QUALITÄT in der Lehre

Ausbildungsleitfaden Großhandelskaufmann/ Großhandelskauffrau

Bundesministerium
Digitalisierung und
Wirtschaftsstandort

Bundesministerium
Arbeit, Soziales, Gesundheit
und Konsumentenschutz

LEHRE.FÖRDERN

ibw
ENTWICKLUNG

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

Impressum

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

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

Projektmitarbeit
Rebeka Erdö, Erika Kronfuß

Grafik
Alice Gutlederer, www.designag.at

Fachliche Unterstützung und Fotomaterial
Bundessparte Handel, Wirtschaftskammer Österreich
Kellner & Kunz AG, MMag. Andrea Erlach
Gewerkschaft GPA
ADEG Österreich Handelsaktiengesellschaft
Fritz Holter GmbH
Gebrüder Limmert AG
Intersport Austria GmbH
METRO Cash & Carry Österreich GmbH
Transgourmet Österreich GmbH

Coverfotos: shutterstock.com/Gorodenkoff, shutterstock.com/ALPA PROD

Wien, Oktober 2021
ISBN 978-3-903310-80-3

Bitte zitieren Sie diese Publikation wie folgt:
ibw – Institut für Bildungsforschung der Wirtschaft (Hg.):
Ausbildungsleitfaden Großhandelskaufmann/Großhandelskauffrau. Wien 2021

Inhalt

Der Ausbildungsleitfaden 9
Hilfreiche Websites 10

TOOL 1: VORBEREITUNG AUF DIE LEHRLINGSAUSBILDUNG 11

Inhalt Tool 1 12
Erstmaliges Ausbilden eines Lehrlings 12
Die Lehrlingssuche 16
Die Lehrlingsauswahl 25
Ihr Betrieb nimmt einen Lehrling auf 26
Ausbildung in der Berufsschule 39

TOOL 2: ERFOLGREICH AUSBILDEN 43

Inhalt Tool 2 44
Arbeiten im betrieblichen und beruflichen Umfeld 47
Qualitätsorientiertes, sicheres und nachhaltiges Arbeiten 71
Digitales Arbeiten* 81
Berufsspezifische Grundlagen 91
Beschaffung 93
Logistik 101
Beratung und Verkauf 106
Marketing 120
Betriebliches Rechnungswesen 123
Office-Management 127
Ausbildungsmaterialien 131

TOOL 3: ABSCHLUSS DER LEHRZEIT & DIE LEHRABSCHLUSSPRÜFUNG 137

Anmeldung zum Antritt zur LAP 138
Inhalte und Ablauf der Lehrabschlussprüfung 139
Betriebliche Unterstützung zur LAP 139
Vorbereitung auf die LAP 140
Vorbereitungsunterlagen für die LAP 141
Beurteilung der LAP 144
Belohnungen für gute Leistungen bei der LAP 145
Wiederholung der LAP 145
Verhinderung bei der LAP 146
Weiterbeschäftigungspflicht nach der LAP 146

TOOL 4: KARRIERE **147**

Karriereperspektiven nach der Ausbildung 148
Weiterbildung im (Groß)Handel 150

ANHANG **153**
Berufsbild Großhandelskaufmann/Großhandelskauffrau 154

Der Ausbildungsleitfaden

Die praktische Hilfe für die Ausbildung im Lehrbetrieb

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

AN WEN RICHTET SICH DIESER AUSBILDUNGSLEITFADEN?

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

WIE IST DIESER AUSBILDUNGSLEITFADEN AUFGEBAUT?

Tool 1

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

Tool 2

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

Tool 3

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

Tool 4

Karriere
- Karriereperspektiven nach der erfolgreichen LAP
- Weiterbildung

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

Hinweis

Die Entwicklung dieses Ausbildungsleitfadens erfolgte mit Unterstützung von Betrieben 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 Handel
https://wko.at/bshandel

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

Gewerkschaft GPA – Informationen für Lehrlinge im Handel
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

Inhalt Tool 1

Erstmaliges Ausbilden eines Lehrlings	Seite 12
Die Lehrlingssuche	Seite 16
Die Lehrlingsauswahl	Seite 25
Ihr Betrieb nimmt einen Lehrling auf	Seite 26
Ausbildung in der Berufsschule	Seite 39

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 (AusbilderIn)** zur Verfügung stehen.

↓

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

Hinweise

Feststellungsantrag:

- Das **Formular für den Feststellungsantrag** erhalten Sie bei der Lehrlingsstelle der Wirtschaftskammer Ihres Bundeslandes. Der Feststellungsantrag ist **gebührenfrei**.
- 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).
- Stellen Sie keinen Lehrling ein, bevor Sie einen **positiven Feststellungsbescheid** erhalten haben.

Betriebliche Voraussetzungen:

- Die Betriebsgröße ist für die Lehrlingsausbildung **nicht entscheidend**. Auch ein Einpersonenunternehmen kann Lehrlinge ausbilden, wenn die betrieblichen Voraussetzungen erfüllt werden.

Rechtliche Voraussetzungen:

- Die betriebliche Ausbildung ist für den Lehrberuf Großhandelskaufmann/Großhandelskauffrau in der **Ausbildungsordnung** gesetzlich geregelt. Mehr Informationen zur Ausbildungsordnung finden Sie auf Seite 154.
- 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 132.

LINKS

WKO WIRTSCHAFTSKAMMER ÖSTERREICH

Lehrstellenberaterinnen und Lehrstellenberater der Wirtschaftskammern beraten und unterstützen Betriebe. Vereinbaren Sie einen Besuch bei der Lehrstellenberatung. Kontaktdaten der Lehrlingsstelle der Wirtschaftskammer Ihres Bundeslands:
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://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. Möglicherweise verfügen Sie oder eine Ihrer Mitarbeiterinnen bzw. einer Ihrer Mitarbeiter bereits über die notwendige Qualifikation.

Wie werden Sie Ausbilderin oder Ausbilder?

LehrlingsausbilderIn werden

Ausbilderkurs absolvieren

- Voraussetzung: Vollendung des 18. Lebensjahrs
- Dauer: mindestens 40 Unterrichtseinheiten
- Ausbilderkurse: WIFI, bfi und andere Bildungseinrichtungen
- Abschluss: Fachgespräch

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

LINKS

WKO WIRTSCHAFTSKAMMER ÖSTERREICH

Infos zur Ausbilderprüfung:
https://www.wko.at/service/bildung-lehre/ausbilderpruefung1.html

Bundesministerium Digitalisierung und Wirtschaftsstandort

Ersatz der Ausbilderprüfung:
https://www.bmdw.gv.at/Themen/Lehre-und-Berufsausbildung/Lehrlingsausbildung-Duales-System/Ausbilderinnen-und-Ausbilder.html

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

Hinweise

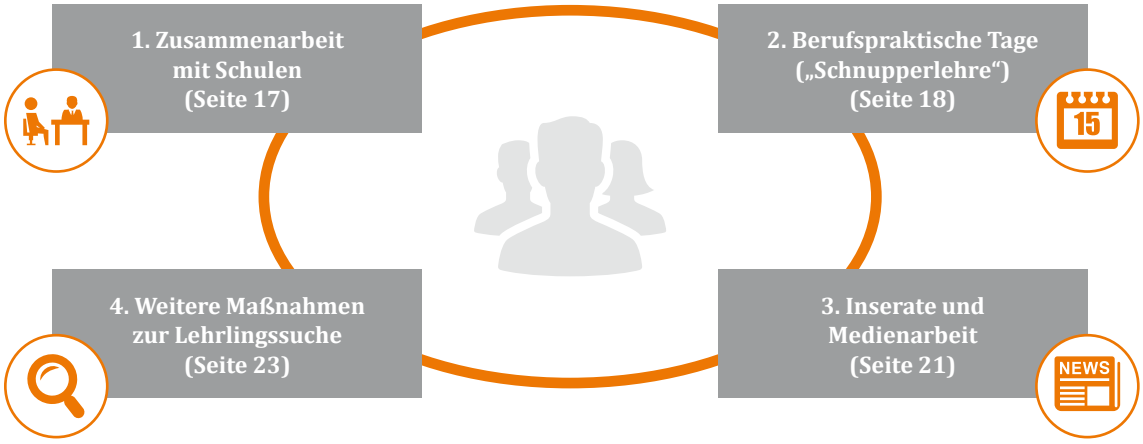
- Sie können Lehrlinge aufnehmen, auch wenn Sie oder Ihre Mitarbeiterin bzw. Ihr Mitarbeiter die Ausbilderqualifikation noch nicht besitzen. Dies kann **binnen 18 Monaten** ab Rechtskraft des Feststellungsbescheids **nachgeholt** werden.
- Die Ausbilderprüfung ist das **vierte Modul aller Meisterprüfungen**.
- Bei der Einstellung mehrerer Lehrlinge sind **Verhältniszahlen** zu beachten: Im Berufsausbildungsgesetz ODER in der Ausbildungsordnung des Lehrberufs 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.

© shutterstock.com/SeventyFour

Die Lehrlingssuche

Wie machen Sie Jugendliche auf Ihren Lehrbetrieb aufmerksam?

Maßnahmen zur Lehrlingssuche



Hinweis

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

LINK

WKO WIRTSCHAFTSKAMMER ÖSTERREICH

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

AUS DER PRAXIS

„Mein Vater hat schon in diesem Unternehmen gearbeitet und ich habe auch hier begonnen, weil ich zu Hause immer nur Gutes über den Arbeitgeber gehört habe. Im Freundes- und Familienkreis wird viel über die Arbeit gesprochen. Wenn ein Betrieb trotz der Größe familiär geführt wird und die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ein angenehmes Arbeitsklima haben und auch vermitteln, spricht das die Leute an.“
Alexander Stabauer, Marketing | Investitionen | Logistik Gebrüder LIMMERT AG

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

1. Zusammenarbeit mit Schulen

a) Schulbesuche

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.

LINKS

schule.at
MEIN DIGITALES SCHULPORTAL

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

QUALITÄT in der Lehre

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

b) Betriebsbesichtigungen

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.

Die Jugendlichen werden dadurch von Zuhörerinnen und Zuhörern zu aktiven Mitgestalterinnen und Mitgestaltern. Es gibt unterschiedliche Möglichkeiten, wie Sie eine Betriebsbesichtigung interessant gestalten können, wie beispielsweise:

- Interviews mit Lehrlingen sowie anderen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern durchführen
- Lehrlinge sowie andere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bei deren Arbeit beobachten
- einfache ungefährliche Tätigkeiten ausprobieren
- Erfahrungsaustausch

LINK

QUALITÄT in der Lehre

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

2. 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 für Jugendliche
Sie können …	Jugendliche 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, berufspraktische Tage durchzuführen:

Möglichkeiten der Schnupperlehre
Für SchülerInnen und Jugendliche ab der 8. Schulstufe

Als Schulveranstaltung Alle SchülerInnen einer Klasse dürfen gleichzeitig schnuppern	**Individuell während der Unterrichtszeit**	**Individuell außerhalb der Unterrichtszeit** (in den Ferien oder nach dem täglichen Unterricht)
↓	↓	↓
Geht von der Schule aus und dient der Ergänzung des lehrplanmäßigen Unterrichts	Den SchülerInnen kann auf ihr Ansuchen die Erlaubnis erteilt werden, zum Zweck der individuellen Berufsorientierung dem Unterricht fernzubleiben.	SchülerInnen und Jugendliche können außerhalb der Unterrichtszeit (in den Ferien) eine Schnupperlehre im Ausmaß von **höchstens 15 Tagen pro Betrieb und Kalenderjahr** absolvieren.
↓	↓	↓
Findet während der Unterrichtszeit an **einem bis zu fünf Tagen** statt.		Diese Form der Berufsorientierung ist nicht durch das Schulunterrichtsgesetz geregelt, da sie außerhalb der Unterrichtszeit stattfindet. Voraussetzung ist die Zustimmung des Erziehungsberechtigten.
↓	↓	↓
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.	

Hinweise

- Informieren Sie die **Schulen in Ihrer Umgebung** und die **Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter** Ihres Betriebs, 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.

LINKS

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

„Für eine gute Kundenberatung ist es wichtig, dass die Lehrlinge einen gewissen Bezug zu unseren Produkten entwickeln. Im Zuge des Schnuppertages zeigen wir den Bewerberinnen und Bewerbern bei einem Rundgang durch den Standort unsere Waren und machen uns ein Bild davon, welche Einstellung sie zu unseren Produkten haben.“
Mag. Lisa Mitterndorfer, HR Managerin und Lehrlingsbeauftragte Transgourmet Österreich GmbH

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

3. Inserate und Medienarbeit

Ausschreibung von Lehrstellen

Online-Inserate	Printmedien	Soziale Netzwerke
Kostenlose Stelleninserate: ■ Lehrstellenbörse powered by AMS und WKO.at Webbasierte Jobplattformen: ■ karriere.at ■ stepstone.at Mobile Jobplattform: ■ hokify	Beispiele: ■ regionale und überregionale Zeitungen ■ Bezirksjournale ■ Mitteilungen von Fachorganisationen	Beispiele: ■ Facebook ■ Instagram ■ TikTok ■ 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.

LINKS

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

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

AUS DER PRAXIS

„Wir haben auch unsere Website überarbeitet und dahingehend adaptiert, dass es für die Lehrstelleninteressenten einfacher wird. Je weniger Klicks die Bewerberinnen und Bewerber machen müssen, desto unwahrscheinlicher ist es, dass sie abspringen."
Alexander Stabauer, Marketing | Investitionen | Logistik Gebrüder LIMMERT AG

„Grundsätzlich gibt es bei uns keine Bewerbungsfrist, nach geeigneten Bewerberinnen und Bewerbern suchen wir das ganze Jahr. Wir haben allerdings die Erfahrung gemacht, dass es sinnvoll ist, nach dem ersten Schulsemester Inserate nochmals bzw. erneut zu schalten. Zu diesem Zeitpunkt merken manche Schülerinnen und Schüler, dass die Schule doch nicht das Richtige für sie ist und entscheiden sich für eine Lehre."
Christine Wimmer, Personalentwicklung und Recruiting, Lehrlingsbeauftragte
Fritz Holter GmbH

Aus der Praxis

Videos ziehen die Aufmerksamkeit schnell auf sich und kommen bei Jugendlichen gut an - mit diesem Wissen hat sich die Gebrüder LIMMERT AG auf die Suche nach einem Format gemacht, das Jugendliche anspricht. Genauso wichtig war dem Unternehmen, auch die Eltern zu erreichen, weil diese maßgeblich Einfluss auf die Jugendlichen und damit auf die Bewerbungen haben. Die Videos sollten für beide Zielgruppen attraktiv sein.

Unter dem Titel „Lehre bei LIMMERT rockt“ entstanden zu mehreren Lehrberufen Videos, die in den regionalen Kinos als Vorspann gezeigt wurden. Obwohl die Videos aufgrund der Corona-Pandemie nur drei Wochen liefen, konnte das Unternehmen einen Anstieg an Bewerbungen verzeichnen.

© Gebrüder LIMMERT AG

LINK

https://www.limmert.com/-cms-page.unternehmen.karriere.lehrlinge
https://www.youtube.com/watch?v=WpslxTNWu3g

AUS DER PRAXIS

„Wir haben zwei Videos von jedem Berufsbild gemacht: ein Video zeigt den ungeschminkten Alltag und das zweite steht unter dem Motto „Lehre bei LIMMERT rockt“. Das ist ein emotionales, fetziges Video mit kontrastreichen Farben und coolem Sound. In den Videos sind keine Schauspielerinnen und Schauspieler zu sehen, sondern ausschließlich die eigenen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Bei uns wird die Lehrlingsausbildung groß geschrieben und das wollten wir mit den Videos transportieren.“
Alexander Stabauer, Marketing | Investitionen | Logistik Gebrüder LIMMERT AG

4. Weitere Maßnahmen zur Lehrlingssuche

a) 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, Social Media, Kunden, MitarbeiterInnen etc.) aufmerksam.

LINK

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

b) 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.

LINK

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

AUS DER PRAXIS

„Wir nehmen die Lehrlinge nach Möglichkeit zu Berufsinformations- und Lehrlingsmessen mit. Dort unterstützen sie uns bei der Betreuung des Messestands und stellen Lehrstelleninteressenten unsere Lehrlingsausbildung vor. Da die Lehrlinge in einem ähnlichen Alter sind, fällt den Jugendlichen die Kommunikation leichter als mit Erwachsenen.“
Mag. Nina Goisser, HR Managerin und Lehrlingsbetreuerin ADEG Österreich Handelsaktiengesellschaft

„Aufgrund von Corona nahmen wir erstmals an einer Online-Messe teil. Wir betreuten dabei einen virtuellen Messestand und informierten die Lehrstelleninteressenten durch digitale Flyer über unser Unternehmen und unsere Lehrlingsausbildung. Über eine Chat-Funktion konnten sich die Jugendlichen mit uns austauschen und Fragen stellen.“
Mag. Lisa Mitterndorfer, HR Managerin und Lehrlingsbeauftragte Transgourmet Österreich GmbH

c) 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 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.

LINKS

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

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

d) Empfehlungsmarketing

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

Hinweise

- 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 Handzettel im Kassenbereich auf.
- Nutzen Sie Ihre Website oder das Intranet.
- Verschicken Sie ein Rundmail oder nutzen Sie Ihre Informationskanäle wie Newsletter, Firmenzeitung, Social-Media-Kanäle.

LINK

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

Die Lehrlingsauswahl

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

1. Strukturieren Sie Ihren Bewerbungsprozess

Überlegen Sie sich, ...

wann Sie im Bewerbungsprozess welche Schritte setzen.

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

Rückmeldung an die BewerberInnen

Schriftlich | Telefonisch | Persönlich

AUS DER PRAXIS

„Uns ist es wichtig, dass alle Bewerberinnen und Bewerber zeitnah von uns Rückmeldung bekommen. Bei jenen Lehrstelleninteressenten, die im Erstgespräch leider nicht überzeugen konnten, begründen wir immer unsere Absage. Dadurch wissen sie, was sie bei der nächsten Bewerbung besser machen können. So können sie sich weiterentwickeln."
Mag. Lisa Mitterndorfer, HR Managerin und Lehrlingsbeauftragte Transgourmet Österreich GmbH

„Wir fragen die Lehrstelleninteressenten im Bewerbungsgespräch wie ihrer Meinung nach ein typischer Arbeitstag bei uns aussieht. Erzählen uns die Bewerberinnen und Bewerber, dass wir den Kunden auch Waren mit den LKWs aus unserem Fuhrpark zustellen, zeigt uns das, dass sie sich mit dem Unternehmen eingehend beschäftigt haben. Solche Lehrlinge suchen wir."
Mag. Nina Goisser, HR Managerin und Lehrlingsbetreuerin ADEG Österreich Handelsaktiengesellschaft

LINKS

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

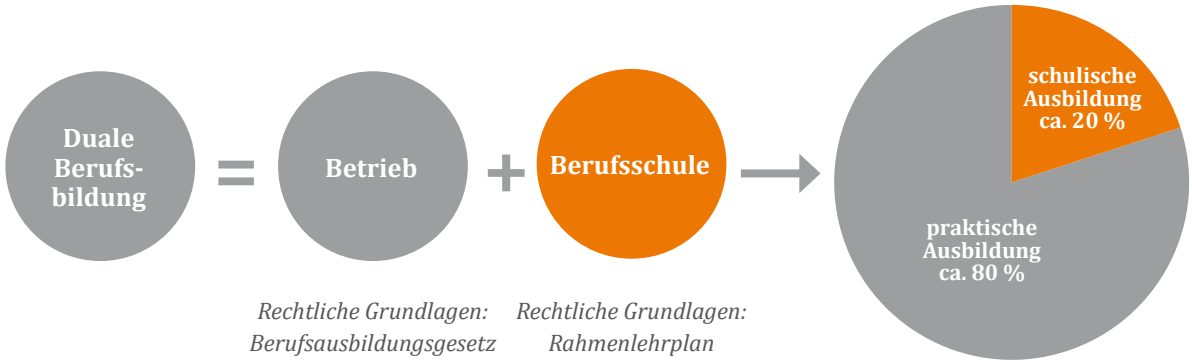
Auswahlhilfe für die Lehrlingsauswahl – Der Online-Lehrlingstest:
https://auswahlhilfe.at/

Ihr Betrieb nimmt einen Lehrling auf

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 39.

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 Groß-handelskaufmann/Großhandelskauffrau, 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 Großhandelskaufmann/Großhandelskauffrau, erlässt das Wirtschaftsministerium eine **Ausbildungsordnung**. Sie ist für die **Ausbildung in den Lehrbetrieben verbindlich**. Die Ausbildungsordnung enthält die beruflichen Handlungs-kompetenzen (Berufsprofil), das Berufsbild und die Prüfungsordnung.
Berufsbild	In der Ausbildungsordnung ist das spezifische **Berufsbild** des Lehrberufs festgelegt. Das Berufsbild ist der „Lehrplan" für den Lehrbetrieb. Es enthält – nach Lehrjahren gegliedert – die **beruflichen Kompetenzen**, die dem Lehrling **während der betrieblichen Ausbildung vermittelt werden müssen**.

Hinweise

- Die Ausbildungsordnung ist ab Seite 154 abgedruckt.
- Es steht Ihnen frei, Lehrlinge **über das Berufsbild hinaus** auszubilden.
  Beispiele: Zusätzliche berufsbezogene Ausbildungen, berufsübergreifende Ausbildungen, Persönlichkeitstrainings und Vermittlung von Soft Skills, Förderung der Gesundheit und Fitness, Auslandspraktika sowie die Berufsmatura.

LINKS

Lehrberufsliste (inkl. Ausbildungsordnung und Prüfungsordnung):
https://lehrberufsliste.bic.at/index.php?beruf=grosshandelskaufmann-grosshandelskauffrau_lehrberuf&id=245&cont=G

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

AUS DER PRAXIS

„Wir setzen bei der Lehrlingsentwicklung auf ein externes Partnerunternehmen, das den Lehrlingen österreichweit eine Zusatzausbildung in sozialer Kompetenz und Persönlichkeitsentwicklung anbietet. Mit diesen 4-tägigen Lehrlingscolleges pro Lehrjahr in Kombination mit der Ausbildung in unserem Haus wollen wir kompetente Fachkräfte für die Zukunft aus den eigenen Reihen heraus ausbilden.“
Peter Schmidt, Senior Department Manager HR Training & Development METRO Cash & Carry Österreich GmbH

„Unsere Lehrlinge besuchen während der Lehrzeit andere Betriebe und lernen dadurch verschiedene Arbeitsweisen kennen. Im Gegenzug dazu laden wir Lehrlinge aus anderen Unternehmen zu uns ein. Das fördert den Austausch und ermöglicht ein wenig Benchmarking untereinander.“
Mag. Thomas Canek, Prokurist | Finanz- & Rechnungswesen | Personal Gebrüder LIMMERT AG

3. 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 Lehrtags	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 sind z. B.: – Ansprechpersonen – Arbeitszeiten und Pausenregelungen – Informationen über die Berufsschule – Rechte und Pflichten des Lehrlings – die Ausbildungsdokumentation

LINKS

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/

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

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

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

4. 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	1. Woche	2. Woche	3. Woche
Meldung an die Österreichische Gesundheitskasse Die Anmeldung des Lehrlings hat vor Beginn des Lehrverhältnisses durch den Ausbildungsbetrieb/ Lehrberechtigten zu erfolgen.			
	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 Lehrvertrags 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 Berufsbilds **einzuschränken** (Teilqualifikation). Ansprechpartner sind das AMS, die Berufsausbildungsassistenz bzw. die Lehrlingsstelle der Wirtschaftskammer Ihres Bundeslands.

LINKS

WKO WIRTSCHAFTSKAMMER ÖSTERREICH

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

Lehrvertragsanmeldung (Download Formulare):
https://www.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 Bundeslands:
https://www.wko.at/service/bildung-lehre/Lehrlingsstellen-der-Wirtschaftskammern.html

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

5. Gesetzliche Bestimmungen für Lehrlinge

a) Schutzbestimmungen

Gesetzliche Schutzbestimmungen für Lehrlinge

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

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

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

Hinweise

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

LINKS

WKO WIRTSCHAFTSKAMMER ÖSTERREICH

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

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

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

b) Das Lehrlingseinkommen

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

LINKS

Kollektivvertrag Handel:
https://www.kollektivvertrag.at/kv/handelsangestellte-ang/handelsangestellte-rahmen/428309?term=handel

c) 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 im Betrieb finden Sie in diesem Kapitel, über die Ausbildung in der Berufsschule ab Seite 39.

Hinweise

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

LINKS

WKO WIRTSCHAFTSKAMMER ÖSTERREICH

Probezeit in der Lehre:
https://www.wko.at/service/bildung-lehre/probezeit_in_der_lehre.html#

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

6. Lehre mit Matura: Berufsreifeprüfung

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

Besuch der Vorbereitungskurse für die Berufsreifeprüfung

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

Hinweise

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

LINKS

Bundesministerium Bildung, Wissenschaft und Forschung

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

WKO WIRTSCHAFTSKAMMER ÖSTERREICH

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

7. 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	
Auslandspraktikum	
Weiterbildung der AusbilderInnen	
Maßnahmen für Lehrlinge mit Lernschwierigkeiten	
Zusätzlicher Besuch von Berufsschulstufen	
Teilnahme an Wettbewerben	

LINKS

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

Formulare zur Lehrstellenförderung:
https://www.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/

Überbetriebliche Ausbildung
https://www.qualitaet-lehre.at/duale-berufsbildung/vielfalt-lehre/ueberbetriebliche-lehrausbildung/

Best Practice

Checkliste: Erster Lehrtag

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

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

Best Practice

Rätselrallye: Erkunde deinen Lehrbetrieb

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

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

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

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

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

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

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

- **Welche Lehrberufe 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 bzw. Filialen hat dein Lehrbetrieb?
- Wer sind die Verantwortlichen in den verschiedenen Abteilungen? (AbteilungsleiterIn, MarktführerIn etc.)
- Fragen zu einzelnen Waren und Dienstleistungen, wie beispielsweise: Welche Produkte umfasst unsere Eigenmarke? Welche verschiedenen Zustellarten bieten wir unseren Kunden an?
- Wie lautet unsere allgemeine E-Mail-Adresse?
- Wie lautet unser aktueller Werbeslogan?

