

QUALITÄT in der Lehre



Ausbildungsleitfaden Speditionskaufmann/-frau

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

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

Projektmitarbeit

Karin Schweiger, Erika Kronfuß, Rebeka Erdö

Grafik

Alice Gutleederer, www.designag.at

Fachliche Unterstützung und Fotomaterial

Fachverband Spedition & Logistik, Norbert Adler, Alfred Ferstl, Mag. Andrea Thien-Herbst
Gewerkschaft GPA
Bundeskriminalamt
Österreichisches Rotes Kreuz
Int. Spedition Schneckenreither Gesellschaft m.b.H.
Lagermax Lagerhaus und Speditions AG
Rail Cargo Austria AG
SCHENKER & CO AG
Spedition „Thomas“ GmbH

Coverfotos: [shutterstock.com/Aleksandar Malivuk](https://www.shutterstock.com/Aleksandar_Malivuk), [shutterstock.com/SmartPhotoLab](https://www.shutterstock.com/SmartPhotoLab)

Wien, September 2021
ISBN 978-3-903310-91-9

Bitte zitieren Sie diese Publikation wie folgt:

ibw – Institut für Bildungsforschung der Wirtschaft (Hg.):
Ausbildungsleitfaden Speditionskaufmann/-frau. 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	24
Ihr Betrieb nimmt einen Lehrling auf	26
Ausbildung in der Berufsschule	39
ARBEITEN IM BETRIEBLICHEN UND BERUFLICHEN UMFELD	43
Inhalt Tool 2	44
Arbeiten im betrieblichen und beruflichen Umfeld	47
Qualitätsorientiertes, sicheres und nachhaltiges Arbeiten	77
Digitales Arbeiten	89
Office-Management und betriebliches Rechnungswesen	98
Beschaffung	111
Kundenakquise und Kundenmanagement	119
Ware und Transport	126
Zoll- und Außenhandel	136
Ausbildungsmaterialien	141
TOOL 3: ABSCHLUSS DER LEHRZEIT & DIE LEHRABSCHLUSSPRÜFUNG	147
Anmeldung zum Antritt zur LAP	148
Inhalte und Ablauf der LAP	149
Betriebliche Unterstützung zur LAP	149
Vorbereitung auf die LAP	150
Vorbereitungsunterlagen für die LAP	151
Beurteilung der LAP	154
Belohnungen für gute Leistungen bei der LAP	155
Wiederholung der LAP	155
Verhinderung bei der LAP	156
Weiterbeschäftigungspflicht nach der LAP	156

TOOL 4: KARRIERE	157
Kariereperspektiven nach der Ausbildung	158
Weiterbildungen für den/die Speditionskaufmann/-frau	160
ANHANG	161
Berufsbild Speditionskaufmann/-frau	162



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

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

Hinweis

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

Hilfreiche Websites

AKTUELLE INFORMATIONEN ZUR LEHRLINGSAUSBILDUNG
FINDEN SIE AUF FOLGENDEN WEBSITES:



Bundesministerium für Digitalisierung und Wirtschaftsstandort

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



Fachverband Spedition & Logistik

<http://wko.at/spediteure>



Wirtschaftskammer Österreich

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



GPA-djp - 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>





Tool 1

Vorbereitung auf die Lehrlingsausbildung

Inhalt Tool 1

Erstmaliges Ausbilden eines Lehrlings	Seite 12
Die Lehrlingssuche	Seite 16
Die Lehrlingsauswahl	Seite 24
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

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



Hinweise

Feststellungsantrag:

- Das **Formular für den Feststellungsantrag** erhalten Sie bei der Lehrlingsstelle der Wirtschaftskammer Ihres Bundeslands. 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 Einpersonunternehmen kann Lehrlinge ausbilden, wenn die betrieblichen Voraussetzungen erfüllt werden.

Rechtliche Voraussetzungen:

- Die betriebliche Ausbildung ist für den Lehrberuf Speditionskaufmann/-frau in der **Ausbildungsordnung** gesetzlich geregelt. Mehr Informationen zur Ausbildungsordnung finden Sie auf Seite 162.
- 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 61.

LINKS



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 Wirtschaftskammern** 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 wird man Ausbilderin oder Ausbilder?

LehrlingsausbilderIn werden

Ausbilderkurs absolvieren



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

Ersatz/Gleichhaltung des Ausbildungskurses



Laut Verordnung des Wirtschaftsministeriums gibt es eine Reihe von Prüfungen bzw. Ausbildungen, die den Ausbildungskurs ersetzen

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

LINKS



Infos zur Ausbilderprüfung:

<https://www.wko.at/service/bildung-lehre/ausbilderpruefung1.html>



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 **innen 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.

AUS DER PRAXIS

„Ich finde es ist ein toller und schöner Beruf, in dem man sehr viel ausprobieren und machen kann. Ich habe die Chance bekommen, wurde gut ausgebildet. Jetzt möchte ich als Ausbilder jungen Leuten auch diese Möglichkeit geben und sie auf eine Karrierelaufbahn in der Spedition vorbereiten.“

Martin Kroissenbrunner, Manager Fairs and Exhibitions, SCHENKER & CO AG



Die Lehrlingssuche

Wie machen Sie Jugendliche auf Ihren Lehrbetrieb aufmerksam?



Hinweis

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

LINK



So finden Sie den richtigen Lehrling:

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

AUS DER PRAXIS

„Für Lehrstelleninteressenten haben wir Informationsunterlagen über unsere Ausbildung aufbereitet. Außerdem sind wir bei Bildungs- und Berufsinformationsmessen vor Ort, um zu beraten. Ein weiterer wichtiger Pfeiler im zielgerichteten Recruiting ist der gute Kontakt zu Schulen aus der Umgebung.“

Günter Fridrich, Human Resources and Corporate Communication, Lagermax Lagerhaus und Speditions 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>



Tipps zur Gestaltung von Schulbesuchen:

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

AUS DER PRAXIS

„Wir kooperieren eng mit Schulen und laden sie zu Exkursionen ein. Dabei führen wir Einzelgespräche mit den Jugendlichen und zeigen ihnen, welche spannenden Aufgaben und Herausforderungen eine Lehre bei uns bietet. Wir wollen dadurch das Interesse der Schülerinnen und Schüler wecken und ihnen berufliche Entwicklungsmöglichkeiten in unserem Unternehmen vorstellen.“

Franz Heißenberger, Ausbildungsleiter, Rail Cargo Group

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



Betriebsbesichtigungen bzw. Betriebserkundungen:

