gefahren und Risiken:* *– Spam* *– Trojaner* *– Malware*		
Maßnahmen treffen, wenn Sicherheitsprobleme und Auffälligkeiten auftreten. *Dazu zählt lt. Berufsbild die rasche Verständigung* *– von Dritten* *– der verantwortlichen IT-Administration* *– der Datenschutzbeauftragten*		

Datensicherheit und Datenschutz		
1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
Ihr Lehrling kann ...		
Maßnahmen unter Einhaltung der betrieblichen Vorgaben ergreifen, um Daten, Dateien, Geräte und Anwendungen vor Fremdzugriff zu schützen.		
Dazu zählen lt. Berufsbild: *– sorgsam mit Passwörtern umgehen* *– Hardware, wie Laptop, Speichermedien sicher verwahren* *Besprechen Sie dazu mit Ihren Lehrlingen zB noch folgende weiteren Maßnahmen:* *– qualitativ hochwertige Passwörter vergeben* *– Anti-Viren-Software anwenden*		

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen: 2.3.1, 2.3.2, 2.3.3

HINWEIS

Zeigen Sie Ihren Lehrlingen, wie sie **Spam-E-Mails** inkl. enthaltener Spy- oder Adware beim Betreiber **melden** können, sodass ähnliche E-Mails in Zukunft nicht mehr in ihr Postfach gelangen. Darüber hinaus ist es sinnvoll, eine Einschulung bei der oder dem **Datenschutzbeauftragten** zu vereinbaren, um auf das Thema zusätzlich zu sensibilisieren.

AUS DER PRAXIS

„Die Lehrlinge arbeiten bei den Lehrlingsbewerbungen mit und kennen vielleicht sogar Bewerberinnen und Bewerber. Es ist wichtig, ihnen zu erklären, dass sie nicht nach Hause gehen und erzählen dürfen, wer sich beworben hat. Ich frage sie, wie sie sich fühlen würden, wenn jemand erzählen würde, dass sie sich bei einer anderen Firma beworben haben oder wie viel Geld sie verdienen? Natürlich unterschreiben die Lehrlinge die Datenschutzrichtlinien, aber nur anhand von persönlichen Beispielen verstehen sie die Hintergründe und Konsequenzen.“
Bettina Rimpfl, Personalleitung Schunk Carbon Technology GmbH

Software und weitere digitale Anwendungen

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann ...		
die für eine auszuführende Aufgabe am besten geeignete betriebliche Software bzw. digitale Anwendung auswählen.		
entsprechend der Verfügbarkeit und der Aufgabenstellung die passende Software auswählen für *zB* *– Serienbriefe* *– Kalkulationen* *– Präsentationen*		
Software bzw. Apps für Textverarbeitung, Tabellenkalkulation, Präsentationserstellung, Kommunikation sowie Datenbanken und weitere digitale Anwendungen kompetent verwenden.		
lt. Berufsbild in den folgenden Bereichen: *– Warenwirtschaft* *– Kundenmanagement* *– Terminmanagement* *Weiterer Bereich, zB: Projektmanagement*		
Inhalte aus verschiedenen Datenquellen beschaffen und zusammenfügen bzw. unter Einhaltung betriebsinterner Vorgaben selbst entwickeln sowie vorhandene Inhalte editieren und zielgruppengerecht aufbereiten.		
Dazu zählt lt. Berufsbild die Aufbereitung von *– Texten* *– Kalkulationen* *– Präsentationen* *unter Berücksichtigung des Corporate Designs des Lehrbetriebs.* *Weitere Beispiele:* *– Tabellenkalkulationen anlegen und bearbeiten* *– Lieferantenkonditionen (Lieferbedingungen etc.) in betriebsinternen Datenbanken recherchieren* *– Branchentrends recherchieren und in Präsentationen abbilden*		
mit betrieblichen Datenbanken arbeiten.		
Dazu zählt lt. Berufsbild das Erfassen, Löschen und Aktualisieren von Daten. *Weitere Aufgaben, wie zB* *– Daten korrigieren oder löschen* *– erfasste Daten interpretieren* *– Daten abfragen und filtern*		
	Daten aufbereiten. *Dazu zählen lt. Berufsbild:* *– Statistiken* *– Diagramme* *– Analysen* *für operative Prozesse aufbereiten.* *Besprechen Sie dazu mit Ihren Lehrlingen zB, wie Daten aussagekräftig aufbereitet werden können (Kundenbeschwerden analysieren und in Form eines Diagramms darstellen etc.).*	

Software und weitere digitale Anwendungen		
1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
Ihr Lehrling kann ...		
Probleme im Umgang mit Software und digitalen Anwendungen lösen.		
Dazu zählen lt. Berufsbild: *– Hilfefunktion nutzen* *– im Internet bzw. Intranet nach Problemlösungen suchen* *Weiteres Beispiel: Support kontaktieren*		

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich sinngemäß auf folgende Berufsbildpositionen: 3.2.1, 3.2.2, 3.2.3, 3.2.3, 3.2.4, 3.2.5, 3.2.6, 3.2.7

HINWEIS

Lassen Sie Ihre Lehrlinge eine Selbsteinschätzung über ihre Kompetenz bei Softwarelösungen treffen. Manchmal reicht es anhand weniger Beispiele (zB Suchfunktion bei Datenbanken) vorzuführen, wie sie zielgerichteter und effizienter die verschiedenen Tools bedienen können.

AUS DER PRAXIS

„Lehrlinge müssen verstehen, warum sie etwas lernen. Wir zeigen ihnen zum Beispiel, wie Serienbriefe erstellt werden, aber danach müssen sie es allein probieren. Ich zeige Ihnen die Wizard-Funktion und sage: ‚Versucht es einfach und probiert es wieder und wieder. Und wenn ihr eine andere Aufgabe bekommt, kennt ihr bereits das Schema und könnt sehr schnell allein herausfinden, wie es funktioniert.'"
Ruth Ueberbacher, Ausbilderin Coca-Cola HBC Austria GmbH

„Wenn die Lehrlinge zum Beispiel lernen, Bestellungen anzulegen, machen sie ein Handout dazu. So entsteht über die Zeit zu den diversen Aufgaben ein Handbuch, dass Screenshots enthält und in späteren Zeiten als wertvolle Unterstützung dienen kann. Das Dokument unterschreibt und bewertet dann auch die Ausbilderin oder der Ausbilder auf Vollständigkeit, Kreativität und allgemeinen Eindruck."
Sabine Piry, kaufmännische Lehrlingskoordinatorin Siemens AG Österreich

Digitale Kommunikation		
1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
Ihr Lehrling kann ...		
eine geeignete Kommunikationsform anforderungsbezogen auswählen. *zB* *– Kommunikationsform für Gruppenmeetings wählen* *– Kommunikationstool je nach Gruppengröße bestimmen* *– die Anforderungen für eine Telefon- bzw. Videokonferenz einschätzen (Bildschirmübertragung, Ton-Aufnahme etc.)*		
ein breites Spektrum an Kommunikationsformen verwenden. *Dazu zählen lt. Berufsbild:* *– E-Mails verfassen, mit Anhängen versehen und versenden* *– telefonieren und Aktennotizen machen* *– Videokonferenzen abhalten (Einladungen vorbereiten, Codes zum Einwählen verschicken etc.)* *– Social-Media-Plattformen bedienen*		
verantwortungsbewusst und unter Einhaltung der betrieblichen Vorgaben in sozialen Netzwerken agieren. *zB* *– betriebliches Wording verwenden* *– Datenschutzrichtlinien einhalten* *– mit Beschwerden und Reklamationen umgehen*		

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich sinngemäß auf folgende Berufsbildpositionen: 3.3.1, 3.3.2, 3.3.3

HINWEIS

Erklären Sie Ihren Lehrlingen die **Gestaltungsmerkmale von Schriftstücken** (zB E-Mail-Vorlagen, Briefköpfe, Platzierung von Logos in Präsentationen). Machen Sie den Lehrlingen bewusst, dass durch die einheitliche Gestaltung **(Corporate Design)** der Wiedererkennungswert Ihres Unternehmens gefördert wird.

AUS DER PRAXIS

„In den verschiedenen Abteilungen lernen die Lehrlinge, welche Daten wir schriftlich brauchen. Bei Vereinbarungen mit Lieferanten erklären wir ihnen, dass es wichtig ist, ein Mail zu schreiben, weil ich dieses ablegen und später nachsehen kann, ob die Vereinbarung eingehalten wurde."
Stefanie Forstenpointner, Assistentin Lehrlingsausbildung PALFINGER

Datei- und Ablageorganisation		
1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
Ihr Lehrling kann ...		
sich in der betrieblichen Datei- bzw. Ablagestruktur zurechtfinden. *zB* *– Dateien finden, speichern, verschieben und löschen und dabei betriebliche Vorgaben einhalten* *– Dateien nachvollziehbar strukturieren*		
in der betrieblichen Datei- bzw. Ablagestruktur arbeiten und dabei die Grundregeln eines effizienten Dateimanagements berücksichtigen. *Dazu zählen lt. Berufsbild:* *– Ordner anlegen und löschen* *– Dateinamen vergeben* *Weitere Beispiele:* *– Datenstrukturen nach Projekten, Auftraggebern und Themen aufbauen* *– Ordner archivieren*		
sich an die betrieblichen Vorgaben zur Datenanwendung und Datenspeicherung halten. *zB* *– Daten von Kunden und Geschäftspartnern entsprechend der DSGVO verwalten* *– regelmäßig Sicherungskopien der Dateien erstellen*		
Ordner und Dateien unter Einhaltung der betrieblichen Vorgaben teilen. *Dazu zählt lt. Berufsbild die Verwendung von* *– Cloud-Diensten* *– VPN* *– Intranet* *– Extranet* *Besprechen Sie darüber hinaus mit Ihren Lehrlingen zB den Umgang mit Betriebsgeheimnissen und Datenschutz.*		

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich sinngemäß auf folgende Berufsbildpositionen: 3.4.1, 3.4.2, 3.4.3, 3.4.4

AUS DER PRAXIS

„Bei der Ordnerstruktur erkläre ich den Lehrlingen, wie diese aufgebaut ist und welche Hintergründe dies hat. Wenn ich sie einbinde und relativ schnell eigene Entscheidungen treffen lasse – zum Beispiel, ob sie noch einen Unterordner anlegen oder nicht – denken sie automatisch mit und verstehen die Logik hinter der Struktur schneller."
Bettina Rimpfl, Personalleitung Schunk Carbon Technology GmbH

Informationssuche und -beschaffung		
1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
Ihr Lehrling kann ...		
Suchmaschinen für die Online-Recherche effizient (zB unter Einsatz entsprechender Suchtechniken) nutzen. *Weitere Beispiele:* *– Suchwortkombinationen verwenden* *– Phrasensuche durchführen* *– Suchergebnisse nach Aktualität filtern*		
nach gespeicherten Dateien suchen. *zB* *– die Suchfunktion (auf der Festplatte, am Server, im Netzwerk etc.) verwenden* *– Dateien anhand von Attributen suchen* *– nach Kunden oder Lieferanten suchen*		
in bestehenden Dateien relevante Informationen suchen. *zB* *– Schlüsselwörter in der Suchfunktion verwenden* *– nicht relevante Daten in Tabellen-kalkulationen ausblenden*		
	in Datenbankanwendungen Daten filtern. *zB* *– Kriterien sinnvoll auswählen* *– Abfragen erstellen* *– gefilterte Daten aufbereiten*	

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich sinngemäß auf folgende Berufsbildpositionen: 3.5.1, 3.5.2, 3.5.3, 3.5.4

AUS DER PRAXIS

„In der Beschaffung gehen die Lehrlinge zu allen Besprechungen mit. Eine Einkäuferin oder ein Einkäufer erklärt ihnen, auf welche Kriterien sie bei der Lieferantensuche achten müssen und wo sie gute Anlaufstellen finden. Wir besprechen mit ihnen, welche Produkte wir brauchen und welche Zertifikate der Lieferant haben muss. Die Lehrlinge recherchieren im Internet und treffen eine Vorauswahl.“

Stefanie Forstenpointner, Assistentin Lehrlingsausbildung PALFINGER

Bewertung und Auswahl von Daten und Informationen		
1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
Ihr Lehrling kann ...		
	die Zuverlässigkeit von Informationsquellen und die Glaubwürdigkeit von Daten und Informationen einschätzen. *zB* *– Inhalte auf Aktualität prüfen* *– Seriosität der Quellen einschätzen (branchenübliche Websites verwenden, Zertifizierung überprüfen etc.)* *– Inhalte mehrerer Quellen miteinander vergleichen*	
	Daten und Informationen interpretieren, nach betrieblichen Vorgaben entscheiden, welche Daten und Informationen herangezogen werden sowie Daten und Informationen strukturiert aufbereiten. *zB Daten anhand von Kriterien wie* *– Branchenzugehörigkeit* *– Aussagekraft* *beurteilen und auswählen* *zB* *– Rechercheergebnisse in einer Präsentation übersichtlich aufbereiten* *– Tabellen übersichtlich darstellen* *– aussagekräftige Grafiken erstellen* *– Schlussfolgerungen kontextbezogen aufbereiten*	

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich sinngemäß auf folgende Berufsbildpositionen: 3.6.1, 3.6.2, 3.6.3

HINWEIS

Geben Sie Ihren Lehrlingen den Auftrag, die Kriterien für die Beurteilung der **Seriosität von Online-Quellen** zu recherchieren und diese in einer **Checkliste** zusammenzufassen. Im Anschluss sollen die Lehrlinge die Website des Lehrbetriebs anhand der Checkliste überprüfen. Besprechen Sie das Ergebnis.