Best Practice

Herzlich Willkommen im ...

Holter-Team. Die Fritz Holter GmbH begrüßt die neuen Lehrlinge jedes Jahr im Rahmen einer Willkommensveranstaltung. Dabei bekommen die Jugendlichen erste Einblicke in das Unternehmen und lernen wichtige Ansprechpersonen kennen. Damit die Lehrlinge die vielen Eindrücke verarbeiten können, ist der Lehrlingsauftakt auf zwei Tage aufgeteilt.

Tag 1:

- Das Holter-Team empfängt die neuen Lehrlinge in der Ausstellung in Wels. Ein gemeinsames Foto hält den Empfang fest.
- Die Geschäftsführung heißt die neuen Lehrlinge persönlich willkommen und stellt das Unternehmen vor.
- Die Neuankömmlinge lernen die Lehrlingsbeauftragten und -coaches kennen. An diese können sie sich während der Lehrzeit jederzeit vertrauensvoll wenden.
- Die älteren Lehrlingskolleginnen und -kollegen stellen den neuen Lehrlingen das externe Ausbildungsprogramm vor. Alle bestehenden Lehrlinge, die das vergangene Lehrjahr mit Auszeichnung abgeschlossen haben, werden geehrt.
- Im Rahmen von Kennenlernspielen und eines gemeinsamen Mittagessens lernen die Neuankömmlinge ihre Lehrlings-kolleginnen und -kollegen näher kennen.

Tag 2:

- Die neuen Lehrlinge erhalten eine Mappe mit wichtigen Infos (Leitbild, Datenschutzrichtlinie, Ablauf der Ausbildung etc.).
- Bei einem Rundgang erhalten die Neuankömmlinge Einblicke in die einzelnen Abteilungen und lernen das Herz des Großhandels – die Logistik – kennen.
- In der Ausstellung in Wels bekommen die neuen Lehrlinge einen Überblick über die Produkte.
- Nach einem gemeinsamen Mittagessen mit dem Lehrlingsteam und den Ausbilderinnen und Ausbildern erhalten die Neuankömmlinge ein Starterpaket. Danach kommen sie an ihren neuen Arbeitsplatz.

Ausbildung in der Berufsschule

1. 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. Dabei 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.

2. Kontakt zur Berufsschule

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

Kontaktmöglichkeiten zwischen Ihnen und der Berufsschule:

- Kontaktieren Sie die Berufsschule (DirektorIn, Klassenvorstand bzw. BerufsschullehrerIn) und erkundigen Sie sich über die Leistungen Ihres Lehrlings.
  – Sprechen Sie sich z. B. über Fördermaßnahmen bei lernschwachen Lehrlingen bzw. höhere Anforderungen bei leistungsstarken Lehrlingen ab.
- Vereinbaren Sie, dass die Berufsschule bei schulischen Problemen mit Ihnen Kontakt aufnimmt.
  – z. B. bei starkem Leistungsabfall sowie der Gefahr eines „Nicht genügend“
- Führen Sie gemeinsam Projekte durch.
  – z. B. Auslandspraktika, gemeinsame Organisation oder Unterstützung von Lehrlingswettbewerben

LINKS

Informationen zur Berufsschule:
https://www.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/

3. 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 Besuchs der Lehrgangsberufsschule dürfen Lehrlinge nicht im Betrieb beschäftigt werden.
Unterricht entfällt an bis zu zwei aufeinander folgenden Werktagen	Die Arbeitsverpflichtung hängt davon ab, ob es dem Lehrling in Bezug auf die Wegzeit zumutbar ist, den Betrieb aufzusuchen. Das ist z. B. nicht der Fall, wenn nur ein Unterrichtstag entfällt und der Lehrling eine Berufsschule außerhalb seines Bundeslands 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.

© shutterstock.com/wavebreakmedia

Tool 2
Erfolgreich Ausbilden

Inhalt Tool 2

Aufbau und Handhabung Tool 2 46

1 Arbeiten im betrieblichen und beruflichen Umfeld

- Bedeutung des Großhandels und Branche des Lehrbetriebs 49
- Betriebliche Aufbau- und Ablauforganisation 51
- Leistungsspektrum und Eckdaten des Lehrbetriebs 54
- Ziel und Inhalte der Ausbildung sowie Weiterbildungsmöglichkeiten 56
- Rechte, Pflichten und Arbeitsverhalten 60
- Selbstorganisierte, lösungsorientierte und situationsgerechte Aufgabenbearbeitung 62
- Zielgruppengerechte Kommunikation 65
- Kundenorientiertes Agieren 67

- Best-Practice-Beispiele 68

2 Qualitätsorientiertes, sicheres und nachhaltiges Arbeiten

- Betriebliches Qualitätsmanagement 72
- Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz 73
- Nachhaltiges und ressourcenschonendes Handeln 75

- Best-Practice-Beispiele 76

3 Digitales Arbeiten

- Datensicherheit und Datenschutz 82
- Software und weitere digitale Anwendungen 83
- Digitale Kommunikation 85
- Datei- und Ablageorganisation 86
- Informationssuche und -beschaffung 87
- Bewertung und Auswahl von Informationen 88

- Best-Practice-Beispiele 89

4 Berufsspezifische Grundlagen

5 Beschaffung

- Einkaufsprozess 94
- Marktbeobachtung und -analyse 95
- Einkaufsplanung 96
- Lieferanten 97
- Angebotsvergleich 98
- Bestellungen 99

6 Logistik

- Warenübernahme 102
- Lagerung 103
- Warenausgang 105

7 Beratung und Verkauf

- Sortiment 107
- Beratungs- und Verkaufsgespräche 109
- Beschwerden, Reklamationen, Umtausch und Diebstahl 111
- Servicebereich Kassa 112

- Best-Practice-Beispiele 114

8 Marketing

9 Betriebliches Rechnungswesen

- Best-Practice-Beispiele 126

10 Office-Management

- Ausstattung des Arbeitsbereiches 128
- Kommunikation 129

- Best-Practice-Beispiele 130

AUSBILDUNGSMATERIALIEN UND CHECKLISTE:

Rechte und Pflichten eines Lehrlings 132
Checkliste Qualität in der Lehrlingsausbildung 133
Ausbildungsordnung 154

Tool 2 dieses Ausbildungsleitfadens gliedert sich in zehn Kompetenzbereiche:

❶ **Arbeiten im betrieblichen und beruflichen Umfeld**	**Seite 47**
❷ **Qualitätsorientiertes, sicheres und nachhaltiges Arbeiten**	**Seite 71**
⋮	
❿ **Office-Management**	**Seite 127**

Jeder **Kompetenzbereich** 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 Berufsbilds im Ausbildungsleitfaden wieder. Die Gliederung wurde auf Basis zahlreicher Gespräche mit Ausbilderinnen und Ausbildern sowie diverser Betriebsbesuche entwickelt.

Beispiel für ein Ausbildungsziel und Ausbildungsinhalte:

Ausbildungsziel

Nachhaltiges und ressourcenschonendes Handeln

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann ...		
die Bedeutung des Umweltschutzes für den Lehrbetrieb darstellen.		
z. B. *– einen Überblick über Umweltschutzmaßnahmen (Recycling etc.) geben* *– Auswirkungen auf Umwelt und Ressourcen bei Nichtbeachten der Umweltschutzmaßnahmen erklären* *– die Bedeutung von Corporate Social Responsibility für das Unternehmen darstellen*		
die Mülltrennung nach rechtlichen und betrieblichen Vorgaben umsetzen.		
z. B. *– Müll fachgerecht trennen (Papier, Kunststoff, Metall etc.)* *– Problemstoffe (Batterien, Druckerpatronen etc.) fachgerecht entsorgen*		
energiesparend arbeiten und Ressourcen sparsam einsetzen.		
z. B. *– Energie (Strom etc.) angemessen einsetzen* *– mit Ausdrucken/Papier sparsam umgehen*		

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

Glühbirne: Die Glühbirne weist darauf hin, dass es zu diesem Ausbildungsinhalt einen Ausbildungstipp gibt.

Beispiele: Komplexere Ausbildungsziele werden mittels Beispielen erläutert.

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

Berufsbildpositionen: Die Berufsbildpositionen verweisen auf die Großhandelskaufmann/Großhandelskauffrau-Ausbildungsordnung.

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 49	**Bedeutung des Großhandels und Branche des Lehrbetriebs**		
	Die Bedeutung des Großhandels erklären		
	Verschiedene Vertriebsformen erklären		
	Die Entwicklungen und Trends im Großhandel beschreiben		
	Einen Überblick über die Branche des Lehrbetriebs geben		
	Die Position des Lehrbetriebs in der Branche darstellen		
→ Seite 51	**Betriebliche Aufbau- und Ablauforganisation**		
	Sich im Lehrbetrieb zurechtfinden		
	Aufgaben der Betriebsbereiche erklären		
	Zusammenhänge der Betriebsbereiche sowie der betrieblichen Prozesse darstellen		
	Die wichtigsten Verantwortlichen und AnsprechpartnerInnen nennen		
	Ablauforganisation und Prozessmanagement berücksichtigen		
→ Seite 54	**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		
→ Seite 56	**Ziel und Inhalte der Ausbildung sowie Weiterbildungsmöglichkeiten**		
	Grundlagen der Lehrlingsausbildung erklären		
	Ablauf der Ausbildung im Lehrbetrieb beschreiben		
	Weiterbildungsmöglichkeiten darstellen		
→ Seite 60	**Rechte, Pflichten und Arbeitsverhalten**		
	Auf Basis der gesetzlichen Rechte und Pflichten agieren		
	Arbeitsgrundsätze bei der Aufgabenerfüllung beachten		
	Betriebliche Vorgaben einhalten		
	Lohn- und Gehaltsabrechnung interpretieren		
	Relevante Bestimmungen in arbeitsrechtlichen Gesetzen grundlegend verstehen		

	1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
→ Seite 62	**Selbstorganisierte, lösungsorientierte und situationsgerechte Aufgabenbearbeitung**		
	Aufgaben selbst organisieren und nach Prioritäten reihen		
	Zeitaufwand für Aufgaben abschätzen und diese zeitgerecht durchführen		
	Sich auf Situationen einstellen und auf Herausforderungen flexibel reagieren		
	Lösungen entwickeln und Entscheidungen im vorgegebenen betrieblichen Rahmen treffen		
	In Konfliktsituationen konstruktiv handeln bzw. entscheiden, wann jemand zur Hilfe hinzugezogen wird		
	Sich zur Aufgabenbearbeitung notwendige 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 Optimierungsvorschläge einbringen		
→ Seite 65	**Zielgruppengerechte Kommunikation**		
	Mit verschiedenen Zielgruppen kommunizieren und sich dabei betriebsadäquat verhalten		
	Anliegen verständlich vorbringen und der jeweiligen Situation angemessen auftreten		
	Berufsadäquat und betriebsspezifisch auf Englisch kommunizieren		
→ Seite 67	**Kundenorientiertes Agieren**		
	Erklären, warum Kunden für den Ausbildungsbetrieb im Mittelpunkt stehen		
	Kundenorientierung bei der Erfüllung aller Aufgaben berücksichtigen		
	Mit unterschiedlichen Kundensituationen kompetent umgehen und kunden- und betriebsoptimierte Lösungen finden		

Bedeutung des Großhandels und Branche des Lehrbetriebs		
1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
Ihr Lehrling kann ...		
die Bedeutung des Großhandels erklären. *Dazu zählt lt. Berufsbild z. B. die Erklärung der volkswirtschaftlichen Bedeutung (Umsätze, Anzahl der MitarbeiterInnen) des Großhandels.* *Besprechen Sie darüber hinaus mit Ihren Lehrlingen z. B. die Funktionen des Großhandels.*		
verschiedene Vertriebsformen erklären. *Besprechen Sie mit Ihren Lehrlingen z. B. folgende Vertriebsformen:* *– Cash & Carry* *– Direktvertrieb über Außendienst-mitarbeiterInnen* *– Onlinehandel*		
die Entwicklungen und Trends im Großhandel beschreiben. *Dazu zählen lt. Berufsbild: z. B.* *– E-Commerce* *– Onlinehandel* *Besprechen Sie mit Ihren Lehrlingen z. B. noch folgende weitere Punkte:* *– Welche Bedeutung haben Eigenmarken im Großhandel?* *– Wie kommen Großhandelsbetriebe ihrer sozialen Verantwortung für die Gesellschaft (Corporate Social Responsibility) nach?*		
einen Überblick über die Branche des Lehrbetriebs geben (z. B. Branchentrends). *Besprechen Sie dazu mit Ihren Lehrlingen z. B. Folgendes:* *– Interessenvertretungen (Wirtschafts-kammer/Sparte, Arbeiterkammer, Handelsverband etc.)* *– branchenspezifische Standards (Zertifizierungen etc.)*		
die Position des Lehrbetriebs in der Branche darstellen. *Besprechen Sie dazu mit Ihren Lehrlin-gen z. B. Folgendes:* *– 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)?*		

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

Ausbildungstipp

Nutzen Sie **digitale Medien**, um Ihre Lehrlinge am Laufenden zu halten. Senden Sie den Lehrlingen aktuelle **Nachrichten (z. B. 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.

AUS DER PRAXIS

„Wir machen den Lehrlingen die Bedeutung des Großhandels anhand folgenden Beispiels bewusst: ‚Wenn ihr in ein Gasthaus geht, freut ihr euch schon auf das Essen. Damit die Gastronominnen und Gastronomen etwas für euch kochen können, müssen sie Lebensmittel einkaufen. Da sie viele Gäste bewirten, brauchen sie große Mengen. Der Großhandel ermöglicht es ihnen, größere Verpackungseinheiten und ausgefallenere Produkte zu kaufen als dies im Einzelhandel möglich wäre.'"
Mag. Lisa Mitterndorfer, HR Managerin und Lehrlingsbeauftragte Transgourmet Österreich GmbH

„Wir besuchen gemeinsam mit den Lehrlingen einen Markt eines Mitbewerbers und machen uns ein Bild davon, welche Produkte er im Sortiment hat und zu welchen Preisen er diese anbietet. Durch den Vergleich mit einem Mitbewerber bekommen die Jugendlichen ein besseres Bild von der Branche."
Tamara Gnedt, MSc, Betriebsleiterin und Lehrlingsausbilderin METRO Cash & Carry Österreich GmbH

„Am Beginn fällt den Lehrlingen manchmal die Unterscheidung zwischen Kunden und Endkunden schwer. Wir erklären es ihnen daher anhand folgenden Beispiels: ‚Stellt euch vor, Familie Maier entscheidet sich für ein bestimmtes Bad in unserer Ausstellung. Die Familie bekommt das Produkt nicht direkt von uns, sondern wir liefern es zunächst einem Installateurbetrieb – unserem Kunden. Dieser verkauft das Bad dann der Familie – dem Endkunden.'"
Christine Wimmer, Personalentwicklung und Recruiting, Lehrlingsbeauftragte Fritz Holter GmbH

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.*		1
die wesentlichen Aufgaben der verschiedenen Bereiche des Lehrbetriebs erklären. *Besprechen Sie mit Ihren Lehrlingen, wofür die folgenden Abteilungen zuständig sind: z. B.* *– Einkauf* *– Verkauf* *– Logistik* *– Rechnungswesen*		2
die Zusammenhänge der einzelnen Betriebsbereiche sowie der betrieblichen Prozesse darstellen. *z. B.* *– abteilungsübergreifende Prozessorganisation (Zusammenspiel zwischen effizientem Logistikmanagement, 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 (z. B. GeschäftsführerIn) und seine/ihre AnsprechpartnerInnen im Lehrbetrieb erreichen. *z. B. einen Überblick über wichtige Verantwortungsträger (AusbilderIn, AbteilungsleiterIn etc.) im Lehrbetrieb geben*		3
die Vorgaben der betrieblichen Ablauforganisation und des Prozessmanagements bei der Erfüllung seiner Aufgaben berücksichtigen. *z. B.* *– wissen, wie Aufgaben und Befugnisse verteilt sind* *– betriebliche Reihenfolge bei der Aufgabenerfüllung einhalten (Waren annehmen, kontrollieren, lagern etc.)* *– Zeitpläne einhalten und bei Verzug rechtzeitig Meldung an Vorgesetzte erstatten*		

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

AUS DER PRAXIS

„Viele Lehrlinge sind anfangs schüchtern, aber nach ein paar Tagen sind sie so gut ins Team integriert, dass sie diese Nervosität und Schüchternheit ablegen. Wir leben den Lehrlingen vor, dass wir auf allen Ebenen miteinander reden und zusammenarbeiten. Dazu besprechen wir zum Beispiel auch mit ihnen, wie sie Aufgaben ohne großen Aufwand so erledigen können, dass die Personen nach ihnen gut weiterarbeiten können."

Kerstin König, Lehrlingsausbildung | Buchhaltung Gebrüder LIMMERT AG

Ausbildungstipps

1. Eine **Rallye durch den Lehrbetrieb** hilft spielerisch, sich in den Räumlichkeiten zurecht zu finden. Geben Sie dazu den Lehrlingen einen Fragenkatalog mit Aufgaben zu allen Abteilungen und lassen Sie die Jugendlichen anschließend den Lehrbetrieb erkunden.

2. 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 – z. B. im Intranet – recherchieren müssen.

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

AUS DER PRAXIS

„Anfänglich fällt es den Lehrlingen manchmal schwer, den Weg der Ware von der eigenen Abteilung bis zum Kunden nachzuvollziehen. Um ihnen diesen Prozess verständlicher zu machen, zeichnen wir diesen z. B. auf einem Flipchart auf. Dabei erklären wir den Lehrlingen, wo wir uns innerhalb des Prozesses gerade befinden und welche Abteilungen vor- und nachgelagert sind. Dadurch lernen die Jugendlichen sukzessive, das große Ganze zu erkennen.“
Mag. Nina Goisser, HR Managerin und Lehrlingsbetreuerin ADEG Österreich Handelsaktiengesellschaft

„Gerade am Beginn trauen sich die Lehrlinge oft noch nicht, Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter anzusprechen. Wir haben deshalb ein Paten-System eingeführt. Dabei stellen wir den Jugendlichen ab dem ersten Lehrtag eine ältere Lehrlingskollegin bzw. einen älteren Lehrlingskollegen zur Seite. Diese bzw. dieser führt sie in das Unternehmen ein und macht sie mit den informellen Abläufen vertraut.“
Mag. Lisa Mitterndorfer, HR Managerin und Lehrlingsbeauftragte Transgourmet Österreich GmbH

„Durch das Rotationssystem während der Lehrzeit lernen die Jugendlichen alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter unseres Betriebes kennen. Das ermöglicht einen schnellen Wissenstransfer und verhindert, dass die Lehrlinge in ‚Abteilungen‘ denken.“
Marion Loidl, Lehrlingsausbildung | Trainingcenter | Telefonzentrale Gebrüder LIMMERT AG

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 die Lehrlinge und ihre 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.

LINK

QUALITÄT in der Lehre

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

AUS DER PRAXIS

„Die Lehrlinge führen gemeinsam mit der Ausbilderin oder dem Ausbilder monatliche Beurteilungen durch, die sie dann bei uns in der Personalabteilung abgeben. Wir geben den Lehrlingen regelmäßig Feedback, loben sie für ihre Erfolge und besprechen, was in diesem Monat nicht so gut geklappt hat. Durch die Regelmäßigkeit der Beurteilungen können wir gut nachvollziehen, wie sich die Lehrlinge entwickeln."
Ilonka Lettner, Lehrlingsbeauftragte Intersport 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: z. B.* *– Größenordnung* *– Tätigkeitsfelder* *– Rechtsform* *Besprechen Sie mit Ihren Lehrlingen z. B. noch folgende weitere Punkte:* *– wichtige Unternehmensstandorte (im In- und Ausland, Zentrale etc.)* *– wesentliche organisatorische Einheiten (Zentrallager, Abholzentren etc.)* *– MitarbeiterInnenanzahl*		
das Leitbild bzw. die Ziele des Lehrbetriebs erklären. *z. B.* *– Wofür stehen wir? (Vision/Selbstverständnis)* *– Was wollen wir erreichen? (Mission/Ziel)* *– Wie wollen wir es erreichen? (Grundsätze/Strategie)*		
das betriebliche Leistungsangebot beschreiben. *z. B.* *– Leistungsspektrum (Produkte, Serviceleistungen etc.)* *– Projekte (Großprojekte, Einzelprojekte etc.)*		
Faktoren erklären, die die betriebliche Leistung beeinflussen. *Dazu zählen lt. Berufsbild: z. B.* *– Standort* *– Zielgruppen* *Besprechen Sie mit Ihren Lehrlingen z. B. noch folgende weitere Faktoren:* *– Qualitätsgrundsätze* *– Preisgestaltung* *– Rechtsvorschriften*		

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen: 1.3.1, 1.3.2, 1.3.3, 1.3.4

Ausbildungstipp

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

„Im Rahmen von Lehrlingsmeetings führen wir regelmäßig Lehrlingspräsentationen durch. Dabei teilen wir den Lehrlingen Themen, wie z. B. ‚Wer ist Metro?' oder ‚Welche Mitbewerber hat Metro?', zu. Die Jugendlichen arbeiten die Themen aus und stellen ihre Ergebnisse den Kolleginnen und Kollegen vor. Danach geben wir ihnen Feedback. Dadurch können sich die Lehrlinge sukzessive weiterentwickeln."
Tamara Gnedt, MSc, Betriebsleiterin und Lehrlingsausbilderin METRO Cash & Carry Österreich GmbH

„Wir können den Lehrlingen versichern, dass sie mit uns einen zuverlässigen Arbeitgeber gefunden haben. Natürlich ist es immer ein Geben und Nehmen, doch den jungen Leuten Sicherheit zu vermitteln und ihnen das Gefühl zu geben, dazu zu gehören und ein wesentlicher Bestandteil des Unternehmens zu sein, ist einer der Grundpfeiler in der Ausbildung."
Harald Ebner, Vorstand Gebrüder LIMMERT AG

„Im Zuge eines Lehrlingsprojekts stellten unsere Lehrlinge bei einem Fotoshooting unseren Dresscode für Veranstaltungen nach. Die Fotos kamen anschließend in die Lehrlingsmappe, die wir den neuen Lehrlingen am Beginn der Ausbildung aushändigen. Die Neuankömmlinge können sich besser mit dem Dresscode identifizieren, weil sie sich gerne an ihren Lehrlingskolleginnen und -kollegen orientieren."
Christine Wimmer, Personalentwicklung und Recruiting, Lehrlingsbeauftragte Fritz Holter GmbH

© Fritz Holter GmbH

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: z. B.* *– Ausbildung im Lehrbetrieb und in der Berufsschule* *– Bedeutung und Wichtigkeit der Lehrabschlussprüfung* *Besprechen Sie mit Ihren Lehrlingen z. B. noch folgende weitere Punkte:* *– Inhalte des Berufsbilds* *– Dauer der Ausbildung* *– Lernziele bis zur Lehrabschlussprüfung* *– Inhalte und Ablauf der Lehrabschlussprüfung*		
den Ablauf seiner Ausbildung im Lehrbetrieb erklären (z. B. Inhalte und Ausbildungsfortschritt). *Besprechen Sie dazu mit Ihren Lehrlingen z. B. 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. *Besprechen Sie dazu mit Ihren Lehrlingen z. B. 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.)?*		2

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

Ausbildungstipps

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 28. Die Lehrlingsmappe kann auch online gestaltet werden. Das spart Papier und die Lehrlinge können sie jederzeit abrufen.
- 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 Großhandelskaufmann/Großhandelskauffrau

Leistungsspektrum und Eckdaten des Lehrbetriebs	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann ...			
die Struktur des Lehrbetriebs beschreiben (Größenordnung etc.)	✓		
das Leitbild bzw. die Ziele des Lehrbetriebs erklären.	✓		
das betriebliche Leistungsangebot beschreiben.	✓	✓	✓
Faktoren erklären, die die betriebliche Leistung beeinflussen (Standort etc.)	✓	✓	✓

LINK

Hilfreiche Dokumente und Tipps für
– die Lehrlingssuche,
– die Ausbildung,
– den richtigen Umgang mit Lehrlingen und
– die Ausbildungsdokumentation „Großhandelskaufmann/Großhandelskauffrau“:
finden Sie unter
https://www.qualitaet-lehre.at/

Ausbildungstipps

2 Weiterbildung:

- Nutzen Sie Förderungen für die Weiterbildung von Lehrlingen. Ein Großteil der Weiterbildungskosten wird ersetzt. Weitere Informationen über Förderungen für Lehrbetriebe und Lehrlinge finden Sie in Tool 1 auf Seite 34.
- Für Lehrlinge werden zahlreiche fachliche und persönlichkeitsbildende Zusatzausbildungen (z. B. wirtschaftliches Denken, Umgangsformen für Lehrlinge) sowie Vorbereitungskurse auf die Lehrabschlussprüfung angeboten. Einen Überblick über die Anbieterinnen und Anbieter von Vorbereitungskursen erhalten Sie bei der Lehrlingsstelle Ihres Bundeslandes.
- Sprechen Sie mit Ihren Lehrlingen über Weiterbildungsmöglichkeiten während der Lehre (z. B. Lehre mit Matura) und Karrieremöglichkeiten im Anschluss an die Lehrlingsausbildung. Zeigen Sie anhand von Beispielen aus Ihrem Betrieb, welche beruflichen Entwicklungsmöglichkeiten es nach der Lehre gibt. Mehr dazu finden Sie in Tool 4 des Ausbildungsleitfadens ab Seite 147.