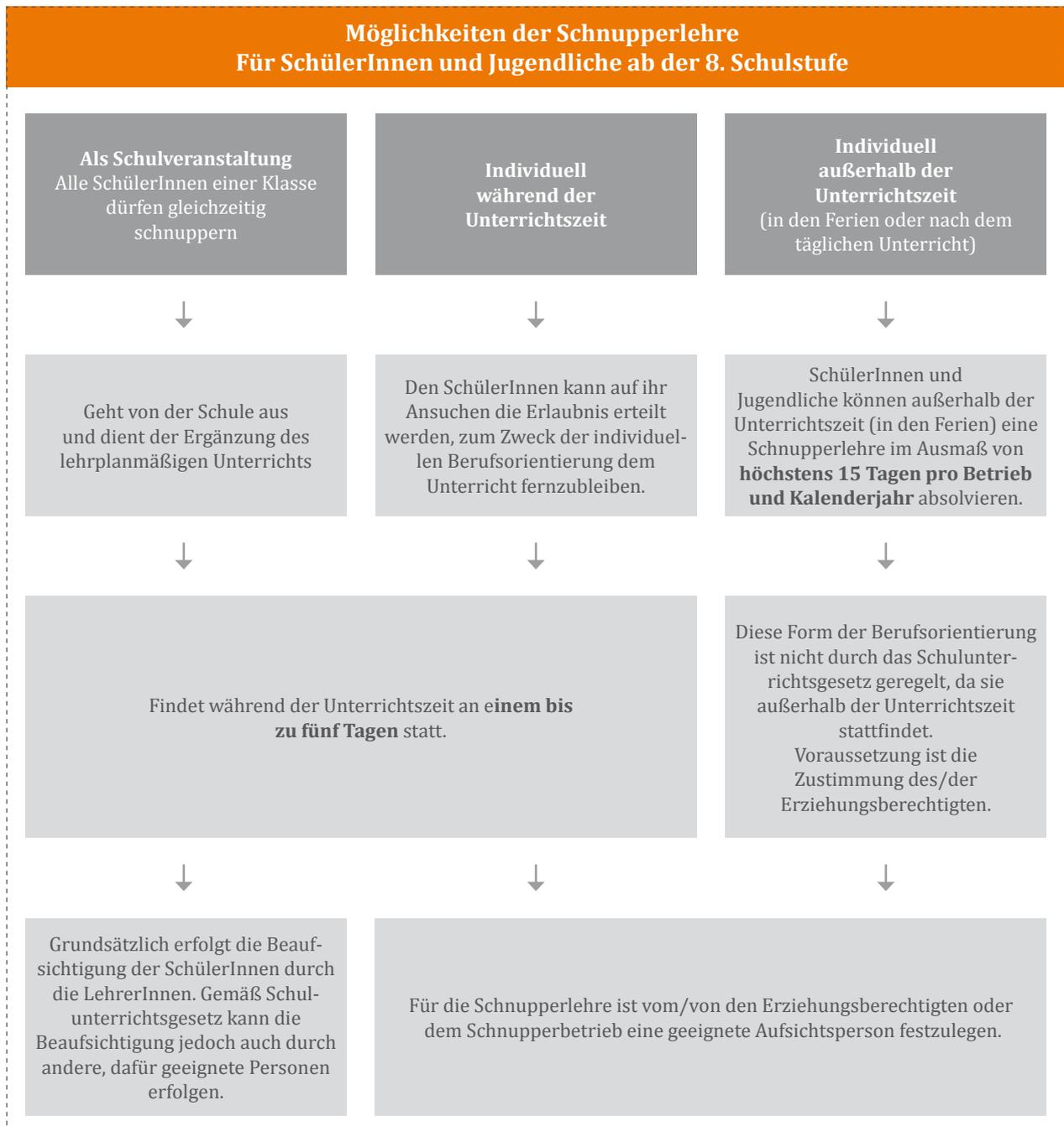
<https://www.qualitaet-lehre.at/ausbilden-im-betrieb/lehrlinge-finden/>

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
<p>Sie können ...</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ potenzielle Lehrlinge besser kennenlernen. ■ deren Eignung für die Ausbildung prüfen. ■ abklären, ob sie in Ihren Betrieb passen würden. 	<p>Jugendliche können abklären, ob ...</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 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:



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

„Kaum ein Jugendlicher hat eine genauere Vorstellung von dem, was wir tun. Ich erkläre dann, dass wir eine Art Reisebüro für Güter sind und uns darauf konzentrieren, die Verkehrs- und Transportmittel (LKW, Bahn usw.) für die Beförderung zu organisieren. Der Vergleich mit dem Reisebüro funktioniert gut, da die meisten Jugendlichen eine Vorstellung von den Aufgaben eines Reisebüros haben.“

Günter Fridrich, Human Resources and Corporate Communication, Lagermax Lagerhaus und Speditions AG

3. Inserate und Medienarbeit



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 

„Social-Media-Kanäle eignen sich aus meiner Sicht, um das Interesse an unserem Beruf zu wecken und eine Vorinformation zu geben. Entscheidend ist aber das persönliche Gespräch, in dem wir genau erklären, welche Tätigkeiten von uns ausgeführt werden und wo die Schwerpunkte unserer Arbeit liegen.“

Günter Fridrich, Human Resources and Corporate Communication, Lagermax Lagerhaus und Speditions 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

„Die Teilnahme an Berufsinformationsmessen eignet sich gut für ein Lehrlingsprojekt. Unsere Lehrlinge bekommen die Verantwortung übertragen, die Logistik von Messestand, Informationsmaterialien und Personal vor Ort möglichst selbstständig zu organisieren. Solche Projekte sind überschaubar und wichtig für die Aneignung einer selbstständigen Arbeitsweise.“

Mag. Susanne Traunfellner, Lehrlingsbeauftragte Lagermax Lagerhaus und Speditions AG

„Ist Interesse und Neugierde vorhanden, sich mit der Speditionsbranche auseinanderzusetzen? Kann man das Feuer wecken? Während eines Schnuppertages bzw. einer Praktikumszeit während der Sommermonate spüren sowohl die Interessenten als auch wir, ob der angestrebte Berufswunsch auch mit den Vorstellungen der Kandidatinnen und Kandidaten übereinstimmt.“

Martin Kroissenbrunner, Manager Fairs and Exhibitions, SCHENKER & CO AG

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 an der Rezeption auf.
- Nutzen Sie Ihre Website oder das Intranet.
- Verschicken Sie ein Rundmail oder nutzen Sie Ihre Informationskanäle wie Newsletter, Firmenzeitung, Social-Media-Kanäle bzw. Ihre betriebseigene Kundenzeitung.

LINK



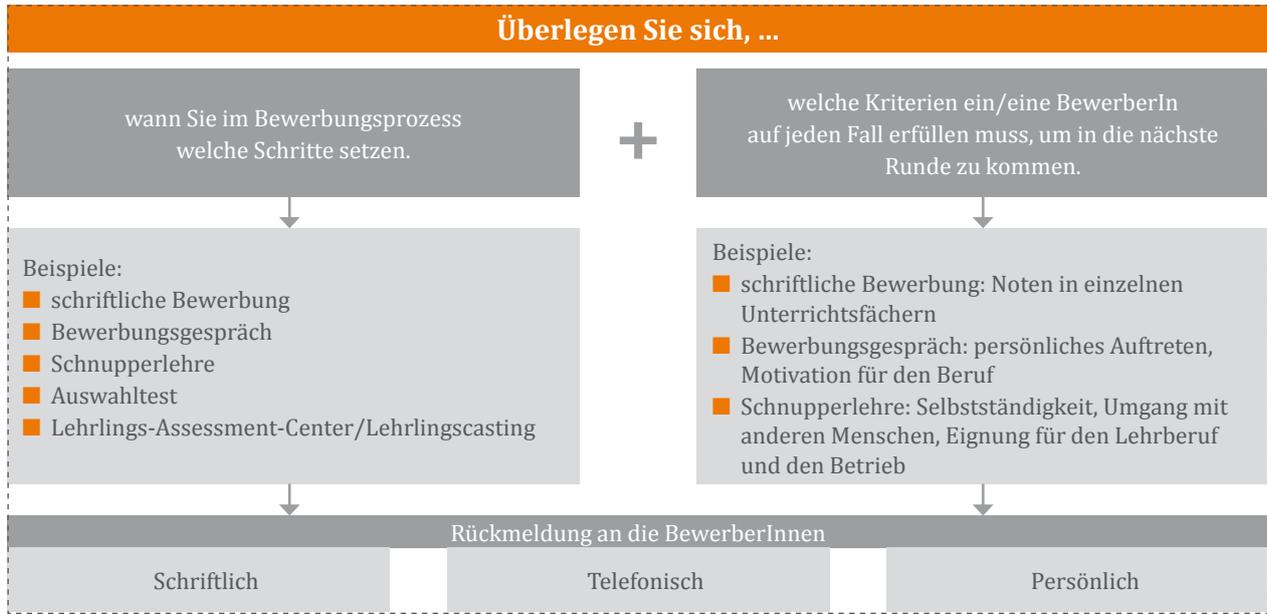
Empfehlungsmarketing:

<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



AUS DER PRAXIS

„Vor einem Vorstellungsgespräch senden wir Lehrstelleninteressentinnen und -interessenten ein Informationsblatt über unser Unternehmen. Während des Gesprächs überprüfen wir, ob sie sich mit den Informationen auseinandergesetzt haben und beantworten offene Fragen. Dadurch versuchen wir zu vermeiden, dass Lehrlinge mit falschen Erwartungen in die Ausbildung starten.“

Franz Heißenberger, Ausbildungsleiter, Rail Cargo Group

„Wie lange dauert die Fahrt von Wien nach Graz mit dem Auto und wo kommen Sie überall vorbei? Wie lange würde ein LKW für dieselbe Fahrtstrecke benötigen? Fragen wie diese helfen mir einzuschätzen, ob die Kandidatinnen und Kandidaten über ausreichende Geographiekennnisse verfügen und ob sie Zeiten und Entfernungen überschlagsmäßig berechnen können.“

Karl Frühauf, Geschäftsführer, Spedition „Thomas“ GmbH

„Bei Einstellungsgesprächen frage ich die Kandidatinnen und Kandidaten beispielsweise, ob sie sich Gedanken gemacht haben, wie der Kugelschreiber von der Produktionsstätte zum Kunden gelangt. Dabei sieht man recht deutlich, ob die Lehrstelleninteressenten eine realistische Vorstellung über den Gütertransport haben.“

Martin Kroissenbrunner, Manager Fairs and Exhibitions, SCHENKER & CO AG

LINKS



Lehrlingsauswahl:

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



Auswahlhilfe für die Lehrlingsauswahl – Der Online-Lehrlingstest:

<https://auswahlhilfe.at/>

Best Practice

Playmit-Urkunde

Playmit.com ist eine pädagogische, digitale, game based learning Lern- und Quizplattform mit hochwertigen und mit der Wirtschaft abgestimmten Praxisinhalten.

Der Magistrat der Stadt Wien bindet Playmit in ihren Recruitingprozess mit ein. In Lehrstellenausschreibungen wird kommuniziert, dass Bewerberinnen und Bewerber die Bestätigung der Basic-Urkunde sowie der Digital-4.0-Urkunde von Playmit an die Bewerbung anschließen sollen.

Das Ziel der Playmit-Urkunde ist nicht die Feststellung der Intelligenz von Bewerberinnen und Bewerbern. Die Stadt Wien will dadurch lediglich überprüfen, ob Jugendliche gewillt sind, sich inhaltlich auf den Berufseinstieg vorzubereiten und einen zusätzlichen Aufwand für die Bewerbung zu betreiben. Es geht also um Engagement.

Playmit stellt 85.000 Bildungsfragen kostenlos zur Verfügung, ist für jeden frei zugänglich und auf allen mobilen Endgeräten nutzbar. Arbeitgeber bezahlen für die werbliche Präsenz auf Playmit und können so ihr Unternehmen bei Jugendlichen in allen Schultypen bewerben.



www.playmit.com

Hinweise

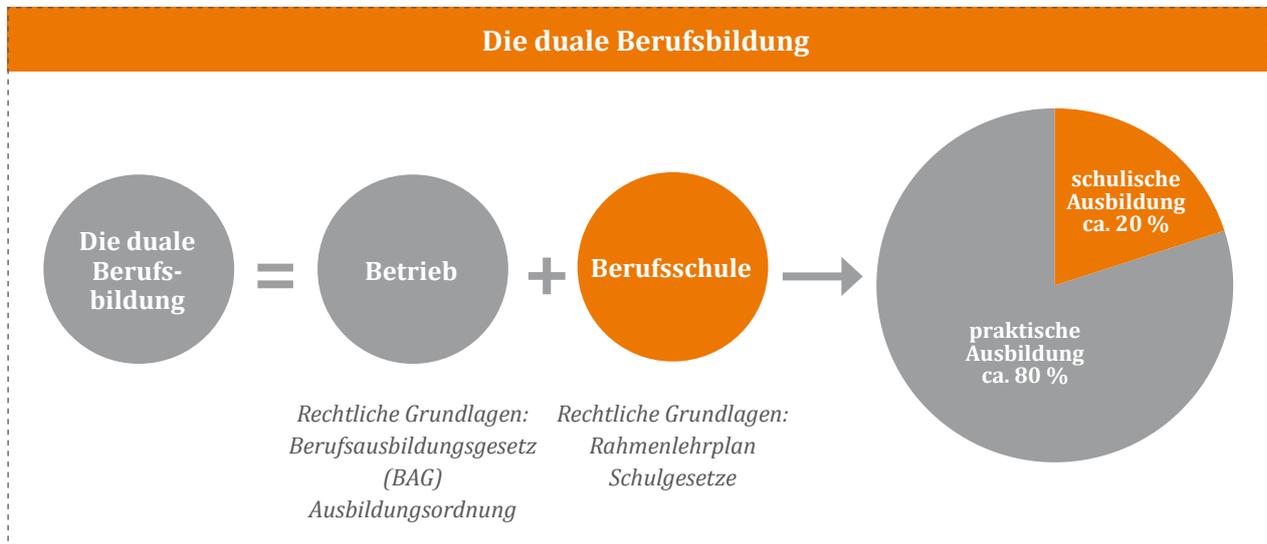
Im Bewerbungsprozess des Magistrats müssen Bewerberinnen und Bewerber auch einen Aufnahmetest absolvieren. Anhand von praxisorientierten Beispielen wird das kaufmännische Grundverständnis von Jugendlichen überprüft.

Die Playmit-Urkunde dient als erste Vorbereitung auf den Aufnahmetest. Die Aufgabenstellungen verlangen ähnliche Kompetenzen, wie z.B. Prozentrechnen, ab.

Ihr Betrieb nimmt einen Lehrling auf

1. Die duale Berufsbildung

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



Hinweis

Informationen zur Ausbildung in der Berufsschule finden Sie ab Seite 39.

2. Rechtliche Grundlagen für die betriebliche Ausbildung

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

Hinweise

- Die Ausbildungsordnung ist ab Seite 162 abgedruckt.
- Es steht Ihnen frei, Lehrlinge **über das Berufsbild hinaus** auszubilden.
Beispiele: Zusätzliche berufsbezogene Ausbildungen, berufsübergreifende Ausbildungen, Persönlichkeits-
trainings 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=speditionskaufmann-speditionskauffrau_lehrberuf&id=349&cont=S



Ausbildung über das Berufsbild hinaus:

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

AUS DER PRAXIS

„Für Jugendliche ist es schwierig, in einem Konzern erste Berufserfahrungen zu sammeln. Allein schon die Orientierung und die große und schwer überschaubare Kollegenschaft mit ihren Aufgaben zu überblicken ist eine Herausforderung. Wir starten daher mit einem „SCHENKER Guide“, einem Haus- und Terminalrundgang zum Einstieg sowie mit einer Knigge, eigentlich einem gemeinsamen Essen, wo wir ganz grundlegende Themen wie Kleidungswahl oder das Grüßen von Kolleginnen und Kollegen besprechen. Diese Orientierung vertreibt Unsicherheiten und hilft bei einem guten Start.“
Martin Kroissenbrunner, Manager Fairs and Exhibitions, SCHENKER & CO AG

Toolbox



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

3. Vorbereitung auf den ersten Lehrtag

Überlegen Sie sich, wie Sie Ihrem Lehrling einen optimalen Start in die Ausbildung ermöglichen:

Der optimale Start in die Ausbildung	
Willkommenstreffen für den Lehrling und dessen Eltern	Vor dem ersten Lehrtag oder in der ersten Ausbildungswoche
+	
Ablaufplan/Checkliste für die Durchführung des ersten Lehrtages	Mögliche Überlegungen: <ul style="list-style-type: none">- 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.: <ul style="list-style-type: none">- 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/>