AUS DER PRAXIS

„Um ein Gespür für Darstellungsformen zu bekommen, gebe ich den Lehrlingen eine große Datenmenge und sage ihnen, welches Ziel wir mit der Präsentation verfolgen. Zuerst erkläre ich die Unternehmensrichtlinien, aber danach entscheiden sie selbstständig, welche Daten sie filtern und welches Diagramm passen würde. Im Anschluss besprechen wir das Ergebnis und was sie sich dazu überlegt haben.“

Carina Hofer, Ausbilderin voestalpine Stahl GmbH

Datenmanagement und Reporting		
1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
Ihr Lehrling kann ...		
	Daten vergleichen. *Dazu zählen lt. Berufsbild:* *– Lieferantenkonditionen* *– Lagerkapazitäten*	
		aufgrund des Datenvergleichs Empfehlungen abgeben bzw. entsprechende Maßnahmen treffen. *zB aufgrund der betrieblichen Vorgaben (Incoterms etc.) Lieferanten vorschlagen*
Daten verwalten. *Dazu zählt lt. Berufsbild die Verwaltung der Daten in folgenden Systemen:* *– Customer-Relationship-Management* *– Tabellenkalkulationsprogrammen* *Besprechen Sie dazu mit Ihren Lehrlingen zB, wie neue Datensätze in den Systemen angelegt werden können.*		
	einfache Statistiken erstellen. *Dazu zählen lt. Berufsbild:* *– Verkaufsstatistiken* *– Umsatzdarstellungen* *– Warenlagerbewegungen* *– Krankenstände* *Besprechen Sie dazu mit Ihren Lehrlingen zB folgende Fragen:* *– Was soll mit der Statistik dargestellt werden?* *– Für wen ist die Statistik bestimmt?* *– Welche Entscheidungen sollen auf Basis der Statistik getroffen werden?*	

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich sinngemäß auf folgende Berufsbildpositionen: 3.7.1, 3.7.2, 3.7.3, 3.7.4

AUS DER PRAXIS

„Ich lege den Lehrlingen die Geschäftszahlen hin und fordere sie auf, diese zu interpretieren: ‚Hier ist der Foliensatz, den wir gerade unserem Headquarter präsentiert haben. Jetzt präsentierst du ihn mir. Was siehst du hier? Welche Zahlen sind das?' Das fordert die Lehrlinge heraus. Sie bekommen aber Zeit und haben das Wissen aus den Vormonaten. Es geht darum, dass sie die Dinge, die sie in webbased Trainings, in der Schule und in der Praxis lernen, verknüpfen. Das Interpretieren muss man lernen – dazu gibt es kein Handbuch."
Mag. Michael Richter, Head of Finance Factory Automation Products Siemens AG Österreich

Best Practice

Digitale Grundkompetenzen

Digitales Lernangebot für alle Lehrberufe

Mit dem E-Learning-Tool „Digitale Grundkompetenzen“ können Lehrlinge ihre **digitalen Kompetenzen** individuell stärken. Das kostenlose Lernangebot beinhaltet insgesamt 17 verschiedene Online-Kurse, in welchen anhand von kompetenzorientierten Aufgabenstellungen, Videos, Hotspot-Grafiken und vielem mehr digitale Inhalte vermittelt werden. Basierend auf Entscheidungen der Userinnen und User werden unterschiedliche Lernpfade und Inhalte angezeigt und Kompetenzen gezielt gefördert.

Das E-Learning-Tool ...

- kann in Lehrbetrieben, Berufsschulen und überbetrieblichen Ausbildungseinrichtungen sowie im privaten Umfeld eingesetzt werden.
- besteht aus den fünf Modulen Datenverarbeitung, Kommunikation, Erstellung von Inhalten, Sicherheit und Problemlösung mit insgesamt 17 Online-Kursen.
- kann sowohl am PC als auch auf mobilen Geräten aufgerufen werden.
- ist für folgende Desktop Browser optimiert:
  – Google Chrome
  – Apple Safari (für Mac)
  – Mozilla Firefox
  – Microsoft Edge

- unterstützt folgende Browser bei mobilen Endgeräten (Android und iOS):
  – Google Chrome (Android)
  – Apple Safari (iOS)

Das E-Learning-Tool „Digitale Grundkompetenzen“ finden Sie in der Toolbox auf ausbilder.at:

Toolbox

ausbilder.at

Auf ausbilder.at finden Sie Anregungen rund um das Thema „digital lernen und ausbilden“. Die Toolbox enthält Links zu Online-Lernplattformen, Lernapps, Tools für Distance Learning, Tipps zur Erstellung von Videos uvm.

Wir freuen uns auf Ihren Linktipp aus der Ausbilderpraxis.
Kontaktieren Sie uns dazu auf ausbilder@ibw.at

www.ausbilder.at

Best Practice

Kompetent im Office

Digitales Lernangebot für kaufmännische Lehrlinge

Mit Kompetent im Office können Lehrlinge ihre **kaufmännischen** und **betriebswirtschaftlichen Kompetenzen** spielerisch testen und weiter stärken. Das kostenlose Lernangebot beinhaltet vier virtuelle Trainingsszenarien, in denen unterschiedliche **Aufgaben zum Kaufvertrag** (Angebot, Auftragsbestätigung, Lieferschein, Rechnung und Bezahlung) bearbeitet werden können. Nach dem Durchlauf jedes Trainingsszenarios erhält die Spielerin bzw. der Spieler Feedback im Rahmen eines virtuellen Mitarbeitergesprächs.

Kompetent im Office ...

- bietet auch eine gute Vorbereitung auf die Lehrabschlussprüfung.
- kann in Lehrbetrieben, Berufsschulen und überbetrieblichen Ausbildungseinrichtungen sowie im privaten Umfeld eingesetzt werden.
- kann sowohl am PC als auch auf mobilen Geräten aufgerufen werden.
- ist für folgende Desktop Browser optimiert:
  - Google Chrome
  - Apple Safari (für Mac)
  - Mozilla FireFox
  - Microsoft Edge

- unterstützt folgende Browser bei mobilen Endgeräten (Android und iOS):
  - Google Chrome (Android)
  - Apple Safari (iOS)

Kompetent im Office
https://kompetent-im-office.ovosplay.com/

Kompetenzbereich Einkauf

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

	1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
	Einkauf		
→ Seite 106	Rechtliche Bedingungen für das Zustandekommen und die Erfüllung eines (Kauf-)Vertrages erklären		
	Vertragswidrigkeiten bei der Erfüllung von (Kauf-)Verträgen erklären		
	Grundsätze der betrieblichen Beschaffung darstellen		
		Bei der Beurteilung und Auswahl von zu bestellenden Roh-, Hilfs- und Betriebsstoffen mitwirken	
		Bestellmengen vorschlagen bzw. ermitteln	
		Bei der Bestimmung von Liefer- und Leistungsterminen mitwirken	
			Anfragen tätigen, Angebote einholen und prüfen
			Bestellungen durchführen
		Auf mangelhafte Lieferungen und Leistungen reagieren	

Einkauf		
1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
Ihr Lehrling kann ...		
die rechtlichen Bedingungen für das Zustandekommen und die Erfüllung von (Kauf-)Verträgen darstellen. *zB* *– die gesetzlichen Grundlagen erklären (übereinstimmende Willenserklärung etc.)* *– regelmäßige Inhalte von Kaufverträgen beschreiben* *– die Rechte und Pflichten des Käufers und Verkäufers bei der Erfüllung des Kaufvertrages darstellen*		
Vertragswidrigkeiten (zB Zahlungsverzug) bei der Erfüllung von (Kauf-) Verträgen sowie deren rechtliche Konsequenzen erklären. *zB* *Rechte des Käufers bei:* *– Lieferverzug* *– Lieferung mangelhafter Ware* *– Erstellung fehlerhafter Rechnungen* *Rechte des Verkäufers bei:* *– Annahmeverzug* *– Zahlungsverzug*		
die Grundsätze der betrieblichen Beschaffung darstellen. *Dazu zählen lt. Berufsbild:* *– Zuständigkeiten* *– Bestellsysteme* *– Kriterien für Lieferantenauswahl* *– Strategien* *Besprechen Sie dazu mit Ihren Lehrlingen zB Folgendes:* *– Wer führt Bestellungen durch?* *– Werden Bestellungen regelmäßig oder nach Bedarf getätigt?* *– Wie werden im Betrieb Lieferanten ausgewählt?* *– Welche Beschaffungsstrategien werden im Betrieb verfolgt (zB Just-in-Time)?*		

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich sinngemäß auf folgende Berufsbildpositionen: 4.1, 4.2, 4.3

AUS DER PRAXIS

„Im Einkauf bietet es sich an, den Lehrlingen die ABC-Analyse zu erklären und diese gemeinsam einzusetzen."
Bettina Rimpfl, Personalleitung Schunk Carbon Technology GmbH

Einkauf		
1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
Ihr Lehrling kann ...		
	bei der Beurteilung und Auswahl von zu bestellenden Roh-, Hilfs- und Betriebsstoffen mitwirken. *Dazu zählt lt. Berufsbild die Recherche und Empfehlung von Anbietern anhand der folgenden Kriterien:* *– Preisverhalten* *– Qualität* *– Mengen- und Termintreue* *Besprechen Sie dazu mit Ihren Lehrlingen zB Folgendes:* *– Kriterien für den Vergleich von Anbietern* *– Bedeutung hoher Qualität der Roh-, Hilfs- und Betriebsstoffe* *– Konsequenzen für den Betrieb bei der Verwendung minderwertiger Roh-, Hilfs- und Betriebsstoffe* *– Konsequenzen für den Betrieb bei nicht termingerechter Lieferung (Produktionsstopp etc.)*	
	Bestellmengen aufgrund der betrieblichen Vorgaben vorschlagen bzw. ermitteln. *Dazu zählen lt. Berufsbild folgende betriebliche Vorgaben:* *– Mindestbestand* *– Mindestbestellmenge* *Besprechen Sie darüber hinaus mit Ihren Lehrlingen zB Folgendes:* *– Ausnutzung von Rabatten* *– Berücksichtigung der Lagerkapazitäten*	
	bei der Bestimmung von Liefer- und Leistungsterminen mitwirken. *zB* *– bei der Abklärung der Liefer- und Leistungstermine mit dem Lager und der Produktion mitarbeiten* *– bei der Abstimmung des Einkaufs von Rohstoffen, Halbfabrikaten etc. mit den betrieblichen Lieferverpflichtungen mitwirken*	
		Anfragen tätigen, Angebote einholen und nach betriebsinternen Vorgaben prüfen. *Besprechen Sie mit Ihren Lehrlingen zB Folgendes:* *– Welche Informationen muss eine Anfrage enthalten?* *– Nach welchen Kriterien werden Angebote miteinander verglichen?*

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich sinngemäß auf folgende Berufsbildpositionen: 4.4, 4.5, 4.6, 4.7

Einkauf		
1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
Ihr Lehrling kann ...		
		Bestellungen durchführen. *zB* *– unterschiedliche Bestellmöglichkeiten nutzen (E-Mail, Formular auf Website des Anbieters etc.)* *– Bestellungen dokumentieren und ablegen*
	auf mangelhafte Lieferungen und Leistungen reagieren. *Besprechen Sie mit Ihren Lehrlingen die betriebliche und rechtliche Vorgehensweise bei mangelhaften Lieferungen, wie zB:* *– Lieferanten nach Rücksprache mit den Vorgesetzten verständigen* *– Reklamationen verfassen (Nachfrist setzen etc.)*	

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen: 4.7, 4.8

HINWEISE

1. **Erzählen** Sie Ihren Lehrlingen **aus der Praxis** zu welchen Schwierigkeiten es aufgrund von unzuverlässigen Lieferanten bereits gekommen ist. Was ist passiert und wie haben sich die Probleme auf das Unternehmen ausgewirkt? Konnten eigene Liefertermine nicht eingehalten werden oder wurde das Produkt aufgrund mangelnder Qualität nicht mehr nachgefragt? Nennen Sie den Lehrlingen auch den monetären Schaden, der durch die Situation entstanden ist. Machen Sie den Lehrlingen dadurch bewusst, dass mangelnde Qualität dem Unternehmen sehr teuer kommen kann und der Preis nicht allein entscheidend für die Auswahl des Lieferanten ist.

2. Die Bestellung von Büromaterial eignet sich gut, um den Lehrlingen einen ersten Aufgabenbereich zu übergeben und ein Gefühl für den Einkauf zu bekommen. Besprechen Sie mit Ihren Lehrlingen, warum es wichtig ist, die optimale Bestellmenge zu ermitteln. Erklären Sie ihnen, dass zB die Bestellung einer größeren Menge auch (Lager-)Kosten verursacht. Dadurch machen Sie den Lehrlingen bewusst, dass die Ausnutzung von Mengenrabatten nicht immer sinnvoll ist.

AUS DER PRAXIS

„Bei Lieferantengesprächen geht es oft um Preisverhandlungen und Qualitätsthemen. Damit die Lehrlinge ein Gefühl für diese Gespräche bekommen, fahren sie mit den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern zu den Lieferanten mit. Am Beginn der Lehrzeit scheuen sich die meisten Lehrlinge davor, bei Geschäftspartnern anzurufen. Wenn sie die Personen persönlich kennengelernt haben, fällt es ihnen viel leichter.“
Stefanie Forstenpointner, Assistentin Lehrlingsausbildung PALFINGER

Best Practice

Umgang mit Konflikten

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

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

Vorbereitung der Konfliktlösung

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

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

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

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

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

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

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

Leitfaden zum konfliktfreien Gespräch

1. Schritt: Faktencheck

Was genau hat stattgefunden? Beschreiben Sie die konkrete Situation.

Tipp:

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

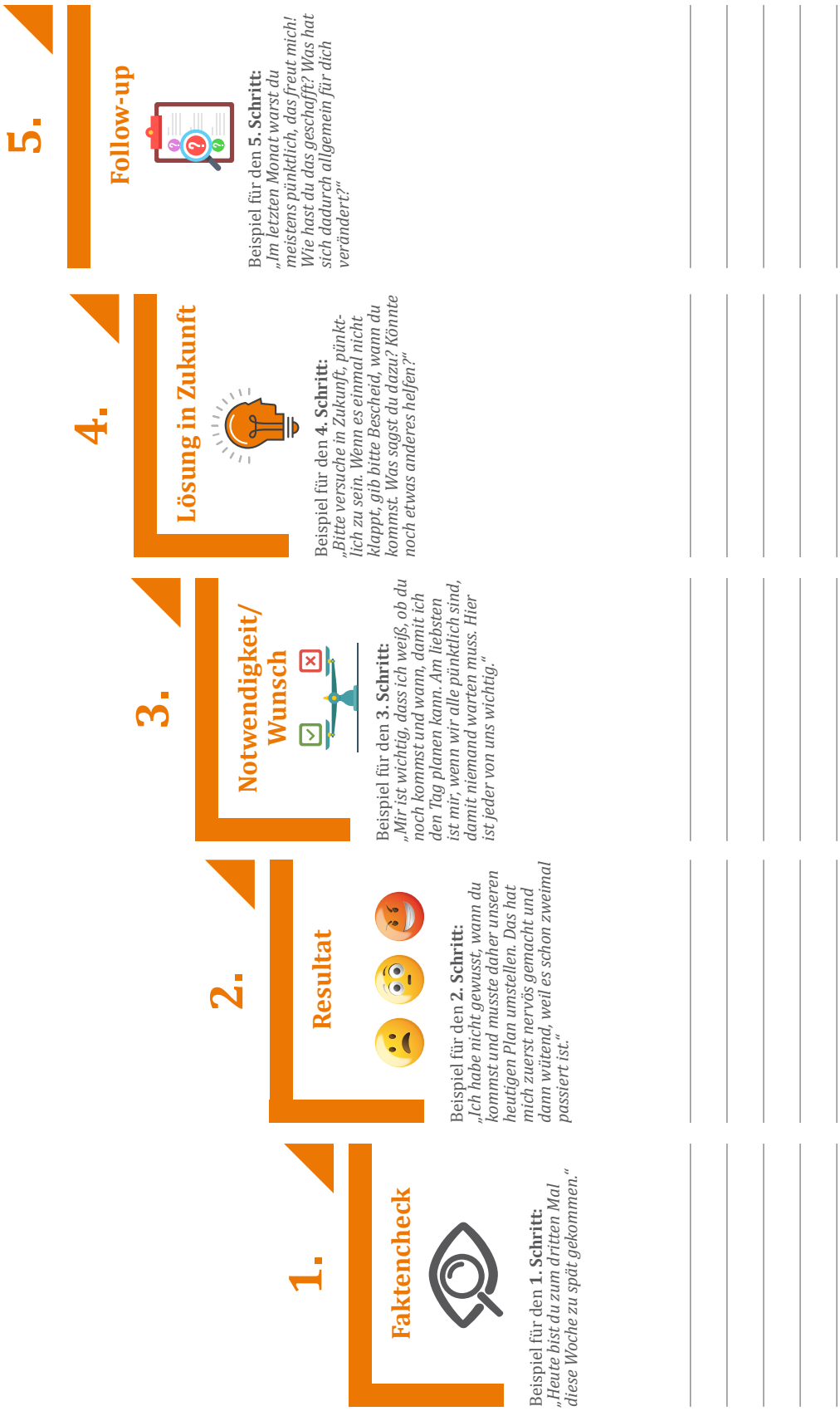
3. Schritt: Notwendigkeit/Wunsch

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 zB „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."