LINKS

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

Förderungen für Lehrlinge mit Lernschwierigkeiten:
https://www.wko.at/service/bildung-lehre/merkblatt_-_massnahmen_fuer_lehrlinge_mit_lernschwierigkei.html

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

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

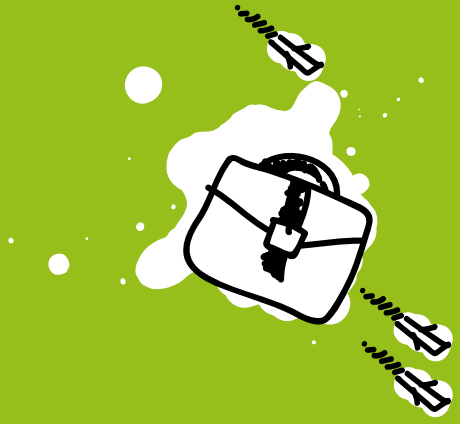
Coaching für Lehrlinge:
https://www.lehre-statt-leere.at/

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

Aus der Praxis

Prämien für gute Leistungen stellen einen zusätzlichen Ansporn für die Lehrlinge dar. Die Transgourmet Österreich GmbH hat daher einen Engagementpass eingeführt. Die Lehrlinge können dabei durch gute Arbeit Sticker sammeln. Zum Beispiel bekommen sie für einen erfolgreichen Einsatz bei einer Messe oder für das kompetente Verhalten in einer schwierigen Kundensituation einen Sticker. Haben die Lehrlinge zehn Sticker gesammelt, ist der Pass voll und sie bekommen eine Prämie. Durch dieses System vermittelt die Transgourmet Österreich GmbH den Jugendlichen, dass nicht nur gute Noten zählen, sondern dass auch engagierte Leistungen im Betrieb belohnt werden.

© Transgourmet Österreich 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 Aufgaben erfüllen. 1 *z. B.* *– Bestimmungen des Lehrvertrags einhalten (Arbeitszeiten, Berufsschulpflicht etc.)* *– entsprechend der DSGVO agieren* *– Betriebs- und Geschäftsgeheimnisse wahren*		
Arbeitsgrundsätze einhalten und sich mit seinen Aufgaben im Lehrbetrieb identifizieren. 2 *Dazu zählen lt. Berufsbild:* *– Sorgfalt* *– Zuverlässigkeit* *– Verantwortungsbewusstsein* *– Pünktlichkeit etc.*		
sich nach den Vorgaben des Lehrbetriebs verhalten. *z. B. Einhaltung* *– der Corporate Communication nach innen und außen* *– der Arbeitszeiten (Zeitdokumentation, Urlaubs- und Krankenstandsmeldungen etc.)* *– des betrieblichen Ablaufplans* *– der Aufzeichnungs- und Dokumentationspflichten*		
eine Lohn- oder Gehaltsabrechnung interpretieren. *Dazu zählen lt. Berufsbild: Eine Lohn- und Gehaltsabrechnung anhand* *– seines Lehrlingseinkommens sowie* *– eines anonymisierten Personalverrechnungs-Abrechnungsbelegs einer anderen Beschäftigungsgruppe im Betrieb interpretieren.*		
für ihn 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 z. B. Folgendes:* *– Welche Arbeitszeitregelungen gelten für Lehrlinge?* *– Welche Ziele verfolgt das Gleichbehandlungsgesetz?* *– Welche grundlegenden Bestimmungen sieht der aktuelle Kollektivvertrag vor?*		

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

Ausbildungstipps

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 (z. B. Instagram und Co.). Machen Sie die Konsequenzen von Fehlverhalten deutlich (z. B. Schaden für den Betrieb, Verwarnung).

2. **Welche Folgen kann ein Fehler durch z. B. mangelnde Sorgfalt 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.

LINKS

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

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

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

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

Kollektivvertrag für den Handel
https://www.wko.at/branchen/handel/kollektivvertrag_handelsangestellte.html

AUS DER PRAXIS

„Wir fördern die Lehrlinge und unterstützen sie. Wenn die Kolleginnen und Kollegen sehen, dass ein Lehrling seine Arbeit gut macht, dann übertragen sie dem Lehrling auch sehr früh Verantwortung. Die Lehrlinge macht das stolz, weil sie sehen, dass sie mitten im Berufsalltag stehen und genauso ihren Teil beitragen, wie die anderen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.“
Harald Ebner, Vorstand Gebrüder LIMMERT AG

Selbstorganisierte, lösungsorientierte und situationsgerechte Aufgabenbearbeitung		
1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
Ihr Lehrling kann ...		
seine Aufgaben selbst organisieren und sie nach Prioritäten reihen.		
Besprechen Sie dazu mit Ihren Lehrlingen z. B. 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 etc.) müssen eingerechnet werden?*		
den Zeitaufwand für seine Aufgaben abschätzen und diese zeitgerecht durchführen.		
z. B. *– To-Do-Listen erstellen und die Aufgaben nach Plan abarbeiten* *– Zeiten von Standardaufgaben dokumentieren, um die zukünftige Planung zu optimieren* *– Deadlines und wichtige Fristen kennen*		
sich auf wechselnde Situationen einstellen und auf geänderte Herausforderungen mit der notwendigen Flexibilität reagieren.		
z. B. *– 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 z. B. Folgendes: *– Entscheidungskompetenzen der Lehrlinge* *– betriebliche Vorgehensweise bei der Lösungsfindung*		
in Konfliktsituationen konstruktiv handeln bzw. entscheiden, wann jemand zur Hilfe hinzugezogen wird.		
z. B. *– 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.		
z. B. *– mithilfe von Suchwortkombinationen online recherchieren* *– in branchenspezifischen Journalen oder Zeitschriften, Leitfäden etc. recherchieren* *– gezielt nach Informationen in Datenbanken suchen* *– bei zuständigen KollegInnen, Vorgesetzten etc. nachfragen*		

Ausbildungstipp

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.

Selbstorganisierte, lösungsorientierte und situationsgerechte Aufgabenbearbeitung		
1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
Ihr Lehrling kann ...		
in unterschiedlich zusammengesetzten Teams arbeiten.		
z. B. *– 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 z. B. Folgendes: *– fachgerechte Verwendung von Kommunikationstools (E-Mail, Meetings etc.)* *– Kommunikationsregeln (transparenter Informationsfluss, Verwendung von betriebsüblichen Fachbegriffen etc.)* *– Dokumentation von Projektmeilensteinen* *– Projektlaufzeiten*		
Aufgaben in betrieblichen Projekten übernehmen.		
z. B. *– Termine koordinieren* *– Protokolle verfassen* *– Informationen per E-Mail versenden* *– Auswertungen unter Verwendung der betriebsinternen Software aufbereiten* *– Projektergebnisse dokumentieren*		
die eigene Tätigkeit reflektieren und gegebenenfalls Optimierungsvorschläge für seine Tätigkeit einbringen.		
z. B. *– 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*		

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, 1.6.9, 1.6.10

Ausbildungstipp

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

AUS DER PRAXIS

„Im Rahmen eines Lehrlingsprojekts hatten die Lehrlinge beispielsweise die Aufgabe, Rosen für die Mitarbeiterinnen für den Valentinstag zu besorgen und zu verteilen. Sie waren dabei für die Projektplanung und -umsetzung verantwortlich. Für die Lehrlinge war dieses kleine Projekt eine gute Übung, um Aufgaben selbst zu organisieren und zeitgerecht durchzuführen.“
Mag. Lisa Mitterndorfer, HR Managerin und Lehrlingsbeauftragte Transgourmet Österreich GmbH

Methodenkompetenzen und Selbstständigkeit fördern

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

Eine weitere 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 eingehen und Lücken schließen:

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

AUS DER PRAXIS

„Die Lehrlinge müssen Selbstorganisation erst lernen. Wir geben ihnen die Werkzeuge, mit denen sie arbeiten können und die Lehrlinge entscheiden, mit welchen der Tools sie am besten zurechtkommen. Dabei ist es in Ordnung, wenn sie erstmal auf die Nase fallen und erkennen, wie sie sich in Zukunft besser organisieren können. Diese Erfahrungen sind wichtig für die Entwicklung der Lehrlinge."
Günther Junkowitsch, Head of HR und SCM Intersport Austria GmbH

„Manchmal kommt es vor, dass eine Abteilung kurzfristig Unterstützung braucht. Wir sagen dann z. B. zu einem Lehrling: ‚Du warst erst vor Kurzem in unserer Abteilung und hast tolle Arbeit geleistet. Könntest du uns bitte aushelfen?' Die Jugendlichen freuen sich über die Wertschätzung und lernen gleichzeitig flexibel zu sein."
Tamara Gnedt, MSc, Betriebsleiterin und Lehrlingsausbilderin METRO Cash & Carry Österreich GmbH

„Bei uns ist es Tradition, dass die Lehrlinge einen Beitrag bei der Weihnachtsfeier gestalten. Sie basteln z. B. aus Produkten Musikinstrumente, mit denen sie bei der Veranstaltung Weihnachtslieder spielen. Die Lehrlinge sind dabei – unterstützt vom Lehrlingsteam – für die Projektplanung und -umsetzung verantwortlich. Durch das Projekt lernen sie, Aufgaben selbst zu organisieren und selbstständig zu arbeiten."
Christine Wimmer, Personalentwicklung und Recruiting, Lehrlingsbeauftragte Fritz Holter GmbH

„Im dritten Lehrjahr verfassen die Lehrlinge eine Projektarbeit zu einem von ihnen gewählten Thema. Wir geben den Jugendlichen dazu eine bestimmte Problemstellung vor. Danach haben sie etwa ein halbes Jahr Zeit, eine 7- bis 10-seitige Arbeit zu verfassen und diese den Kolleginnen und Kollegen zu präsentieren. Die Lehrlinge beschaffen sich die zur Aufgabenbearbeitung notwendigen Informationen selbst. Eine Mentorin bzw. ein Mentor unterstützt sie dabei. Mit einer guten Projektarbeit können sich die Lehrlinge bei den Führungskräften für die Zeit nach der Lehre empfehlen."
MMag. Andrea Erlach, stv. Leiterin Personalmanagement und Leiterin Nachwuchsakademie Kellner & Kunz AG

Zielgruppengerechte Kommunikation

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr

Ihr Lehrling kann ...

mit verschiedenen Zielgruppen (wie Ausbildern/Ausbilderinnen, Führungskräften, Kollegen/Kolleginnen, Kunden, Lieferanten) kommunizieren und sich dabei betriebsadäquat verhalten.

Achten Sie dabei u. a. auf Folgendes:
- *Ihr Lehrling sieht Sie als Vorbild und wird zumindest teilweise Ihr Kommunikationsverhalten übernehmen. Achten Sie daher auch besonders auf Ihr eigenes Verhalten.*
- *Motivieren Sie Ihre Lehrlinge aktiv zu kommunizieren und sprechen Sie Lob aus bzw. geben Sie konkrete Tipps wie Ihr Lehrling sein Kommunikationsverhalten verbessern könnte.*

seine Anliegen verständlich vorbringen und der jeweiligen Situation angemessen auftreten.

z. B.
- *situationsadäquate Kleidung wählen*
- *angemessen begrüßen und verabschieden*
- *Auskünfte von GeschäftspartnerInnen einholen*

berufsadäquat und betriebsspezifisch auf Englisch kommunizieren (insbesondere Fachausdrücke anwenden).

z. B.
- *einfache Gespräche bei betrieblichem Bedarf auf Englisch führen*
- *E-Mails entsprechend den betrieblichen Anforderungen auf Englisch verfassen*

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

Ausbildungstipp

Zielgruppengerechte Gespräche:

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

AUS DER PRAXIS

„Nach einer Kundensituation führen wir mit den Lehrlingen ein Gespräch. Dabei fordern wir sie auf, sich in das Gegenüber hineinzuversetzen und das Gespräch aus dieser Perspektive zu reflektieren. Wir geben ihnen anschließend Tipps, wie sie sich noch verbessern können.“
Tamara Gnedt, MSc, Betriebsleiterin und Lehrlingsausbilderin METRO Cash & Carry Österreich GmbH

AUS DER PRAXIS

„Der Lehrling hört zunächst einer Kollegin bzw. einem Kollegen bei einem Telefongespräch mit einem Kunden zu. Dabei macht sie bzw. er sich Notizen. Danach lassen wir sie bzw. ihn einen Kunden anrufen, zu dem wir bereits eine langjährige Beziehung pflegen. Die Kollegin bzw. der Kollege hört dem Lehrling zu und bespricht mit ihr bzw. ihm anschließend, was bereits gut funktioniert hat oder was beim nächsten Mal vielleicht anders formuliert werden könnte. In diesen Übungsszenarien lernt man am besten, wie man sich bei einem Telefonat verhält.“
Mag. Lisa Mitterndorfer, HR Managerin und Lehrlingsbeauftragte Transgourmet Österreich GmbH

„Wir ernennen aus dem Lehrlingsteam jedes Jahr eine Lehrlingspräsidentin bzw. einen Lehrlingspräsidenten. Diese bzw. dieser hat die Funktion einer Klassensprecherin bzw. eines Klassensprechers in der Schule. Sie bzw. er ist daher das Sprachrohr für die Anliegen und Wünsche der Jugendlichen an die Kolleginnen und Kollegen oder Führungskräfte.“
MMag. Andrea Erlach, stv. Leiterin Personalmanagement und Leiterin Nachwuchsakademie Kellner & Kunz AG

Auslandspraktikum – FAQs

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.

WAS BRINGT EIN AUSLANDSPRAKTIKUM DEM LEHRLING?

Beruflich bringt ein Auslandspraktikum viele Vorteile: Neben dem Kennenlernen neuer Arbeitsprozesse tauchen die Lehrlinge auch in eine fremde Unternehmenskultur ein. Was im einheimischen Lehrbetrieb selbstverständlich ist, sorgt im Ausland vielleicht für Verwirrung und lässt die Lehrlinge das eigene Verhalten reflektieren.

WAS BRINGT EIN AUSLANDSPRAKTIKUM DEM UNTERNEHMEN?

Mundpropaganda:
Ihre Lehrlinge haben nach einem Auslandspraktikum sicher viel zu erzählen. In diesem Zusammenhang wird der Name Ihres Unternehmens sehr oft fallen, weil Sie diese Erfahrung ermöglicht haben. Dies wird vor allem bei anderen Jugendlichen den Imagewert als Arbeitgeber erhöhen.

Betriebsblindheit bekämpfen:
Es gibt viele Wege zum Ziel, aber meist macht man die Dinge, wie man sie eben schon immer gemacht hat. Lassen Sie sich von Ihren Lehrlingen berichten, was sie im Auslandspraktikum gelernt haben. Bestimmt sind sie sehr stolz, wenn die eine oder andere Idee im Lehrbetrieb auch ausprobiert wird.

LINKS

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

Erasmus und Berufsbildung:
https://erasmusplus.at/de/berufsbildung/

AUS DER PRAXIS

„Ein Aufenthalt in einem anderen Land bringt den Lehrlingen sehr viel. Es ist ein Erlebnis und eine Herausforderung, an der die Lehrlinge wachsen. Zusätzlich ist es eine Belohnung für die Lehrlinge, die besonders engagiert sind und drückt auch die Wertschätzung des Unternehmens aus.“
Mag. Thomas Canek, Prokurist | Finanz- & Rechnungswesen | Personal Gebrüder LIMMERT AG

Kundenorientiertes Agieren		
1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
Ihr Lehrling kann ...		
erklären, warum Kunden für den Ausbildungsbetrieb im Mittelpunkt stehen. *Erklären Sie Ihren Lehrlingen, dass z. B.* *– 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 aller seiner Aufgaben berücksichtigen. *z. B.* *– betriebliche Kommunikationsstrategien anwenden* *– Kunden aktiv zuhören* *– Kundenanliegen entsprechend den internen Vorgaben bearbeiten*		
mit unterschiedlichen Kundensituationen kompetent umgehen und kunden- und betriebsoptimierte Lösungen finden. *z. B.* *– 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

Ausbildungstipp

- **Lernen durch Beobachten und Nachahmen** des Verhaltens der Ausbilderinnen und Ausbilder ist eines der wichtigsten Lernprinzipien in der Lehrlingsausbildung. Lassen Sie Ihre Lehrlinge **bei Kundengesprächen** als **„stille Beobachterinnen bzw. 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 (z. B. Mitarbeiterzahl, Standort, Produktportfolio) anstellen, um dadurch das **Wissen über** die **Zielgruppe zu erweitern**.

Best Practice

LEHRLINGSBEURTEILUNG
ZENTRALE

Name: _____ Pers. Nr.: _____ Lehrjahr: 1 2 3

Firma: _____ Abteilung: _____ Beurteilungsmonat/Jahr: _____

Eigenbewertung: O **Vorgesetzter: X** Die Beurteilung erfolgt nach dem Schulnotensystem

BEURTEILUNGSKRITERIEN	BEURTEILUNG					BEGRÜNDUNG
	1	2	3	4	5	
1. FACHWISSEN (Kenntnis des Organisations- Handbuchs, Einbeziehung des Ausbildungsplans, Kenntnis und Einhaltung der Arbeitsabläufe, ...)						
2. ARBEITSQUALITÄT (aufgetragene Arbeiten werden selbständig, verlässlich und genau ausgeführt, Verantwortungsbewusstsein, Selbstorganisation, Arbeiten mit Terminplaner, ...)						
3. ARBEITSTEMPO (Prioritäten setzen und Aufgaben organisieren, Aufgaben werden im vorgegebenen Zeitraum erledigt, Arbeitsbelastbarkeit, ...)						
4. AUFFASSUNGSGABE / LERNBEREITSCHAFT (Verstehen diverser Arbeitsabläufe, Lehrling fordert Wissen selbst an, Interesse, Umsetzung des erworbenen Wissens, ...)						
5. EINSATZFREUDE (Eigeninitiative, Eigeninteresse, einbringen eigener Ideen, Vorbild für die Kollegen hinsichtlich Einsatz, Elan und Freude bei der Arbeit, effizientes Arbeiten, Optimale Nutzung von Stehzeiten)						
6. ALLGEMEINES VERHALTEN (Hilfsbereitschaft, Freundlichkeit, Umgangsformen, Teamgeist, ...)						
7. PÜNKTLICHKEIT						
8. BERUFSSCHULE / SCHULUNGEN / LEHRLINGSCOLLEGE / INTERNE SCHULUNGEN						
9. KUNDENORIENTIERUNG / KOMMUNIKATIONSVERHALTEN (Auftreten gegenüber internen u. externen Kunden, Kundenrückmeldungen, Verkaufs- und Beratungsleistungen, Telefonate ...)						
NOTENDURCHSCHNITT						

Die Intersport Austria GmbH führt mit ihren Lehrlingen regelmäßig Feedback-gespräche. Dabei setzt sie den abgebildeten Beurteilungsbogen ein. Diesen können Sie durch Anklicken online ausfüllen und individuell anpassen.

AUS LIEBE ZUM SPORT

INTERSPORT®

WAS EMPFEHLEN WIR DEM LEHRLING FÜR SEINE WEITERE ENTWICKLUNG? WELCHE ZIELE SETZEN WIR UNS?		
MASSNAHMEN? ZIELE?	WER?	BIS WANN?

Tabelle für die **Berechnung der Lehrlingsprämie Zentrale:**

NOTEN-Ø BEURTEILUNGS -KRITERIEN	1. LJ	2. LJ	3. LJ
	BETRÄGE IN **EURO**		
1,00 - 1,50			
1,51 - 2,00			
2,01 - 2,50			
2,51 - 5,00			

Halbjährliche Prämie

NOTEN-Ø BEURTEILUNGS -KRITERIEN	1,00 - 1,50
1. Lehrjahr	
2. Lehrjahr	
3. Lehrjahr	
Diese Sonderprämie erhalten jene Lehrlinge, die **6 Monate lang** einen Beurteilungsdurchschnitt pro Monat **zwischen 1,00 - 1,50** erreicht haben. Die halbjährliche Abrechnung ist **abhängig vom Lehrbeginn.***	

Notendurchschnitt Beurteilungskriterien: _____ _____ **LJ = Lehrlingsprämie** € _____

Notendurchschnitt Berufschule: _____ _____ **LJ = Schulprämie** € _____

(Ersetzt die mtl. Prämien für die komplette Dauer der BS)

_____ _____

Vorgesetzte/r (TL/AL) **Lehrling**

Best Practice

Teambuilding für Lehrlinge

Die Lehrlinge der Kellner & Kunz AG verbringen drei Tage gemeinsam auf einer Selbstversorgerhütte. Wie in einem Unternehmen arbeiten die Lehrlinge in unterschiedlichen „Abteilungen". Es gibt z. B. Lehrlinge, die für das Kochen verantwortlich sind oder eine Lehrlingsgruppe, die sich um das Lagerfeuer kümmert. Die Abstimmung zwischen den Teams ist den Jugendlichen selbst überlassen. Die Prozesse werden dann in Klein- und Großgruppen besprochen und analysiert.

Die gemeinsamen Tage auf der Selbstversorgerhütte schweißen die Lehrlinge nicht nur zusammen, sondern tragen auch zu einer Verbesserung ihrer organisatorischen Fähigkeiten und Kompetenzen bei und helfen ihnen, ein Netzwerk aufzubauen.

© Kellner & Kunz AG (4)

AUS DER PRAXIS

„Durch die gemeinsamen Tage auf der Selbstversorgerhütte wachsen die Lehrlinge zu einem Team zusammen. Sie lernen, dass sie nur durch gute Zusammenarbeit ihre Ziele erreichen können. Den Lehrlingen wird bewusst, dass es im Unternehmen ähnlich funktioniert. Nur wenn alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zusammenarbeiten, sind wir erfolgreich."
MMag. Andrea Erlach, stv. Leiterin Personalmanagement und Leiterin Nachwuchsakademie Kellner & Kunz AG

Qualitätsorientiertes, sicheres und nachhaltiges Arbeiten

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

	1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
→ Seite 72	**Betriebliches Qualitätsmanagement**		
	Betriebliche Qualitätsvorgaben im Aufgabenbereich umsetzen		
		An der Entwicklung von Qualitätsstandards mitwirken	
	Eigene Tätigkeit auf Einhaltung der Qualitätsstandards überprüfen		
	Ergebnisse der Qualitätsüberprüfung reflektieren		
→ Seite 73	**Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz**		
	Betriebs- und Hilfsmittel sicher und sachgerecht einsetzen		
	Betriebliche Sicherheitsvorschriften einhalten		
	Aufgaben von mit Sicherheits-agenden beauftragten Personen beschreiben		
	Berufsbezogene Gefahren erkennen und sich den Vorgaben entsprechend verhalten		
	Sich im Notfall richtig verhalten		
	Grundlagen des ergonomischen Arbeitens anwenden		
→ Seite 75	**Nachhaltiges und ressourcenschonendes Handeln**		
	Bedeutung des Umweltschutzes 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 im Aufgabenbereich umsetzen.		
z. B. *– Vorlagen für E-Mails (Anfragen, Reklamationen etc.) verwenden und erforderlichenfalls anpassen* *– 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 z. B.* *– die Inhalte von Audits* *– die Bedeutung von Zertifizierungen für das Unternehmen*
	an der Entwicklung von Qualitätsstandards des Lehrbetriebs mitwirken.	
	z. B. *– die eigene Meinung einbringen* *– Verbesserungsvorschläge machen* *– zum kontinuierlichen Verbesserungsprozess (KVP) beitragen* 1	
die eigene Tätigkeit hinsichtlich der Einhaltung der Qualitätsstandards überprüfen.		
z. B. *– die Einhaltung betrieblicher Vorgaben mithilfe von Checklisten überprüfen* *– Zeitvorgaben einhalten*		
die Ergebnisse der Qualitätsüberprüfung reflektieren und diese in die Aufgabenbewältigung einbringen. 2		
z. B. *– erhaltenes Feedback von Kunden 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

Ausbildungstipps

1. Fragen Sie Ihre Lehrlinge nach **Ideen und Verbesserungsvorschlägen** z. B. in den Bereichen Lehrlingsausbildung, Umweltschutz, Qualität oder Arbeitsplatzgestaltung. Dafür eignen sich beispielsweise Ideen- und Verbesserungskarten, auf denen Ihre Lehrlinge Vorschläge und Anregungen notieren können.

2. Besprechen Sie mit Ihren Lehrlingen, was zu tun ist, **wenn bei der Arbeit einmal etwas schief geht**. Vermitteln Sie ihnen: Jedem kann einmal ein Fehler passieren. Wichtig ist jedoch, den Fehler sofort zu melden – so kann der Schaden oft noch begrenzt bzw. eine Lösung gefunden werden. Erklären Sie die Konsequenzen, die durch das Geheimhalten eines Fehlers entstehen können und was zu tun ist, damit der Fehler nicht mehr vorkommt (Verbesserungs- und Vorbeugemaßnahmen).

AUS DER PRAXIS

„Wir binden die Lehrlinge auch in Audits ein. Dabei erklären wir ihnen z. B., dass das Putzen wichtig ist, um Sauberkeitskriterien zu erfüllen. Wir weisen sie darauf hin, dass es keinen guten Eindruck beim Kunden macht, wenn wir die Zertifizierung nicht positiv abschließen. Im schlimmsten Fall wechseln sie zu einem Mitbewerber. Anhand dieses Beispiels machen wir ihnen exemplarisch die Bedeutung des betrieblichen Qualitätsmanagements bewusst.“
Mag. Nina Goisser, HR Managerin und Lehrlingsbetreuerin ADEG Österreich Handelsaktiengesellschaft

Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann ...		
Betriebs- und Hilfsmittel sicher und sachgerecht einsetzen.		
z. B. *– Hard- und Software (PC, Drucker, Anwenderprogramme etc.) sachgemäß verwenden* *– Daten regelmäßig sichern* *– Ameise oder Transportrodel fachgerecht benutzen*		
die betrieblichen Sicherheitsvorschriften einhalten. 1		
z. B. *– Fluchtwege, Notausgänge freihalten* *– Brandschutzregeln einhalten*		
Aufgaben von mit Sicherheits-agenden beauftragten Personen im Überblick beschreiben.		
Besprechen Sie mit Ihren Lehrlingen z. B. die Aufgaben von *– Brandschutzbeauftragten* *– Sicherheitsvertrauenspersonen* *– ErsthelferInnen* *– Datenschutzbeauftragten*		
berufsbezogene Gefahren, wie Sturz- und Brandgefahr, in seinem Arbeitsbereich erkennen und sich entsprechend den Arbeitnehmerschutz- und Brandschutzvorgaben verhalten. 2		
z. B. *– Brandgefahr erkennen (Kabelbrand etc.)* *– Aufstiegshilfen sachgerecht verwenden (Leiter statt Hocker etc.)* *– Stolperfallen beseitigen*		
sich im Notfall richtig verhalten.		
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.).*		
die Grundlagen des ergonomischen Arbeitens anwenden.		
z. B. *– schonendes Heben und Tragen von Lasten* *– 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

Ausbildungstipps

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 (z. B. durch das Tragen von Sicherheitsschuhen) 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.