Ausbildungsmappe für Lehrbetriebe:

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



Rechte und Pflichten von Lehrlingen:

https://www.arbeiterkammer.at/beratung/arbeitsrecht/Lehre/Rechte_und_Pflichten.html



Ausbildungsdokumentation:

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

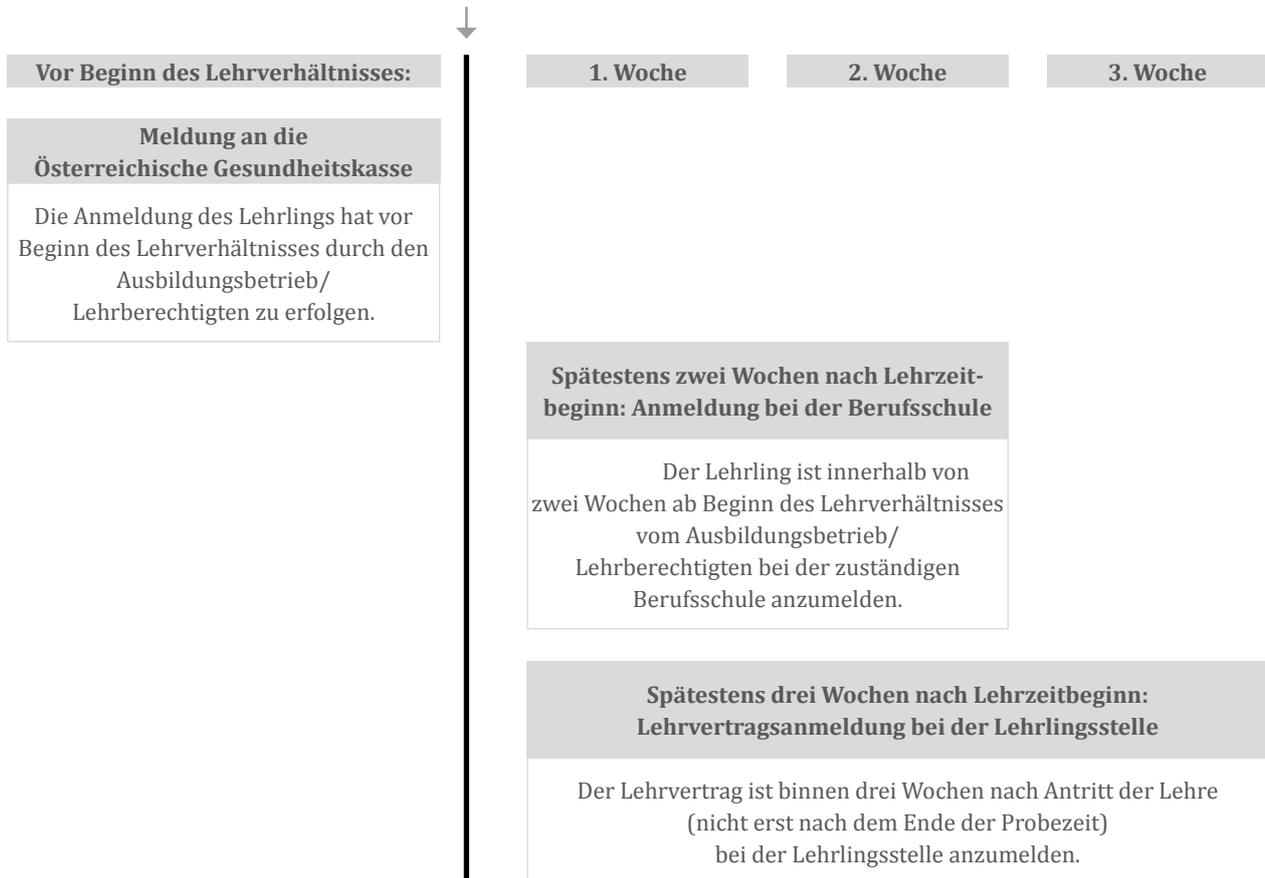
4. Lehrvertrag und Anmeldefristen

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



„Neue Lehrlinge laden wir gemeinsam mit deren Eltern zu einem „Welcome Day“ ein. Dabei lernen auch die Eltern das Unternehmen genauer kennen und bekommen Eindrücke in die zukünftigen Aufgaben ihrer Kinder. Kommunikation und Transparenz mit den Eltern ist uns wichtig, da sie die Entwicklung unserer Lehrlinge entscheidend beeinflussen.“

Franz Heißenberger, Ausbildungsleiter, Rail Cargo Group

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 **unterschieden** 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 Bundeslands 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 **einzu-schränken** (Teilqualifikation). Ansprechpartner sind das AMS, die Berufsausbildungsassistenz bzw. die Lehrlingsstelle der Wirtschaftskammer Ihres Bundeslands.

LINKS



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>

Kontakt-daten 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



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



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/bildung-lehre/kjbg.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 geregelt. Ihre Lehrlinge haben auch Anspruch auf Urlaubs- und Weihnachtsgeld.

LINKS 

Kollektivvertrag:
<https://kollektivvertrag.at>

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 WKÖ.

LINKS 

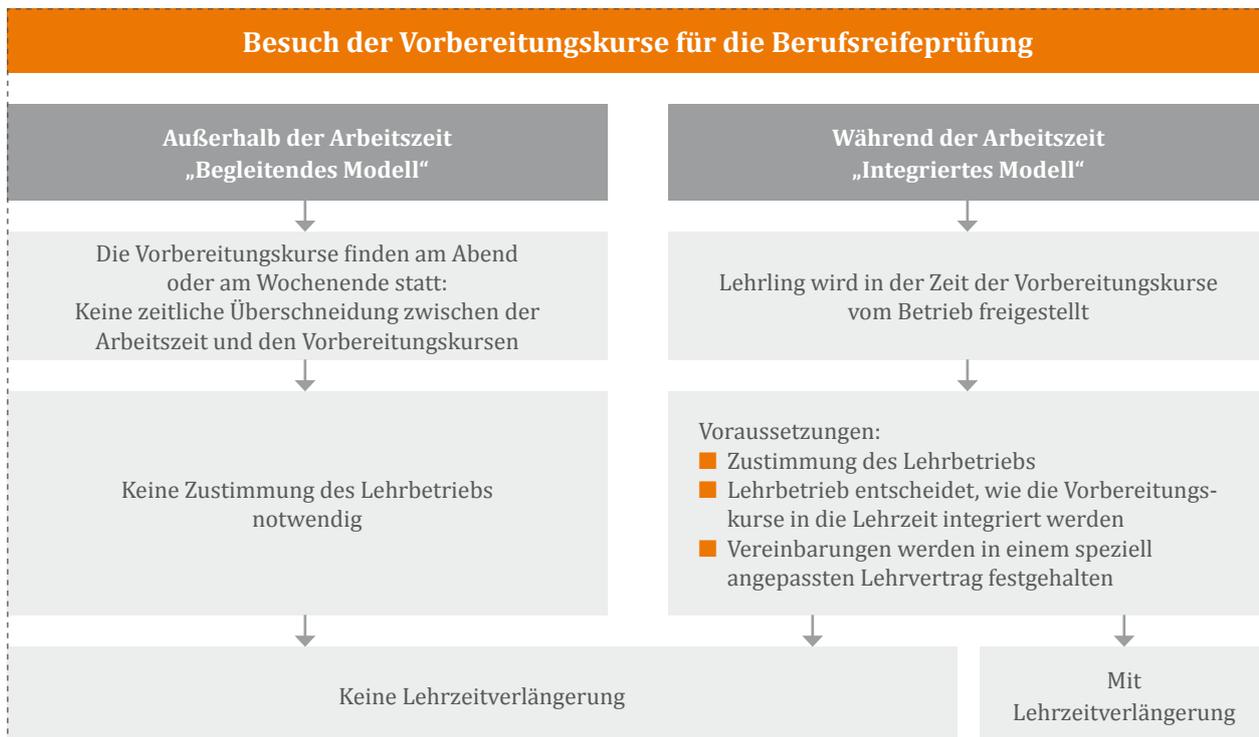


Probezeit in der Lehre:
https://www.wko.at/service/bildung-lehre/probezeit_in_der_lehre.html#

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.