Arbeitsblatt zum konfliktfreien Gespräch



Kompetenzbereich Logistik

Übersicht: Das sollen Sie mit Ihrem Lehrling in der Ausbildung gemeinsam erreichen:			
	1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
→ Seite 113	**Logistik**		
		Lager- und Umschlagsorganisation erklären	
		Lagerbedürfnisse darstellen	
		Grundlagen der betrieblichen Logistik erklären	
		Lagerbestände ermitteln	
	Bestellanforderungen erstellen		
	Liefer- und Leistungstermine überwachen		
		Auftragsbestätigungen prüfen und gegebenenfalls Maßnahmen setzen	
		Maßnahmen bei Liefer- und Leistungsverzug ergreifen	
		Bei der Planung und Organisation von Transportaufträgen mitwirken	
			Partner im Bereich Distribution koordinieren

Logistik		
1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
Ihr Lehrling kann ...		
	die betriebliche Lager- und Umschlagsorganisation erklären. *zB* *– Lagerarten und deren Vor- und Nachteile für den Betrieb beschreiben* *– die grundlegenden Lagerprinzipien darstellen (First-in-First-out-Prinzip etc.)* *– den Vorgang der Einlagerung, Lagerung und Auslagerung im Betrieb erklären (notwendige Tätigkeiten, eingesetzte Betriebsmittel etc.)* *– einen Überblick über die Lagerausstattung des Betriebes geben*	
	die Lagerbedürfnisse und die Handhabung von verschiedenen Gütern darstellen. *zB* *– einen Überblick über güterspezifische Lagervorschriften geben (Temperatur, Feuchtigkeit etc.)* *– Sicherheitsmaßnahmen bei der Lagerung verschiedener Güter darstellen (Brandschutzvorschriften, Sperrlager etc.)*	
	die Grundlagen der betrieblichen Logistik erklären (zB Logistikziele und -strategien). *Besprechen Sie dazu mit Ihren Lehrlingen zB Folgendes:* *– Bedeutung von hoher Termintreue und kurzen Durchlaufzeiten für den Betrieb* *– Vor- und Nachteile von verschiedenen Transportmitteln* *– aktuelle Trends*	
	Lagerbestände ermitteln (zB unter Nutzung des betrieblichen Lagerwirtschaftssystems, Überprüfung der Bestände). *Weitere Beispiele:* *– Informationen aus dem Lagerwirtschaftssystem auslesen* *– bei der Inventur mitarbeiten*	
Bestellanforderungen erstellen. *Besprechen Sie dazu mit Ihren Lehrlingen zB Folgendes:* *– Lieferdauer* *– Menge* *– fixe vs. variable Lieferanten*		
Liefer- und Leistungstermine überwachen. *zB* *– betriebsinterne Software verwenden* *– Frühwarnsystem berücksichtigen*		

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen: 5.1, 5.2, 5.3, 5.4, 5.5, 5.6

HINWEIS

Besprechen Sie mit Ihren Lehrlingen den betriebsüblichen Logistikweg. Erklären Sie ihnen, wie sie den aktuellen Lagerstand einer Ware abrufen und den durchschnittlichen Verbrauch berechnen können. Zeigen Sie ihnen, wo sie Details zu Lieferanten finden.

Geben Sie Ihren Lehrlingen als Übung einen Termin vor, an dem eine bestimmte Lagermenge eines Produktes vorhanden sein muss und lassen Sie sie den Bestellzeitpunkt und die Bestellmenge selbstständig bestimmen.

Logistik		
1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
Ihr Lehrling kann ...		
	Auftragsbestätigungen prüfen und gegebenenfalls Maßnahmen setzen. *Dazu zählt lt. Berufsbild nach betrieblichen Vorgaben zu handeln.* *Besprechen Sie deshalb mit Ihren Lehrlingen zB Folgendes:* *– Welche Bedeutung hat das Vier-Augen-Prinzip?* *– Welche Maßnahmen werden bei Abweichungen gesetzt (zuständige Abteilung verständigen, Kontakt mit Auftraggeber aufnehmen etc.)?*	
	Maßnahmen bei Liefer- und Leistungsverzug ergreifen. *Dazu zählt lt. Berufsbild nach rechtlichen und betrieblichen Vorgaben zu handeln.* *Besprechen Sie deshalb mit Ihren Lehrlingen zB Folgendes:* *– Wann sind die Kunden zu verständigen?* *– Welche betriebsüblichen Maßnahmen werden bei Liefer- und Leistungsverzug gesetzt (Kunden Alternativtermin bzw. Alternativprodukt anbieten etc.)?*	
	bei der Planung und Organisation von Transportaufträgen mit verschiedenen Verkehrsträgern mitwirken. *Dazu zählen lt. Berufsbild:* *– Transportmittel und Verpackung planen* *– Speditionen beauftragen* *– Incoterms berücksichtigen* *Besprechen Sie dazu mit Ihren Lehrlingen zB Folgendes:* *– Vor- und Nachteile verschiedener Transportmittel (Kosten, Transportdauer etc.)* *– Frachtdokumente* *– Verpackungsvorschriften*	
		Partner im Bereich Distribution koordinieren (zB Frächter-management). *Weiteres Beispiel:* *Liefertermine mit Spedition abstimmen*

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen: 5.7, 5.8, 5.9, 5.10

AUS DER PRAXIS

„Im Lager lernen die Lehrlinge die Produkte zu verpacken und die Lagerbestände zu kontrollieren und zu verwalten. Um das Lager zu verstehen, sind die Lehrlinge beim gesamten Prozess bis hin zum Reklamationsmanagement dabei. Die ersten zwei Tage führt sie eine Mitarbeiterin oder ein Mitarbeiter durchs Lager und erklärt ihnen alles."
Stefanie Forstenpointner, Assistentin Lehrlingsausbildung PALFINGER

„Bei Incoterms frage ich die Lehrlinge, was sie für die beste Lösung halten. Was bedeuten die verschiedenen Klauseln? Wie wirkt sich das auf die Versicherung aus? Was bedeutet ‚frei Haus'? Ich lasse sie zuerst recherchieren und danach besprechen wir es."
Bettina Rimpfl, Personalleitung Schunk Carbon Technology GmbH

Kompetenzbereich Marketing und Vertrieb

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

	1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
→ Seite 116	**Marketing und Vertrieb**		
		Ziele des betrieblichen Marketings erklären	
		Einen Überblick über das betriebliche Marketing geben	
		Kunden-, Markt- und Wettbewerbsanalysen erklären	
		Am Außenauftritt des Lehrbetriebs mitarbeiten	
		An der Vor- und Nachbereitung von Veranstaltungen mitarbeiten	
		Strategien und Maßnahmen der Kundenbindung erklären	
	Betriebliche Vertriebskanäle darstellen und Arbeiten im Vertriebssystem durchführen		
	Einen Überblick über betriebliche Produktgruppen und das Portfolio geben		
		Allgemeine Kundenanfragen beantworten	
		Erforderliche Informationen für die Angebotslegung einholen	
			Grundlagen der betrieblichen Preiskalkulation erklären und bei der Kalkulation von Angeboten mitwirken
		Übliche Kundenanfragen zu Angeboten bearbeiten	
		Aufträge bearbeiten	
		Schriftstücke erstellen	
		Die Bedeutung eines professionellen Umgangs mit Beschwerden und Reklamationen erklären	
		Beschwerden und Reklamationen bearbeiten bzw. weiterleiten	

Marketing und Vertrieb		
1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
Ihr Lehrling kann ...		
	die Ziele des betrieblichen Marketings erklären. *zB* *– Umsatz* *– Marktanteil* *– Kundenzufriedenheit* *– Bekanntheitsgrad des Unternehmens*	
	einen Überblick über das betriebliche Marketing geben (zB Zielgruppen. Marketinginstrumente, Werbemittel, Abgrenzung zur Öffentlichkeitsarbeit) *Besprechen Sie dazu mit Ihren Lehrlingen zB Folgendes:* *– Was sind die Zielgruppen des Unternehmens (Konsumenten, Unternehmen etc.)?* *– Welche Marketinginstrumente verwendet das Unternehmen (Verkaufsförderung, Preisstrategien etc.)?* *– Welche Werbemittel setzt das Unternehmen ein (TV-Spots, Anzeigen etc.)?* *– Wie leistet das Unternehmen Öffentlichkeitsarbeit (Pressekonferenzen, Tag der offenen Tür etc.)?*	

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen: 6.1, 6.2

HINWEISE

- Geben Sie Ihren Lehrlingen die Aufgabe, die Marketingstrategien Ihres Unternehmens im aktuellen Geschäftsbericht zu recherchieren. Danach können sie diese mit den Marketingmaßnahmen eines Mitbewerbers vergleichen und die Unterschiede präsentieren.
- Besprechen Sie mit Ihren Lehrlingen, welche Ziele die Unternehmen mit den unterschiedlichen Marketinginstrumenten verfolgen und warum sich die Marketingmaßnahmen voneinander unterscheiden.

AUS DER PRAXIS

„Durch unser Rotationsprinzip durchlaufe ich verschiedene Abteilungen wie Buchhaltung, Einkauf etc. Ich war auch schon in der Marketingabteilung, wo ich unter anderem einen MAN TGE Transporter designen durfte. Er soll speziell foliert werden, um die Lehre zu bewerben.“
Jürgen Fercher, Lehrling, MAN Truck & Bus Vertrieb Österreich GesmbH

Marketing und Vertrieb		
1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
Ihr Lehrling kann ...		
	Kunden-, Markt- und Wettbewerbsanalysen erklären. *zB* *– die Bedeutung von Meinungsumfragen erklären* *– das Prinzip der SWOT-Analyse beschreiben*	
	am Außenauftritt des Lehrbetriebs mitarbeiten. *Dazu zählen lt. Berufsbild:* *– Beiträge für soziale Netzwerke verfassen* *– Tag der offenen Tür mitgestalten*	
	an der Vor- und/oder Nachbereitung von Veranstaltungen mitarbeiten (zB Kommunikation mit Eventagenturen). *Besprechen Sie dazu mit Ihren Lehrlingen zB Folgendes:* *– Wie werden Termine mit Agenturen abgestimmt?* *– Worauf ist bei der Gestaltung und beim Verschicken von Einladungen zu achten?*	
	einen Überblick über die Strategien und Maßnahmen zur Herstellung und Aufrechterhaltung der Kundenbindung geben. *zB* *– die Bedeutung von Kundenbindungsaktionen erklären (Rabattaktionen etc.)* *– die Wichtigkeit der Berücksichtigung von Kundenfeedback erläutern* *– im Betrieb eingesetzte CRM-Programme darstellen*	
betriebliche Vertriebskanäle darstellen (zB B2B, B2C, E-Commerce) und Arbeiten im Vertriebssystem durchführen (zB Kundenaufträge einbuchen, Stammdatenpflege).		
Besprechen Sie dazu mit Ihren Lehrlingen zB folgende Vertriebskanäle: *– Fabriksverkauf* *– Verkaufsniederlassungen* *– AußendienstmitarbeiterInnen* *– Internetvertrieb* *– Groß- und Einzelhandel*	*Weitere Arbeiten im Vertriebssystem, zB:* *– Auftragsbestätigung erstellen* *– Aktennotizen verwalten*	

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen: 6.3, 6.4, 6.5, 6.6, 6.7

HINWEIS

Lassen Sie Ihre Lehrlinge das Unternehmen bei Berufsinformationsmessen oder Veranstaltungen an Schulen vertreten. Viele Jugendliche scheuen sich davor, Erwachsene anzusprechen. Durch Gespräche mit Lehrlingen fällt es Interessentinnen und Interessenten leichter, Informationen über den Lehrberuf zu erhalten.

AUS DER PRAXIS

„Bei der Planung von Messeständen übernehmen die Lehrlinge die Personaleinteilung, d.h. sie entscheiden, wer an welchem Tag den Stand betreut. Sie organisieren die Goodies und machen sich Gedanken, wie wir die Jugendlichen auf unseren Stand aufmerksam machen können. Auf der letzten Messe hatte ein Lehrling die Idee, die Schülerinnen und Schüler etwas hämmern zu lassen, weil es dann bei uns ein wenig lauter ist und das die Aufmerksamkeit auf unseren Stand zieht."
Stefanie Forstenpointner, Assistentin Lehrlingsausbildung PALFINGER

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 MitarbeiterInnenzeitung.