LINKS

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

AUS DER PRAXIS

„Im Rahmen einer Sicherheitsunterweisung besprechen wir mit den Lehrlingen das richtige Verhalten im Staplerverkehr. Wir erklären ihnen z. B., dass Unfälle ohne Tragen von Sicherheitsschuhen schwerwiegendere Folgen haben können. Dadurch machen wir ihnen die Bedeutung der Sicherheits- und Arbeitskleidung bewusst.“
Tamara Gnedt, MSc, Betriebsleiterin und Lehrlingsausbilderin METRO Cash & Carry Österreich GmbH

Nachhaltiges und ressourcenschonendes Handeln		
1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
Ihr Lehrling kann ...		
die Bedeutung des Umweltschutzes für den Lehrbetrieb darstellen. *z. B.* *– einen Überblick über Umweltschutzmaßnahmen (Recycling etc.) geben* *– Auswirkungen auf Umwelt und Ressourcen bei Nichtbeachten der Umweltschutzmaßnahmen erklären* *– die Bedeutung von Corporate Social Responsibility für das Unternehmen darstellen*		
die Mülltrennung nach rechtlichen und betrieblichen Vorgaben umsetzen. *z. B.* *– Müll fachgerecht trennen (Papier, Kunststoff, Metall etc.)* *– Problemstoffe (Batterien, Druckerpatronen etc.) fachgerecht entsorgen*		
energiesparend arbeiten und Ressourcen sparsam einsetzen. *z. B.* *– Energie (Strom etc.) angemessen einsetzen* *– mit Ausdrucken/Papier sparsam umgehen*		

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

AUS DER PRAXIS

„Wir haben eine eigene Abteilung, die sich um Nachhaltigkeit kümmert. Die Themen reichen von der Auswahl der Verpackungsmaterialien und Produktionsmittel bis hin zur Optimierung der Abläufe an den Standorten. Wir besprechen diese Faktoren mit unseren Lehrlingen, weil sich diese Generation stark mit Nachhaltigkeit beschäftigt."
Günther Junkowitsch, Head of HR und SCM Intersport Austria GmbH

Ausbildungstipp

Machen Sie Ihre Lehrlinge auf die **Corporate-Social-Responsibility-Aktivitäten** Ihres Lehrbetriebs neugierig: In welchen Bereichen engagiert sich das Unternehmen für das Allgemeinwohl? Gibt es spezielle Umweltprojekte oder werden soziale Vereine unterstützt? Und warum ist CSR für das Unternehmen von Bedeutung?
Ein kurzes Referat bei einem Jour fixe über das Projekt, das den Lehrlingen am besten gefallen hat, wird auch das Team begeistern.

AUS DER PRAXIS

„Wir geben Lebensmittel, die wir nicht mehr verkaufen, an den Sozialmarkt ‚soogut' in St. Pölten ab. Zudem sammeln unsere Lehrlinge von unseren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern Kleidung und Spielsachen, die der Sozialmarkt anschließend in seinem Second-Hand-Shop verkauft. Im Rahmen einer Exkursion zu ‚soogut' machen sich die Lehrlinge ein Bild davon, wie unsere Waren verwertet werden. Es macht sie stolz, dass sie einen Beitrag leisten können, um einkommensschwächere Menschen zu unterstützen."
Tamara Gnedt, MSc, Betriebsleiterin und Lehrlingsausbilderin METRO Cash & Carry Österreich GmbH

Best Practice

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

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

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

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

Tipps:

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

Wie geht's mir eigentlich?

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

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

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

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

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

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

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

Anleitung zur Auswertung:

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

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

Beispiel:

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

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

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

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

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

Best Practice

Rotation im Betrieb

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

Tipps und Anleitung für die Umsetzung in Ihrem Betrieb

Rotationsplan erstellen:

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

Vor- und Nachbereitung der Rotation:

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

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

AUS DER PRAXIS

„Durch Rotationspläne stellen wir sicher, dass die Lehrlinge alle Bereiche, die für den Lehrberuf relevant sind, kennenlernen. Jeder Lehrling – egal ob IT, Betriebslogistik, Großhandel, E-Commerce etc. – sieht alle Abteilungen, damit er alle Abläufe des Betriebs versteht. Durch die Rotation entsteht auch ein Verständnis füreinander: Wenn der Betriebslogistiklehrling in der IT anruft, weiß der IT-Lehrling, der schon eine Woche in der Betriebslogistik verbracht hat, dass der Logistiklehrling keine Lieferscheine drucken kann und das Unternehmen deshalb keine Ware aussenden und dadurch auch die Kunden nicht zufriedenstellen kann.“
Marion Loidl, Lehrlingsausbildung | Trainingcenter | Telefonzentrale Gebrüder LIMMERT AG

Digitales Arbeiten*

Übersicht: Das sollen Sie mit Ihrem Lehrling in der Ausbildung gemeinsam erreichen:			
	1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
→ Seite 82	**Datensicherheit und Datenschutz**		
	Rechtliche und betriebsinterne Vorgaben einhalten		
	Urheberrecht und Datenschutzbestimmungen beachten		
	Gefahren und Risiken erkennen und Maßnahmen bei Sicherheitsproblemen und Auffälligkeiten treffen		
	Maßnahmen zum Schutz vor Fremdzugriff ergreifen		
→ Seite 83	**Software und weitere digitale Anwendungen**		
		Software bzw. digitale Anwendungen anforderungsgerecht auswählen	
	Software bzw. Apps und weitere 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 85	**Digitale Kommunikation**		
		Kommunikationsformen anforderungsbezogen auswählen	
	Kommunikationsformen verwenden		
	In sozialen Netzwerken agieren		
→ Seite 86	**Datei- und Ablageorganisation**		
	Sich in der betrieblichen Datei- bzw. Ablagestruktur zurechtfinden		
		Effizient in der betrieblichen Datei- bzw. Ablagestruktur arbeiten	
	Sich an betriebliche Vorgaben zur Datenanwendung und Datenspeicherung halten		
		Ordner und Dateien teilen	
→ Seite 87	**Informationssuche und -beschaffung**		
		Suchmaschinen effizient nutzen	
	Nach gespeicherten Dateien suchen		
	In bestehenden Dateien relevante Informationen suchen		
		Daten filtern	
→ Seite 88	**Bewertung und Auswahl von Informationen**		
		Zuverlässigkeit von Informationsquellen und Glaubwürdigkeit von Daten und Informationen einschätzen	
		Daten und Informationen interpretieren und strukturiert aufbereiten	

* 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 ...		
die rechtlichen Vorgaben und jene des Lehrbetriebs einhalten (z. B. Datenschutzgrundverordnung, Compliance-Richtlinie).		
z. B. *– mit personenbezogenen und anderen sensiblen Daten korrekt umgehen (Weiterleitung, Speicherung etc.)* *– betriebsinterne Regelungen im Umgang mit Social-Media einhalten*		
Urheberrecht und Datenschutzbestimmungen beachten.		
z. B. *– 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 (z. B. Phishing-E-Mails, Viren) erkennen und Maßnahmen treffen, wenn Sicherheitsprobleme und Auffälligkeiten auftreten.		
Dazu zählt lt. Berufsbild z. B. die rasche Verständigung des Datenschutzbeauftragten bzw. der verantwortlichen IT-Administration 1		
Maßnahmen unter Einhaltung der betrieblichen Vorgaben ergreifen, um Daten, Dateien, Geräte und Anwendungen vor Fremdzugriff zu schützen.		
Dazu zählt lt. Berufsbild z. B. der sorgsame Umgang mit Passwörtern und Hardware 2 *Weitere Maßnahmen: z. B.* *– qualitativ hochwertige Passwörter vergeben* *– Anti-Viren-Software anwenden*		

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen: 3.1.1, 3.1.2, 3.1.3, 3.1.4, 3.1.5

Ausbildungstipps

1. 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.

2. Um sich sichere Passwörter merken zu können, können sich Lehrlinge ein System überlegen. Zum Beispiel könnten sie für jedes Programm das gleiche Passwort verwenden und am Ende die letzten drei Buchstaben des verwendeten Programms hinzufügen. Weisen Sie Ihre Lehrlinge darauf hin, dass die Verwendung von Sonderzeichen die Sicherheit des Passworts erhöht.

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* *z. B.* *– Serienbriefe* *– Kalkulationen* *– Präsentationen*	
Software bzw. Apps für Textverarbeitung, Tabellenkalkulation, Präsentationserstellung, Kommunikation sowie Datenbanken und weitere digitale Anwendungen kompetent verwenden. *Dazu zählt lt. Berufsbild die Verwendung z. B. in folgenden Bereichen:* *– Warenwirtschaft* *– Kundenmanagement* *– Terminmanagement* *Weiterer Bereich: z. B. Projektmanagement*		
	Inhalte aus verschiedenen Datenquellen beschaffen und zusammenfügen bzw. unter Einhaltung der Vorgaben des Lehrbetriebs selbst entwickeln bzw. vorhandene Inhalte editieren und zielgruppengerecht aufbereiten. *Dazu zählt lt. Berufsbild z. B.* *– Texte* *– Kalkulationen* *– Präsentationen* *unter Berücksichtigung des Corporate Designs erstellen.* *Weitere Beispiele:* *– Lieferantenkonditionen (Lieferbedingungen etc.) in betriebsinternen Datenbanken recherchieren* *– Umsatzerlöse entsprechend der Produktsegmente aufbereiten* *– Branchentrends recherchieren und in Präsentationen abbilden*	
	mit betrieblichen Datenbanken arbeiten. *Dazu zählt lt. Berufsbild z. B. das Erfassen, Aktualisieren und Löschen von Daten.* *Weitere Aufgaben: z. B.* *– Daten korrigieren* *– Daten abfragen, filtern und sortieren* *– erfasste Daten interpretieren*	

AUS DER PRAXIS

„Die Lehrlinge hören der Ausbilderin bzw. dem Ausbilder am Beginn der Ausbildung bei Kundengesprächen zu. Danach bespricht diese bzw. dieser mit den Jugendlichen die Kundensituation und gibt mit ihnen gemeinsam die Daten in das System ein. So lernen die Lehrlinge sukzessive wie sie etwa Aufträge, Angebote oder Bestellungen im System erfassen können.“
Diethard Atzlinger, Abteilungsleitung Innendienst Fritz Holter GmbH

Software und weitere digitale Anwendungen		
1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
Ihr Lehrling kann ...		
	Daten aufbereiten (z. B. Statistiken und Diagramme erstellen). *Besprechen Sie dazu mit Ihren Lehrlingen z. B. wie Daten aussagekräftig aufbereitet werden können (Umsätze analysieren und in Form eines Diagramms darstellen etc.).*	
	Probleme im Umgang mit Software und digitalen Anwendungen lösen. *Dazu zählen lt. Berufsbild: z. B.* *– Hilfefunktion nutzen* *– im Internet bzw. Intranet nach Problemlösungen recherchieren* *Weiteres Beispiel: Support kontaktieren*	

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

Ausbildungstipp

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

AUS DER PRAXIS

„In den jeweiligen Fachabteilungen erklären die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter den Lehrlingen, wie sie mit den spezifischen Programmen arbeiten, Daten eingeben, filtern oder Listen erstellen können. Haben die Jugendlichen dann z. B. die Aufgabe, die Warenbestände zu kontrollieren und den Warenbedarf festzustellen, wissen sie, wie sie die dazu erforderlichen Bestandslisten erstellen können."

Mag. Nina Goisser, HR Managerin und Lehrlingsbetreuerin ADEG Österreich Handelsaktiengesellschaft

Digitale Kommunikation		
1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
Ihr Lehrling kann ...		
	eine geeignete Kommunikationsform anforderungsbezogen auswählen.	
	z. B. *– die Anforderungen für eine Telefon- bzw. Videokonferenz einschätzen (Bildschirmübertragung, Ton-Aufnahme etc.)* *– Kommunikationstool je nach Gruppengröße bestimmen* *– Kommunikationsform für Gruppenmeetings wählen*	
ein breites Spektrum an Kommunikationsformen verwenden.		
Dazu zählen lt. Berufsbild: z. B. *– 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.		
z. B. *– betriebliches Wording verwenden* *– Datenschutzrichtlinien einhalten* *– mit Beschwerden und Reklamationen umgehen*		

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

AUS DER PRAXIS

„Im Rahmen einer Schulung vermitteln wir den Lehrlingen den richtigen und verantwortungsbewussten Umgang mit Social Media. Wir besprechen mit ihnen z. B. welche Gefahren es gibt und wie sich die private Nutzung von Social Media auf das Unternehmen auswirken kann. Dadurch machen wir den Lehrlingen bewusst, dass sie als Mitarbeiterin bzw. Mitarbeiter auch außerhalb des Unternehmens Verantwortung tragen."
Christine Wimmer, Personalentwicklung und Recruiting, Lehrlingsbeauftragte
Fritz Holter GmbH

Datei- und Ablageorganisation		
1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
Ihr Lehrling kann ...		
sich in der betrieblichen Datei- bzw. Ablagestruktur zurechtfinden (z. B. gespeicherte Dateien finden). *Weitere Beispiele:* *– Dateien speichern, verschieben und löschen und dabei betriebliche Vorgaben einhalten* *– Dateien nachvollziehbar strukturieren und wiederfinden*		
	in der betrieblichen Datei- bzw. Ablagestruktur arbeiten und dabei die Grundregeln eines effizienten Dateimanagements berücksichtigen. *Dazu zählen lt. Berufsbild: z. B.* *– Ordner anlegen bzw. löschen* *– Dateinamen vergeben* *Weitere Beispiele:* *– Datenstrukturen nach Kunden und Themen aufbauen* *– Ordner archivieren*	
sich an die betrieblichen Vorgaben zur Datenanwendung und Datenspeicherung halten. *z. B.* *– 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: z. B.* *– Cloud-Diensten* *– VPN* *– Intranet* *– Extranet* *Weitere Aufgaben: z. B.* *– geteilte Ordner nachvollziehbar benennen* *– Berechtigungen und Passwörter für Cloud-Ordner vergeben*	

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

Informationssuche und -beschaffung		
1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
Ihr Lehrling kann ...		
	Suchmaschinen für die Online-Recherche effizient (z. B. unter Einsatz entsprechender Suchtechniken) nutzen. *Weitere Beispiele:* *– Suchwortkombinationen verwenden* *– Phrasensuche durchführen* *– Suchergebnisse nach Aktualität filtern*	
nach gespeicherten Dateien suchen. *z. B.* *– 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. *z. B.* *– Schlüsselwörter in der Suchfunktion verwenden* *– nicht relevante Daten in Tabellenkalkulationen ausblenden*		
	in Datenbankanwendungen Daten filtern. *z. B.* *– Kriterien sinnvoll auswählen* *– Abfragen erstellen* *– gefilterte Daten aufbereiten*	

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

Bewertung und Auswahl von Informationen		
1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
Ihr Lehrling kann ...		
	die Zuverlässigkeit von Informationsquellen und die Glaubwürdigkeit von Daten und Informationen einschätzen. *z. B.* *– Inhalte auf Aktualität prüfen* *– 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. *z. B.* *– Daten und Informationen anhand von Kriterien (Branchenzugehörigkeit, Aussagekraft etc.) beurteilen und auswählen* *– Rechercheergebnisse übersichtlich aufbereiten* *– Tabellen übersichtlich darstellen* *– aussagekräftige Grafiken erstellen* *– Schlussfolgerungen kontextbezogen aufbereiten*	

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

Ausbildungstipp

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

„Die Lehrlinge erhalten von uns regelmäßig den Auftrag, ein Produkt zu präsentieren. Wir geben ihnen dazu das Thema und verschiedene Fragen vor. Die Lehrlinge recherchieren danach in unseren Katalogen oder im Internet, welche Hersteller es gibt und wie die Geräte funktionieren. In der nächsten Teambesprechung stellen sie ihre Ergebnisse den Kolleginnen und Kollegen vor. Diese schlüpfen in die Rolle der Kunden und stellen Fragen zu den vorgestellten Produkten. Erklären es die Lehrlinge gut, funktioniert es auch bei den Kunden."

Christine Wimmer, Personalentwicklung und Recruiting, Lehrlingsbeauftragte
Fritz Holter GmbH

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/

Berufsspezifische Grundlagen

Übersicht: Das sollen Sie mit Ihrem Lehrling in der Ausbildung gemeinsam erreichen:			
	1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
→ Seite 92	**Berufsspezifische Grundlagen**		
	Rechtliche Bedingungen für das Zustandekommen und die Erfüllung von (Kauf-)Verträgen darstellen		
	Vertragswidrigkeiten bei der Erfüllung von (Kauf-)Verträgen sowie deren rechtliche Konsequenzen erklären		
		Grundlagen der Garantie und Gewährleistung beschreiben	

Berufsspezifische Grundlagen		
1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
Ihr Lehrling kann ...		
die rechtlichen Bedingungen für das Zustandekommen und die Erfüllung von (Kauf-)Verträgen darstellen. *z. B.* *– 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*		
mögliche Vertragswidrigkeiten bei der Erfüllung von (Kauf-)Verträgen (z. B. Zahlungsverzug) sowie deren rechtliche Konsequenzen erklären. *Besprechen Sie dazu mit Ihren Lehrlingen z. B. die Rechte des Käufers bei* *– Lieferverzug* *– Lieferung mangelhafter Ware* *– Erstellung fehlerhafter Rechnungen* *sowie die Rechte des Verkäufers bei* *– Annahmeverzug* *– Zahlungsverzug*		
	die Grundlagen der Garantie und Gewährleistung beschreiben. *z. B.* *– den Unterschied zwischen Garantie und Gewährleistung erklären* *– die Gewährleistungsfristen der Artikel seines Aufgabenbereichs darstellen*	

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen: 4.1.1, 4.1.2, 4.1.3

AUS DER PRAXIS

„Kauft ein Kunde etwa ein Elektrogerät bei uns, versuchen wir eine Brücke zwischen Theorie und Praxis zu schaffen, indem wir im Zuge dessen mit den Lehrlingen beispielsweise die unterschiedlichen Gewährleistungsfristen durchgehen."
Mag. Nina Goisser, HR Managerin und Lehrlingsbetreuerin ADEG Österreich Handelsaktiengesellschaft

Beschaffung

Übersicht: Das sollen Sie mit Ihrem Lehrling in der Ausbildung gemeinsam erreichen:			
	1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
→ Seite 94	**Einkaufsprozess**		
	Grundsätze des betrieblichen Einkaufs darstellen		
	Ablauf des betrieblichen Einkaufsprozesses beschreiben		
	Einflussfaktoren auf Einkaufspreise beschreiben		
→ Seite 95	**Marktbeobachtung und -analyse**		
		Trends bei den Artikeln des Aufgabenbereichs erkennen	
		Neue Artikel ausfindig machen	
→ Seite 96	**Einkaufsplanung**		
	Artikelbestand des Aufgabenbereichs ermitteln		
		Artikel und Bestellmengen vorschlagen und vom System vorgeschlagene Bestellmengen auf Plausibilität prüfen	
→ Seite 97	**Lieferanten**		
	Lieferantendaten erfassen und verwalten		
		Neue Lieferanten bzw. Bezugsquellen ausfindig machen	
		Bei Verhandlungen mit Lieferanten mitwirken	
→ Seite 98	**Angebotsvergleich**		
		Bei der Prüfung neuer Artikel mitwirken	
		Bei der Einholung von Angeboten mitwirken	
		Bei der Prüfung von Angeboten mitwirken und eine Vorauswahl treffen	
		Bei der Angebotsbewertung mitwirken	
→ Seite 99	**Bestellungen**		
		Bei Bestellungen mitwirken	
		Auswirkungen von fehlerhaften Bestellungen beurteilen	
		Liefertermine überwachen	
		Liefertermine bestimmen	
		Optimalen Bestellzeitpunkt bestimmen	
		Auftragsbestätigungen prüfen und bei Abweichungen Maßnahmen ergreifen	

Einkaufsprozess		
1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
Ihr Lehrling kann ...		
die Grundsätze des betrieblichen Einkaufs darstellen. *Dazu zählen lt. Berufsbild: z. B.* *– Zuständigkeiten* *– Bestellsysteme* *– Kriterien für Lieferantenauswahl* *– Strategien* *– Spezifika bei Eigenmarken*		
den Ablauf des betrieblichen Einkaufsprozesses beschreiben. *Dazu zählt lt. Berufsbild die Beschreibung folgender Punkte: z. B.* *– Bezugsquellen* *– Freigabeprozesse* *– Kontrollmechanismen*		
verschiedene Einflussfaktoren auf Einkaufspreise beschreiben. *Dazu zählen lt. Berufsbild: z. B.* *– Bezugskosten* *– Rabatte* *– Steuern* *– Zölle*		

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen: 5.1.1, 5.1.2, 5.1.3

AUS DER PRAXIS

„Bei unseren wöchentlichen Lehrlingsmeetings bekommen die Jugendlichen auch Rechenbeispiele. Wir lassen sie z. B. berechnen, wie viel ein bestimmter Artikel bei einem regionalen Anbieter und bei einem ausländischen Lieferanten kostet. Dadurch wird ihnen bewusst, dass Bezugskosten oder Zölle den Einstandspreis beeinflussen, und sie lernen den wichtigen Unterschied zwischen Einkaufspreis und Einstandspreis kennen.“

MMag. Andrea Erlach, stv. Leiterin Personalmanagement und Leiterin Nachwuchsakademie Kellner & Kunz AG

Marktbeobachtung und -analyse		
1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
Ihr Lehrling kann ...		
	Trends bei den Artikeln seines Aufgabenbereichs erkennen. *z. B.* *– Produkttrends aus Verkaufsstatistiken ableiten* *– Produkttrends aus aktuellen Nachrichten (Newsletter etc.) der Branche herauslesen*	
	neue Artikel ausfindig machen. *Dazu zählt lt. Berufsbild das Ausfindigmachen neuer Artikel über: z. B.* *– Internet* *– Messe- oder Lieferantenbesuche* *– Handelsorganisationen*	

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen: 5.2.1, 5.2.2

AUS DER PRAXIS

„Wir veranstalten Inhouse-Messen für unsere Händler. Die Lehrlinge arbeiten bei der Organisation und dem Aufbau mit. Auf der Messe betreuen sie die Händler zum Beispiel am Kaffeestand und können sich bei den Kolleginnen und Kollegen abschauen, wie diese mit Händlern kommunizieren. Dadurch lernen sie unsere Kunden besser kennen und erfahren, welche Produkte derzeit gefragt sind.“
Günther Junkowitsch, Head of HR und SCM Intersport Austria GmbH

Einkaufsplanung		
1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
Ihr Lehrling kann ...		
den Artikelbestand seines Aufgabenbereichs ermitteln. *Dazu zählt lt. Berufsbild z. B. die Überprüfung von Lagerbeständen unter Nutzung des betrieblichen Warenwirtschaftssystems.*		
	Artikel und Bestellmengen aufgrund der betrieblichen Vorgaben vorschlagen und vom System vorgeschlagene Bestellmengen auf Plausibilität prüfen. *Dazu zählen lt. Berufsbild folgende betriebliche Vorgaben: z. B.* *– Mindestbestand* *– Mindestbestellmenge* *Besprechen Sie darüber hinaus mit Ihren Lehrlingen z. B. Folgendes:* *– Ausnutzung von Rabatten* *– Berücksichtigung der Lagerkapazitäten*	

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen: 5.3.1, 5.3.2

Ausbildungstipp

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 z. B. die Bestellung einer größeren Menge auch Kosten verursacht. Dadurch machen Sie den Lehrlingen bewusst, dass die Ausnutzung von Mengenrabatten nicht immer sinnvoll ist.

AUS DER PRAXIS

„Unser System zeigt uns automatisch an, wenn bei einem bestimmten Artikel der Meldebestand unterschritten ist und macht einen Lagermengenvorschlag. Dieser ist von uns auf Plausibilität zu prüfen. Wir erklären den Lehrlingen, dass es wichtig ist, dabei die Konditionen der Lieferanten zu berücksichtigen. Dadurch machen wir ihnen bewusst, dass es z. B. manchmal vorteilhaft ist, von einem Produkt mehr zu bestellen, weil wir dadurch einen Mengenrabatt bekommen.“
Diethard Atzlinger, Abteilungsleitung Innendienst Fritz Holter GmbH

Lieferanten		
1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
Ihr Lehrling kann ...		
Lieferantendaten erfassen und verwalten. *z. B.* *– neue Lieferanten im System anlegen* *– Lieferantendaten (Liefer- und Zahlungskonditionen etc.) im System aktualisieren*		
	neue Lieferanten bzw. Bezugsquellen ausfindig machen. *Dazu zählen lt. Berufsbild: z. B.* *– Lieferanten zur Auswahl vorschlagen* *– bei der Bewertung von Lieferanten mitwirken* *Besprechen Sie dazu mit Ihren Lehrlingen z. B. Folgendes:* *– Kriterien für den Vergleich von Lieferanten* *– Bedeutung von hoher Qualität der Waren* *– Konsequenzen für das Unternehmen bei nicht termingerechter Lieferung (Kundenverlust etc.)*	
	bei Verhandlungen mit Lieferanten mitwirken. *z. B.* *– Unterlagen für Verhandlungen mit Lieferanten vorbereiten* *– Lieferanten über betriebliche Anforderungen (Qualität der Ware etc.) informieren*	

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen: 5.4.1, 5.4.2, 5.4.3

Ausbildungstipp

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.