Hinweise

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

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



LINKS



Förderungen Lehre – Informationen und Praxistipps:

<http://www.lehreffoerdern.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?		<input type="radio"/>
Ist festgelegt, wer der/die verantwortliche AusbilderIn des Lehrlings sein wird?		<input type="radio"/>
Sind für den Lehrling Arbeitsplatz, Garderobe, Unterlagen etc. vorbereitet? <i>z. B. Lehrlingsmappe, Berufsbekleidung, Namensschild, Computer-Passwort</i>		<input type="radio"/>
Sind Programm und Ablauf für den ersten Lehrtag geplant?		<input type="radio"/>
Ist festgelegt, welche Personen für den Lehrling am ersten Lehrtag zuständig sind? <i>z. B. Wer nimmt den Lehrling in Empfang? Wer zeigt ihm seinen Arbeitsplatz?</i>		<input type="radio"/>
Ist der/die AnsprechpartnerIn bzw. der/die AusbilderIn am ersten Lehrtag im Dienst?		<input type="radio"/>

AM ERSTEN LEHRTAG		
	Notizen	✓
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.		<input type="radio"/>
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.		<input type="radio"/>
Vorstellen im Team Stellen Sie dem Lehrling alle für ihn wichtigen MitarbeiterInnen vor. Stellen Sie sicher, dass der Lehrling weiß, wer seine AnsprechpartnerInnen sind.		<input type="radio"/>
Einführung in die Lehrlingsausbildung Besprechen Sie den Ablauf der Lehrlingsausbildung und die wichtigsten Punkte der betriebsinternen Regelungen (Hausordnung, Pausen, Mittagessen etc.).		<input type="radio"/>
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.		<input type="radio"/>
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.		<input type="radio"/>

Best Practice

Rätselrallye: Erkunde deinen Lehrbetrieb

AUFGABE

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

■ Was macht dein Lehrbetrieb? (Welche Produkte und/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, Schnittstellen etc.)
- Fragen zu einzelnen Dienstleistungen, wie beispielsweise: Welche Lagermöglichkeiten bieten wir an?
Welche Länder bearbeiten wir schwerpunktmäßig bei der Güterbeförderung?
- Fragen zum Unternehmensnamen: Wofür steht der Unternehmensname? Warum heißt das Unternehmen ...?
- Wie lautet unsere allgemeine E-Mail-Adresse?
- Wie lautet unser aktueller Werbeslogan?

Best Practice

Unternehmensrallye

Die Rail Cargo Group veranstaltet mit ihren Lehrlingen in den ersten Lehrwochen eine **Unternehmensrallye**. Lehrlinge werden dabei in kleine Gruppen aufgeteilt und besuchen die verschiedenen Abteilungen des Unternehmens.

In den Abteilungen weisen bereits erfahrene Lehrlinge die neuen Lehrlinge in die verschiedensten Aufgabenstellungen ein.

DIE AUFGABENSTELLUNGEN SIND BEISPIELSWEISE...

1. sich in der Abteilung vorstellen und herausfinden, welche Aufgaben von den Lehrlingen wahrgenommen werden.
2. herausfinden, welche Leistungen in der Abteilung erbracht werden und wie mit welchen anderen Abteilungen zusammengearbeitet wird.
3. ein Foto, ein Video oder eine schriftliche Dokumentation erstellen, welches die Aufgaben der Abteilung widerspiegelt.



© Rail Cargo Austria (3)



In der zweiten Tageshälfte kommen alle Lehrlinge in einem Workshop zusammen, um ihre Erfahrungen in den jeweiligen Abteilungen der Gruppe zu präsentieren.

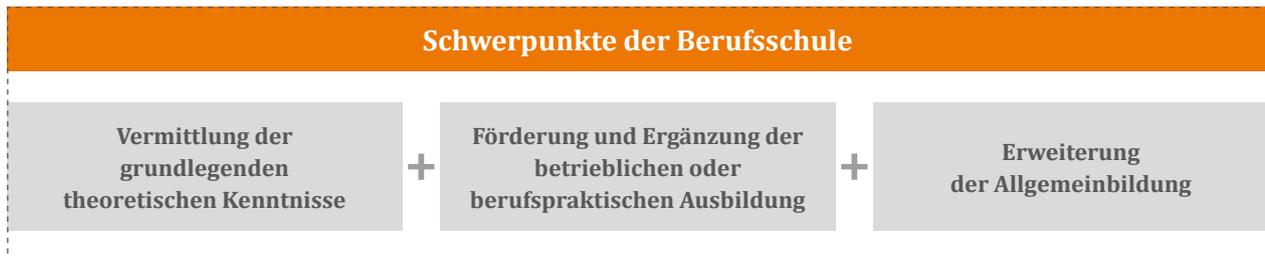
Was lernen die Lehrlinge in diesem Projekt?

- Sie lernen die Abteilungen des Unternehmens auf informelle und unkomplizierte Art und Weise kennen.
- Sie lernen sich auf den weit verzweigten Wegen des Unternehmens zu orientieren und lernen die Schnittstellen zu anderen Abteilungen kennen.
- Sie bauen ein unternehmensinternes Netzwerk auf und lernen wichtige Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner im Unternehmen kennen.

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):



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


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-lehr-linge.html>


Lehrplan der Berufsschule:

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


Ausbildungspartner Berufsschule:

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



© shutterstock.com/wavebreakmedia



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 Anreizezeit 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 Lehrgangsbetriebsschule dürfen Lehrlinge nicht im Betrieb beschäftigt werden.
Unterricht entfällt an bis zu zwei aufeinander folgenden Werktagen	Die Arbeitsverpflichtung hängt davon ab, ob es dem Lehrling in Bezug auf die Wegzeit zumutbar ist, den Betrieb aufzusuchen. 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.



„Über eine Kooperation mit der Berufsschule können Lehrlinge im dritten Lehrjahr die Staplerschein-Ausbildung machen. Wir fördern das. Gerade für Jugendliche ist es spannend, auch einmal dem Büroalltag zu entfliehen, um im Lager anzupacken bzw. dort Erfahrungen zu sammeln.“

Karl Frühauf, Geschäftsführer, Spedition „Thomas“ GmbH





Tool 2

Erfolgreich Ausbilden

Inhalt Tool 2

Das Tool 2 gliedert sich in die **acht Kompetenzbereiche** lt. Berufsbild:

1 Arbeiten im betrieblichen und beruflichen Umfeld	
<input type="checkbox"/> Betriebliche Aufbau- und Ablauforganisation	49
<input type="checkbox"/> Leistungsspektrum und Eckdaten des Lehrbetriebs	51
<input type="checkbox"/> Branche des Lehrbetriebs	54
<input type="checkbox"/> Rechtsgrundlagen	55
<input type="checkbox"/> Ziel und Inhalte der Ausbildung sowie Weiterbildungsmöglichkeiten	56
<input type="checkbox"/> Rechte, Pflichten und Arbeitsverhalten	59
<input type="checkbox"/> Selbstorganisierte, lösungsorientierte und situationsgerechte Aufgabenbearbeitung	62
<input type="checkbox"/> Zielgruppengerechte Kommunikation	67
<input type="checkbox"/> Kundenorientiertes Agieren	69
<input type="checkbox"/> Best-Practice-Beispiele	70

2 Qualitätsorientiertes, sicheres und nachhaltiges Arbeiten	
<input type="checkbox"/> Betriebliches Qualitätsmanagement	78
<input type="checkbox"/> Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz	80
<input type="checkbox"/> Nachhaltiges und ressourcenschonendes Handeln	88
<input type="checkbox"/> Best-Practice-Beispiele	82