WWW

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

AUS DER PRAXIS

„Wenn ich Lehrlingen immer nur Hilfstätigkeiten auftrage, darf ich mich nicht wundern, wenn sie um Punkt 16:00 Uhr den Stift fallen lassen und nach Hause gehen. Natürlich gehören zu jedem Prozess auch einfache Tätigkeiten, aber diese sollen eben nur Teil davon sein. Die Lehrlinge empfangen zum Beispiel Kunden und bringen den Kaffee, gleichzeitig sind sie aber auch für die Koordination von Schnupperterminen zuständig. Das beinhaltet die Terminvereinbarung sowie die Organisation der Unterlagen."
Carina Hofer, Ausbilderin voestalpine Stahl GmbH

„Die Lehrlinge machen sich zu ihren Arbeiten Notizen, die wir wöchentlich durchgehen. Dann frage ich sie, ob sie gewisse Punkte aus dem Berufsbild gelernt haben und oft ist ihnen gar nicht bewusst, welche Tätigkeiten eine Berufsbildposition umfasst. Auf diese Weise dokumentieren sie ihren eigenen Lernfortschritt und realisieren erst, was sie schon alles gelernt haben."
Bettina Rimpfl, Personalleitung Schunk Carbon Technology GmbH

Marketing und Vertrieb		
1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
Ihr Lehrling kann ...		
einen Überblick über die betrieblichen Produktgruppen und das Portfolio geben. *zB* *– Produkte den verschiedenen Produktgruppen zuordnen* *– Produkte in Preissegmente einordnen* *–betriebliche Dienstleistungen darstellen (Kundenberatung, Wartung und Service etc.)*		
	allgemeine Kundenanfragen beantworten. *Dazu zählt lt. Berufsbild Kundenanfragen telefonisch und per E-Mail unter Einhaltung der betrieblichen Vorgaben zu beantworten.* *Weitere Beispiele:* *– Kundenanfragen entgegennehmen und an zuständige Stelle weiterleiten* *– Kunden über die weitere Vorgehensweise informieren*	
	Informationen einholen, die für die Angebotslegung wichtig sind und entsprechende Unterlagen zusammenstellen (zB Preislisten). *Besprechen Sie dazu mit Ihren Lehrlingen zB Folgendes:* *– Wo finde ich die Liefer- und Zahlungsbedingungen des Kunden?* *– Wie ist die betriebsübliche Vorgehensweise bei Sonderwünschen des Kunden?*	
		die Grundlagen der betrieblichen Preiskalkulation erklären und bei der Kalkulation von Angeboten mitwirken. *Dazu zählt lt. Berufsbild Preisnachlässe und Versandkosten zu berücksichtigen.* *Weitere Beispiele:* *– verschiedene Kalkulationsschemen nachvollziehen (Bezugs- und Absatzkalkulation etc.)* *– betriebsinterne Preisaufschläge kalkulieren* *– Verkaufspreise ermitteln*

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen: 6.8, 6.9, 6.10, 6.11, 6.12

AUS DER PRAXIS

„Um unsere Produkte kennenzulernen, zerlegen die Lehrlinge eine Woche lang in einem Seminar einen Kran und bauen diesen wieder auf. So lernen sie auch die Einzelteile des Krans kennen. Vor allem für die Industriekaufleute ist diese Schulung wichtig, um ein Bild davon zu haben, womit sie täglich arbeiten. Man tut sich viel leichter, wenn man die Produkte kennt und weiß, wozu sie verwendet werden."
Stefanie Forstenpointner, Assistentin Lehrlingsausbildung PALFINGER

„Wir geben den Lehrlingen Hintergrundinformationen zu unseren Produkten. Es reicht nicht zu sagen, dass wir Stahl an einen Kunden verkaufen, damit er seine Sachen herausstanzen kann. Sie müssen den Zyklus kennen, um zu verstehen, wie wertvoll das Produkt ist. Wenn ich weiß, durch welche Abteilungen das Produkt gegangen ist, damit der Kunde ein gutes Produkt bekommt, schätze ich es selbst höher und kann es dem Kunden entsprechend verkaufen."
Carina Hofer, Ausbilderin voestalpine Stahl GmbH

Marketing und Vertrieb		
1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
Ihr Lehrling kann ...		
	übliche Kundenanfragen zu Angeboten bearbeiten (zB Unstimmigkeiten klären). *Weitere Beispiele:* *– in Datenbank recherchieren und Kundenanfragen entsprechend bearbeiten* *– auf Kundenwünsche eingehen*	
	Aufträge bearbeiten. *Dazu zählen lt. Berufsbild:* *– Aufträge entgegennehmen (über das betriebliche Vertriebssystem, per E-Mail etc.)* *– Aufträge prüfen (auf Übereinstimmung mit dem Angebot etc.)* *– Aufträge zur Erfüllung weiterleiten*	
	Schriftstücke im Rahmen der ordnungsgemäßen Vertragserfüllung erstellen. *Dazu zählen lt. Berufsbild:* *– Auftragsbestätigung,* *– Lieferschein,* *– Rechnung ausstellen.* *Besprechen Sie dazu mit Ihren Lehrlingen zB die rechtlichen und betriebsüblichen Bestandteile der genannten Schriftstücke.*	

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen: 6.13, 6.14, 6.15, 6.16

HINWEIS

Besprechen Sie mit Ihren Lehrlingen die Bearbeitung von Kundenaufträgen. Gehen Sie dabei auf folgende Fragen ein:
– Worauf achten Sie bei der Prüfung von Aufträgen (Vollständigkeit und Richtigkeit der Daten, technische und terminliche Machbarkeit etc.)?
– An welche Abteilungen werden Kundenaufträge zur weiteren Bearbeitung weitergeleitet?

AUS DER PRAXIS

„Ich habe von Anfang an mitgeschrieben. In meinem kleinen schlauen Buch steht, worauf ich tatsächlich achten muss, was die Norm ist und was aus der Norm herausfällt. Je öfter man eine Tätigkeit durchführt, desto schneller bekommt man einen Blick dafür und weiß schon, worauf man achten muss. Das geht aber nur mit Hilfe der Kolleginnen und Kollegen – mit viel Zeit, mit viel Erklärungsraum und mit vielen Fragen meinerseits.“
Bianca Fischer, Lehrling, MAN Truck & Bus Vertrieb Österreich GesmbH

Marketing und Vertrieb		
1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
Ihr Lehrling kann ...		
	die Bedeutung eines professionellen Umgangs mit Beschwerden und Reklamationen erklären. *Besprechen Sie mit Ihren Lehrlingen zB Folgendes:* *– Welche Chancen ergeben sich durch Reklamationen für den Betrieb?* *– Wie trägt erfolgreiches Beschwerdemanagement zur Kundenbindung bei?*	
	Beschwerden und Reklamationen entsprechend den rechtlichen und betrieblichen Vorgaben bearbeiten und weiterleiten (zB komplexe Kundenanliegen). *Besprechen Sie dazu mit Ihren Lehrlingen zB Folgendes:* *– Wie lautet die betriebliche Vorgehensweise bei der Bearbeitung von Beschwerden und Reklamationen (Prüfung des Gegenstandes etc.)?* *– In welchen Fällen dürfen Lehrlinge Beschwerden und Reklamationen selbst beantworten?* *– An wen sollen die Lehrlinge die Beschwerden und Reklamationen weiterleiten, wenn diese außerhalb ihres eigenen Kompetenzbereiches sind?*	

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen: 6.17, 6.18

HINWEISE

- **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.

AUS DER PRAXIS

„Wir machen den Lehrlingen bewusst, dass wir mit Reklamationen sehr sorgsam umgehen, weil uns die Kunden auch bewerten. ‚Stellt euch vor, ihr kauft etwas aus dem Internet und seht euch die Bewertung an. Wenn eine Mitarbeiterin oder ein Mitarbeiter nur einmal schnippisch reagiert hat, bekommt das Unternehmen eine negative Kundenbewertung. Wenn ihr die Bewertung lest, kauft ihr bei einem anderen Unternehmen.‘“
Bettina Rimpfl, Personalleitung Schunk Carbon Technology GmbH

Kompetenzbereich Finance

Übersicht: Das sollen Sie mit Ihrem Lehrling in der Ausbildung gemeinsam erreichen:			
	1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
→ Seite 123	**Finance**		
		Teilbereiche des betrieblichen Rechnungswesens sowie die Inventur darstellen	
		Verfahren zu Erfolgsermittlung darstellen	
	Übliche Belege prüfen, nach verschiedenen Kriterien bearbeiten und für die Verbuchung vorbereiten		
	Bedeutung der Budgetplanung erklären		
	Entsprechend der Budgetvorgaben agieren		
		Kosten den entsprechenden Kostenstellen zuordnen	
		Zahlungen vorbereiten	
		Bedeutung des betrieblichen Mahnwesens darstellen	

Finance		
1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
Ihr Lehrling kann ...		
	Teilbereiche des betrieblichen Rechnungswesens sowie die Inventur darstellen. *Dazu zählen lt. Berufsbild:* *– Buchführung* *– Kostenrechnung* *– Statistik* *Besprechen Sie dazu mit Ihren Lehrlingen zB Folgendes:* *– Wie unterscheidet sich die betriebliche Buchführung von der Kostenrechnung?* *– Zu welchem Zweck erstellen Unternehmen betriebliche Statistiken?* *– Welche Ziele werden mit der Inventur verfolgt?*	
	das betriebliche Verfahren zur Erfolgsermittlung in seinen Grundzügen darstellen. *Besprechen Sie mit Ihren Lehrlingen zB Folgendes:* *– Welches Verfahren wird im Unternehmen zur Erfolgsermittlung verwendet?* *– Warum wird dieses Verfahren angewandt?* *– Wie funktioniert dieses Verfahren?*	
übliche Belege des Lehrbetriebs (zB Eingangs- und Ausgangsrechnungen, Zahlungsbelege) auf Richtigkeit und Vollständigkeit prüfen, nach verschiedenen Kriterien bearbeiten und für die Verbuchung vorbereiten (zB sortieren, vorkontieren). *Dazu zählt lt. Berufsbild die Zuordnung von Belegen nach* *– Datum* *– interner und externer Herkunft* *– Belegart* *Weitere Beispiele:* *– Belege sachlich, rechnerisch und formal prüfen* *– Belege nach Belegart sortieren und nummerieren*		

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen: 7.1, 7.2, 7.3, 7.4, 7.5

AUS DER PRAXIS

„In den ersten Wochen machen wir den Lehrlingen bewusst, welche Klassen von Informationen es gibt und wie sie damit umgehen müssen. Wenn sie zu Hause über Zahlen sprechen, kann es passieren, dass die Eltern mit dem Onkel sprechen und plötzlich der Freund des Onkels, der Kunde von Siemens ist, weiß, wie die Preise gestaltet werden. Anhand von webbased Trainings und persönlichen Gesprächen erklären wir den Lehrlingen die Konsequenzen.“
Mag. Michael Richter, Head of Finance Factory Automation Products Siemens AG Österreich

Finance		
1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
Ihr Lehrling kann ...		
die Bedeutung der Budgetplanung erklären. *Besprechen Sie mit Ihren Lehrlingen zB Folgendes:* *– Wie ist eine Budgetplanung aufgebaut?* *– Wozu dient die Festlegung eines Budgets?* *– Was passiert, wenn Budgetvorgaben nicht eingehalten werden?*		
Kosten abschätzen und entsprechend der Budgetvorgaben kostenbewusst agieren (zB Einsparungspotenzial aufzeigen). *Besprechen Sie dazu mit Ihren Lehrlingen zB Folgendes:* *– Wie können Bestellungen optimiert werden (Inanspruchnahme von Rabatten, Minimierung von Lieferkosten etc.)?* *– Wie können die Kosten für Büromaterial gesenkt werden (Wiederverwendung von Ordnern etc.)?*		
	Kostenarten (zB Personalkosten) erkennen und Kostenstellen zuordnen. *Besprechen Sie dazu mit Ihren Lehrlingen zB Folgendes:* *– Welche Kostenarten fallen im Betrieb an?* *– Welche Kostenstellen gibt es?* *– Wie können die Kosten den Kostenstellen zugeordnet werden?*	

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen: 7.6, 7.7, 7.8

HINWEIS

Besprechen Sie mit Ihren Lehrlingen, wie der Preis eines Produktes zustande kommt. Um diesen Prozess verständlicher zu machen, können Sie ein konkretes Produkt durchkalkulieren. Dadurch wird den Lehrlingen bewusst, dass sich der Preis nicht nur aus Materialkosten und Arbeitsaufwand zusammensetzt, sondern auch Büromiete, Lagerkosten, Ausbildungskosten, Skonto etc. in diesen einfließen. Anhand dieser Kalkulation können Sie den Lehrlingen den Unterschied zwischen Gemeinkosten und Einzelkosten erklären.

AUS DER PRAXIS

„Um den Lehrlingen die Kostenrechnung und Kalkulation von Bauteilen näher zu bringen, gehen wir in die Fertigung raus und sehen uns die Maschine an, für die wir die Kostenrechnung machen. Danach machen wir die Lehrlinge anhand von Beispielsrechnungen mit dem Kalkulationsschema vertraut und erklären ihnen die Richtlinien. Während der Berechnung gehen sie immer wieder in die Fertigung, um verschiedene Komponenten zu erfragen – das macht die Berechnung spannend und realistisch.“

Stefanie Forstenpointner, Assistentin Lehrlingsausbildung PALFINGER

Finance		
1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
Ihr Lehrling kann ...		
	Zahlungen vorbereiten (zB Online-Überweisungen) und allfällige Preisnachlässe und Skonti berücksichtigen. *Besprechen Sie dazu mit Ihren Lehrlingen zB folgende Punkte:* *– Wo finde ich die Kontodaten der Zahlungsempfängerin/des Zahlungsempfängers?* *– Wie berechne ich einen Skonto?*	
	die Bedeutung des betrieblichen Mahnwesens darstellen. *Besprechen Sie mit Ihren Lehrlingen anhand einer konkreten Kundensituation zB folgende Punkte:* *– Nach wie vielen Tagen wird die erste Mahnung verschickt?* *– Ab welchem Schritt im Mahnplan werden Verzugszinsen und Mahnspesen verrechnet?* *– Wann werden rechtliche Schritte eingeleitet?* *– Warum ist rechtzeitiges Mahnen für das Unternehmen wichtig?*	

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen: 7.9, 7.10

HINWEIS

Geben Sie Ihren Lehrlingen eine Rechnung und fragen Sie sie, ob sie den Skonto in Anspruch nehmen würden. Kann es sinnvoll sein, den Kreditrahmen am Geschäftskonto auszureizen, um den Skonto auszunützen? Lassen Sie Ihre Lehrlinge mit Hilfe des Skontorechners im Internet recherchieren und besprechen Sie das Ergebnis.

WWW

Hilfreiche Links:
https://onlinerechner.haude.at/Skontorechner
https://www.zinsen-berechnen.de/skontorechner.php

Kompetenzbereich Personal

Übersicht: Das sollen Sie mit Ihrem Lehrling in der Ausbildung gemeinsam erreichen:			
	1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
→ Seite 127	**Personal**		
	Aufgaben im Rahmen des Recruitings übernehmen		
	Bei der Personaladministration mitarbeiten		
		Maßnahmen der betrieblichen Personalentwicklung darstellen	
	Aufgaben im Rahmen der Weiterbildung übernehmen		

Personal

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr

Ihr Lehrling kann ...

Aufgaben im Rahmen des Recruitings übernehmen.

Dazu zählen lt. Berufsbild:
– Vorstellungsgespräche vorbereiten
– Termine vereinbaren

Weitere Beispiele:
– Bewerbungsunterlagen vorsortieren (auf Vollständigkeit prüfen, nach gewünschten Kriterien filtern etc.)
– Bewerbungsunterlagen in der Ordnerstruktur verwalten
– Stellenanzeigen auf die Website des Unternehmens stellen

bei der Personaladministration mitarbeiten.