AUS DER PRAXIS

„Anfangs hören die Lehrlinge Kolleginnen und Kollegen bei Telefongesprächen zu. Danach lassen wir sie erste einfache Gespräche selbstständig führen, wie zum Beispiel bei einem Lieferanten nachzufragen, ob ein bestimmter Artikel verfügbar ist. Dadurch werden die Lehrlinge Schritt für Schritt selbstsicherer."
Ilonka Lettner, Lehrlingsbeauftragte Intersport Austria GmbH

„Wir machen mit den Lehrlingen Exkursionen zu unseren regionalen Lieferanten wie beispielsweise zu unserem Erdäpfelbauern. Dort erleben sie hautnah mit, wie die Produkte geerntet beziehungsweise hergestellt werden. Für die Jugendlichen ist das eine wertvolle Erfahrung, weil sie sowohl die Produkte als auch den Produzenten besser kennenlernen. Dadurch fällt ihnen die Kommunikation mit dem Lieferanten leichter, wenn dieser die frische Ware direkt in unserer Gemüseabteilung abliefert."
Tamara Gnedt, MSc, Betriebsleiterin und Lehrlingsausbilderin METRO Cash & Carry Österreich GmbH

Angebotsvergleich		
1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
Ihr Lehrling kann ...		
	bei der Prüfung neuer Artikel unter Berücksichtigung der rechtlichen und betrieblichen Vorgaben mitwirken. *z. B.* *– beim Vergleich von Qualität etc. neuer Artikel mit den betrieblichen Anforderungen mitwirken* *– bei der Überprüfung neuer Artikel hinsichtlich Einhaltung von rechtlichen Vorschriften (Kennzeichnung etc.) mitarbeiten*	
	bei der Einholung von Angeboten mitwirken. *z. B. bei der Einholung von Preisen, Liefer- und Zahlungsbedingungen etc. von Produkten bei Lieferanten mitarbeiten*	
	bei der Prüfung von Angeboten nach betriebsinternen Vorgaben mitwirken und eine Vorauswahl treffen. *z. B.* *– bei der Überprüfung von Angeboten auf Vollständigkeit mitarbeiten* *– Angebote aussortieren, die betriebsinterne Vorgaben nicht erfüllen*	
	bei der Angebotsbewertung mitwirken. *Lt. Berufsbild sind folgende Faktoren bei der Angebotsbewertung zu berücksichtigen: z. B.* *– Preis* *– Bezugskosten* *– Liefertermine* *– Liefer- und Zahlungsbedingungen* *– Währungen* *– Zoll* *– Nebenkosten*	

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen: 5.5.1, 5.5.2, 5.5.3, 5.5.4

Ausbildungstipp

Vergleichen Sie gemeinsam mit Ihren Lehrlingen ein **Angebot eines regionalen Anbieters mit jenem eines ausländischen Lieferanten**. Erklären Sie ihnen, welche zusätzlichen Faktoren beim Einkauf von Waren aus dem Ausland zu berücksichtigen sind.

AUS DER PRAXIS

„Wenn es um die Auswahl von Kollektionen geht, nutzen wir den Vorteil, dass wir mit unseren Lehrlingen die Zielgruppe der Jugendlichen im Haus haben. Wir binden sie daher von Beginn an ein und lassen sie zum Beispiel bei den Produktentscheidungen mitdiskutieren. Sehen die Lehrlinge später, dass sich die Produkte gut verkaufen, macht sie das stolz und motiviert sie."
Ilonka Lettner, Lehrlingsbeauftragte Intersport Austria GmbH

Bestellungen		
1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
Ihr Lehrling kann ...		
	bei Bestellungen unter Berücksichtigung der rechtlichen und betrieblichen Vorgaben mitwirken. *z. B.* *– Bestellungen unter Einhaltung der betrieblichen Freigabeprozesse und Nutzung verschiedener Bestellmöglichkeiten (E-Mail, Formular auf Website des Anbieters etc.) vorbereiten* *– Bestellungen dokumentieren und ablegen*	
	Auswirkungen von fehlerhaften Bestellungen unter rechtlichen und betriebswirtschaftlichen Aspekten beurteilen. 1 *Besprechen Sie dazu mit Ihren Lehrlingen z. B. Folgendes:* *– Welche gesetzlichen Fristen sind beim Widerruf von Bestellungen zu berücksichtigen?* *– Wie wirken sich fehlerhafte Bestellungen auf das Unternehmen aus?*	
	Liefertermine überwachen. *z. B.* *– Liefertermine im Warenwirtschaftssystem kontrollieren* *– Frühwarnsystem berücksichtigen*	
	Liefertermine unter Berücksichtigung der betrieblichen Vorgaben bestimmen. *z. B.* *– Liefertermine mit der Logistik und dem Verkauf abklären* *– den Einkauf von Waren mit den betrieblichen Lieferverpflichtungen abstimmen*	
	den optimalen Bestellzeitpunkt unter Berücksichtigung der betrieblichen Vorgaben bestimmen. 2 *Lt. Berufsbild sind dabei folgende Punkte zu berücksichtigen: z. B.* *– Vorlaufzeiten* *– Lagerbestände* *– Saison* *– Importspezifika*	
	Auftragsbestätigungen prüfen und bei Abweichungen Maßnahmen im Einklang mit den betrieblichen Vorgaben ergreifen. *Besprechen Sie dazu mit Ihren Lehrlingen z. B. Folgendes:* *– Welche Bedeutung hat das Vier-Augen-Prinzip?* *– Welche Maßnahmen werden bei Abweichungen gesetzt (zuständige Abteilung bzw. KollegInnen verständigen, Kontakt mit Lieferanten aufnehmen etc.)?*	

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen: 5.6.1, 5.6.2, 5.6.3, 5.6.4, 5.6.5, 5.6.6

AUS DER PRAXIS

„Wir erklären den Lehrlingen, dass die Bestellmenge eines bestimmten Produkts nicht immer gleich ist. Ein Markt in einer Skiregion muss etwa aufgrund des Tourismus im Winter von einem bestimmten Artikel mehr bestellen. Anhand dieses Beispiels machen wir den Lehrlingen die Bedeutung von Saisonen für die Ermittlung der optimalen Bestellmenge bewusst.“
Mag. Nina Goisser, HR Managerin und Lehrlingsbetreuerin ADEG Österreich Handelsaktiengesellschaft

Ausbildungstipps

1. **Zeigen** Sie Ihren Lehrlingen vor der Durchführung von Bestellungen die **Lagerplätze** der jeweiligen Artikel. Erklären Sie ihnen, dass aufgrund der Lagerkapazitäten nur eine bestimmte Menge bestellt werden kann. Besprechen Sie mit den Lehrlingen auch, welcher monetäre Schaden für das Unternehmen entstehen kann, wenn von einem bestimmten Artikel zu viel bestellt wird. Machen Sie ihnen dadurch bewusst, dass **fehlerhafte Bestellungen sehr teuer** für das Unternehmen sein können.

2. Lassen Sie **Ihre Lehrlinge den aktuellen Lagerbestand**, die **Entwicklung der Verkaufszahlen und** die **Lieferzeit** eines bestimmten Artikels **im System recherchieren**. Besprechen Sie danach mit ihnen, wie sie anhand dieser Zahlen den **optimalen Bestellzeitpunkt ermitteln** können. Die Lehrlinge lernen dadurch, Waren rechtzeitig nachzubestellen.

AUS DER PRAXIS

„Im dritten Lehrjahr überlassen wir den Lehrlingen oft die Betreuung bestimmter Lieferanten. Die Jugendlichen übernehmen dabei sämtliche Prozesse von der Bestellung bis zur Überwachung der Liefertermine. Durch die Zuweisung dieses Aufgabenbereichs zeigen wir den Lehrlingen, dass wir ihnen viel zutrauen.“
Diethard Atzlinger, Abteilungsleitung Innendienst Fritz Holter GmbH

„Wir erklären den Lehrlingen, welche Kriterien bei der Bestellung zu berücksichtigen sind. Anhand der durchschnittlichen Verkaufszahlen der Vergangenheit kann ein durchschnittlicher Monatsverbrauch errechnet werden. Wenn der Lagerbestand gering ist, können die Lehrlinge somit errechnen, wieviel sie bestellen müssen, um wieder genügend Lagerbestand für 2-3 Monate zu haben. Es geht darum, immer genügend, aber nicht zu viel im Lager zu haben.“
MMag. Andrea Erlach, stv. Leiterin Personalmanagement und Leiterin Nachwuchsakademie Kellner & Kunz AG

© METRO Cash & Carry Österreich GmbH

Logistik

Übersicht: Das sollen Sie mit Ihrem Lehrling in der Ausbildung gemeinsam erreichen:			
	1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
→ Seite 102	**Warenübernahme**		
	Betrieblichen Warenfluss beschreiben		
	Artikel an- und übernehmen		
	Lieferung mit Bestellung vergleichen		
	Mengen- und Qualitätskontrollen durchführen		
	Lieferverzug feststellen und Maßnahmen ergreifen		
		Maßnahmen bei mangelhaften Lieferungen ergreifen	
→ Seite 103	**Lagerung**		
	Betriebliche Lagerorganisation erklären		
	Lagerbedingungen von Artikeln des Aufgabenbereichs erklären und berücksichtigen		
	Prinzipien der betrieblichen Lagerwirtschaft berücksichtigen		
		Einlagerungen vornehmen	
		Lagerbestände überwachen und verwalten	
		Abweichungen bei Lagerbeständen erkennen und Maßnahmen ergreifen	
	Mängel bei gelagerten Artikeln feststellen und Maßnahmen ergreifen		
		Notwendigkeit der Inventur erklären und Arbeiten im Rahmen der Inventur durchführen	
→ Seite 105	**Warenausgang**		
	Beim Warenausgang durchzuführende Prozesse beschreiben		
	Verpackungs- und Verladungsmöglichkeiten beschreiben		
		Gesetzliche Bestimmungen zur Ladungssicherung beschreiben	
	Artikel kommissionieren		
		Bei der Abwicklung von Transportschäden mitwirken	

Warenübernahme		
1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
Ihr Lehrling kann ...		
den betrieblichen Warenfluss beschreiben (z. B. Durchlaufzeit). *Besprechen Sie dazu mit Ihren Lehrlingen z. B. den Weg der Waren vom Einkauf bis zum Verkauf an die Kunden oder die wichtigsten Kennzahlen der Logistik.*		
Artikel unter Beachtung der rechtlichen und betrieblichen Vorgaben an- und übernehmen. *Besprechen Sie dazu mit Ihren Lehrlingen z. B. Folgendes:* *– Welche Formulare müssen vom Lieferanten unterschrieben werden?* *– Welche Lieferpapiere werden kopiert?* *– Wo werden die Unterlagen abgelegt?*		
die Lieferung mit der Bestellung vergleichen. *Dazu zählt lt. Berufsbild z. B. das Kontrollieren der Lieferpapiere.*		
Mengen- und Qualitätskontrollen bei eingegangenen Artikeln durchführen. *z. B.* *– Lieferpapiere mit tatsächlich gelieferter Ware vergleichen* *– kontrollieren, ob die Lieferung Mängel aufweist (Verpackungsschäden, beschädigte Ware etc.)*		
Lieferverzug feststellen und Maßnahmen im Einklang mit den rechtlichen und betrieblichen Vorgaben ergreifen. *Besprechen Sie dazu mit Ihren Lehrlingen z. B. Folgendes:* *– Welche Liefervereinbarungen wurden mit verschiedenen Lieferanten getroffen?* *– Welche betriebsüblichen Maßnahmen werden bei Lieferverzug gesetzt (Lieferanten kontaktieren, Kunden verständigen und Alternativprodukt anbieten etc.)?*		
	Maßnahmen bei mangelhaften Lieferungen im Einklang mit den rechtlichen und betrieblichen Vorgaben ergreifen. *Dazu zählt lt. Berufsbild das Verfassen von Reklamationen.* *Weitere Maßnahmen: z. B.* *– Ware ins Sperrlager geben, retournieren etc.* *– Vorfall dokumentieren*	

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen: 6.1.1, 6.1.2, 6.1.3, 6.1.4, 6.1.5, 6.1.6

AUS DER PRAXIS

„Manchmal kommt es vor, dass wir von unseren Lieferanten beschädigte Waren geliefert bekommen. Um die Lehrlinge auf solche Situationen vorzubereiten, besprechen wir mit ihnen, welche Vereinbarungen wir mit verschiedenen Lieferanten getroffen haben. Die Jugendlichen wissen dadurch, in welchen Fällen eine Sammelrücksendung oder eine Einzelrücksendung zu erfolgen hat.“
Christine Wimmer, Personalentwicklung und Recruiting, Lehrlingsbeauftragte
Fritz Holter GmbH

Lagerung		
1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
Ihr Lehrling kann ...		
die betriebliche Lagerorganisation erklären. *z. B.* *– Lagerarten und deren Vor- und Nachteile für den Lehrbetrieb beschreiben* *– den Vorgang der Einlagerung, Lagerung und Auslagerung im Lehrbetrieb erklären (notwendige Tätigkeiten, eingesetzte Betriebsmittel etc.)* *– einen Überblick über die Lagerausstattung des Lehrbetriebs geben*		
die Lagerbedingungen von verschiedenen Artikeln seines Aufgabenbereichs erklären und berücksichtigen. *z. B. einen Überblick über artikelspezifische Lagervorschriften (hinsichtlich Temperatur, Feuchtigkeit etc.) geben und diese einhalten*		
Prinzipien der betrieblichen Lagerwirtschaft berücksichtigen. *Besprechen Sie dazu mit Ihren Lehrlingen z. B. folgende Lagerprinzipien:* *– first-in-first-out-Prinzip* *– Prinzip der chaotischen Lagerung*		
	Einlagerungen unter Beachtung der rechtlichen und betrieblichen Vorgaben vornehmen. *Dazu zählt lt. Berufsbild z. B. die Lagerung gefährlicher Güter.* *Weitere Beispiele:* *– Ware gegen das Herabfallen sichern* *– fehlerhafte Artikel versperren*	
	Lagerbestände überwachen und verwalten. *z. B. Informationen aus dem Lagerwirtschaftssystem auslesen*	
	Abweichungen bei Lagerbeständen erkennen und Maßnahmen ergreifen (hinsichtlich Warenwirtschaftssystem, Inventur). *z. B.* *– Lagerbestände mit den Werten im Warenwirtschaftssystem vergleichen* *– (Um-)Buchungen im Warenwirtschaftssystem vornehmen*	
Mängel bei gelagerten Artikeln feststellen und Maßnahmen nach betrieblichen Vorgaben ergreifen (z. B. Retournierung, Entsorgung). *Weitere Maßnahme: z. B.* *abgelaufene, beschädigte etc. Waren aussortieren*		
	die Notwendigkeit der Inventur erklären und Arbeiten im Rahmen der Inventur durchführen. *z. B.* *– die Bedeutung der Inventur erklären* *– Lagerbestände zählen und auf Inventurlisten vermerken*	

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen: 6.2.1, 6.2.2, 6.2.3, 6.2.4, 6.2.5, 6.2.6, 6.2.7, 6.2.8

Ausbildungstipp

Lehrlinge sollten **wissen, warum sie etwas tun**. Stellen Sie Fragen zur Warenlagerung (warum Sicherheitsvorkehrungen bei einem bestimmten Artikel notwendig sind, wo es zu Schwierigkeiten kommen kann etc.) um zu sehen, ob Ihre Lehrlinge Sinn und Zweck der Vorschriften wirklich verstanden haben.

AUS DER PRAXIS

„Die Bedeutung des First-in-First-out-Prinzips wird den Lehrlingen spätestens beim Einräumen der Waren bewusst. Sind sie z. B. in der Getränkeabteilung und bekommen von der Warenannahme Produkte mit dem falschen Datum, haben sie den doppelten Arbeitsaufwand. Es ist daher wichtig, dass diese beiden Abteilungen gut miteinander kommunizieren."
Tamara Gnedt, MSc, Betriebsleiterin und Lehrlingsausbilderin METRO Cash & Carry Österreich GmbH

„Unser Dienstleistungsgrundsatz ist ein Lieferservicegrad von 99 %. Diesen Wert erreichen wir nur durch eine perfekt abgestimmte Logistik und Organisation. Ich sage daher zu den Lehrlingen: ‚Es ist so wie in eurem Zimmer zu Hause. Wenn ihr es nicht aufräumt, findet ihr eure Sachen nicht. Ist unsere Logistik nicht ordentlich organisiert und durchdacht, müssen die Kunden auf die Waren warten.'"
MMag. Andrea Erlach, stv. Leiterin Personalmanagement und Leiterin Nachwuchsakademie Kellner & Kunz AG

© ADEG Österreich Handelsaktiengesellschaft

Warenausgang		
1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
Ihr Lehrling kann ...		
die beim Warenausgang durchzuführenden Prozesse beschreiben. *Besprechen Sie mit Ihren Lehrlingen z. B. folgende Prozesse:* *– Artikelkommissionierung* *– Verpackung und Verladung von Waren*		
Verpackungs- und Verladungsmöglichkeiten beschreiben. *Dazu zählen lt. Berufsbild: z. B.* *– Paketverpackung* *– Palettenverpackung*		
	die gesetzlichen Bestimmungen zur Ladungssicherung beschreiben. *Besprechen Sie dazu mit Ihren Lehrlingen z. B. die wesentlichen Bestimmungen zur Ladungssicherung in folgenden Gesetzen:* *– Kraftfahrgesetz* *– Straßenverkehrsordnung*	
Artikel kommissionieren. *z. B.* *– Barcodes der Waren mit Handscanner erfassen* *– Artikel vom Lagerplatz entnehmen* *– Entnahmevorgang quittieren* *– entnommene Artikel für den Versand vorbereiten*		
	bei der Abwicklung von Transportschäden mitwirken. *z. B.* *– Schadensmeldung entgegennehmen und Schaden dokumentieren* *– Schadensfall an zuständige Abteilung bzw. KollegInnen weiterleiten*	

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen: 6.3.1, 6.3.2, 6.3.3, 6.3.4, 6.3.5

Ausbildungstipp

Besprechen Sie mit Ihren Lehrlingen mögliche **Folgen von Fehlern bei der Kommissionierung von Waren**. Erklären Sie ihnen z. B., dass die Kunden unzufrieden sind und zu einem Mitbewerber wechseln könnten, wenn sie falsche Artikel geliefert bekommen.

AUS DER PRAXIS

„Wir erklären den Lehrlingen die richtige Beladung von LKWs anhand der Tourenplanung. Die Waren für den ersten Kunden, den wir im Rahmen einer Tour beliefern, platzieren wir etwa an der Rampe. Das erspart dem Kunden und uns Zeit beim Ausladen.“
Mag. Nina Goisser, HR Managerin und Lehrlingsbetreuerin ADEG Österreich Handelsaktiengesellschaft

„Sind die Lehrlinge in der Zustellung, erklären ihnen Kolleginnen und Kollegen, dass dort genaues Arbeiten besonders wichtig ist. Bekommen die Kunden falsche Artikel, sind sie unzufrieden und könnten im schlimmsten Fall zu einem Mitbewerber wechseln. Dadurch machen wir den Lehrlingen die Bedeutung des Kommissionierens bewusst.“
Tamara Gnedt, MSc, Betriebsleiterin und Lehrlingsausbilderin METRO Cash & Carry Österreich GmbH

Beratung und Verkauf

Übersicht: Das sollen Sie mit Ihrem Lehrling in der Ausbildung gemeinsam erreichen:			
	1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
→ Seite 107	**Sortiment**		
	Überblick über Sortiment und angebotene Dienst- bzw. Serviceleistungen geben		
	Artikel des Aufgabenbereichs und angebotene Dienst- bzw. Serviceleistungen beschreiben		
	Branchenspezifische Fachausdrücke, Kennzeichnungen, Normen und Produktdeklarationen anwenden		
	Artikel verkaufsfördernd platzieren		
	Preise auszeichnen		
	Relevante Faktoren für die Preisbildung erklären		
		Bei der Kalkulation von Verkaufspreisen mitwirken	
→ Seite 109	**Beratungs- und Verkaufsgespräche**		
	Bei Beratungs- und Verkaufsgesprächen betriebsinterne Vorgaben einhalten		
		Kundenanfragen unter Einhaltung der betrieblichen Vorgaben beantworten	
		Kundenbedürfnisse ermitteln	
		Kunden über Artikel und angebotene Dienst- bzw. Serviceleistungen beraten	
		Verkaufsgespräche führen und Kunden Angebote unterbreiten	
	Bedeutung von Kundenbindungsprogrammen für Kunden und Betrieb beschreiben		
		An der Kundenbindung mitwirken	
		Bestellungen oder Aufträge entgegennehmen und bearbeiten	
		Ergänzungs- und Zusatzartikel anbieten	
→ Seite 111	**Beschwerden, Reklamationen, Umtausch und Diebstahl**		
		Bedeutung eines professionellen Umgangs mit Beschwerden und Reklamationen erklären	
		Beschwerden und Reklamationen bearbeiten bzw. weiterleiten	
	Bei der Einhaltung der betrieblichen Maßnahmen zur Vorbeugung von Ladendiebstahl mitwirken		
	Sich rechtskonform und betrieblichen Vorgaben entsprechend in Diebstahlsituationen verhalten		
→ Seite 112	**Servicebereich Kassa**		
			Verschiedene betriebsübliche Zahlungsmöglichkeiten den Kunden anbieten
			Die mit dem Geldverkehr verbundenen Sicherheitsmaßnahmen einhalten
			Zahlungsverkehr verantwortungsvoll mit dem betrieblichen Kassensystem abwickeln
			Besondere Situationen an der Kassa abwickeln
			Kassaabschluss durchführen

Sortiment

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann ...		
einen Überblick über das Sortiment und die angebotenen Dienst- bzw. Serviceleistungen geben. *z. B.* *Sortiment:* *– fachliche Zusammensetzung* *– Breite und Tiefe* *– Herkunft der Produkte* *Dienst- bzw. Serviceleistungen:* *– Fachberatung* *– Zustellservice*		
die Artikel seines Aufgabenbereichs und angebotenen Dienst- bzw. Serviceleistungen beschreiben. *z. B.* *– Nutzen und Zusatznutzen der Artikel erklären* *– Eigenschaften der Produkte beschreiben* *– Vorteile der Dienst- bzw. Serviceleistungen für den Kunden darstellen*		
branchenspezifische Fachausdrücke, Kennzeichnungen, Normen und Produktdeklarationen anwenden. *z. B.* *– branchenspezifische Fachausdrücke bei der Kommunikation mit KollegInnen, Lieferanten, Kunden etc. verwenden* *– Herkunft von Produkten aufgrund von Kennzeichnungen feststellen* *– Kunden aufgrund von Normen Produkte empfehlen* *– Kunden anhand von Produktdeklarationen über die Qualität von Produkten informieren*		
Artikel verkaufsfördernd nach den betrieblichen Vorgaben und Anlässen platzieren. *Besprechen Sie dazu mit Ihren Lehrlingen z. B. Folgendes:* *– Welche betrieblichen Vorgaben sind bei der Platzierung von Artikeln zu berücksichtigen?* *– Wie können beworbene Artikel, Aktionsartikel etc. so platziert werden, dass die Kundenaufmerksamkeit möglichst hoch ist?*		
die Preise auszeichnen. *Besprechen Sie dazu mit Ihren Lehrlingen z. B. Folgendes:* *– Wie werden Preisetiketten ausgedruckt?* *– Welche betrieblichen Vorgaben sind bei der Anbringung von Preisschildern an Artikeln zu berücksichtigen?*		
die relevanten Faktoren für die Preisbildung erklären *Besprechen Sie mit Ihren Lehrlingen z. B. folgende Faktoren:* *– Nachfrage der Kunden* *– Preise der Mitbewerber* *– betriebliche Kosten*		
	bei der Kalkulation von Verkaufspreisen mitwirken. *z. B.* *– Einstandspreise von Produkten, Liefer- und Zahlungskonditionen von Lieferanten im System recherchieren* *– Daten ins System eingeben*	

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen: 7.1.1, 7.1.2, 7.1.3, 7.1.4, 7.1.5, 7.1.6, 7.1.7

Ausbildungstipp

Geben Sie Ihren **Lehrlingen verschiedene Artikel in die Hand** und lassen sie diese miteinander vergleichen. Dadurch bekommen sie ein Gefühl für die Unterschiede der Produkte. Dieses Produktverständnis hilft den Lehrlingen später bei Beratungs- und Verkaufsgesprächen.