3 Digitales Arbeiten	
<input type="checkbox"/> Datensicherheit und Datenschutz	90
<input type="checkbox"/> Software und weitere digitale Anwendungen	91
<input type="checkbox"/> Digitale Kommunikation	93
<input type="checkbox"/> Datei- und Ablageorganisation	94
<input type="checkbox"/> Informationssuche und -beschaffung	95
<input type="checkbox"/> Bewertung und Auswahl von Daten und Informationen	96
<input type="checkbox"/> Best-Practice-Beispiele	97

4 Office-Management und betriebliches Rechnungswesen	
<input type="checkbox"/> Ausstattung des Arbeitsbereichs	100
<input type="checkbox"/> Kommunikation	101
<input type="checkbox"/> Posteingang und -ausgang	104
<input type="checkbox"/> Terminmanagement	105
<input type="checkbox"/> Besprechungen und Meetings	106
<input type="checkbox"/> Aufgaben des betrieblichen Rechnungswesens	107
<input type="checkbox"/> Buchführung	108
<input type="checkbox"/> Zahlungsverkehr	109
<input type="checkbox"/> Datenaufbereitung	110
<input type="checkbox"/> Best-Practice-Beispiele	103

5 Beschaffung	
<input type="checkbox"/> Beschaffungsprozesse	112
<input type="checkbox"/> Bedarfsermittlung	113
<input type="checkbox"/> Angebotsvergleich	115
<input type="checkbox"/> Bestellungen	116
<input type="checkbox"/> Warenannahme und Rechnungskontrolle	117
<input type="checkbox"/> Mangelhafte Lieferungen und Leistungen	118
<input type="checkbox"/> Best-Practice-Beispiele	114

6 Kundenakquise und Kundenmanagement	
<input type="checkbox"/> Kundenanfragen	120
<input type="checkbox"/> Angebote	123
<input type="checkbox"/> Umgang mit Beschwerden	125

7 Ware und Transport	
<input type="checkbox"/> Transportplanung und Organisation	127
<input type="checkbox"/> Logistikprozesse	131
<input type="checkbox"/> Leistungsdurchführung und Überwachung	133
<input type="checkbox"/> Leistungsverrechnung	135
<input type="checkbox"/> Best-Practice-Beispiele	130

8 Zoll und Außenhandel	
<input type="checkbox"/> Bestimmungen	137
<input type="checkbox"/> Zollabgaben	138
<input type="checkbox"/> Zollabwicklung	139

AUSBILDUNGSMATERIALIEN UND CHECKLISTE:

Checkliste Qualität in der Lehrlingsausbildung	142
Ausbildungsordnung	162

Handhabung Tool 2

Jeder **Kompetenzbereich** beginnt mit einer **Übersichtstabelle der Ausbildungsziele**:

	1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
→ Seite 49	Betriebliche Aufbau- und Ablauforganisation		
	Sich im Lehrbetrieb zurechtfinden		
	Aufgaben des Lehrbetriebs erklären		
		Zusammenhänge der Betriebsbereiche darstellen	
	Die wichtigsten Verantwortlichen und AnsprechpartnerInnen nennen		
	Ablauforganisation und Prozessmanagement berücksichtigen		

In den **weiteren Tabellen** werden die **einzelnen Ausbildungsziele** genauer beschrieben:

Beispiel für ein Ausbildungsziel und Ausbildungsinhalte:		
Nachhaltiges und ressourcenschonendes Handeln		
1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann ...		
<p>die Bedeutung des Umweltschutzes für den Lehrbetrieb darstellen.</p> <p>z. B.</p> <ul style="list-style-type: none"> - einen Überblick über Umweltschutzmaßnahmen des Betriebs (Recycling etc.) geben - einen Überblick über Pfandsysteme (Europaletten etc.) geben - betriebliche Maßnahmen (Reduktion des CO₂-Ausstoßes durch Einsatz neuer Motortechnologien, Nutzen von Huckepackverkehr etc.) - die Bedeutung von Corporate Social Responsibility für das Unternehmen darstellen 	<p>Ausbildungsziel</p> <p>Ausbildungsinhalt: Erstreckt sich ein Ausbildungsinhalt über mehrere Lehrjahre, ist die Ausbildung im ersten angeführten Lehrjahr zu beginnen und im letzten angeführten Lehrjahr abzuschließen.</p> <p>Beispiele: Komplexere Ausbildungsziele werden mittels Beispielen erläutert.</p>	<p>Glühbirne: Die Glühbirne weist darauf hin, dass es zu diesem Ausbildungsinhalt einen Ausbildungstipp gibt.</p>

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

Berufsbildpositionen: Die Berufsbildpositionen verweisen auf die Speditionskaufmann/-frau-Ausbildungsordnung.

Ausbildungstipps

- Gliederung und Wording des Ausbildungsleitfadens müssen nicht unbedingt mit dem Berufsbild übereinstimmen. 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.

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	Betriebliche Aufbau- und Ablauforganisation		
	Sich im Lehrbetrieb zurechtfinden		
	Aufgaben des Lehrbetriebs erklären		
		Zusammenhänge der Betriebsbereiche darstellen	
	Die wichtigsten Verantwortlichen und AnsprechpartnerInnen nennen		
	Ablauforganisation und Prozessmanagement berücksichtigen		
→ Seite 51	Leistungsspektrum und Eckdaten des Lehrbetriebs		
	Das betriebliche Leistungsangebot beschreiben		
	Leitbild bzw. Ziele des Lehrbetriebs erklären		
	Struktur des Lehrbetriebs beschreiben		
		Faktoren der betrieblichen Leistung erklären	
→ Seite 54	Branche des Lehrbetriebs		
	Überblick über die Branche geben		
	Position des Lehrbetriebs in der Branche darstellen		
→ Seite 55	Rechtsgrundlagen		
	Allgemeine Österreichische Spediteurbedingungen anwenden		
	Arbeitsgrundsätze einhalten		
	Transport und Verkehrsrecht anwenden		
	Liefer- und Zahlungsklauseln berücksichtigen		
→ Seite 56	Ziel und Inhalt der Lehrlingsausbildung sowie Weiterbildungsmöglichkeiten		
	Ablauf der Ausbildung im Lehrbetrieb erklären		
	Grundlagen der Lehrlingsausbildung erklären		
			Notwendigkeit der lebenslangen Weiterbildung erkennen und sich mit konkreten Weiterbildungsangeboten auseinandersetzen

	1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
→ Seite 59	Rechte und Pflichten als Lehrling		
	Aufgaben als Lehrling erfüllen		
	Arbeitsgrundsätze einhalten und sich mit Aufgaben im Lehrbetrieb identifizieren		
	Sich nach den Vorgaben des Lehrbetriebs verhalten		
		eine Lohn- oder Gehaltsabrechnung interpretieren	
	Relevante Bestimmungen grundlegend verstehen		
→ Seite 62	Selbstorganisierte, lösungsorientierte und situationsgerechte Aufgabenbearbeitung		
	Aufgaben selbst organisieren und nach Prioritäten reihen		
	Zeitaufwand für Aufgaben abschätzen und zeitgerecht durchführen		
	Sich auf Situationen einstellen und auf Herausforderungen flexibel reagieren		
	Lösungen für Problemstellungen entwickeln und Entscheidungen 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 67	Zielgruppengerechte Kommunikation		
	Mit verschiedenen Zielgruppen kommunizieren und sich betriebsadäquat verhalten		
	Anliegen verständlich vorbringen und der Situation angemessen auftreten		
		Berufsadäquat und betriebsspezifisch auf Englisch kommunizieren	
→ Seite 69	Kundenorientiertes Agieren		
	Erklären, warum Kunden für den Lehrbetrieb im Mittelpunkt stehen		
	Kundenorientierung bei der Erfüllung aller Aufgaben berücksichtigen		
		Mit unterschiedlichen Kundensituationen kompetent umgehen und kunden- sowie betriebsoptimierte Lösungen finden	