Dazu zählen lt. Berufsbild:
– bei der Zeiterfassung mitwirken
– Zeitbestätigung ausstellen
– Personalakte anlegen
– bei der Benefitsverwaltung mitwirken

Weiteres Beispiel: MitarbeiterInnendatenbank aktuell halten

Maßnahmen der betrieblichen Personalentwicklung darstellen.

Dazu zählen lt. Berufsbild:
– Mitarbeitergespräche
– Feedbackgespräche

Weitere Maßnahmen, zB:
– Job Rotation
– interne Schulungen
– Mentoring

Aufgaben im Rahmen der Weiterbildung übernehmen (zB bei der Trainingsorganisation mitwirken).

Weitere Aufgaben, zB:
– Termine für Weiterbildungsveranstaltungen koordinieren
– Präsentationen für interne Schulungen erstellen
– jüngere Lehrlinge mitbetreuen

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen: 8.1, 8.2, 8.3, 8.4

HINWEIS

Bei neuen Tätigkeiten bietet es sich an, dass Lehrlinge ein Handout gestalten. Es dient den Lehrlingen als Lernunterstützung und verhilft zu Selbstständigkeit. Zusätzlich können sie das Handout auch zur Einschulung jüngerer Lehrlinge verwenden.

AUS DER PRAXIS

„In der Personalabteilung arbeiten die Lehrlinge im Bewerbungsmanagement mit. Wir geben gewisse Kriterien vor, auf die sie bei der Durchsicht der Bewerbungsunterlagen achten sollen. Bei der Rechtschreibung ist es klar, ob sie stimmt oder nicht. Bei den weiteren Kriterien besprechen wir ein paar Bewerbungen durch und vergleichen diese untereinander, damit die Lehrlinge ein Gefühl dafür bekommen, was wir erwarten.“
Michael Vogl, Ausbildungsleiter, MAN Truck & Bus Vertrieb Österreich GesmbH

Kompetenzbereich Produktion

Übersicht: Das sollen Sie mit Ihrem Lehrling in der Ausbildung gemeinsam erreichen:			
	1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
→ Seite 129	Produktion		
		An der Produktionsplanung mitwirken	
		Bei der Arbeitsvorbereitung und/oder -planung mitarbeiten	
			Betriebliche Produktionsabläufe beschreiben

Produktion		
1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
Ihr Lehrling kann ...		
	an der Produktionsplanung mitwirken. *Dazu zählt lt. Berufsbild:* *Material und Arbeitspläne verwalten*	
	bei der Arbeitsvorbereitung und/oder -planung mitarbeiten. *Dazu zählen lt. Berufsbild:* *– Produktionskennzahlen erfassen* *– Produktivitätsstunden auswerten* *Besprechen Sie dazu mit Ihren Lehrlingen zB Folgendes:* *– Welche Produktionskennzahlen gibt es im Unternehmen und was bedeuten sie?* *– Welche Faktoren beeinflussen die Produktivität des Unternehmens?* *– Welche Informationen können aus den Produktionskennzahlen für die Arbeitsvorbereitung und –planung abgeleitet werden?*	
		die betrieblichen Produktionsabläufe beschreiben (zB Herstellprozess, Losgrößen, Prototyp, Serie). *Besprechen Sie dazu mit Ihren Lehrlingen zB Folgendes:* *– In welche Schritte ist der Herstellprozess gegliedert?* *– Wozu wird ein Prototyp eines Produktes hergestellt?* *– Welche Produkte werden im Unternehmen massengefertigt und welche serienmäßig?* *– Wie kann die optimale Losgröße eines Produkts bestimmt werden?*

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen: 9.1, 9.2, 9.3

AUS DER PRAXIS

„Die Zusammenhänge zwischen Einkauf, Produktion und Logistik erkläre ich den Lehrlingen anhand praktischer Beispiele: ‚Wir bestellen beim Lieferanten aus China, weil er der billigste ist oder die qualitativ hochwertigsten Waren hat. Aber wie geht es weiter? Wie funktioniert das Zollverfahren und wie lange kann es dauern bis ich meine Lieferung bekomme? Welche Auswirkungen hat es auf den Betrieb, wenn die Ware beim Zoll hängen bleibt?‘ Diese Fragen führen zu einem tieferen Verständnis der Prozesse und der Auswahlkriterien.“
Bettina Rimpfl, Personalleitung Schunk Carbon Technology GmbH

Kompetenzbereich Office-Management

Übersicht: Das sollen Sie mit Ihrem Lehrling in der Ausbildung gemeinsam erreichen:			
	1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
→ Seite 131	**Office-Management**		
	Ausstattung des Arbeitsbereichs kompetent verwenden		
	Den Posteingang und -ausgang bearbeiten		
	Termine koordinieren, im betrieblichen Kalendersystem verwalten und Unterlagen zu Terminen verschicken		
	Besprechungen und Meetings vorbereiten		
	BesucherInnen empfangen		
			Protokolle führen
		Besprechungen und Meetings nachbereiten	
	An der Organisation von Dienstreisen mitwirken		
	Texte auf Rechtschreibung und Grammatik prüfen		

Office-Management		
1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
Ihr Lehrling kann ...		
die Ausstattung seines/ihres Arbeitsplatzes kompetent nutzen. *Dazu zählen lt. Berufsbild:* *– PC/Laptop* *– Drucker* *– Telefonanlage* *verwenden und einfache Probleme selbstständig lösen (Papierstau beseitigen, Toner austauschen etc.)*		
den Posteingang und -ausgang bearbeiten. *zB* *– Schriftstücke mit einem Posteingangsstempel versehen* *– E-Mails innerhalb des Kompetenzbereichs beantworten (allgemeine Anfragen von Kunden etc.)* *– Schriftstücke, E-Mails etc. an zuständige Personen oder Abteilungen weiterleiten* *– E-Mails archivieren*		
Termine und Terminänderungen koordinieren (zB unter Einsatz von Terminplanungsinstrumenten), im betrieblichen Kalendersystem dokumentieren und verwalten sowie Informationen zu Terminen und entsprechend notwendige Unterlagen verschicken. *zB* *– Termine für Projektmeetings mithilfe einer Doodle-Liste koordinieren* *– Termineinladungen ausschicken* *– Terminverschiebungen und -absagen versenden* *– digitalen Kalender aktuell halten (Termine eintragen, Terminänderungen vornehmen etc.)* *– Termine im Intranet ankündigen* *– Unterlagen (Agenda, Informationsblatt etc.) einer Termineinladung beifügen*		

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen: 10.1, 10.2, 10.3, 10.4, 10.5

Office-Management		
1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
Ihr Lehrling kann ...		
Besprechungen und Meetings vorbereiten. *Dazu zählen lt. Berufsbild:* *– Raumreservierungen vornehmen* *– Räume vorbereiten* *– Unterlagen aufbereiten und vorbereiten* *Weitere Tätigkeiten, zB:* *– Raumreservierungen im Outlook-Kalender erfassen* *– Beamer, Laptop, Flipchart, Blöcke, Stifte etc. bereitstellen* *– Präsentationen, Handouts, TeilnehmerInnenliste etc. erstellen*		
BesucherInnen adäquat empfangen und betreuen. *Besprechen Sie mit Ihren Lehrlingen zB, welche Schritte beim Empfang von BesucherInnen zu berücksichtigen sind (freundlich begrüßen, zum Besprechungsraum begleiten etc.).*		

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen: 10.6, 10.7, 10.8, 10.9, 10.10

HINWEIS

Besprechen Sie mit Ihren Lehrlingen, dass der Empfang von Geschäftspartnern ein wichtiger Baustein für eine gute Geschäftsbeziehung ist. Machen Sie den Lehrlingen ihre Rolle in diesem Prozess bewusst.

AUS DER PRAXIS

„Wir sagen den Lehrlingen, was wir bezüglich Außenauftritt von ihnen erwarten: Wir grüßen jede Person, die das Büro betritt, wir bieten einen Kaffee an und wir schauen uns an, was gerade in dem Land los ist, aus dem der Kunde stammt. Das sind grundlegende Sachen, die die Lehrlinge in jeder Abteilung hören."
Carina Hofer, Ausbilderin voestalpine Stahl GmbH

„Im Einkauf werden den Lehrlingen externe Lieferanten zugewiesen, für die sie als Ansprechperson fungieren. Da diese keinen Zugriff auf unsere Terminverwaltung haben, koordinieren die Lehrlinge für sie die Sitzungstermine mit den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern. Für kleinere Gruppen übernehmen die Lehrlinge die Meeting-Organisation."
Ruth Ueberbacher, Ausbilderin Coca-Cola HBC Austria GmbH

„Während den Meetings schreiben die Lehrlinge mit und wir räumen Zeit für Erklärungen ein: ‚Wir haben jetzt drei Begriffe verwendet. Weißt du, was sie bedeuten? Du musst sofort nachfragen, weil wenn du nicht nachfragst, gehen wir davon aus, dass du die Begriffe kennst und dann müssen sie im Protokoll richtig verwendet sein.' Das heißt, wir motivieren die Lehrlinge von Anfang an dazu, nachzufragen."
Mag. Michael Richter, Head of Finance Factory Automation Products Siemens AG Österreich

Office-Management		
1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
Ihr Lehrling kann ...		
		Protokolle führen. *Besprechen Sie dazu mit Ihren Lehrlingen, welche Punkte in einem Protokoll besonders wichtig sind, zB:* *– TeilnehmerInnen* *– Terminvereinbarungen* *– wesentliche Entscheidungen*
	Besprechungen und Meetings nachbereiten. *zB* *– Protokolle ausschicken* *– Folgetermine versenden*	
an der Organisation von Dienstreisen mitwirken. *Dazu zählt lt. Berufsbild die Durchführung folgender Tätigkeiten:* *– Recherche* *– Angebotseinholung* *– Buchung* *– Abrechnungsvorbereitung* *Weitere Tätigkeit, zB:* *Dienstreiseanträge auf Vollständigkeit kontrollieren und an Vorgesetzte weiterleiten*		
Texte auf Rechtschreibung und Grammatik überprüfen. *zB* *– Rechtschreib- und Grammatikprüfung mithilfe des Textverarbeitungsprogramms durchführen* *– Präsentationen Korrektur lesen*		

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen: 10.1, 10.2, 10.3, 10.4, 10.5, 10.6, 10.7, 10.8, 10.9, 10.10, 10.11, 10.12

Best Practice

Ausbildungsblatt

Das Berufsbild der Industriekauffrau bzw. des Industriekaufmanns erfordert die Mitarbeit in verschiedenen Unternehmensbereichen. Bei PALFINGER startet jede Abteilung mit einem Informationstag. Anhand eines Ausbildungsblattes erklären die Ausbilderinnen und Ausbilder den Lehrlingen, was sie in der jeweiligen Abteilung lernen werden. Folgendes Ausbildungsblatt kommt dabei zur Anwendung und kann durch Anklicken online ausgefüllt und verwendet werden.

AUSBILDUNGSBLATT
Abteilungsname
STANDORT - XXX

Name: **XY**
Lehrberuf: Industriekauffrau
Lehrjahr: 2. Lehrjahr
Ausbildungsdauer: Datum **bis** Datum

Verantwortung: **Fr./Hr. XY**
Vertretung: **Fr./Hr. XY**

Sicherheitstechnische Unterweisung:
Gefahren am Arbeitsplatz, Fluchtwege, Verbandkasten, Ersthelfer, Alarmpläne etc.....

Durchgeführt am: **Durchgeführt von:**

Ausbildungsinhalte

Bewertung (Schulnotensystem)			
Fachkompetenz	Digitale Kompetenz	Sozialkompetenz	Persönlichkeitskompetenz
Umsetzung der Aufgaben, selbstständiges Arbeiten...	Auffassungsgabe, Umgang mit Arbeitsmitteln und -techniken...	Umgang mit Kollegen, Verhalten gegenüber Vorgesetzten...	Pünktlichkeit, Zuverlässigkeit, Engagement, Lernbereitschaft, Auftreten...

Wissensüberprüfung hat stattgefunden am:

Unterschrift Ausbilder **Unterschrift Lehrling**

.....

Vorlage Ausbildungsblatt für IBW Kopie.xlsx erstellt ABL EB

AUS DER PRAXIS

„Anhand der Ausbildungsblätter aus den einzelnen Abteilungen bewerten wir die Lehrlinge in den Bereichen Fachkompetenz, digitale Kompetenz, Sozialkompetenz und Persönlichkeitskompetenz. Gemeinsam im Gespräch mit dem Lehrling und der betreffenden Abteilung definieren wir Weiterentwicklungs- und Verbesserungsmöglichkeiten."
Stefanie Forstenpointner, Assistentin Lehrlingsausbildung PALFINGER

Ausbildungsmaterialien

Rechte und Pflichten

Infoblatt für Lehrlinge

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

PFLICHTEN DES LEHRBERECHTIGTEN LAUT BAG

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

PFLICHTEN DES LEHRLINGS LAUT BAG	ERKLÄRUNG ZUM GESETZESTEXT
Der Lehrling muss sich bemühen, die Fertigkeiten und Kenntnisse seines Lehrberufes zu erlernen.	*Die Verantwortung für eine erfolgreiche Ausbildung liegt auch bei dir! Du hast ein Recht auf eine umfassende Ausbildung (siehe „Rechte“). Achte auch selbst darauf, dass dir alle Fertigkeiten und 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 Material muss sorgsam umgegangen werden.	*Wichtig: Durch Beschädigung von Werkzeugen und Materialien fügst du deinem Betrieb wirtschaftlichen Schaden zu.*
Bei Krankheit oder sonstiger Verhinderung ist der/die Lehrberechtigte oder der/die AusbilderIn sofort zu verständigen oder verständigen zu lassen.	*Tipp: Speichere die Telefonnummer am besten gleich im Handy ein! Wenn du an einem Schultag krank bist, musst du auch die Schule verständigen.*

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

Checkliste: Qualität in der Lehrlingsausbildung

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

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

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

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

© shutterstock.com/lightpoet

Tool 3

Abschluss der Lehrzeit & die Lehrabschlussprüfung

Inhalte und Ablauf der Lehrabschlussprüfung

Die Prüfungsordnung für den Lehrberuf Industriekaufmann/Industriekauffrau wird voraussichtlich mit Beginn des Jahres 2021 verordnet und ist anschließend unter https://www.ris.bka.gv.at zu finden.