AUS DER PRAXIS

„Einige unserer Standorte machen mit ihren Lehrlingen eine Exkursion in unsere eigene Kaffeerösterei. Dort erfahren sie z. B. welche Kaffeesorten wir führen und wie diese erzeugt werden. Umfangreiches Produktwissen ist wichtig für eine gute Beratung der Kunden."
Mag. Lisa Mitterndorfer, HR Managerin und Lehrlingsbeauftragte Transgourmet Österreich GmbH

„In der Lehrlingsakademie lernen die Lehrlinge die Produkte nicht nur theoretisch kennen, sondern dürfen diese bei sportlichen Aktivitäten ausprobieren. Sie fühlen selbst, welche Anforderungen zum Beispiel Jacken bei Wind, Kälte und Nässe erfüllen müssen. Diese Erfahrungen helfen ihnen später bei Kundengesprächen."
Günther Junkowitsch, Head of HR und SCM Intersport Austria GmbH

„Die Lehrlinge bekommen von uns am Beginn der Ausbildung ein Warenkundebuch. Dazu geben wir ihnen z. B. folgenden Rechercheauftrag: ‚Wir beschäftigen uns gerade mit dem Bereich Fleisch. Findet heraus, welche Gütesiegel es gibt und welche Bedeutung sie haben. Danach besprechen wir es gemeinsam.' Dadurch lernen die Lehrlinge sukzessive die verschiedenen Kennzeichnungen im Lebensmittelhandel kennen."
Mag. Nina Goisser, HR Managerin und Lehrlingsbetreuerin ADEG Österreich Handelsaktiengesellschaft

© METRO Cash & Carry Österreich GmbH

Beratungs- und Verkaufsgespräche		
1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
Ihr Lehrling kann ...		
bei Beratungs- und Verkaufsgesprächen die betriebsinternen Vorgaben einhalten. *Dazu zählen lt. Berufsbild z. B. ein gepflegtes Erscheinungsbild und ein freundliches Auftreten.*		
	Kundenanfragen unter Einhaltung der betrieblichen Vorgaben beantworten. *z. B.* *– Kundenanfragen im Rahmen des eigenen Kompetenzbereichs beantworten* *– Kunden bei spezifischen Fragen an zuständige KollegInnen weitervermitteln*	
	Kundenbedürfnisse ermitteln. *Besprechen Sie dazu mit Ihren Lehrlingen z. B. Folgendes:* *– Wie kann ich auf Kunden zugehen?* *– Welche Fragen eignen sich, um Kundenbedürfnisse festzustellen?*	
	Kunden über die Artikel und angebotenen Dienst- bzw. Serviceleistungen beraten. 1 *z. B.* *– Kunden über die Herkunft, Qualität etc. verschiedener Artikel informieren* *– Kunden Dienst- bzw. Serviceleistungen (Zustellservice etc.) anbieten*	
	Verkaufsgespräche führen und Kunden Angebote unterbreiten. *z. B.* *– den Kundenwünschen entsprechende Artikel anbieten* *– Cross-Selling-Möglichkeiten nutzen*	
die Bedeutung von Kundenbindungsprogrammen für Kunden und Betrieb beschreiben. *z. B.* *– einen Überblick über die Kundenbindungsprogramme des Betriebs geben (Rabattaktionen, Kundenkarte etc.)* *– die Wichtigkeit der Berücksichtigung von Kundenfeedback erläutern*		
	an der Kundenbindung mitwirken. *z. B.* *– bei der Ausstellung von Kundenkarten für Neukunden mitarbeiten* *– bei der Aussendung von Newslettern an Kunden mitwirken*	
	Bestellungen oder Aufträge entgegennehmen und nach betrieblichen Vorgaben bearbeiten. 2 *z. B.* *– Bestellungen oder Aufträge entgegennehmen (über das betriebliche Vertriebssystem, per Mail etc.)* *– Bestellungen oder Aufträge prüfen (auf Übereinstimmung mit dem Angebot etc.)* *– Bestellungen oder Aufträge zur Erfüllung weiterleiten*	
	Ergänzungs- und Zusatzartikel anbieten. *Besprechen Sie dazu mit Ihren Lehrlingen z. B. welche Ergänzungs- und Zusatzartikel es zu verschiedenen Produkten gibt.*	

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen: 7.2.1, 7.2.2, 7.2.3, 7.2.4, 7.2.5, 7.2.6, 7.2.7, 7.2.8, 7.2.9

Ausbildungstipps

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

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

AUS DER PRAXIS

„In den Büros der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter stehen oft Schachteln mit verschiedenen Produkten. Wir erklären den Lehrlingen, um welche Produkte es sich handelt und wozu man diese braucht. Telefonieren sie später mit einem Kunden, können sie ihn gut beraten und ihm das passende Produkt empfehlen."
Diethard Atzlinger, Abteilungsleitung Innendienst Fritz Holter GmbH

„Wir können von den Lehrlingen nicht erwarten, dass sie jede Kundenanfrage prompt am Telefon beantworten können. Können sie dem Kunden nicht weiterhelfen, weisen wir sie an, den Namen und die Telefonnummer zu notieren und dem Kunden zu sagen, dass sie ihn zurückrufen. Nach dem Telefonat schildern die Lehrlinge das Kundenanliegen einer Kollegin bzw. einem Kollegen und finden mit dieser bzw. diesem gemeinsam eine Lösung. Danach rufen sie den Kunden zurück und geben ihm die gewünschte Auskunft."
MMag. Andrea Erlach, stv. Leiterin Personalmanagement und Leiterin Nachwuchsakademie Kellner & Kunz AG

Beschwerden, Reklamationen, Umtausch und Diebstahl		
1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
Ihr Lehrling kann ...		
	die Bedeutung eines professionellen Umgangs mit Beschwerden und Reklamationen erklären. *Besprechen Sie dazu mit Ihren Lehrlingen z. B. 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 bzw. weiterleiten (z. B. komplexe Kundenanliegen). *Besprechen Sie dazu mit Ihren Lehrlingen z. B. Folgendes:* *– Wie lautet die betriebliche Vorgehensweise bei der Bearbeitung von Beschwerden und Reklamationen (Prüfung des Gegenstands 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 Kompetenzbereichs sind?*	
bei der Einhaltung der betrieblichen Maßnahmen zur Vorbeugung von Ladendiebstahl mitwirken. *Besprechen Sie dazu mit Ihren Lehrlingen z. B. Folgendes:* *– Welche Strategien zur Diebstahlprävention verfolgt der Lehrbetrieb?* *– Welche Artikel sind besonders diebstahlgefährdet?* *– Wie können hochpreisige Waren vor Diebstahl geschützt werden?*		
sich rechtskonform und den betrieblichen Vorgaben entsprechend in Diebstahlsituationen verhalten. *Besprechen Sie dazu mit Ihren Lehrlingen z. B. Folgendes:* *– Was können Lehrlinge in einer Diebstahlsituation tun?* *– Was sollen sie auf keinen Fall machen?*		

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen: 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4

Ausbildungstipp

- **Erzählen** Sie Ihren Lehrlingen **aus der Praxis** zum Thema Beschwerdemanagement. 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

„Bei Transgourmet ist die Kundenzufriedenheit ein ganz wesentlicher Faktor, den wir bereits von Anfang an unseren Lehrlingen vermitteln. Damit sich unsere Lehrlinge mit dem Thema Beschwerdemanagement nicht nur in der Theorie befassen, sondern auch in der Praxis erste Erfahrungen sammeln können, dürfen sie – genau wie ihre Kolleginnen und Kollegen – Reklamationen bis zu 100 Euro eigenständig mit den Kunden abwickeln. Ich denke, die Lehrlinge mit diesen Grundkompetenzen auszustatten, ist etwas ganz Wichtiges."

Mag. Lisa Mitterndorfer, HR Managerin und Lehrlingsbeauftragte Transgourmet Österreich GmbH

Servicebereich Kassa		
1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
Ihr Lehrling kann ...		
		die verschiedenen betriebsüblichen Zahlungsmöglichkeiten den Kunden anbieten. *z. B.* *– Zahlung mit Bankomat- oder Kreditkarte* *– Zahlung auf Rechnung*
		die mit dem Geldverkehr verbundenen Sicherheitsmaßnahmen einhalten. *Dazu zählt lt. Berufsbild die Überprüfung der im Lehrbetrieb akzeptierten Zahlungsmittel auf ihre Echtheit und Gültigkeit.*
		den Zahlungsverkehr verantwortungsvoll mit dem betrieblichen Kassensystem unter Berücksichtigung der betrieblichen Vorgaben im Kundenumgang abwickeln (bare und unbare Zahlung). *z. B.* *– Kassiervorgang mit unterschiedlichen Zahlungsmitteln abwickeln* *– KollegInnen bei Überschreitung des Kreditlimits von Kunden hinzuziehen*
		besondere Situationen an der Kassa nach betrieblichen Vorgaben abwickeln. *Dazu zählen lt. Berufsbild: z. B.* *– Wechselgeldreklamationen* *– Retouren*
		den Kassaabschluss durchführen. *z. B. Soll- und Ist-Bestand ermitteln*

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen: 7.4.1, 7.4.2, 7.4.3, 7.4.4, 7.4.5, 7.4.6

Ausbildungstipp

- Das selbstständige Kassieren ohne Aufsicht ist für Lehrlinge ab dem vollendeten 18. Lebensjahr zulässig.
- Bei Lehrlingen unter 18 Jahren
  - ist die ununterbrochene Anwesenheit der Ausbilderin oder des Ausbilders bei der Tätigkeit des Kassierens nicht erforderlich. Es muss jedoch gewährleistet sein, dass eine qualifizierte Person im Fall von Unklarheiten, Irritationen und Schwierigkeiten sofort eingreifen kann, um ihnen beizustehen.
  - Aufgrund deren eingeschränkter Geschäftstätigkeit haftet das Unternehmen für Differenzen beim Kassabestand (außer bei Vorsatz).

AUS DER PRAXIS

„Bei uns ist es üblich, dass die Kunden mit Kredit- oder Bankomatkarte oder auf Rechnung bezahlen. Dabei kann es vorkommen, dass der Warenwert eines Einkaufs das Kreditlimit eines Kunden überschreitet. Wir besprechen solche Situationen mit den Lehrlingen im Vorfeld und weisen sie an, in diesen Fällen eine Kollegin bzw. einen Kollegen hinzuzuziehen. Das gibt ihnen Sicherheit, wenn sie mit solchen Situationen an der Kassa konfrontiert werden."
Mag. Nina Goisser, HR Managerin und Lehrlingsbetreuerin ADEG Österreich Handelsaktiengesellschaft

© ADEG Österreich Handelsaktiengesellschaft

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

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

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

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

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

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

Leitfaden zum konfliktfreien Gespräch

1. Schritt: Faktencheck

Was genau hat stattgefunden? Beschreiben Sie die konkrete Situation.

Tipp:

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

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

2. Schritt: Resultat

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

Tipp:

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

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

3. Schritt: Notwendigkeit/Wunsch

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

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

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

4. Schritt: Lösung in Zukunft (gemeinsamer Beschluss)

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

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

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

5. Schritt: Follow-up

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

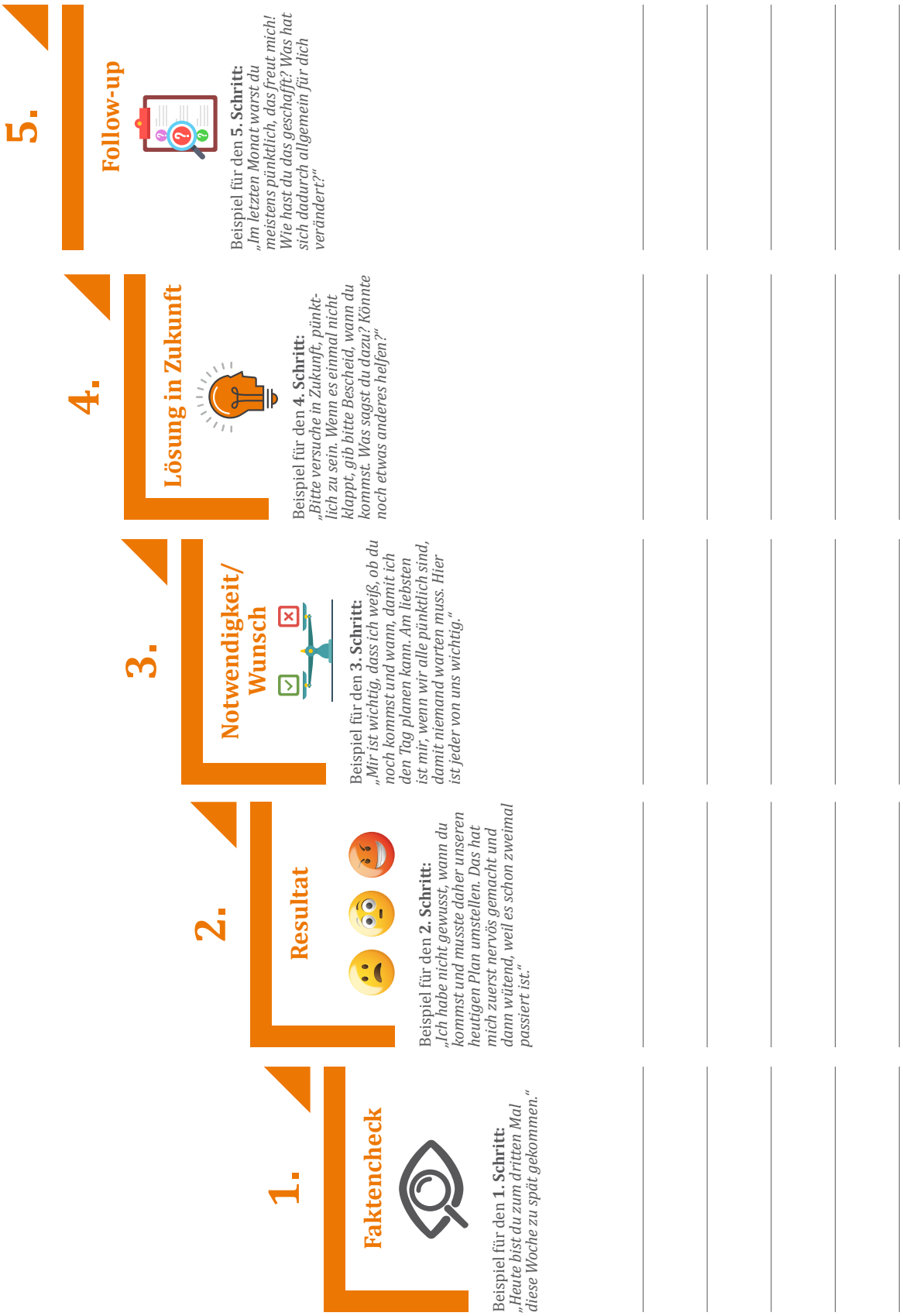
Tipp: Diese Fragen können Sie sich und den Beteiligten stellen:

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

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

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

Arbeitsblatt zum konfliktfreien Gespräch



Best Practice

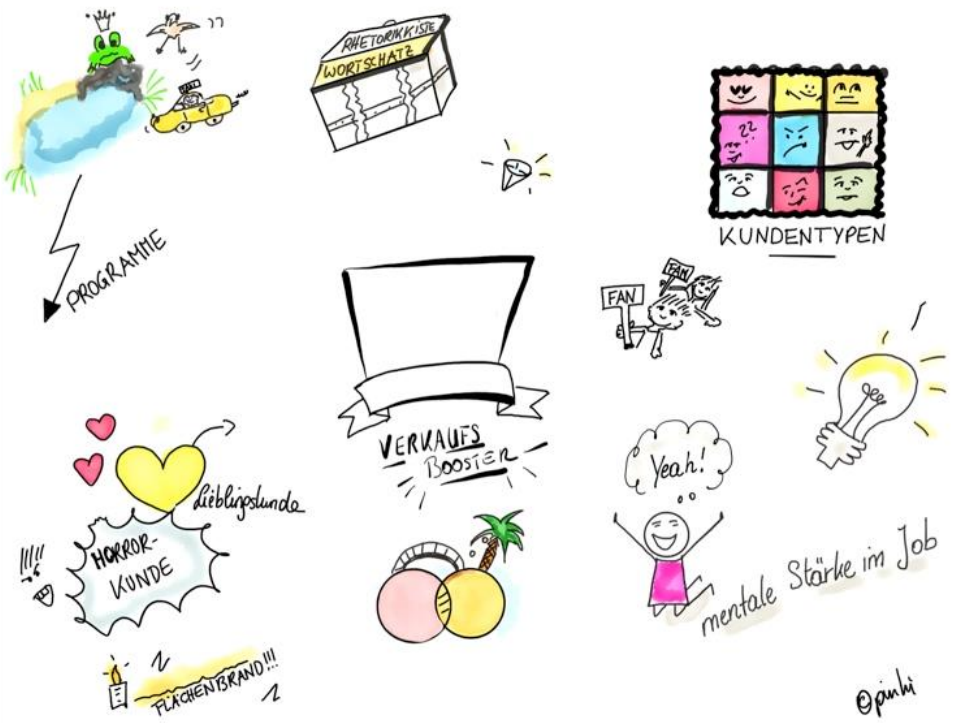
Verkaufsbooster-Seminar – Top im Verkauf mit Persönlichkeit und Profil

In ihrer Lehrzeit bekommen es die Lehrlinge nicht nur mit zufriedenen Kunden zu tun. Manchmal werden sie auch mit Beschwerden und Reklamationen konfrontiert. Zudem kann es passieren, dass es den Jugendlichen einmal selbst schwerfällt, sich zu motivieren. Die C & C Abholgroßmärkte Ges.m.b.H. (AGM) bereitet ihre Lehrlinge mit einem Verkaufsbooster-Seminar auf solche Situationen vor.

Im Zuge des Seminars reflektieren die Jugendlichen ihre bisherigen Erfolge und Erlebnisse im Job und nehmen mithilfe von speziellen Trainingsmethoden ihre Verkaufspersönlichkeit unter die Lupe. Folgende Themen stehen dabei im Mittelpunkt:

- Umgang mit verschiedenen Kundentypen
- Rhetorik
- Bewusstsein zur positiven Arbeitseinstellung
- Auftrittstipps für die Lehrlinge im Job

Am Ende des Seminars steht den Lehrlingen ein Werkzeugkoffer mit verschiedenen Kommunikationsmethoden zur Verfügung. Dieser stärkt die Verkaufspersönlichkeit der Jugendlichen und unterstützt sie beim Umgang mit unterschiedlichen Kundentypen.



© Petra Pinker

AUS DER PRAXIS

„Da die Lehrlinge in engem Kundenkontakt sind, ist es wichtig, dass sie in jeder Situation ein gewisses Maß an Freundlichkeit aufbringen. Das Verkaufsbooster-Seminar hilft ihnen dabei, sich selbst besser kennenzulernen. Diese Erfahrungen sind für erfolgreiche Beratungs- und Verkaufsgespräche mit Kunden wertvoll."

Mag. Nina Goisser, HR Managerin und Lehrlingsbetreuerin ADEG Österreich Handelsaktiengesellschaft

Best Practice

Nachwuchsakademie

Die Lehrlinge der Kellner & Kunz AG durchlaufen parallel zur Lehre die Nachwuchsakademie (NAK). Dabei besuchen sie drei Jahre lang verschiedenste Seminare zu Themen, wie z. B. IT, Kommunikation oder Produkten. Zudem erwerben sie zahlreiche Urkunden bzw. Zertifikate, die ihnen einen Mehrwert am Arbeitsmarkt bringen.

Nach Ablegung zweier Zwischenprüfungen im ersten und zweiten Jahr der NAK treten die Lehrlinge im dritten Jahr zur „K&K-Matura" an. Die Vorstände der Kellner & Kunz AG nehmen den betriebswirtschaftlichen Teil der Prüfung ab. Dabei geht es um Fragen, wie z. B. „Wie ist das Unternehmen strukturiert? Welche Kennzahlen gibt es im Großhandel?" Im zweiten Teil der Prüfung können die Lehrlinge vor der Leitung der Abteilung Produkt- und Sortimentsmanagement ihr Produktwissen unter Beweis stellen.

Nach Abschluss der NAK erhalten die Lehrlinge u.a. folgende Urkunden bzw. Zertifikate:

- Diplom der Nachwuchsakademie
- Zeugnis „zertifizierte/r Eisen- & Hartwarenhändler/in
- Zeugnis Staplerschein
- Diplom für persönliche, soziale und wirtschaftliche Kompetenz
- Zeugnis Power-Product-Führerschein

AUS DER PRAXIS

„Unser Sortiment umfasst rund 120.000 Qualitätsartikel. Da es unmöglich ist, den Lehrlingen alle Produkte näherzubringen, spezialisieren wir uns auf 10 sogenannte Power-Product-Gruppen. Diese lernen die Jugendlichen im Rahmen von Seminaren kennen. Nach 10 Teilprüfungen – innerhalb von 2 Jahren – erhalten sie das Zertifikat. Das umfangreiche Produktwissen hilft den Lehrlingen bei Beratungs- und Verkaufsgesprächen mit Kunden."
MMag. Andrea Erlach, stv. Leiterin Personalmanagement und Leiterin Nachwuchsakademie Kellner & Kunz AG

Marketing

Übersicht: Das sollen Sie mit Ihrem Lehrling in der Ausbildung gemeinsam erreichen:			
	1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
→ Seite 121	**Marketing**		
		Ziele des betrieblichen Marketings erklären	
		Überblick über das betriebliche Marketing geben	
		An verkaufsfördernden Maßnahmen des Lehrbetriebs mitwirken	
		Kunden des Lehrbetriebs klassifizieren und geeignete verkaufsfördernde Maßnahmen setzen	

Marketing		
1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
Ihr Lehrling kann ...		
	Ziele des betrieblichen Marketings erklären. *z. B.* *– Umsatz* *– Betriebsergebnis* *– Marktanteil* *– Kundenzufriedenheit* *– Bekanntheitsgrad des Unternehmens*	
	einen Überblick über das betriebliche Marketing geben. *Dazu zählen lt. Berufsbild: z. B.* *– Zielgruppen* *– Marketinginstrumente* *– Marketing-Mix* *Besprechen Sie dazu mit Ihren Lehrlingen z. B. Folgendes:* *– Was sind die Zielgruppen des Unternehmens (Unternehmen etc.)?* *– Wie setzt sich der betriebliche Marketing-Mix zusammen und welche Instrumente setzt das Unternehmen ein (Preisstrategien, Werbung über Social Media etc.)?*	
	an verkaufsfördernden Maßnahmen des Lehrbetriebs mitwirken. *Dazu zählen lt. Berufsbild: z. B.* *– Hausmesse* *– Kunden-Events*	
	die Kunden des Lehrbetriebs klassifizieren und geeignete verkaufsfördernde Maßnahmen setzen (Kundenmanagement). *Besprechen Sie dazu mit Ihren Lehrlingen z. B. Folgendes:* *– Welche Kundengruppen hat das Unternehmen?* *– Welche Vorteile bietet das Unternehmen seinen Stammkunden?*	

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

Ausbildungstipps

- Geben Sie Ihren Lehrlingen die Aufgabe, die Marketingstrategien Ihres Unternehmens 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.

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 Betriebszeitung.

LINK

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

AUS DER PRAXIS

„Die meisten Jugendlichen möchten gerne selbst mit dem Stapler fahren. Daher bieten wir ihnen an, den Staplerschein zu machen, wenn sie das entsprechende Mindestalter erreicht haben. Das motiviert die Lehrlinge."
Mag. Nina Goisser, HR Managerin und Lehrlingsbetreuerin ADEG Österreich Handelsaktiengesellschaft

„Unsere Lehrlinge arbeiten bei den Fotoshootings für unsere Kataloge und Flugblätter mit. Sie unterstützen das Marketingteam und organisieren zum Beispiel von den Lieferanten die Produkte für das Fotoshooting. Zuerst kontrollieren wir ihre Arbeit noch, später arbeiten sie sukzessive immer selbstständiger."
Günther Junkowitsch, Head of HR und SCM Intersport Austria GmbH

„Haben die Lehrlinge ein Seminar besucht, bekommen sie bereits vorher die Aufgabe, einen Bericht zu verfassen. Darin beschreiben die Jugendlichen die Inhalte des Seminars und erzählen, was sie gelernt haben. Danach ergänzen wir den Bericht um Fotos und bilden ihn in der nächsten Ausgabe unserer Betriebszeitung ab. Das macht die Lehrlinge stolz."
MMag. Andrea Erlach, stv. Leiterin Personalmanagement und Leiterin Nachwuchsakademie Kellner & Kunz AG

Betriebliches Rechnungswesen

Übersicht: Das sollen Sie mit Ihrem Lehrling in der Ausbildung gemeinsam erreichen:			
	1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
→ Seite 124	Betriebliches Rechnungswesen		
		Grundsätze des unternehmerischen Denkens bei den Aufgaben berücksichtigen und kostenbewusst handeln	
		Grundlagen des Rechnungswesens bei der Ausführung der Aufgaben berücksichtigen	
		Belege nach verschiedenen Kriterien bearbeiten und für die Verbuchung vorbereiten	
		Betriebliches Verfahren zur Erfolgsermittlung in Grundzügen darstellen	
		Betrieblichen Zahlungsverkehr beschreiben	
		Rechnungen ausstellen	
		Kennzahlen und Statistiken interpretieren	
		Zusammensetzung der betrieblichen Kosten und deren Auswirkungen auf den wirtschaftlichen Erfolg beschreiben	
		Im Rahmen der betrieblichen Vorgaben an Maßnahmen mitwirken, die sich positiv auf den wirtschaftlichen Erfolg auswirken	

Betriebliches Rechnungswesen		
1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
Ihr Lehrling kann ...		
	die Grundsätze unternehmerischen Denkens bei seinen Aufgaben berücksichtigen und kostenbewusst handeln. *Besprechen Sie dazu mit Ihren Lehrlingen z. B. wie sich ressourcenschonendes Arbeiten auf die betrieblichen Kosten auswirkt.* 1	
	die Grundlagen des Rechnungswesens des Lehrbetriebs bei der Ausführung seiner Aufgaben berücksichtigen. *Besprechen Sie dazu mit Ihren Lehrlingen z. B. die Bedeutung eines guten Betriebsergebnisses für das Unternehmen.* 2	
	übliche Belege des Lehrbetriebs, wie Eingangs- und Ausgangsrechnungen sowie Zahlungsbelege, nach verschiedenen Kriterien bearbeiten und für die Verbuchung vorbereiten. *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*	
	das betriebliche Verfahren zur Erfolgsermittlung in seinen Grundzügen darstellen. *Besprechen Sie dazu mit Ihren Lehrlingen z. B. Folgendes:* *– Welches Verfahren wird im Unternehmen zur Erfolgsermittlung verwendet?* *– Warum wird dieses Verfahren angewandt?* *– Wie funktioniert dieses Verfahren?*	
	den betrieblichen Zahlungsverkehr beschreiben. *Besprechen Sie dazu mit Ihren Lehrlingen z. B. Folgendes:* *– Wie werden Rechnungen von Lieferanten im Betrieb beglichen?* *– Welche Zahlungsmöglichkeiten bietet das Unternehmen seinen Kunden an?* *– Wie erfolgt der betriebsübliche Zahlungsverkehr mit Geld- und Kreditinstituten?*	
	Rechnungen ausstellen. *Besprechen Sie dazu mit Ihren Lehrlingen z. B. Folgendes:* *– Welche gesetzlichen Bestandteile müssen Rechnungen aufweisen?* *– Wo finde ich die Zahlungskonditionen für verschiedene Kunden?* *– Wie erstelle ich mithilfe des betriebsinternen Systems Rechnungen?*	
	Kennzahlen und Statistiken interpretieren. 3 *Dazu zählen lt. Berufsbild: z. B.* *– Logistikkennzahlen* *– Verkaufskennzahlen*	

AUS DER PRAXIS

„Unsere Abteilungsleitungen erhalten täglich die Verkaufszahlen sowie wichtige Kernkennzahlen, wie Umsatz, Verkaufsmengen oder Warenrohertrag des Vortages. Die Führungskräfte besprechen mit den Lehrlingen, was diese Kennzahlen aussagen und wie diese zu interpretieren sind. Dadurch können sich die Jugendlichen ein besseres Bild von unserer aktuellen Performance machen."
Tamara Gnedt, MSc, Betriebsleiterin und Lehrlingsausbilderin METRO Cash & Carry Österreich GmbH

Betriebliches Rechnungswesen		
1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
Ihr Lehrling kann ...		
	die Zusammensetzung der betrieblichen Kosten und deren Auswirkungen auf den wirtschaftlichen Erfolg des Lehrbetriebs beschreiben. *Besprechen Sie dazu mit Ihren Lehrlingen, welche Kosten im Lehrbetrieb anfallen: z. B.* *– Wareneinsatz* *– Personalkosten*	
	im Rahmen der betrieblichen Vorgaben an Maßnahmen mitwirken, die sich positiv auf den wirtschaftlichen Erfolg auswirken. *Dazu zählt lt. Berufsbild z. B. die Empfehlung von Artikeln mit höherem Deckungsbeitrag.* *Weitere Beispiele:* *– bei Verkaufsaktionen mitarbeiten* *– Cross-Selling betreiben*	

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen: 9.1, 9.2, 9.3, 9.4, 9.5, 9.6, 9.7, 9.8

Ausbildungstipps

1. Weisen Sie Ihre Lehrlinge darauf hin, welchen Beitrag sie zur Senkung der betrieblichen Kosten leisten können. Machen Sie ihnen etwa bewusst, dass der sparsame Umgang mit Ausdrucken nicht nur zum Schutz der Umwelt beiträgt, sondern auch den betrieblichen Aufwand reduziert.