Betriebliche Aufbau- und Ablauforganisation

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann ...		
sich in den Räumlichkeiten des Lehrbetriebs zurechtfinden. <i>Zeigen Sie Ihren Lehrlingen die Räumlichkeiten ihres Betriebs.</i>		
die wesentlichen Aufgaben der verschiedenen Bereiche des Lehrbetriebs erklären. <i>die zentralen Tätigkeiten wie z. B.</i> – Beschaffung – Kundenberatung – Transportplanung – Zollabwicklung erklären		
	die Zusammenhänge der einzelnen Betriebsbereiche sowie der betrieblichen Prozesse darstellen. <i>z. B.</i> – abteilungsübergreifende Prozessorganisation (Zusammenspiel zwischen effizienter Transportplanung, Transportsteuerung und Kundenmanagement etc.) darstellen – erforderliche Vorgehensweisen (z. B. gemeinsame Zielabstimmungen der Abteilungen, Vermeiden von Insellösungen, Kommunikation, Selbstorganisation, Konfliktmanagement) darstellen – den Nutzen der effizienten Zusammenarbeit von Betriebsbereichen (reibungsloser Informationsfluss, Verminderung von Prozesszeiten und -kosten etc.) darstellen	
die wichtigsten Verantwortlichen nennen (z. B. GeschäftsführerIn) und seine AnsprechpartnerInnen im Lehrbetrieb erreichen. <i>z. B. einen Überblick über wichtige Verantwortungsträger (AusbilderIn, Office-ManagerIn etc.) im Lehrbetrieb geben</i>		
die Vorgaben der betrieblichen Ablauforganisation und des Prozessmanagements bei der Erfüllung seiner Aufgaben berücksichtigen. <i>z. B.</i> – wissen, wie Aufgaben und Befugnisse verteilt sind – betriebliche Regeln bei der Aufgabenerfüllung einhalten (Kommunikation mit Kunden, Terminplanung, Ressourcenplanung etc.) – Zeitpläne einhalten und bei Verzug rechtzeitig Meldung an Vorgesetzte erstatten		

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



Ausbildungstipps

- 1 Besprechen Sie anhand des **Unternehmensorganigramms** oder **Büroplans** die **Organisationsstruktur** im Lehrbetrieb. Möchten Sie eine tiefere Auseinandersetzung erreichen, können Sie auch einzelne Abteilungen oder Personen im Organigramm ausblenden, welche Lehrlinge dann selbstständig z. B. im Intranet recherchieren müssen.
- 2 Geben Sie Ihren Lehrlingen die Möglichkeit, Einblicke in verschiedene Bereiche und Abteilungen des Lehrbetriebs zu gewinnen. Dadurch kann ein tieferes **Verständnis für unternehmensinterne Prozesse** aufgebaut werden und die Vernetzung zu Kolleginnen und Kollegen wird gefördert.



AUS DER PRAXIS

„Ein Rotationssystem, nach dem in den unterschiedlichsten Abteilungen ausgebildet wird, sichert das Erfassen der ineinandergreifenden Aufgabenfelder in unserer Spedition. Gerade diese Erfahrungen sind wertvoll, um eine Weitsicht für abteilungsübergreifende Aufgabenstellungen zu bekommen und um sich mit den Kolleginnen und Kollegen zu vernetzen.“

Mag. Susanne Traunfellner, Lehrlingsbeauftragte, Lagermax Lagerhaus und Speditions AG

Leistungsspektrum und Eckdaten des Lehrbetriebs

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann ...		
<p>das betriebliche Leistungsangebot beschreiben.</p> <p>z. B.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Leistungsspektrum (Logistiklösungen, Serviceleistungen wie Kommissionierung od. Lagerleistungen, Sendungsverfolgung etc.) - Projekte (Branchenlösungen, Großprojekte, Einzelprojekte etc.) - Stückgut und Sammelgut - Teil- und Komplettladungen - Entsorgungslogistik - Supply Chain Management 		
<p>das Leitbild bzw. die Ziele des Lehrbetriebs erklären.</p> <p>z. B.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Wofür stehen wir? (Vision/Selbstverständnis) - Was wollen wir erreichen? (Mission/Ziel) - Wie wollen wir es erreichen? (Grundsätze/Strategie) 		
<p>die Struktur des Lehrbetriebs beschreiben.</p> <p>Dazu zählen lt. Berufsbild: z. B.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Größenordnung - Tätigkeitsfelder - Rechtsform <p>Weitere Beispiele: z. B.</p> <ul style="list-style-type: none"> - wichtige Unternehmensstandorte (im In- und Ausland, Headquarter, Organigramm etc.) - wesentliche Absatzmärkte (im In- und Ausland etc.) - wesentliche organisatorische Einheiten (Disposition, Fuhrpark, Filialen, Zentrallager, etc.) 		

Leistungsspektrum und Eckdaten des Lehrbetriebs

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann ...		
	<p>Faktoren erklären, welche die betriebliche Leistung beeinflussen.</p> <p><i>Dazu zählen lt. Berufsbild: z. B.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Standort - Zielgruppen <p><i>Weitere Faktoren: z. B.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Kundenstruktur (B2B, B2C etc.) - Qualitätsgrundsätze - Preisgestaltung - Spezialisierung (Sondertransporte, Kontraktlogistik, Gefahrgut etc.) - Verfügbarkeit von Transportketten für den reibungslosen Güterfluss - Rechtsvorschriften (AÖSp, CMR etc.) 	

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

Ausbildungstipps

- 1 Besprechen Sie mit Ihren Lehrlingen die wichtigsten aktuellen und abgeschlossenen Projekte bzw. Transportaufträge. Sollten Sie eine Projektdokumentation verfügbar haben, können Sie den Lehrlingen einzelne Aufgaben daraus stellen, die sie durch Recherche lösen sollen.
- 2 Besonders im B2B-Bereich ist es wichtig, Kundenansprüche besser zu verstehen. Ihr Lehrling kann auf den Websites ausgewählter Kunden Recherchen zu deren Daten (z. B. Mitarbeiterzahl, Standort, Produktportfolio) anstellen, um dadurch das Wissen über die Zielgruppe zu erweitern.

Ausbildungstipps

- Nehmen Sie sich ausreichend **Zeit für neue Lehrlinge**: Führen Sie diese durch den Betrieb, stellen Sie die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter vor, erklären Sie den Ablauf der Lehrlingsausbildung und wichtige Regeln. Das hilft den Lehrlingen, sich im neuen Umfeld zurechtzufinden.
- Übergeben Sie Ihren Lehrlingen eine (digitale oder analoge) **Lehrlingsmappe** mit allen wichtigen Informationen über den Lehrbetrieb und die Ausbildung. Mehr dazu finden Sie auf Seite 28.
- 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).
- Geben Sie Lehrlingen im zweiten oder dritten Lehrjahr die Aufgabe, **neue Lehrlinge durch den Betrieb zu führen**. Auch bei Betriebsbesuchen von Schulklassen, bei Schnupperlehrlingen oder einem Tag der offenen Tür können Lehrlinge Betriebsführungen übernehmen.
- **Dokumentieren** Sie gemeinsam mit Ihren Lehrlingen regelmäßig, was bereits gelernt wurde, beispielsweise mit Hilfe folgender Ausbildungsdokumentation:

Ein Ausschnitt aus der Ausbildungsdokumentation:

Ausbildungsdokumentation

für den Lehrberuf Speditionskaufmann/-frau

Logistikprozesse	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann ...	✓	✓	✓
die betriebliche Lager- und Umschlagsorganisation erklären.			
die Lagerbedürfnisse und die Handhabung von speziellen Gütern erklären.			
lagerlogistische Dienstleistungen erklären.			
lagerlogistische Dienstleistungen kalkulieren und verrechnen.			