© shutterstock.com/LStockStudio

AUS DER PRAXIS

„Durch die Teilnahme am Lehrlingswettbewerb bekommen die Lehrlinge ein Gefühl für die Lehrabschlussprüfung. Sie erleben die Nervosität vor der Prüfung und können dann bei der LAP besser damit umgehen, weil die Situation bekannt ist. Zusätzlich stärkt die gemeinsame Nervosität das Gemeinschaftsgefühl zwischen den Lehrlingen."
Carina Hofer, Ausbilderin voestalpine Stahl GmbH

„Zur Vorbereitung auf die Lehrabschlussprüfung geben wir den Lehrlingen Zeit, Vorbereitungsbeispiele zu bearbeiten. Sie lösen die Beispiele selbstständig und danach klären wir in einem Workshop Fragen, die aufgetreten sind. Wir gehen dabei nochmal eine Musterprüfung durch."
Carina Hofer, Ausbilderin voestalpine Stahl GmbH

Anmeldung zum Antritt zur LAP

ANTRITTSMÖGLICHKEITEN ZUR LEHRABSCHLUSSPRÜFUNG

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

Antrittsmöglichkeiten zur Lehrabschlussprüfung

aufgrund des Lehrvertrages

Aufrechtes Lehrverhältnis + regelmäßiger Besuch der Berufsschule (Antragstellung maximal sechs Monate vor Lehrzeitende)

oder

Vorzeitiger Prüfungsantritt (Antragstellung zu Beginn des letzten Lehrjahres):

- Berufsschule erfolgreich abgeschlossen + aufrechtes Lehrverhältnis mit Zustimmung des Lehrberechtigten

oder

- Lehrverhältnis einvernehmlich *oder* ohne Verschulden des Lehrlings vorzeitig aufgelöst

ausnahmsweise Zulassung zur Prüfung

mind. 18 Jahre + erforderliche Fertigkeiten und Kenntnisse wurden auf andere Art und Weise angeeignet

oder

mind. die Hälfte der Lehrzeit absolviert + keine Möglichkeit, Lehrvertrag für die restliche Zeit abzuschließen

oder

mind. 22 Jahre + Absolvierung einer geeigneten Bildungsmaßnahme

Die Lehrlingsstelle kann nach erfolgter Prüfung der Qualifikation einen Teil oder die gesamte theoretische Prüfung erlassen.

Zusatzprüfung

LAP wurde bereits in einem anderen, verwandten Lehrberuf abgelegt

oder

erfolgreicher Abschluss einer fachlich einschlägigen Schule

Linktipp:
In der Lehrberufsliste finden Sie die Verwandtschaften von Lehrberufen:
https://lehrberufsliste.bic.at/download/lehrberufsliste_quer.pdf

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 (siehe Seite 143) antritt. Die Prüfungstaxe beläuft sich derzeit auf 108 Euro (Stand 2020).

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

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

Vorbereitung auf die Lehrabschlussprüfung

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

Ausbildungstipps

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

AUS DER PRAXIS

„Zur Vorbereitung auf die Lehrabschlussprüfung arbeiten unsere Lehrlinge ein technisches Thema in Form eines Referates aus. Sie erzählen dann über die technischen Daten, den Verwendungszweck und wie man das Produkt wartet. Ich achte darauf, dass sie keine Fachbegriffe verwenden, die sie nicht verstehen, weil das auch bei der Lehrabschlussprüfung wichtig ist.“
Sabine Piry, kaufmännische Lehrlingskoordinatorin Siemens AG Österreich

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**.

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

fit4LAP:
https://lap.at

Best Practice

Gute Vorbereitung ist die halbe Prüfung

VORBEREITUNGSPHASE

1. SEI ORGANISIERT

Schreibe einen Lernplan oder eine Checkliste und halte dich daran.

2. SEI GEWISSENHAFT

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

3. SEI TRAINIERT

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

4. HÖRE AUF DICH SELBST

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

© shutterstock.com/wavebreakmedia

KURZ VOR DER PRÜFUNG

1. HÖRE AUF ZU LERNEN

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

2. LASSE 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. DENKE POSITIV

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

© shutterstock.com/Kzenon

WÄHREND DER PRÜFUNG

1. FANGE 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

Belohnungen für gute Leistungen bei der LAP

An den **Lehrbetrieb** wird für gute Leistungen 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 Bundeslands zu stellen.

WWW

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

AUS DER PRAXIS

„Unser Ausbildungsleiter ist nach China geflogen, um unseren chinesischen Lehrlingen Drehen und Fräsen beizubringen, weil sie das für die Lehrabschlussprüfung brauchen. Ein Lehrling, der beim Lehrlingsaward den ersten Platz gemacht hat und auch in der Berufsschule immer nur Einser hatte, durfte ihn begleiten. Er kennt sich super aus und kann die Tätigkeiten gut erklären. Unter 80 Lehrlingen ausgewählt zu werden und nach China zu fliegen, war ein sehr spannendes Erlebnis für ihn.“
Stefanie Forstenpointner, Assistentin Lehrlingsausbildung PALFINGER

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.

WWW

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

Verhinderung bei der LAP

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

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

In diesen Fällen wird die Prüfungstaxe rückerstattet.

Bei unentschuldigtem Fernbleiben wird die Prüfungstaxe einbehalten.

Weiterbeschäftigungspflicht nach der LAP

Nach Beendigung der Lehrzeit bzw. nach der erfolgreich abgelegten Lehrabschlussprüfung (falls diese vor Lehrvertragsende abgelegt wird) ist der Lehrling noch fünf Monate weiter zu beschäftigen. Diese Zeit wird als Weiterbeschäftigungszeit 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 Angestellte der Industrie.

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

„Wir stecken viel Zeit und Geld in die Ausbildung unserer Lehrlinge – es ist das Ziel, sie zu übernehmen und langfristig an das Unternehmen zu binden. Die Lehrlinge sind Teil unserer Nachfolgeplanung. Wir sehen sie als zukünftige Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter."
Bettina Rimpfl, Personalleitung Schunk Carbon Technology GmbH

„Nach der Lehre fahren die technischen und kaufmännischen Lehrlinge gemeinsam auf Lehrabschlussfahrt. Neben einem kulturellen Programm besuchen sie österreichweit verschiedene Firmen, mit denen wir zusammenarbeiten. Das Unternehmen profitiert doppelt, weil sich Benefits herumsprechen und die jungen Fachkräfte gleichzeitig auch unsere Geschäftspartner kennenlernen."
Sabine Piry, kaufmännische Lehrlingskoordinatorin Siemens AG Österreich

© shutterstock.com/Daxiao Productions

Tool 4
Karriere

Karriereperspektiven nach der Ausbildung

Die Lehre zum Industriekaufmann bzw. zur Industriekauffrau ist eine hervorragende Ausgangsbasis und bietet zahlreiche Möglichkeiten der beruflichen Weiterentwicklung.

Die Industrie 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.

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 74.

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

Ausbildungstipp

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

AUS DER PRAXIS

„Im zweiten Lehrjahr fragen wir die Lehrlinge, in welche Richtung sie gehen möchten. Meistens sagen sie uns aber schon vorher, dass sie in eine bestimmte Abteilung möchten, weil es ihnen dort so gut gefallen hat. Spätestens ein halbes Jahr vor dem Lehrabschluss fixieren wir die Abteilung, in der sie nach dem Abschluss arbeiten werden. Wir brauchen diese Vorlaufzeit, um eventuell eine Planstelle zu schaffen und den Lehrlingen gibt es die Sicherheit, dass sie übernommen werden."
Stefanie Forstenpointner, Assistentin Lehrlingsausbildung PALFINGER

Weiterbildung in der Industrie

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

AUSBILDUNG ZUM CERTIFIED PROFESSIONAL PURCHASING EXPERT (CPPE)

Die BMÖ-Akademie bietet die auf drei Qualifikationsstufen aufgebaute, berufsbegleitende Ausbildung zum Certified Professional Purchasing Expert (CPPE) an. Das Programm vermittelt neben dem in der Praxis erforderlichen Expertenwissen im Einkauf auch Grundlagen des Supply Chain Managements sowie umfassende persönlichkeitsbildende Aspekte.

BMÖ-Akademie: http://akademie.bmoe.at/cppe/#c15

WEITERE AUSBILDUNGEN

Der Weiterbildung in der Industrie sind keine Grenzen gesetzt. Sowohl von öffentlichen als auch privaten Bildungsanbietern wird eine Reihe von Kursen und Ausbildungen angeboten. Lehrabsolventinnen und Lehrabsolventen eignen sich beispielsweise aufgrund ihrer persönlichen Erfahrungen als künftige Ausbilderinnen und Ausbilder im Unternehmen (siehe Tool 1, Seite 12).

Weiterbildungen im Marketing:
https://www.wifi.at/kursbuch/wifi-kurssuche/wifi-kurssuche?province=&ST=marketing

Ausbildung zur Bilanzbuchhalterin bzw. zum Bilanzbuchhalter:
https://www.wifi.at/kursbuch/wifi-kurssuche/wifi-kurssuche?province=&ST=bilanzbuchhalterlehrgang

Ausbildung zur Personalverrechnerin bzw. zum Personalverrechner:
https://www.bfi.wien/suche/?text=personalverrechnung&search=&isProduct=1&productType=&dayTime=&isAk=&category=&startDate=&endDate=&minPrice=&maxPrice=&sort=&page=1

Ausbildung zur Dipl. Industrie-Ausbilderin bzw. zum Dipl. Industrie-Ausbilder:
https://www.wko.at/branchen/noe/industrie/Informationen_Ausbilder.html

„Neben Lehre mit Matura bieten wir weitere interne Ausbildungsprogramme an. Wir machen den Lehrlingen bewusst, dass wir sie später in Führungspositionen sehen. Während der Lehre treffen sie immer wieder auf Führungskräfte oder Personen, die einen großen Verantwortungsbereich haben und als Lehrlinge im Unternehmen begonnen haben."
Carina Hofer, Ausbilderin voestalpine Stahl GmbH

Anhang

BUNDESGESETZBLATT
FÜR DIE REPUBLIK ÖSTERREICH

Jahrgang 2020 **Ausgegeben am 28. Februar 2020** **Teil II**

62. Verordnung: **Industriekaufmann/Industriekauffrau-Ausbildungsordnung**

62. Verordnung der Bundesministerin für Digitalisierung und Wirtschaftsstandort, mit der Ausbildungsvorschriften für den Lehrberuf Industriekaufmann/Industriekauffrau (Industriekaufmann/Industriekauffrau-Ausbildungsordnung) erlassen werden

Auf Grund der §§ 8 und 8a des Berufsausbildungsgesetzes (BAG), BGBl. Nr. 142/1969, zuletzt geändert durch das Bundesgesetz BGBl. I Nr. 32/2018, wird verordnet:

Lehrberuf Industriekaufmann/Industriekauffrau

§ 1. (1) Der Lehrberuf Industriekaufmann/Industriekauffrau ist mit einer Lehrzeit von drei Jahren als Ausbildungsversuch eingerichtet.

(2) In die Ausbildung im Lehrberuf Industriekaufmann/Industriekauffrau kann bis zum Ablauf des 31. August 2026 eingetreten werden.

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

Berufsprofil

§ 2. (1) Mit dem positiven Abschluss der Lehrabschlussprüfung und der Berufsschule verfügt der Industriekaufmann/die Industriekauffrau über folgende berufliche Kompetenzen:

1. Fachliche Kompetenzbereiche:

a) Einkauf

Der Industriekaufmann/Die Industriekauffrau verfügt über Kenntnisse des Beschaffungswesens, bearbeitet Aufgaben in diesem Bereich und kommuniziert dabei mit Personen inner- und außerhalb des Betriebs. Er/Sie wirkt bei der Beurteilung und Auswahl von zu bestellenden Roh-, Hilfs- und Betriebsstoffen mit, holt Angebote ein und wirkt an Preisverhandlungen mit. Darüber hinaus prüft er/sie und führt Bestellungen durch. Er/Sie setzt bei mangelhaften Lieferungen und Leistungen angemessene Maßnahmen.

b) Logistik (Lager und Versand)

Der Industriekaufmann/Die Industriekauffrau führt Arbeiten in der Logistik auf Grundlage seiner/ihrer Kenntnisse der betrieblichen Lager- und Umschlagsorganisation als auch der Lagerbedürfnisse und Handhabung verschiedener Güter durch. Dazu zählen die Bestandsermittlung und Erstellung von Bestellanforderungen. Ebenso prüft er/sie Auftragsbestätigungen und setzt bei Abweichungen entsprechende Maßnahmen. Darüber hinaus wirkt er/sie bei der Planung und Organisation von Transportaufträgen mit und koordiniert Partner im Bereich Distribution.

c) Marketing und Vertrieb

Der Industriekaufmann/Die Industriekauffrau verfügt über Kenntnisse des Marketings und arbeitet darauf basierend am betrieblichen Außenauftritt sowie in der Vor- und/oder Nachbereitung von Veranstaltungen mit. Darüber hinaus übernimmt er/sie verschiedene mit dem Vertrieb verbundene Aufgaben. Dazu gehören unter anderem Tätigkeiten wie die Bearbeitung von Kundenanfragen, die Entgegennahme und Prüfung von Aufträgen sowie das Ausstellen entsprechender Schriftstücke. Mit Beschwerden und Reklamationen geht er/sie kompetent um.

d) Finance

Der Industriekaufmann/Die Industriekauffrau führt Arbeiten im betrieblichen Rechnungswesen auf Grundlage seiner/ihrer Kenntnisse in den einzelnen Teilbereichen des Rechnungswesens durch. Dazu

zählt die Prüfung von Belegen auf Richtigkeit und Vollständigkeit sowie die Vorbereitung der üblichen betrieblichen Belege für die Verbuchung. Des Weiteren wirkt er/sie am betrieblichen Zahlungsverkehr mit. Der Industriekaufmann/Die Industriekauffrau führt die Rechnungskontrolle durch und bereitet Zahlungen unter Berücksichtigung allfälliger Preisnachlässe vor. Der Industriekaufmann/Die Industriekauffrau in der Lage, Kosten abzuschätzen und entsprechend den Budgetvorgaben kostenbewusst zu agieren. Er/Sie ordnet Kosten den Kostenstellen zu und erkennt Kostenarten.

e) Personal

Der Industriekaufmann/Die Industriekauffrau übernimmt Aufgaben im Rahmen der Personaladministration. Dazu zählen zum Beispiel die Zeiterfassung, das Anlegen von Personalakten sowie die Ausstellung von Zeitbestätigungen. Auf Basis seiner/ihrer Kenntnisse im Bereich der betrieblichen Personalentwicklung übernimmt er/sie Aufgaben im Rahmen der Entwicklung und Weiterbildung von Personal (zB die organisatorische Abwicklung der Trainingsorganisation). Darüber hinaus übernimmt er/sie Koordinationsaufgaben und kommuniziert mit Dienstnehmern.

f) Produktion

Der Industriekaufmann/Die Industriekauffrau verfügt über Kenntnisse der betrieblichen Produktionsabläufe und übernimmt Aufgaben im Rahmen der Produktionsplanung sowie der Arbeitsvorbereitung und/oder -planung. Dazu zählen zum Beispiel die Erfassung von Produktionskennzahlen, das Auswerten von Produktivitätsstunden oder die Mitarbeit bei der Materialverwaltung.

g) Office-Management

Der Industriekaufmann/Die Industriekauffrau erfüllt vielfältige Aufgaben im Rahmen der betrieblichen Kommunikation. Dazu zählt unter anderem der Brief- bzw. E-Mail-Verkehr. Er/Sie ist in der Lage das Terminmanagement zu übernehmen und organisiert Besprechungen, Meetings und Dienstreisen.