2. Erklären Sie Ihren Lehrlingen, wie sie zu einer guten Performance des Unternehmens beitragen können. Machen Sie ihnen etwa bewusst, dass z. B. die fehlerfreie Abwicklung von Bestellungen zu einem besseren Betriebsergebnis führt. Dadurch stehen dem Unternehmen mehr Mittel für Investitionen zur Verfügung.

3. Besprechen Sie mit Ihren Lehrlingen, welche Kennzahlen für das Unternehmen wichtig sind, wie diese berechnet werden und was diese aussagen. Machen Sie ihnen z. B. bewusst, dass durch das richtige Interpretieren der Logistikkennzahlen das Warenlager optimiert werden kann.

AUS DER PRAXIS

„Der Aufenthalt in der Abteilung Buchhaltung und Fakturierung im Rahmen der Job-Rotation ist besonders wichtig, da die Lehrlinge die Perspektive wechseln und sehen, welche Informationen die Buchhaltung und Fakturierung aus der Stammabteilung benötigt. Dadurch verstehen sie die Zusammenhänge zwischen den Unternehmensbereichen besser."
Christine Wimmer, Personalentwicklung und Recruiting, Lehrlingsbeauftragte
Fritz Holter GmbH

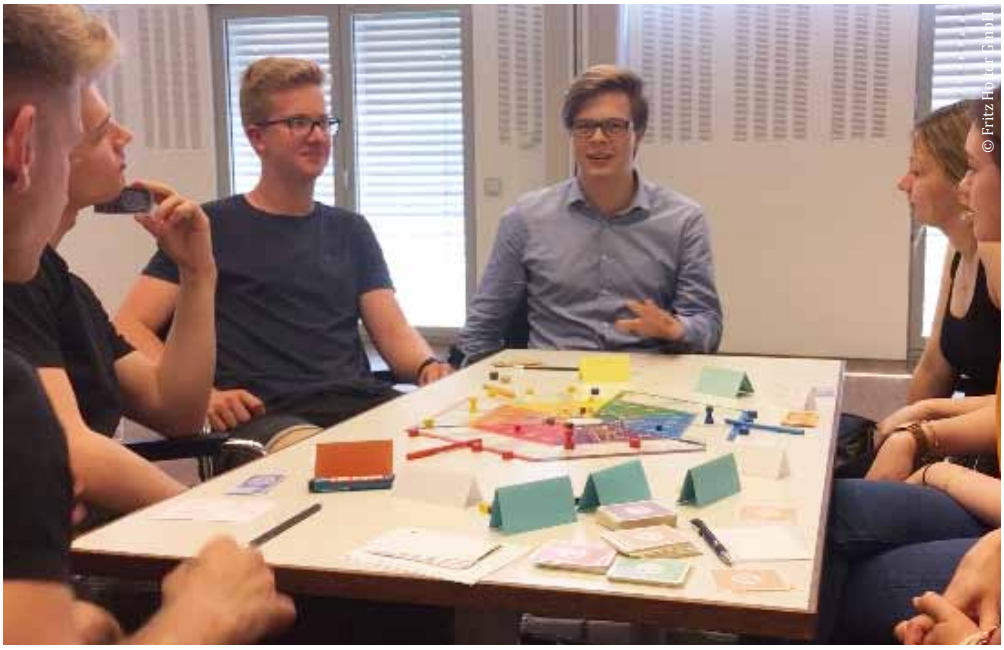
„Die Lehrlinge erlernen einen kaufmännischen Lehrberuf. Daher ist es uns wichtig, dass sie eine einfache Bilanz aufstellen können. Wir wiederholen, wie eine Bilanz aufgebaut ist und auf welcher Seite sich die Kunden und Lieferanten wiederfinden. Zudem mache ich ihnen bewusst, dass unser Betriebsergebnis im Eigenkapital wiederzufinden ist. Dieses Grundverständnis hilft den Lehrlingen beim Interpretieren von Geschäftszahlen."
MMag. Andrea Erlach, stv. Leiterin Personalmanagement und Leiterin
Nachwuchsakademie Kellner & Kunz AG

Best Practice

Übungsfirma

Chefin bzw. Chef für einen Tag zu sein – das ermöglicht die Fritz Holter GmbH den Lehrlingen des zweiten Lehrjahrs.

Dazu gründen die Lehrlinge ein fiktives Unternehmen und bekommen ein bestimmtes Budget zur Verfügung gestellt, mit dem sie die betrieblichen Kosten decken müssen. Dabei lernen sie, wie sich unternehmerische Entscheidungen auf den Unternehmenserfolg auswirken. Durch das Schlüpfen in die Rolle der Chefin bzw. des Chefs erfahren die Lehrlinge, was es heißt, für die Konsequenzen dieser Entscheidungen geradestehen zu müssen.



AUS DER PRAXIS

„Das Planspiel bewirkt bei den Lehrlingen einen ‚AHA-Effekt'. Zum einen werden für sie die Unternehmensabläufe nachvollziehbarer und zum anderen unterstützt das Planspiel die Lehrlinge dabei, Entscheidungen im eigenen Unternehmen aus verschiedenen Perspektiven zu betrachten. Das fördert das unternehmerische Denken der Jugendlichen."
Christine Wimmer, Personalentwicklung und Recruiting, Lehrlingsbeauftragte
Fritz Holter GmbH

Office-Management

Übersicht: Das sollen Sie mit Ihrem Lehrling in der Ausbildung gemeinsam erreichen:			
	1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
→ Seite 128	**Ausstattung des Arbeitsbereiches**		
	Betriebliche Ausstattung des Arbeitsbereichs kompetent verwenden		
	Im Rahmen der Tätigkeit auftretende einfache Probleme selbstständig lösen		
	Bei komplexen Problemen Maßnahmen entsprechend den betrieblichen Regelungen setzen		
→ Seite 129	**Kommunikation**		
	Betriebliche Kommunikations-vorgaben einhalten		
	Informationen sinngemäß erfassen, strukturieren, bearbeiten und an EmpfängerIn weiterleiten		
		Schriftliche und mündliche Auskünfte geben und einholen	
	Bei der Gestaltung von Schriftstücken die Vorgaben des Lehrbetriebs einhalten		
	Postein- und -ausgang bearbeiten		

Ausstattung des Arbeitsbereiches		
1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
Ihr Lehrling kann ...		
die betriebliche Ausstattung seines Arbeitsbereichs kompetent verwenden. *Dazu zählen lt. Berufsbild: z. B.* *– PC/Laptop* *– Drucker* *– Telefonanlage*		
die im Rahmen seiner Tätigkeit auftretenden einfachen Probleme selbstständig lösen. *Dazu zählen lt. Berufsbild: z. B.* *– Papierstau beseitigen* *– Toner austauschen*		
bei komplexen Problemen Maßnahmen entsprechend den betrieblichen Regelungen setzen. *z. B. interne AnsprechpartnerInnen verständigen*		

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen: 10.1.1, 10.1.2, 10.1.3

© METRO Cash & Carry Österreich GmbH

Kommunikation		
1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
Ihr Lehrling kann ...		
die betrieblichen Kommunikationsvorgaben einhalten. *Besprechen Sie dazu mit Ihren Lehrlingen z. B. Folgendes:* *– Wie gehe ich richtig mit Kunden um?* *– Wie verhalte ich mich richtig am Telefon?* *– Worauf ist bei der E-Mail-Korrespondenz zu achten?*		
Informationen sinngemäß erfassen, strukturieren, nötigenfalls bearbeiten und an den Empfänger/die Empfängerin weiterleiten. *z. B.* *– Protokolle bei internen Besprechungen verfassen* *– für Rückruf Namen, Telefonnummer und Anliegen der Kunden notieren und an den/die EmpfängerIn weiterleiten*		
	schriftliche und mündliche Auskünfte geben und einholen. *z. B.* *– Kunden über Produkte informieren* *– Preise, Lieferkonditionen etc. von Artikeln bei Lieferanten einholen*	
bei der Gestaltung von Schriftstücken die Vorgaben des Lehrbetriebs einhalten (z. B. Corporate Design). *Besprechen Sie dazu mit Ihren Lehrlingen die betriebsüblichen Bestandteile von Schriftstücken: z. B.* *– Auftragsbestätigung* *– Lieferschein* *– Rechnung*		
den Postein- und -ausgang bearbeiten. *z. B.* *– 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*		

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen: 10.2.1, 10.2.2, 10.2.3, 10.2.4, 10.2.5

Ausbildungstipp

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

AUS DER PRAXIS

„Wir kommunizieren mit unseren Kunden zum Großteil per E-Mail und weniger per Telefon. Um Sicherheit in der Kommunikation zu erlangen, bearbeiten die Lehrlinge am Beginn einfachere Kundenanliegen, wo keine unvorhergesehenen Wendungen zu erwarten sind.“
Ilonka Lettner, Lehrlingsbeauftragte Intersport Austria GmbH

Best Practice

Berufswettbewerb der kaufmännischen Jugend Wiens

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

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

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

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

© Denke/Weisserrabe.at

Ausbildungsmaterialien

Rechte und Pflichten

Infoblatt für Lehrlinge

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

PFLICHTEN DES LEHRBERECHTIGTEN LAUT BAG

- Fertigkeiten und Kenntnisse des Lehrberufs 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 des Lehrlingseinkommens 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 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 dein Lehrlingseinkommen davon abhängen, dass es deinem Lehrbetrieb wirtschaftlich gut geht.*
Mit seinem Verhalten ist der Eigenart des Betriebs 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 Berufsbilds (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 Betriebs (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/Antonio Guillem

Tool 3

Abschluss der Lehrzeit & die Lehrabschlussprüfung

Anmeldung zum Antritt zur LAP

ANTRITTSMÖGLICHKEITEN ZUR LAP

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 Lehrvertrags

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

oder

vorzeitiger Prüfungsantritt (Antragsstellung 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/index.php?beruf=grosshandelskaufmann-grosshandelskauffrau_lehrberuf&id=245&cont=G

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 Bundeslands, in dem der Lehrbetrieb ansässig ist oder in dem sich der ordentliche Hauptwohnsitz des Lehrlings befindet.

LINK

WKO WIRTSCHAFTSKAMMER ÖSTERREICH

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

Inhalte und Ablauf der Lehrabschlussprüfung

Die Prüfungsordnung Großhandelskaufmann/Großhandelskauffrau tritt mit 01.05.2022 in Kraft und ist unter folgendem Link zu finden:

LINK

Prüfungsordnung Großhandelskaufmann/Großhandelskauffrau
https://www.ris.bka.gv.at/Dokumente/BgblAuth/BGBLA_2021_II_203/BGBLA_2021_II_203.pdfsig

Betriebliche Unterstützung zur LAP

Beim erstmaligen Antritt zur Lehrabschlussprüfung trägt der Ausbildungsbetrieb die entstandenen Kosten, sofern der Lehrling innerhalb der Lehrzeit (siehe Seite 138) antritt. Die Prüfungstaxe beläuft sich derzeit auf 110 Euro (Stand 2021).

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 LAP

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

„Die Lehrlinge bekommen von uns zur Vorbereitung auf die mündliche Lehrabschlussprüfung zusätzlich zu einem Vorbereitungskurs ein Buch mit Fragen zu verschiedenen Themenbereichen. Die Ausbilderin bzw. der Ausbilder wählt daraus z. B. ein bestimmtes Thema aus und bespricht es noch einmal mit den Lehrlingen. So soll sichergestellt werden, dass noch bestehende Wissenslücken aufgefüllt werden.“
Mag. Nina Goisser, HR Managerin und Lehrlingsbetreuerin ADEG Österreich Handelsaktiengesellschaft

„Für viele Lehrlinge ist die Lehrabschlussprüfung eine große Herausforderung. Wir versuchen ihnen daher im Rahmen eines Seminars die Angst vor großen Prüfungen zu nehmen. Dabei geben wir den Jugendlichen z. B. Tipps, wie sie größere Lehrstoffmengen lernen oder Themen im Rahmen einer Präsentation auf den Punkt bringen können.“
Mag. Lisa Mitterndorfer, HR Managerin und Lehrlingsbeauftragte Transgourmet Österreich GmbH

Vorbereitungsunterlagen für die LAP

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

Durch die **anschließende Strukturierung der Erfahrungen** entsteht eine **individuelle Lernunterlage**. Idealerweise orientieren sich die Lehrlinge an den Themengebieten der praktischen LAP:
– Einkauf
– Warenübernahme und Lagerung
– Betriebliches Rechnungswesen

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

LINK

fit4LAP:
https://www.lap.at/

AUS DER PRAXIS

„Bei der Lehrabschlussprüfung stellen die Prüferinnen und Prüfer den Kandidatinnen und Kandidaten gerne Fragen zu den Produkten des eigenen Unternehmens. Um die Lehrlinge darauf vorzubereiten, haben wir Lernkarten entwickelt. Darauf stehen Fragen, wie z. B.: ‚Welche Zubehörartikel werden für eine Badewanne benötigt?' Mithilfe der Lernkarten können sich die Lehrlinge gegenseitig prüfen."
Christine Wimmer, Personalentwicklung und Recruiting, Lehrlingsbeauftragte
Fritz Holter GmbH

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

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

3. DENK POSITIV

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

© shutterstock.com/Kzenon

WÄHREND DER PRÜFUNG

1. FANGE RICHTIG AN

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

2. VERJAGE DEINE ANGST

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

© shutterstock.com/g-stockstudio

Beurteilung der LAP

Bei der Gesamtbeurteilung der Lehrabschlussprüfung sind vier Beurteilungsstufen möglich:

Mit Auszeichnung bestanden

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

Beispiele für mögliche Prüfungsergebnisse:

Theoretische Prüfung*	Praktische Prüfung		
BBK	**KGK**	**GP**	**FG**
entfallen	„Sehr gut“		
max. „Gut“	„Sehr gut“		

Das heißt:

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

Mit gutem Erfolg bestanden

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

Beispiele für mögliche Prüfungsergebnisse:

Theoretische Prüfung*	Praktische Prüfung		
BBK	**KGK**	**GP**	**FG**
entfallen	„Sehr gut“	„Sehr gut“	„Gut“
max. „Befriedigend“	„Sehr gut“	„Sehr gut“	„Gut“

Das heißt:

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

Bestanden

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

Beispiele für mögliche Prüfungsergebnisse:

Theoretische Prüfung*	Praktische Prüfung		
BBK	**KGK**	**GP**	**FG**
entfallen	kein „Nicht genügend“		
kein „Nicht genügend“	kein „Nicht genügend“		

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

Nicht bestanden

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

Beispiele für mögliche Prüfungsergebnisse:

Theoretische Prüfung*	Praktische Prüfung		
BBK	**KGK**	**GP**	**FG**
mind. ein „Nicht genügend“			

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

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

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

Abkürzungen: *BBK = Berufliche Basiskompetenzen, KGK = Kaufmännische Grundkompetenzen, GP = Geschäftsprozesse, FG = Fachgespräch*

Belohnungen für gute Leistungen bei der LAP

Der **Kollektivvertrag** für Angestellte und Lehrlinge in Handelsbetrieben sieht für erfolgreiche Absolventinnen und Absolventen eine **einmalige Prämie** für gute Leistungen bei der Lehrabschlussprüfung vor.

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

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

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

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

LINK

Förderungen für Lehrbetriebe:
https://www.wko.at/service/bildung-lehre/Gesamtuebersicht_Foerderarten_lehre.html

Wiederholung der LAP

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.

LINK

Förderungen für Lehrlinge:
https://www.wko.at/service/bildung-lehre/merkblatt---kostenfreier-wiederholter-antritt-zur-lehrabs.html

Verhinderung bei der LAP

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

- ist bis spätestens zehn Tage vor dem Termin die Lehrlingsstelle über die Verhinderung schriftlich per Einschreiben zu verständigen oder
- der Lehrling kann nachweisen (z. B. durch eine 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 im Großhandel noch fünf Monate weiter zu beschäftigen. Diese Zeit wird als Weiterbeschäftigungszeit bezeichnet.

Reduzierte Weiterbeschäftigungszeit:
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 Weiterbeschäftigung im halben Ausmaß verpflichtet (2,5 Monate).

Darüber hinaus gelten die kollektivvertraglichen Regelungen für Handelsangestellte.

LINK

WKO WIRTSCHAFTSKAMMER ÖSTERREICH

Kollektivverträge:
https://www.wko.at/service/w/kollektivvertraege.html

© shutterstock.com/Billion Photos

Tool 4
Karriere

Karriereperspektiven nach der Ausbildung

Die Lehre im Großhandel ist eine hervorragende Ausgangsbasis und bietet zahlreiche Möglichkeiten der beruflichen Weiterentwicklung.

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

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.

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

Fachliche Vertiefung
Während der Lehrzeit entwickeln sich die Lehrlinge auch persönlich weiter. Neue Vorlieben entfalten sich und ein Talent in einem bestimmten Gebiet (Verkauf, Logistik 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.

Auslandserfahrung
Die österreichische Lehrlingsausbildung wird in vielen Ländern geschätzt. Ehemalige Lehrlinge können eine hilfreiche Unterstützung bei der Erschließung neuer Märkte sein. Wenn Ihr Unternehmen darüber hinaus Standorte bzw. Kooperationen mit Betrieben in anderen Ländern hat, sind Austauschprogramme für Ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Sinne eines Wissens- und Erfahrungstransfers von großem Wert. Mehr Informationen zu Auslandspraktika von Lehrlingen finden Sie auf Seite 66.

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.

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

„Gegen Ende der Lehrzeit besprechen wir, welche Bereiche und Warengruppen die Lehrlinge in Zukunft übernehmen werden. Manchmal ergibt sich auch zufällig eine Möglichkeit. Zum Beispiel geht eine Kollegin in Altersteilzeit und die Auszubildende, die mit ihr zusammengearbeitet hat, übernimmt nach der Lehre diesen Bereich."
Ilonka Lettner, Lehrlingsbeauftragte Intersport Austria GmbH

„Am Beginn des dritten Lehrjahres führen wir mit den Lehrlingen ein Entwicklungsgespräch. Dabei erheben wir, in welcher Abteilung sie nach der Lehre gerne arbeiten möchten. Nach Abstimmung mit der jeweiligen Abteilungsleitung verbringen die Lehrlinge die letzten sechs Monate vor Ende der Lehrzeit in dieser sogenannten Zielabteilung. Dadurch können wir gemeinsam herausfinden, ob diese Abteilung die richtige ist und den Lehrlingen fällt der Übergang in die Zeit nach der Lehre um ein Vielfaches leichter."
Tamara Gnedt, MSc, Betriebsleiterin und Lehrlingsausbilderin METRO Cash & Carry Österreich GmbH

„Es ist schwierig, für uns gut qualifizierte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter extern am Arbeitsmarkt zu finden, die sich schnell in unser Unternehmen einarbeiten. Die Lehrlinge durchlaufen hingegen im Rahmen ihrer Ausbildung verschiedene Abteilungen, kennen die Abläufe und wissen, welche Kolleginnen und Kollegen wofür verantwortlich sind. Unser Ziel ist es daher, offene Stellen möglichst mit unseren ausgelernten Lehrlingen zu besetzen."
MMag. Andrea Erlach, stv. Leiterin Personalmanagement und Leiterin Nachwuchsakademie Kellner & Kunz AG

Weiterbildung im (Groß)Handel

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

Mithilfe der Bildungspfade von BILDUNG DER WIRTSCHAFT können Lehrabsolventen ihre Bildungs- und Karriereverläufe planen. Die Bildungspfade zeigen exemplarisch, welche Entwicklungsmöglichkeiten es für verschiedene Branchen und Berufsfelder gibt.

LINK

Bildungspfade im Handel:
https://www.bildungderwirtschaft.at/wko-bildungspfade/handel/

LEHRGANG „AKADEMISCHER HANDELSMANAGER“ (AHM)

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

Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer erwerben in zwei Semestern Wissen aus den Bereichen Marketing, Recht, Rechnungswesen und MitarbeiterInnenführung. Die AusbilderInnenprüfung ist ebenfalls Bestandteil des Lehrgangs.

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

LINK

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

WEITERE AUSBILDUNGEN

Der Weiterbildung im Handel sind keine Grenzen gesetzt. Sowohl von öffentlichen als auch privaten Bildungsanbietern wird eine Reihe von Kursen und Ausbildungen angeboten. Lehrabsolventinnen und Lehrabsolventen eignen sich beispielsweise aufgrund ihrer persönlichen Erfahrungen als künftige Ausbilderinnen und Ausbilder im Unternehmen (siehe Tool 1, Seite 14). Lehrgänge für Ausbilderinnen und Ausbilder beinhalten zum Beispiel Persönlichkeitsentwicklung, Kommunikation und Gesprächsführung, Präsentation, soziale Kompetenz, Diversity, Methodik/Didaktik der Ausbildung, Beurteilungsmethoden, Konfliktbewältigung, Motivation, Selbst- und Zeitmanagement, Coaching sowie Sozial- und Arbeitsverhalten.

LINK

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

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

AUS DER PRAXIS

„Bei uns sind Führungspositionen nicht nur Akademikerinnen und Akademikern vorbehalten. Ein ehemaliger Lehrling ist z. B. bereits Junior Managerin. Zudem haben wir einige Standortleiterinnen und -leiter, die selbst einmal die Lehre absolviert haben. Mit dem notwendigen Ehrgeiz und Engagement können es die Lehrlinge weit bringen."
Mag. Lisa Mitterndorfer, HR Managerin und Lehrlingsbeauftragte Transgourmet Österreich GmbH

„Die Lehrlinge entwickeln während ihrer Ausbildung wertvolle Kompetenzen. Sie können z. B. ihr Know-how, das sie im Innendienst aufgebaut haben, in den Außendienst einbringen und in diesem Bereich erfolgreich sein. Zudem können sie eine Karriere als Fachexpertin bzw. Fachexperte anstreben. Wir weisen die Lehrlinge bereits während der Lehre auf die unterschiedlichen Möglich-keiten hin und arbeiten gemeinsam mit ihnen einen Karriereplan aus."
MMag. Andrea Erlach, stv. Leiterin Personalmanagement und Leiterin Nachwuchsakademie Kellner & Kunz AG

Best Practice

Wie können Sie Lehrlinge nach Abschluss der Lehre an das Unternehmen binden?

Die C & C Abholgroßmärkte Ges.m.b.H. (AGM) bietet Lehrlingen nach Abschluss ihrer Ausbildung ein einjähriges Nachwuchsführungskräfteprogramm an.

Am Beginn des Programms stellt das Unternehmen mithilfe einer Persönlichkeitsanalyse fest, wo die Stärken der Führungskräfte von morgen liegen und in welchen Bereichen sie noch Entwicklungspotential haben. Danach bereitet sie die C & C Abholgroßmärkte Ges.m.b.H. (AGM) in den Modulen (Selbst-)Führung und Motivation, Gesprächsführung und soziale Kompetenz sowie Arbeitsrecht und Betriebswirtschaftslehre auf eine Führungsrolle vor.

Teil des Programms ist auch eine Markt-Rotation. Dabei verbringen die Nachwuchsführungskräfte ein paar Tage an einem anderen Marktstandort – oft auch in einem anderen Bundesland. Sie sammeln dabei Erfahrungen, die sie später in den eigenen Marktstandort einbringen können. Wird nach Abschluss des Programms eine Führungsposition frei, übernehmen die Nachwuchsführungskräfte z. B. die Leitung einer Abteilung oder üben die Funktion der Zustellleitung oder der Abholleitung aus.