2. Fachübergreifende Kompetenzbereiche:

Zur Erfüllung dieser fachlichen Aufgaben setzt der Industriekaufmann/die Industriekauffrau folgende fachübergreifende Kompetenzen ein:

a) Arbeiten im betrieblichen und beruflichen Umfeld

Der Industriekaufmann/Die Industriekauffrau verfügt über grundlegende Kenntnisse des betrieblichen Leistungsspektrums und betriebs- und volkswirtschaftlicher sowie ökologischer Zusammenhänge, um seine/ihre Tätigkeiten effizient und nachhaltig zu organisieren und auszuführen. Er/Sie agiert innerhalb der betrieblichen Aufbau- und Ablauforganisation selbst-, sozial- und methodenkompetent und bearbeitet die ihm/ihr übertragenen Aufgaben lösungsorientiert sowie situationsgerecht auf Basis seines/ihres Verständnisses für Intrapreneurship. Darüber hinaus kommuniziert er/sie zielgruppenorientiert, berufsadäquat auch in der betrieblichen Fremdsprache, und agiert kundenorientiert.

b) Qualitätsorientiertes, sicheres und nachhaltiges Arbeiten

Der Industriekaufmann/Die Industriekauffrau wendet die Grundsätze des betrieblichen Qualitätsmanagements an und bringt sich in die Weiterentwicklung der betrieblichen Standards ein. Er/Sie reflektiert sein/ihr eigenes Vorgehen und nutzt die daraus gewonnenen Erkenntnisse in seinem/ihrem Aufgabenbereich. Der Industriekaufmann/Die Industriekauffrau beachtet die rechtlichen und betrieblichen Regelungen für seine/ihre persönliche Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz und handelt bei Unfällen und Verletzungen situationsgerecht. Im Rahmen seines/ihres Aufgabenbereiches berücksichtigt er/sie wesentliche ökologische Auswirkungen seiner/ihrer Tätigkeit und handelt somit nachhaltig und ressourcenschonend.

c) Digitales Arbeiten

Der Industriekaufmann/Die Industriekauffrau wählt im Rahmen der rechtlichen und betrieblichen Vorgaben die für seine/ihre Aufgaben am besten geeignete/n digitalen Geräte, betriebliche Software und digitalen Kommunikationsformen aus und nutzt diese effizient. Er/Sie beschafft auf digitalem Weg die für die Aufgabenbearbeitung erforderlichen betriebsinternen und -externen Informationen. Der Industriekaufmann/Die Industriekauffrau agiert auf Basis seiner/ihrer digitalen Kompetenz zielgerichtet und verantwortungsbewusst. Dazu zählt vor allem der sensible und sichere Umgang mit Daten unter Berücksichtigung der rechtlichen und betrieblichen Vorgaben (zB Datenschutzgrundverordnung).

Berufsbild

§ 3. (1) Zum Erwerb der im Berufsprofil angeführten beruflichen Kompetenzen wird das folgende Berufsbild mit Kenntnissen und Fertigkeiten in Form von Ausbildungszielen festgelegt.

(2) Das Berufsbild gliedert sich in fachübergreifende und fachliche Kompetenzbereiche.

(3) Die fachlichen Kompetenzbereiche sind nach Lehrjahren gegliedert. Die in den Kompetenzbereichen angeführten Kenntnisse und Fertigkeiten sind spätestens bis zum Ende des jeweils angeführten Lehrjahres zu vermitteln.

(4) Die fachübergreifenden Kompetenzbereiche sind während der gesamten Lehrzeit zu berücksichtigen und zu vermitteln.

(5) Fachübergreifende Kompetenzbereiche sind:

1. Kompetenzbereich: Arbeiten im betrieblichen und beruflichen Umfeld
1.1 Betriebliche Aufbau- und Ablauforganisation
Er/Sie kann…
1.1.1 sich in den Räumlichkeiten des Lehrbetriebs zurechtfinden.
1.1.2 die wesentlichen Aufgaben der verschiedenen Bereiche des Lehrbetriebs erklären.
1.1.3 die Zusammenhänge der einzelnen Betriebsbereiche sowie der betrieblichen Prozesse darstellen.
1.1.4 die wichtigsten Verantwortlichen nennen (zB Geschäftsführer/in) und seine/ihre Ansprechpartner/innen im Lehrbetrieb erreichen.
1.1.5 die Vorgaben der betrieblichen Ablauforganisation und des Prozessmanagements bei der Erfüllung seiner/ihrer Aufgaben berücksichtigen.
1.2 Leistungsspektrum und Eckdaten des Lehrbetriebs
Er/Sie kann…
1.2.1 das betriebliche Leistungsangebot beschreiben.
1.2.2 das Leitbild bzw. die Ziele des Lehrbetriebs erklären.
1.2.3 die Struktur des Lehrbetriebs beschreiben (zB Größenordnung, Tätigkeitsfelder, Rechtsform).
1.2.4 Faktoren erklären, die die betriebliche Leistung beeinflussen (zB Standort, Märkte, Rechtsvorschriften).
1.2.5 die Bedeutung von Kennzahlen für den Lehrbetrieb erklären.
1.3 Branche des Lehrbetriebs
Er/Sie kann…
1.3.1 einen Überblick über die Branche des Lehrbetriebs geben (zB Branchentrends).
1.3.2 die Position des Lehrbetriebs in der Branche darstellen.
1.3.3 die Bedeutung einzelner Märkte und von Mitbewerbern erklären.
1.4 Ziel und Inhalte der Ausbildung sowie Weiterbildungsmöglichkeiten
Er/Sie kann…
1.4.1 den Ablauf seiner/ihrer Ausbildung im Lehrbetrieb erklären (zB Inhalte und Ausbildungsfortschritt).
1.4.2 Grundlagen der Lehrlingsausbildung erklären (zB Ausbildung im Lehrbetrieb und in der Berufsschule, Bedeutung und Wichtigkeit der Lehrabschlussprüfung).
1.4.3 die Notwendigkeit der lebenslangen Weiterbildung erkennen und sich mit konkreten Weiterbildungsangeboten auseinandersetzen.
1.5 Rechte, Pflichten und Arbeitsverhalten
Er/Sie kann…
1.5.1 auf Basis der gesetzlichen Rechte und Pflichten als Lehrling seine/ihre Aufgaben erfüllen.
1.5.2 Arbeitsgrundsätze, wie Sorgfalt, Zuverlässigkeit, Verantwortungsbewusstsein, Pünktlichkeit, einhalten und sich mit seinen/ihren Aufgaben im Lehrbetrieb identifizieren.
1.5.3 sich nach den Vorgaben des Lehrbetriebs verhalten (zB hinsichtlich der Budgetvorgaben).
1.5.4 die Abrechnung zu seiner/ihrer Lehrlingsentschädigung interpretieren (zB Bruttobezug, Nettobezug, Lohnsteuer und Sozialversicherungsbeiträge).
1.5.5 die für ihn/sie relevanten Bestimmungen des KJBG (minderjährige Lehrlinge) bzw. des AZG und ARG (erwachsene Lehrlinge) und des GlBG grundlegend verstehen.
1.6 Selbstorganisierte, lösungsorientierte und situationsgerechte Aufgabenbearbeitung
Er/Sie kann…
1.6.1 seine/ihre Aufgaben selbst organisieren und sie nach Prioritäten reihen.

1.6.2	den Zeitaufwand für seine/ihre Aufgaben abschätzen und diese zeitgerecht durchführen.
1.6.3	sich auf wechselnde Situationen einstellen und auf geänderte Herausforderungen mit der notwendigen Flexibilität reagieren.
1.6.4	Lösungen für aktuell auftretende Problemstellungen entwickeln und Entscheidungen im vorgegebenen betrieblichen Rahmen treffen.
1.6.5	in Konfliktsituationen konstruktiv handeln bzw. entscheiden, wann jemand zur Hilfe hinzugezogen wird.
1.6.6	sich zur Aufgabenbearbeitung notwendige Informationen selbstständig beschaffen.
1.6.7	in unterschiedlich zusammengesetzten Teams arbeiten.
1.6.8	die wesentlichen Anforderungen für die Zusammenarbeit in Projekten darstellen.
1.6.9	Aufgaben in betrieblichen Projekten übernehmen.
1.6.10	die eigene Tätigkeit reflektieren und gegebenenfalls Optimierungsvorschläge für seine/ihre Tätigkeit einbringen.
1.6.11	Arbeitsmittel und -methoden im Rahmen des betrieblichen Umfangs selbstständig auswählen.
1.7 Zielgruppengerechte Kommunikation	
Er/Sie kann…	
1.7.1	mit verschiedenen Zielgruppen (wie Ausbildern/Ausbilderinnen, Führungskräften, Kollegen/Kolleginnen, Geschäftspartner, Kunden, Lieferanten) kommunizieren und sich dabei betriebsadäquat verhalten sowie kulturelle und branchenspezifische Geschäftsgepflogenheiten berücksichtigen.
1.7.2	berufsadäquat in einer betriebsrelevanten Fremdsprache kommunizieren und dabei kulturelle sowie branchenspezifische Geschäftsgepflogenheiten berücksichtigen.
1.7.3	seine/ihre Anliegen verständlich vorbringen und der jeweiligen Situation angemessen auftreten.
1.8 Kundenorientiertes Agieren (Unter Kunden werden sämtliche Adressaten der betrieblichen Leistung verstanden.)	
Er/Sie kann…	
1.8.1	erklären, warum Kunden für den Lehrbetrieb im Mittelpunkt stehen.
1.8.2	die Kundenorientierung bei der Erfüllung aller seiner/ihrer Aufgaben berücksichtigen.
1.8.3	mit unterschiedlichen Kundensituationen kompetent umgehen und kunden- sowie betriebsoptimierte Lösungen finden.
1.9 Prozessmanagement/Geschäftsprozesse	
Er/Sie kann…	
1.9.1	den Ablauf der Wertschöpfungskette eines Unternehmens erklären.
1.9.2	einen Überblick über unterstützende betriebliche Abläufe (zB Personal, Marketing) geben.
1.9.3	bei unternehmensrelevanten Wertschöpfungsketten und bei unterstützenden Vorgängen mitwirken.
1.9.4	den Zusammenhang von Unternehmensstruktur und betrieblichen Abläufen erklären.
1.9.5	die Rollen der wichtigsten Stakeholder (zB Lieferanten, Kunden) im betrieblichen Ablauf erklären.
1.9.6	entscheiden, wann die Kontaktaufnahme mit einem Stakeholder erforderlich ist.
1.9.7	bereichsspezifische Anliegen mit Stakeholdern abklären (zB Lieferkonditionen abstimmen).
1.10 Betriebliches Projektmanagement	
Er/Sie kann…	
1.10.1	die Grundlagen des betrieblichen Projektmanagements beschreiben (zB Anforderungen, Methoden).
1.10.2	die der Ausbildung entsprechende Projekte selbstständig umsetzen.
2. Kompetenzbereich: Qualitätsorientiertes, sicheres und nachhaltiges Arbeiten	
2.1 Betriebliches Qualitätsmanagement	
Er/Sie kann…	

2.1.1 betriebliche Qualitätsvorgaben im Aufgabenbereich umsetzen (zB in Hinblick auf interne bzw. externe Audits).
2.1.2 an der Entwicklung von Qualitätsstandards des Lehrbetriebs mitwirken.
2.1.3 die eigene Tätigkeit hinsichtlich der Einhaltung der Qualitätsstandards überprüfen.
2.1.4 die Ergebnisse der Qualitätsüberprüfung reflektieren und diese in die Aufgabenbewältigung einbringen.
2.2 Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz
Er/Sie kann…
2.2.1 Betriebs- und Hilfsmittel sicher und sachgerecht einsetzen.
2.2.2 die betrieblichen Sicherheitsvorschriften einhalten.
2.2.3 Aufgaben von mit Sicherheitsagenden beauftragten Personen im Überblick beschreiben.
2.2.4 berufsbezogene Gefahren, wie Sturz- und Brandgefahr, in seinem/ihrem Arbeitsbereich erkennen und sich entsprechend den Arbeitnehmerschutz- und Brandschutzvorgaben verhalten.
2.2.5 sich im Notfall richtig verhalten.
2.2.6 bei Unfällen geeignete Erste-Hilfe-Maßnahmen ergreifen.
2.2.7 die Grundlagen des ergonomischen Arbeitens anwenden.
2.3 Nachhaltiges und ressourcenschonendes Handeln
Er/Sie kann…
2.3.1 die Bedeutung des Umweltschutzes und der Nachhaltigkeit für den Lehrbetrieb darstellen.
2.3.2 die Mülltrennung nach rechtlichen und betrieblichen Vorgaben umsetzen.
2.3.3 energiesparend arbeiten und Ressourcen sparsam einsetzen.
3. Kompetenzbereich: Digitales Arbeiten (Diese Berufsbildpositionen schließen gegebenenfalls auch entsprechende analoge Anwendungen mit ein.)
3.1 Datensicherheit und Datenschutz
Er/Sie kann…
3.1.1 die rechtlichen und betriebsinternen Vorgaben einhalten (zB Datenschutzgrundverordnung).
3.1.2 Urheberrecht (zB Bildrechte, Software) und Datenschutzbestimmungen beachten.
3.1.3 Gefahren und Risiken erkennen (zB Phishing-E-Mails, Viren).
3.1.4 Maßnahmen treffen, wenn Sicherheitsprobleme und Auffälligkeiten auftreten (zB rasche Verständigung von Dritten, des Datenschutzbeauftragten bzw. der verantwortlichen IT-Administration).
3.1.5 Maßnahmen unter Einhaltung der betrieblichen Vorgaben ergreifen, um Daten, Dateien, Geräte und Anwendungen vor Fremdzugriff zu schützen (zB sorgsamer Umgang mit Passwörtern und Hardware).
3.2 Software und weitere digitale Anwendungen
Er/Sie kann…
3.2.1 Software bzw. Apps für Textverarbeitung, Tabellenkalkulation, Präsentationserstellung, Kommunikation sowie Datenbanken und weitere digitale Anwendungen kompetent verwenden (zB in den Bereichen Warenwirtschaft, Kundenmanagement, Terminmanagement).
3.2.2 die für eine auszuführende Aufgabe am besten geeignete betriebliche Software bzw. digitale Anwendung auswählen.
3.2.3 Inhalte unter Einhaltung der betriebsinternen Vorgaben selbst entwickeln bzw. vorhandene Inhalte editieren und zielgruppengerecht aufbereiten (zB Texte, Kalkulationen, Präsentationen unter Berücksichtigung des Corporate Designs erstellen).
3.2.4 Daten aufbereiten (zB Statistiken, Diagramme, Analysen für operative Prozesse aufbereiten).
3.2.5 mit betrieblichen Datenbanken arbeiten (zB Daten erfassen, löschen, aktualisieren).
3.2.6 Inhalte aus verschiedenen Datenquellen beschaffen und zusammenfügen.
3.2.7 Probleme im Umgang mit Software und digitalen Anwendungen lösen (zB Hilfefunktion nutzen, im Internet bzw. Intranet nach Problemlösungen recherchieren).