Persönlichkeitsanalyse	■ persönliche Standortbestimmung ■ Erhebung von persönlichen Ressourcen und Entwicklungspotentialen ■ Vorbereitung auf weitere Module
(Selbst)-Führung und Motivation	■ Basis-Führungskräftetraining ■ Rolle als Führungskraft ■ Von der Kollegin bzw. vom Kollegen zur bzw. zum Vorgesetzten ■ Führungstools + praktische Übungen
Gesprächsführung/ soziale Kompetenz	■ Grundlagen Kommunikation ■ eigene Wirkung Selbst-/Fremdbild ■ aktives Zuhören/Fragetechnik
Arbeitsrecht und BWL	■ Arbeitsrecht von A-Z, Fokus Handel ■ Kennzahlen und deren Steuerung im Markt ■ unternehmerisches Denken und Handeln
Markt-Rotation	■ Kennenlernen weiterer AGM-Märkte ■ Rotation durch unterschiedliche Abteilungen ■ Erfahrungsaustausch

AUS DER PRAXIS

„Führungspositionen sind extern schwer zu besetzen. Es dauert sehr lange, bis sich externe Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in das neue Unternehmen eingearbeitet haben. Mit dem Nachwuchsführungskräfteprogramm zeigen wir den Lehrlingen die Perspektiven im Unternehmen auf und bereiten sie gezielt auf Führungspositionen vor. Dadurch können wir sie an das Unternehmen binden.“
Mag. Nina Goisser, HR Managerin und Lehrlingsbetreuerin ADEG Österreich Handelsaktiengesellschaft

Anhang

BUNDESGESETZBLATT
FÜR DIE REPUBLIK ÖSTERREICH

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

57. Verordnung: **Großhandelskaufmann/Großhandelskauffrau-Ausbildungsordnung**

57. Verordnung der Bundesministerin für Digitalisierung und Wirtschaftsstandort, mit der Ausbildungsvorschriften für den Lehrberuf Großhandelskaufmann/Großhandelskauffrau (Großhandelskaufmann/Großhandelskauffrau-Ausbildungsordnung) erlassen werden

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

Lehrberuf Großhandelskaufmann/Großhandelskauffrau

§ 1. (1) Der Lehrberuf Großhandelskaufmann/Großhandelskauffrau ist mit einer Lehrzeit von drei Jahren eingerichtet.

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

Berufsprofil

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

1. Fachliche Kompetenzbereiche:

a) Beschaffung

Der Großhandelskaufmann/Die Großhandelskauffrau führt vielfältige Aufgaben im Einkauf auf Grundlage seiner/ihrer Kenntnisse über die betrieblichen Einkaufsprozesse durch. Zu seinen/ihren Aufgaben zählen die Marktbeobachtung und -analyse, Marktforschung, Einkaufsplanung, Verwaltung von Lieferantendaten bzw. Verhandlungen mit Lieferanten und die Einholung von Angeboten sowie deren Vergleich und Bewertung. Ebenso fallen die Durchführung von Bestellungen, die Bestimmung bzw. Überwachung von Lieferterminen und die Prüfung von Auftragsbestätigungen in seinem/ihrem Aufgabengebiet. Bei der Bearbeitung seiner/ihrer Aufgaben berücksichtigt er/sie grundlegende rechtliche Bestimmungen (zB hinsichtlich Zustandekommen und Erfüllung von (Kauf)Verträgen, Gewährleistung und Garantie).

b) Logistik

Der Großhandelskaufmann/Die Großhandelskauffrau verfügt über umfangreiche Kenntnisse des betrieblichen Warenflusses. Er/Sie kann Artikel an- und übernehmen, vergleicht Lieferungen mit den Aufträgen und führt Mengen- bzw. Qualitätskontrollen bei eingegangenen Artikeln durch. Bei Lieferverzug und mangelhaften Lieferungen ergreift der Großhandelskaufmann/die Großhandelskauffrau Maßnahmen im Einklang mit den rechtlichen und betrieblichen Vorgaben.

Weiters werden von ihm/ihr Einlagerungen vorgenommen und dabei die für Artikel notwendigen Lagerbedingungen berücksichtigt. Außerdem überwacht bzw. verwaltet er/sie die Lagerbestände. Stellt der Großhandelskaufmann/die Großhandelskauffrau Mängel bei eingelagerten Artikeln fest, ergreift er/sie Maßnahmen nach betrieblichen Vorgaben. Der Großhandelskaufmann/Die Großhandelskauffrau wirkt außerdem bei der Inventur mit.

Er/Sie kennt die beim Warenausgang durchzuführenden Prozesse und ist in der Lage Artikel zu kommissionieren, aber auch Transportschäden abzuwickeln.

c) Beratung und Verkauf

Der Großhandelskaufmann/Die Großhandelskauffrau verfügt über umfangreiche Kenntnisse der Artikel seines/ihres Aufgabenbereichs und hat einen Überblick über das betriebliche Sortiment. Er/Sie platziert Artikel verkaufsfördernd und zeichnet Preise aus. Auf Basis seiner/ihrer Kenntnisse über die relevanten Faktoren für die Preisbildung ist der Großhandelskaufmann/die Großhandelskauffrau in der Lage, bei der Kalkulation von Verkaufspreisen mitzuwirken.

Er/Sie beantwortet Kundenanfragen unter Einhaltung der betrieblichen Vorgaben. Nach Ermittlung ihrer Bedürfnisse berät er/sie Kunden über Artikel und Dienst- bzw. Serviceleistungen des Betriebes. Der Großhandelskaufmann/Die Großhandelskauffrau führt Verkaufsgespräche und unterbreitet den Kunden Angebote. Außerdem bearbeitet er/sie nach betrieblichen Vorgaben Bestellungen oder Aufträge und wirkt an der Kundenbindung mit. Kommt es zu Beschwerden und Reklamationen von Kunden, nimmt er/sie diese entgegen und bearbeitet diese gemäß den rechtlichen Vorgaben und der branchen- sowie betriebsüblichen Vorgangsweise.

Der Großhandelskaufmann/Die Großhandelskauffrau wickelt den Zahlungsverkehr unter Berücksichtigung der betrieblichen Vorgaben mit dem Kassasystem ab. Dabei hält er/sie die mit dem Geldverkehr verbundenen Sicherheitsmaßnahmen ein. Bei besonderen Situationen an der Kassa (wie zB Wechselgeldreklamationen oder Retouren) berücksichtigt er/sie die betrieblichen Vorgaben. Außerdem führt er/sie den Kassaabschluss durch.

Der Großhandelskaufmann/Die Großhandelskauffrau hält die betrieblichen Maßnahmen zur Vorbeugung von Ladendiebstahl ein und ist in der Lage, sich rechtskonform und den betrieblichen Vorgaben entsprechend in Diebstahlsituationen zu verhalten.

d) Marketing

Der Großhandelskaufmann/Die Großhandelskauffrau verfügt über Kenntnisse des Marketings. Er/sie kennt die betrieblichen Marketingmaßnahmen und setzt im Rahmen der betrieblichen Vorgaben verschiedene verkaufsfördernde Maßnahmen um. Dies erfolgt auch auf Basis seiner/ihrer Kenntnisse zur Kundenklassifizierung.

e) Betriebliches Rechnungswesen

Der Großhandelskaufmann/Die Großhandelskauffrau führt Arbeiten im betrieblichen Rechnungswesen auf Grundlage seiner/ihrer Kenntnisse über die Aufgaben des betrieblichen Rechnungswesens, über die betrieblichen Verfahren zur Erfolgsermittlung und über den betrieblichen Zahlungsverkehr durch. Er/Sie wirkt am betrieblichen Belegfluss mit (zB indem er/sie Belege auf Richtigkeit und Vollständigkeit prüft) und stellt Rechnungen aus. Außerdem ist er/sie in der Lage, Kennzahlen und Statistiken zu interpretieren (zB Lagerkennzahlen, Verkaufskennzahlen). Der Großhandelskaufmann/Die Großhandelskauffrau hat Kenntnisse der Zusammensetzung der betrieblichen Kosten und deren Auswirkungen auf den wirtschaftlichen Erfolg des Betriebs und ist in der Lage, im Rahmen der betrieblichen Vorgaben dementsprechende Maßnahmen umzusetzen.

f) Office-Management

Im Rahmen seiner/ihrer Tätigkeit verwendet der Großhandelskaufmann/die Großhandelskauffrau kompetent die betriebliche Ausstattung seines/ihres Arbeitsbereiches. Er/sie hält betriebliche Kommunikationsvorgaben ein und ist in der Lage, schriftliche und mündliche Auskünfte zu geben und einzuholen. Bei der Gestaltung von Schriftstücken hält er/sie ebenfalls die betrieblichen Vorgaben (zB Corporate Design) ein.

2. Fachübergreifende Kompetenzbereiche:

Zur Erfüllung dieser fachlichen Aufgaben, die der Großhandelskaufmann/die Großhandelskauffrau in unterschiedlichen Branchen erfüllen kann, setzt er/sie folgende fachübergreifende Kompetenzen ein:

a) Arbeiten im betrieblichen und beruflichen Umfeld

Der Großhandelskaufmann/Die Großhandelskauffrau verfügt über grundlegende Kenntnisse der Bedeutung des Großhandels, des betrieblichen Leistungsspektrums sowie 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 und agiert kundenorientiert.

b) Qualitätsorientiertes, sicheres und nachhaltiges Arbeiten

Der Großhandelskaufmann/Die Großhandelskauffrau 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 Großhandelskaufmann/Die Großhandelskauffrau 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 Großhandelskaufmann/Die Großhandelskauffrau 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 Großhandelskaufmann/Die Großhandelskauffrau 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 Bedeutung des Großhandels und Branche des Lehrbetriebs
Er/Sie kann…
1.1.1 die Bedeutung des Großhandels erklären (zB volkswirtschaftliche Bedeutung: Umsätze, Anzahl der Mitarbeiter im Großhandel).
1.1.2 verschiedene Vertriebsformen erklären.
1.1.3 die Entwicklungen und Trends im Großhandel beschreiben (zB E-Commerce, Onlinehandel).
1.1.4 einen Überblick über die Branche des Lehrbetriebs geben (zB Branchentrends).
1.1.5 die Position des Lehrbetriebs in der Branche darstellen.
1.2 Betriebliche Aufbau- und Ablauforganisation
Er/Sie kann…
1.2.1 sich in den Räumlichkeiten des Lehrbetriebes zurechtfinden.
1.2.2 die wesentlichen Aufgaben der verschiedenen Bereiche des Lehrbetriebs erklären.
1.2.3 die Zusammenhänge der einzelnen Betriebsbereiche sowie der betrieblichen Prozesse darstellen.
1.2.4 die wichtigsten Verantwortlichen nennen (zB Geschäftsführer/in) und seine/ihre Ansprechpartner/innen im Lehrbetrieb erreichen.
1.2.5 die Vorgaben der betrieblichen Ablauforganisation und des Prozessmanagements bei der Erfüllung seiner/ihrer Aufgaben berücksichtigen.
1.3 Leistungsspektrum und Eckdaten des Lehrbetriebs
Er/Sie kann…
1.3.1 das betriebliche Leistungsangebot beschreiben.
1.3.2 das Leitbild bzw. die Ziele des Lehrbetriebs erklären.
1.3.3 die Struktur des Lehrbetriebs beschreiben (zB Größenordnung, Tätigkeitsfelder, Rechtsform).
1.3.4 Faktoren erklären, die die betriebliche Leistung beeinflussen (zB Standort, Zielgruppen).
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 etc. einhalten und sich mit seinen/ihren Aufgaben im Lehrbetrieb identifizieren.
1.5.3	sich nach den Vorgaben des Lehrbetriebs verhalten.
1.5.4	eine Lohn- oder Gehaltsabrechnung interpretieren (anhand seiner/ihrer Lehrlingsentschädigung sowie eines anonymisierten Personalverrechnungs-Abrechnungsbelegs einer anderen Beschäftigtengruppe im Betrieb).
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 zusammen gesetzten 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.
1.7 Zielgruppengerechte Kommunikation	
Er/Sie kann…	
1.7.1	mit verschiedenen Zielgruppen (wie Ausbildern/Ausbilderinnen, Führungskräften, Kollegen/Kolleginnen, Kunden, Lieferanten) kommunizieren und sich dabei betriebsadäquat verhalten.
1.7.2	seine/ihre Anliegen verständlich vorbringen und der jeweiligen Situation angemessen auftreten.
1.7.3	berufsadäquat und betriebsspezifisch auf Englisch kommunizieren (insbesondere Fachausdrücke anwenden).
1.8 Kundenorientiertes Agieren (Unter Kunden werden sämtliche Adressaten der betrieblichen Leistung verstanden.)	
Er/Sie kann…	
1.8.1	erklären, warum Kunden für den Ausbildungsbetrieb 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- und betriebsoptimierte Lösungen finden.
2. Kompetenzbereich: Qualitätsorientiertes, sicheres und nachhaltiges Arbeiten	
2.1 Betriebliches Qualitätsmanagement	
Er/Sie kann…	
2.1.1	betriebliche Qualitätsvorgaben im Aufgabenbereich umsetzen.

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 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 Vorgaben und jene des Lehrbetriebs einhalten (zB Datenschutzgrundverordnung, Compliance-Richtlinie).
3.1.2 Urheberrecht 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 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 Vorgaben des Lehrbetriebs 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 und Diagramme erstellen).
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 (z. B. 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 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.

(6) Fachliche Kompetenzbereiche sind:

4. Kompetenzbereich: Berufsspezifische Grundlagen			
Er/Sie kann…	Lehrjahr		
1.1.1	1	2	3
4.1.1 die rechtlichen Bedingungen für das Zustandekommen und die Erfüllung von (Kauf-)Verträgen darstellen.			
4.1.2 mögliche Vertragswidrigkeiten bei der Erfüllung von (Kauf-)Verträgen (zB Zahlungsverzug) sowie deren rechtlichen Konsequenzen erklären.			
4.1.3 die Grundlagen der Garantie und Gewährleistung beschreiben.			
5. Kompetenzbereich: Beschaffung			
5.1 Einkaufsprozess			
Er/Sie kann…	Lehrjahr		
1.1.1	1	2	3
5.1.1 den Ablauf des betrieblichen Einkaufsprozesses beschreiben (z. B. Bezugsquellen, Freigabeprozesse, Kontrollmechanismen).			
5.1.2 die Grundsätze des betrieblichen Einkaufs darstellen (zB Zuständigkeiten, Bestellsysteme, Kriterien für Lieferantenauswahl, Strategien, Spezifika bei Eigenmarken).			
5.1.3 verschiedene Einflussfaktoren auf Einkaufspreise beschreiben (zB Bezugskosten, Rabatte, Steuern, Zölle).			
5.2 Marktbeobachtung und -analyse			

Er/Sie kann…	Lehrjahr		
1.1.1	1	2	3
5.2.1 Trends bei den Artikeln seines/ihres Aufgabenbereiches erkennen.			
5.2.2 neue Artikel ausfindig machen (zB Internet, Messe- oder Lieferantenbesuche, Handelsorganisationen).			
5.3 Einkaufsplanung			
Er/Sie kann…	Lehrjahr		
1.1.1	1	2	3
5.3.1 den Artikelbestand seines/ihres Aufgabenbereichs ermitteln (zB Nutzung des betrieblichen Warenwirtschaftssystems, Überprüfung der Lagerbestände).			
5.3.2 Artikel und Bestellmengen aufgrund der betrieblichen Vorgaben (zB Mindestbestand, Mindestbestellmenge) vorschlagen und vom System vorgeschlagene Bestellmengen auf Plausibilität prüfen.			
5.4 Lieferanten			
Er/Sie kann…	Lehrjahr		
1.1.1	1	2	3
5.4.1 Lieferantendaten erfassen und verwalten.			
5.4.2 neue Lieferanten bzw. Bezugsquellen ausfindig machen (zB Lieferanten zur Auswahl vorschlagen, bei der Bewertung von Lieferanten mitwirken).			
5.4.3 bei Verhandlungen mit Lieferanten mitwirken.			
5.5 Angebotsvergleich			
Er/Sie kann…	Lehrjahr		
1.1.1	1	2	3
5.5.1 bei der Prüfung neuer Artikel unter Berücksichtigung der rechtlichen und betrieblichen Vorgaben mitwirken.			
5.5.2 bei der Einholung von Angeboten mitwirken.			
5.5.3 bei der Prüfung von Angeboten nach betriebsinternen Vorgaben mitwirken und eine Vorauswahl treffen.			
5.5.4 bei der Angebotsbewertung mitwirken (zB Preis, Bezugskosten, Liefertermine, Liefer- und Zahlungsbedingungen, Währungen, Zoll, Nebenkosten).			
5.6 Bestellungen			
Er/Sie kann…	Lehrjahr		
1.1.1	1	2	3
5.6.1 bei Bestellungen unter Berücksichtigung der rechtlichen und betrieblichen Vorgaben mitwirken.			
5.6.2 Auswirkungen von fehlerhaften Bestellungen unter rechtlichen und betriebswirtschaftlichen Aspekten beurteilen.			
5.6.3 Liefertermine überwachen.			
5.6.4 Liefertermine unter Berücksichtigung der betrieblichen Vorgaben bestimmen.			
5.6.5 den optimalen Bestellzeitpunkt unter Berücksichtigung der betrieblichen Vorgaben bestimmen (zB von Vorlaufzeiten, Lagerbeständen, Saisonen, Importspezifika).			
5.6.6 Auftragsbestätigungen prüfen und bei Abweichungen Maßnahmen im Einklang mit den betrieblichen Vorgaben ergreifen.			
6. Kompetenzbereich Logistik			
6.1 Warenübernahme			
Er/Sie kann…	Lehrjahr		
1.1.1	1	2	3
6.1.1 den betrieblichen Warenfluss beschreiben (zB Durchlaufzeit).			
6.1.2 Artikel unter Beachtung der rechtlichen und betrieblichen Vorgaben an- und			

übernehmen.			
6.1.3 die Lieferung mit der Bestellung vergleichen (zB Kontrolle der Lieferpapiere).			
6.1.4 Mengen- und Qualitätskontrollen bei eingegangenen Artikeln durchführen.			
6.1.5 Lieferverzug feststellen und Maßnahmen im Einklang mit den rechtlichen und betrieblichen Vorgaben ergreifen.			
6.1.6 Maßnahmen bei mangelhaften Lieferungen im Einklang mit den rechtlichen und betrieblichen Vorgaben ergreifen (zB Reklamationen verfassen).			
6.2 Lagerung			
Er/Sie kann…	Lehrjahr		
1.1.1	1	2	3
6.2.1 die betriebliche Lagerorganisation erklären.			
6.2.2 die Lagerbedingungen von verschiedenen Artikeln seines Aufgabenbereichs erklären und berücksichtigen.			
6.2.3 Prinzipien der betrieblichen Lagerwirtschaft berücksichtigen.			
6.2.4 Einlagerungen unter Beachtung der rechtlichen und betrieblichen Vorgaben vornehmen (zB Lagerung gefährlicher Güter).			
6.2.5 Lagerbestände überwachen und verwalten.			
6.2.6 Abweichungen bei Lagerbeständen erkennen und Maßnahmen ergreifen (hinsichtlich Warenwirtschaftssystem, Inventur).			
6.2.7 Mängel bei gelagerten Artikeln feststellen und Maßnahmen nach betrieblichen Vorgaben ergreifen (zB Retournierung, Entsorgung).			
6.2.8 die Notwendigkeit der Inventur erklären und Arbeiten im Rahmen der Inventur durchführen.			
6.3 Warenausgang			
Er/Sie kann…	Lehrjahr		
1.1.1	1	2	3
6.3.1 die beim Warenausgang durchzuführenden Prozesse beschreiben.			
6.3.2 Verpackungs- und Verladungsmöglichkeiten beschreiben (zB Paket- und Palettenverpackung).			
6.3.3 die gesetzlichen Bestimmungen zur Ladungssicherung beschreiben.			
6.3.4 Artikel kommissionieren.			
6.3.5 bei der Abwicklung von Transportschäden mitwirken.			
7. Kompetenzbereich: Beratung und Verkauf			
7.1 Sortiment			
Er/Sie kann…	Lehrjahr		
1.1.1	1	2	3
7.1.1 einen Überblick über das Sortiment und die angebotenen Dienst- bzw. Serviceleistungen geben.			
7.1.2 die Artikel seines/ihres Aufgabenbereichs und angebotenen Dienst- bzw. Serviceleistungen beschreiben.			
7.1.3 branchenspezifische Fachausdrücke, Kennzeichnungen, Normen und Produktdeklarationen anwenden.			
7.1.4 Artikel verkaufsfördernd nach den betrieblichen Vorgaben und Anlässen platzieren.			
7.1.5 die Preise auszeichnen.			
7.1.6 die relevanten Faktoren für die Preisbildung erklären.			
7.1.7 bei der Kalkulation von Verkaufspreisen mitwirken.			
7.2 Beratungs- und Verkaufsgespräche			
Er/Sie kann…	Lehrjahr		
1.1.1	1	2	3

7.2.1 bei Beratungs- und Verkaufsgesprächen die betriebsinternen Vorgaben einhalten (zB Erscheinungsbildung, freundliches Auftreten).			
7.2.2 Kundenanfragen unter Einhaltung der betrieblichen Vorgaben beantworten.			
7.2.3 Kundenbedürfnisse ermitteln.			
7.2.4 Kunden über die Artikel und angebotenen Dienst- bzw. Serviceleistungen beraten.			
7.2.5 Verkaufsgespräche führen und Kunden Angebote unterbreiten.			
7.2.6 die Bedeutung von Kundenbindungsprogrammen für Kunden und Betrieb beschreiben.			
7.2.7 an der Kundenbindung mitwirken.			
7.2.8 Bestellungen oder Aufträge entgegennehmen und nach betrieblichen Vorgaben bearbeiten.			
7.2.9 Ergänzungs- und Zusatzartikel anbieten.			
7.3 Beschwerden, Reklamationen, Umtausch und Diebstahl			
Er/Sie kann…	Lehrjahr		
1.1.1	1	2	3
7.3.1 die Bedeutung eines professionellen Umgangs mit Beschwerden und Reklamationen erklären.			
7.3.2 Beschwerden und Reklamationen entsprechend den rechtlichen und betrieblichen Vorgaben bearbeiten bzw. weiterleiten (zB komplexe Kundenanliegen).			
7.3.3 bei der Einhaltung der betrieblichen Maßnahmen zur Vorbeugung von Ladendiebstahl mitwirken.			
7.3.4 sich rechtskonform und den betrieblichen Vorgaben entsprechend in Diebstahlsituationen verhalten.			
7.4 Servicebereich Kassa			
Er/Sie kann…	Lehrjahr		
1.1.1	1	2	3
7.4.1 die verschiedenen betriebsüblichen Zahlungsmöglichkeiten den Kunden anbieten.			
7.4.2 die mit dem Geldverkehr verbundenen Sicherheitsmaßnahmen einhalten.			
7.4.3 den Zahlungsverkehr verantwortungsvoll mit dem betrieblichen Kassensystem unter Berücksichtigung der betrieblichen Vorgaben im Kundenumgang abwickeln (bare und unbare Zahlung).			
7.4.4 die im Betrieb akzeptierten Zahlungsmittel auf ihre Echtheit und Gültigkeit überprüfen.			
7.4.5 besondere Situationen an der Kassa nach betrieblichen Vorgaben abwickeln (zB Wechselgeldreklamationen, Retouren).			
7.4.6 den Kassaabschluss durchführen.			
8. Kompetenzbereich: Marketing			
Er/Sie kann…	Lehrjahr		
1.1.1	1	2	3
8.1 Ziele des betrieblichen Marketings erklären.			
8.2 einen Überblick über das betriebliche Marketing geben (zB Zielgruppen, Marketinginstrumente, Marketing-Mix).			
8.3 an verkaufsfördernden Maßnahmen des Lehrbetriebs mitwirken (zB Verkostung, Hausmesse, Vorführung).			
8.4 die Kunden des Ausbildungsbetriebs klassifizieren und geeignete verkaufsfördernde Maßnahmen setzen (Kundenmanagement).			
9. Kompetenzbereich: Betriebliches Rechnungswesen			
Er/Sie kann…	Lehrjahr		
1.1.1	1	2	3
9.1 die Grundsätze unternehmerischen Denkens bei seinen/ihren Aufgaben			

berücksichtigen und kostenbewusst handeln.			
9.2 die Grundlagen des Rechnungswesens des Lehrbetriebs bei der Ausführung seiner/ihrer Aufgaben berücksichtigen.			
9.3 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.			
9.4 das betriebliche Verfahren zur Erfolgsermittlung in seinen Grundzügen darstellen.			
9.5 den betrieblichen Zahlungsverkehr beschreiben.			
9.6 Rechnungen ausstellen.			
9.7 Kennzahlen und Statistiken interpretieren (zB Lagerkennzahlen, Verkaufskennzahlen).			
9.8 die Zusammensetzung der betrieblichen Kosten und deren Auswirkungen auf den wirtschaftlichen Erfolg des Ausbildungsbetriebs beschreiben und im Rahmen der betrieblichen Vorgaben an Maßnahmen mitwirken, die sich positiv auf den wirtschaftlichen Erfolg auswirken (zB Artikel mit höherem Deckungsbeitrag empfehlen).			
10. Kompetenzbereich: Office-Management			
10.1 Ausstattung des Arbeitsbereiches			
Er/Sie kann…	Lehrjahr		
1.1.1	1	2	3
10.1.1 die betriebliche Ausstattung seines/ihres Arbeitsbereichs kompetent verwenden (zB PC/Laptop, Drucker, Telefonanlage).			
10.1.2 die im Rahmen seiner/ihrer Tätigkeit auftretenden einfachen Probleme selbstständig lösen (zB Papierstau beseitigen, Toner austauschen).			
10.1.3 bei komplexen Problemen Maßnahmen entsprechend den betrieblichen Regelungen setzen.			
10.2 Kommunikation			
Er/Sie kann…	Lehrjahr		
1.1.1	1	2	3
10.2.1 die betrieblichen Kommunikationsvorgaben einhalten.			
10.2.2 Informationen sinngemäß erfassen, strukturieren, nötigenfalls bearbeiten und an den Empfänger/die Empfängerin weiterleiten.			
10.2.3 schriftliche und mündliche Auskünfte geben und einholen.			
10.2.4 bei der Gestaltung von Schriftstücken die Vorgaben des Lehrbetriebs einhalten (zB Corporate Design).			
10.2.5 den Postein- und -ausgang bearbeiten.			

(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.

Inkrafttreten und Schlussbestimmungen

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

(2) Die Ausbildungsvorschriften für den Lehrberuf Großhandelskaufmann/Großhandelskauffrau, BGBl. II Nr. 8/2004, 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 Großhandelskaufmann/Großhandelskauffrau ausgebildet werden, können gemäß der in Abs. 2 angeführten Ausbildungsordnung weiter ausgebildet werden.

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

Schramböck

REPUBLIK ÖSTERREICH BUNDESKANZLERAMT AMTSSIGNATUR	Unterzeichner	serialNumber=932783133,CN=Bundeskanzleramt,C=AT
	Datum/Zeit	2020-02-28T10:37:16+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
	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