3.3 Digitale Kommunikation
Er/Sie kann…
3.3.1 ein breites Spektrum an Kommunikationsformen verwenden (zB E-Mail, Telefon, Videokonferenz, Social Media).
3.3.2 eine geeignete Kommunikationsform anforderungsbezogen auswählen.
3.3.3 verantwortungsbewusst und unter Einhaltung der betrieblichen Vorgaben in sozialen Netzwerken agieren.
3.4 Datei- und Ablageorganisation
Er/Sie kann…
3.4.1 sich in der betrieblichen Datei- bzw. Ablagestruktur zurechtfinden (zB gespeicherte Dateien finden).
3.4.2 in der betrieblichen Datei- bzw. Ablagestruktur arbeiten und dabei die Grundregeln eines effizienten Dateimanagements berücksichtigen (zB Ordner anlegen bzw. löschen, Vergabe von Dateinamen).
3.4.3 sich an die betrieblichen Vorgaben zur Datenanwendung und Datenspeicherung halten.
3.4.4 Ordner und Dateien unter Einhaltung der betrieblichen Vorgaben teilen (zB unter Nutzung von Cloud-Diensten, VPN, Intranet, Extranet).
3.5 Informationssuche und -beschaffung
Er/Sie kann…
3.5.1 Suchmaschinen für die Online-Recherche effizient (zB unter Einsatz entsprechender Suchtechniken) nutzen.
3.5.2 nach gespeicherten Dateien suchen.
3.5.3 in bestehenden Dateien relevante Informationen suchen.
3.5.4 in Datenbankanwendungen Daten filtern.
3.6 Bewertung und Auswahl von Daten und Informationen
Er/Sie kann…
3.6.1 die Zuverlässigkeit von Informationsquellen und die Glaubwürdigkeit von Daten und Informationen einschätzen.
3.6.2 Daten und Informationen interpretieren und nach betrieblichen Vorgaben entscheiden, welche Daten und Informationen herangezogen werden.
3.6.3 Daten und Informationen strukturiert aufbereiten.
3.7 Datenmanagement und Reporting
Er/Sie kann…
3.7.1 Daten vergleichen (zB Lieferantenkonditionen, Lagerkapazitäten).
3.7.2 aufgrund des Datenvergleichs Empfehlungen abgeben bzw. entsprechende Maßnahmen treffen.
3.7.3 Daten in Systemen (zB Customer-Relationship-Management, Tabellenkalkulationsprogramme) verwalten.
3.7.4 einfache Statistiken erstellen (zB Verkaufsstatistik, Umsatzdarstellungen, Warenlagerbewegungen, Krankenstände).

(6) Fachliche Kompetenzbereiche sind:

4. Kompetenzbereich: Einkauf			
Er/Sie kann…	Lehrjahr		
	1	2	3
4.1 die rechtlichen Bedingungen für das Zustandekommen und die Erfüllung von (Kauf-)Verträgen darstellen.			
4.2 mögliche Vertragswidrigkeiten bei der Erfüllung von (Kauf-)Verträgen sowie deren rechtliche Konsequenzen erklären (zB Zahlungsverzug).			
4.3 die Grundsätze der betrieblichen Beschaffung darstellen (zB Zuständigkeiten,			

Bestellsysteme, Kriterien für Lieferantenauswahl, Strategien).			
4.4 bei der Beurteilung und Auswahl von zu bestellenden Roh-, Hilfs- und Betriebsstoffen mitwirken und entsprechende Anbieter ausfindig machen und vorschlagen (zB Preisverhalten, Qualität, Mengen- und Termintreue).			
4.5 Bestellmengen aufgrund der betrieblichen Vorgaben (zB Mindestbestand, Mindestbestellmenge) vorschlagen bzw. ermitteln.			
4.6 bei der Bestimmung von Liefer- und Leistungsterminen mitwirken.			
4.7 Anfragen tätigen, Angebote einholen und prüfen sowie nach betriebsinternen Vorgaben Bestellungen durchführen.			
4.8 Maßnahmen bei mangelhaften Lieferungen und Leistungen im Einklang mit den rechtlichen und betrieblichen Vorgaben ergreifen (zB Reklamationen verfassen).			
5. Kompetenzbereich: Logistik (Lager und Versand)			
Er/Sie kann…	Lehrjahr		
	1	2	3
5.1 die betriebliche Lager- und Umschlagsorganisation erklären.			
5.2 die Lagerbedürfnisse und die Handhabung von verschiedenen Gütern darstellen.			
5.3 die Grundlagen der betrieblichen Logistik erklären (zB Logistikziele und -strategien).			
5.4 Lagerbestände ermitteln (zB unter Nutzung des betrieblichen Lagerwirtschaftssystems, Überprüfung der Bestände).			
5.5 Bestellanforderungen erstellen.			
5.6 Liefer- und Leistungstermine überwachen.			
5.7 Auftragsbestätigungen prüfen und bei Abweichungen Maßnahmen im Einklang mit den betrieblichen Vorgaben setzen.			
5.8 Liefer- und Leistungsverzug feststellen und Maßnahmen im Einklang mit den rechtlichen und betrieblichen Vorgaben ergreifen.			
5.9 bei der Planung und Organisation von Transportaufträgen mit verschiedenen Verkehrsträgern mitwirken (zB Transportmittel und Verpackung planen, Speditionen beauftragen, Incoterms berücksichtigen).			
5.10 Partner im Bereich Distribution koordinieren (zB Frächtermanagement).			
6. Kompetenzbereich: Marketing und Vertrieb			
Er/Sie kann…	Lehrjahr		
	1	2	3
6.1 Ziele des betrieblichen Marketings erklären.			
6.2 einen Überblick über das betriebliche Marketing geben (zB Zielgruppen, Marketinginstrumente, Werbemittel, Abgrenzung zur Öffentlichkeitsarbeit).			
6.3 Kunden-, Markt- und Wettbewerbsanalysen erklären.			
6.4 am Außenauftritt des Lehrbetriebs mitarbeiten (zB Beiträge für die sozialen Netzwerke verfassen, Tag der offenen Türe mitgestalten).			
6.5 an der Vor- und/oder Nachbereitung von Veranstaltungen mitarbeiten (zB Kommunikation mit Eventagenturen).			
6.6 einen Überblick über die Strategien und Maßnahmen zur Herstellung und Aufrechterhaltung der Kundenbindung geben.			
6.7 die betrieblichen Vertriebskanäle darstellen (zB B2B, B2C, E-Commerce) und Arbeiten im Vertriebssystem durchführen (zB Kundenaufträge einbuchen, Stammdatenpflege)			
6.8 einen Überblick über die betrieblichen Produktgruppen und das betriebliche Portfolio geben.			
6.9 allgemeine Kundenanfragen unter Einhaltung der betrieblichen Vorgaben beantworten (zB telefonisch, per E-Mail).			
6.10 die für eine Angebotslegung erforderlichen Informationen einholen bzw. entsprechende Unterlagen zusammenstellen (zB Preislisten).			

6.11 die Grundlagen der betrieblichen Preiskalkulation erklären.			
6.12 bei der Kalkulation von Angeboten mitwirken (zB unter Berücksichtigung von Preisnachlässen und Versandkosten).			
6.13 übliche Anfragen von Kunden zu den Angeboten bearbeiten (zB Unstimmigkeiten klären).			
6.14 Aufträge entgegennehmen (zB über das betriebliche Vertriebssystem, per E-Mail).			
6.15 Aufträge prüfen (zB auf ihre Übereinstimmung mit dem Angebot) und zur Erfüllung weiterleiten.			
6.16 Schriftstücke im Rahmen der ordnungsgemäßen Vertragserfüllung erstellen (zB Auftragsbestätigung, Lieferschein, Rechnung).			
6.17 die Bedeutung eines professionellen Umgangs mit Beschwerden und Reklamationen erklären.			
6.18 Beschwerden und Reklamationen entsprechend den rechtlichen und betrieblichen Vorgaben bearbeiten bzw. weiterleiten (zB komplexe Kundenanliegen).			
7. Kompetenzbereich: Finance			
Er/Sie kann…	Lehrjahr 1	2	3
7.1 die einzelnen Teilbereiche des betrieblichen Rechnungswesens, wie Buchführung, Kostenrechnung und Statistik, sowie die Inventur darstellen.			
7.2 Aufgaben der betrieblichen Buchführung und der Kostenrechnung voneinander unterscheiden.			
7.3 das betriebliche Verfahren zur Erfolgsermittlung in seinen Grundzügen darstellen.			
7.4 Belege auf Richtigkeit und Vollständigkeit prüfen.			
7.5 übliche Belege des Lehrbetriebs, wie Eingangs- und Ausgangsrechnungen sowie Zahlungsbelege, nach verschiedenen Kriterien bearbeiten (Zuordnung nach Datum, interner und externer Herkunft, Belegart) und für die Verbuchung vorbereiten (zB sortieren, vorkontieren).			
7.6 die Bedeutung der Budgetplanung erklären.			
7.7 Kosten abschätzen und entsprechend der Budgetvorgaben kostenbewusst agieren (zB Einsparungspotential aufzeigen).			
7.8 Kostenarten erkennen (zB auch Personalkosten) und Kosten Kostenstellen zuordnen.			
7.9 Zahlungen vorbereiten (zB Online-Überweisungen) und allfällige Preisnachlässe berücksichtigen (zB Skonto).			
7.10 die Bedeutung des betrieblichen Mahnwesens darstellen.			
8. Kompetenzbereich: Personal			
Er/Sie kann…	Lehrjahr 1	2	3
8.1 Aufgaben im Rahmen des Recruitings übernehmen (zB Vorstellungsgespräch vorbereiten, Termine vereinbaren.)			
8.2 Aufgaben im Rahmen der Personaladministration übernehmen (zB Zeiterfassung, Zeitbestätigung ausstellen, Personalakte anlegen, bei der Benefitsverwaltung mitwirken).			
8.3 Maßnahmen der betrieblichen Personalentwicklung darstellen (zB Mitarbeitergespräche, Feedbackgespräche).			
8.4 Aufgaben im Rahmen der Weiterbildung übernehmen (zB bei der Trainingsorganisation mitwirken).			
9. Kompetenzbereich: Produktion			
Er/Sie kann…	Lehrjahr 1	2	3
9.1 bei der Produktionsplanung mitwirken (zB Material verwalten, Arbeitspläne verwalten).			

9.2 bei der Arbeitsvorbereitung und/oder -planung mitwirken (zB Produktionskennzahlen erfassen, Produktivitätsstunden auswerten)			
9.3 die betrieblichen Produktionsabläufe beschreiben (zB Herstellprozess, Losgrößen, Prototyp, Serie).			
10. Kompetenzbereich: Office-Management			
Er/Sie kann…	Lehrjahr		
	1	2	3
10.1 die übliche Ausstattung seines/ihres Arbeitsbereichs kompetent verwenden (zB PC/Laptop, Drucker, Telefonanlage) und die im Rahmen seiner/ihrer Tätigkeit auftretenden einfachen Probleme selbstständig lösen (zB Papierstau beseitigen, Toner austauschen).			
10.2 den Posteingang und -ausgang bearbeiten.			
10.3 Termine und Terminänderungen koordinieren (zB unter Einsatz von Terminplanungsinstrumenten).			
10.4 Termine im betrieblichen Kalendersystem dokumentieren und verwalten.			
10.5 Informationen zu Terminen und entsprechend notwendige Unterlagen verschicken.			
10.6 Raumreservierungen vornehmen und Räume vorbereiten.			
10.7 Unterlagen aufbereiten und vorbereiten (zB Präsentationen und Handouts).			
10.8 Besucher/innen adäquat empfangen und betreuen.			
10.9 Protokolle führen.			
10.10 die Nachbereitung von Besprechungen und Meetings übernehmen.			
10.11 an der Organisation von Dienstreisen mitwirken (zB Recherche, Angebotseinholung, Buchung, Abrechnungsvorbereitung).			
10.12 Texte auf Rechtschreibung und Grammatik überprüfen.			

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

Evaluierung

§ 4. Die Zweckmäßigkeit der Ausbildung im Lehrberuf Industriekaufmann/Industriekauffrau ist mit wissenschaftlicher Begleitung zu evaluieren. Der Bundes-Berufsausbildungsbeirat hat bis zum 31. Dezember 2025 ein Gutachten (Befund, Motivenbericht und Schlussfolgerungen) über die Überführung des Lehrberufes Industriekaufmann/Industriekauffrau in die Regelausbildung an die Bundesministerin für Digitalisierung und Wirtschaftsstandort zu erstatten.

Inkrafttreten und Schlussbestimmungen

§ 5. (1) Diese Verordnung tritt mit 1. Mai 2020 in Kraft.

(2) Die Ausbildungsvorschriften für den Lehrberuf Industriekaufmann/Industriekauffrau, BGBl. II Nr. 11/2004, in der Fassung der Verordnung BGBl. II Nr. 177/2005, treten mit Ablauf des 30. April 2020 außer Kraft.

(3) Lehrlinge, die am 30. April 2020 im Lehrberuf Industriekaufmann/Industriekauffrau ausgebildet werden, können gemäß den in Abs. 2 angeführten Ausbildungsvorschriften weiter ausgebildet werden.

(4) Die Lehrzeiten, die im Lehrberuf Industriekaufmann/Industriekauffrau gemäß den in Abs. 2 angeführten Ausbildungsvorschriften zurückgelegt wurden, sind auf die Lehrzeit im Lehrberuf Industriekaufmann/Industriekauffrau gemäß dieser Verordnung voll anzurechnen.

Schramböck

REPUBLIK ÖSTERREICH BUNDESKANZLERAMT	Unterzeichner	serialNumber=932783133,CN=Bundeskanzleramt,C=AT
	Datum/Zeit	2020-02-28T11:14:04+01:00
	Prüfinformation	Informationen zur Prüfung des elektronischen Siegels bzw. der elektronischen Signatur finden Sie unter: https://www.signaturpruefung.gv.at Informationen zur Prüfung des Ausdrucks finden Sie unter: https://www.bundeskanzleramt.gv.at/verifizierung
www.ris.bka.gv.at	Hinweis	Dieses Dokument wurde amtssigniert.

Ihr erster Ansprechpartner

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

www.qualitaet-lehre.at