LINK



QUALITÄT
in der Lehre

Hilfreiche Dokumente und Tipps für die Lehrlingssuche, die Ausbildung, den richtigen Umgang mit Lehrlingen und die Ausbildungsdokumentation „Speditionskaufmann/-frau“:
<https://www.qualitaet-lehre.at/>

Branche des Lehrbetriebs

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann ...		
<p>einen Überblick über die Branche des Lehrbetriebs geben (z. B. Branchentrends).</p> <p><i>Erklären Sie Ihren Lehrlingen: z. B.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – Branchentrends (Green Logistics, Digitalisierung und Automatisierung etc.) – die Organisationen der Branche (Fachverbände etc.) – Marketingmaßnahmen der Branche – technologische Standards der Branche (EDV, Ausrüstung der Fahrzeuge etc.) 		
<p>die Position des Lehrbetriebs in der Branche darstellen.</p> <p><i>z. B.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – die eigene Preisgestaltung mit der der Mitbewerber vergleichen – das eigene Angebot mit dem Angebot der Mitbewerber vergleichen – den Marktanteil (regional, national und international) und Spezialisierungen (Fokus auf Osteuropa, Seefracht etc.) des Lehrbetriebs darstellen – Kooperationen mit anderen Unternehmen insbesondere Verkehrsträgern darstellen (Kombiverkehr, Lagerhaltung etc.) 		

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen: 1.3.1, 1.3.2

Ausbildungstipps

- Rechercheaufgabe: Lassen Sie Ihre Lehrlinge im Internet **Merkmale der Branche** Ihres Betriebs **recherchieren**, z. B.: Mit welchen Ländern gibt es besonders viel Import- bzw. Exportgeschäft? Viele Informationen finden sich auf den Websites der Wirtschaftskammern.
- 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 Hintergründe von Geschehnissen in der Branche erklären.

Rechtsgrundlagen

1. Lehrjahr

2. Lehrjahr

3. Lehrjahr

Ihr Lehrling kann ...

die Allgemeinen Österreichischen Spediteurbedingungen AÖSp anwenden.

z. B.

- die Bestimmungen kennen
- die Höchsthaftungsgrenzen beachten
- auf die sich daraus ergebenden Pflichten und Rechte eingehen (Versicherungspflicht, Pfandrecht etc)

Arbeitsgrundsätze einhalten und sich mit seinen Aufgaben im Lehrbetrieb identifizieren.

Dazu zählen lt. Berufsbild:

- Sorgfalt
- Zuverlässigkeit
- Verantwortungsbewusstsein
- Pünktlichkeit etc.

das Transport- und Verkehrsrecht für alle Verkehrsträger anwenden.

Dazu zählen lt. Berufsbild: z. B.

- CMR, StVO, EU-Verordnungen (Berufszugangsverordnung, Sozialvorschriften im Straßenverkehr etc.)

Weitere Faktoren: z. B.

- Arbeitszeitrecht, Zollrecht, Güterbeförderungsgesetz, AGB für Transporteure
- CIM, Montrealer Übereinkommen, Hague/Visby Rules, Binnenschiffahrtsgesetz
- Gefahrgutvorschriften (ADR, RID, IMDG CODE, ADN, IATA DGR etc.)

Liefer- und Zahlungsklauseln in Bezug auf die Warenlieferung und auf die Abwicklung von Beförderungsaufträgen inklusive Incoterms berücksichtigen.

z. B.

- auftragsspezifische Trade Terms /Incoterms anwenden
- Zahlungsweise festlegen
- Zahlungsziel vereinbaren

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



„Es ist mir wichtig, dass Lehrlinge früh einschätzen können, welche gesetzlichen Grundlagen für die jeweiligen Transportträger Anwendung finden und wie die Eigenschaften der Ware im Zusammenhang mit dem Transportauftrag stehen. Ich konfrontiere die Lehrlinge beispielsweise mit Waren wie Alkalibatterien oder Lithium-Ionen-Akkus, die per Luftfracht aus Fernost transportiert werden sollen und lasse sie die jeweiligen Bedingungen selbstständig recherchieren.“

Martin Kroissenbrunner, Manager Fairs and Exhibitions, SCHENKER & CO AG

Ziel und Inhalte der Ausbildung sowie Weiterbildungsmöglichkeiten

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann ...		
<p>den Ablauf seiner Ausbildung im Lehrbetrieb erklären (z. B. Inhalte und Ausbildungsfortschritt).</p> <p><i>Besprechen Sie mit Lehrlingen u. a. Folgendes:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Inhalte des Berufsbilds - den betrieblichen Ablaufplan (z. B. Job Rotation) - Meilensteine in der Ausbildung (Mitarbeitergespräche etc.) - Dokumentation der Lernfortschritte 		
<p>Grundlagen der Lehrlingsausbildung erklären.</p> <p><i>Dazu zählen lt. Berufsbild: z. B.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Ausbildung im Lehrbetrieb und in der Berufsschule - Bedeutung und Wichtigkeit der Lehrabschlussprüfung <p><i>Besprechen Sie mit Lehrlingen u. a. Folgendes:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Dauer der Ausbildung - Lernziele bis zur Lehrabschlussprüfung - Inhalte und Ablauf der Lehrabschlussprüfung 		💡
		<p>die Notwendigkeit der lebenslangen Weiterbildung erkennen und sich mit konkreten Weiterbildungsangeboten auseinandersetzen.</p> <p><i>Besprechen Sie mit Ihrem Lehrling u. a. Folgendes:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Warum ist Weiterbildung für das Unternehmen und die MitarbeiterInnen wichtig? - Welche Weiterbildungsmöglichkeiten gibt es innerhalb des Unternehmens (Lieferantenschulungen etc.)? - Welche Weiterbildungsmöglichkeiten gibt es außerhalb des Unternehmens (Lehre mit Matura etc.)?

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

Ausbildungstipps

- Gehen Sie mit Ihren neuen Lehrlingen die **Ziele und Schwerpunkte der Ausbildung** durch. Nehmen Sie den Ausbildungsleitfaden zur Hand und zeigen Sie Ihren Lehrlingen die wichtigsten Ausbildungsinhalte.
- Besprechen Sie die **Rechte und Pflichten** eines Lehrlings zu Beginn der Ausbildung. Diese finden Sie auf Seite 61.
- 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 Bundeslands.
- Bei Lehrlingen mit Lernschwierigkeiten können Förderungen für Nachhilfekurse auf Pflichtschulniveau oder zusätzliche Fördereinheiten in der Berufsschule beantragt werden. Nutzen Sie die Förderungen für die Weiterbildung von Lehrlingen. Ein Großteil der Weiterbildungskosten wird ersetzt. Weitere Informationen über Förderungen für Lehrbetriebe und Lehrlinge finden Sie in Tool 1 auf Seite 34.
- Sprechen Sie mit Ihren Lehrlingen über **Weiterbildungsmöglichkeiten** während der Lehre (z. B. Lehre mit Matura) und **Karrieremöglichkeiten** im Anschluss an die Lehrlingsausbildung. Zeigen Sie anhand von Beispielen aus Ihrem Betrieb, welche beruflichen Entwicklungsmöglichkeiten es nach der Lehre gibt. Mehr dazu finden Sie in Tool 4 des Ausbildungsleitfadens ab Seite 157.

LINKS



Leitfaden Feedbackgespräche:

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



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_lernschwierigkeit.html

Vorbereitungskurse für die Lehrabschlussprüfung:

<https://www.wko.at/service/bildung-lehre/lehrlingsfoerderung-vorbereitungskurs-lehrabschlusspruefung.html>



Rechte und Pflichten von Lehrlingen, Lehr- und Erziehungsberechtigten:

<https://www.gpa.at/die-gpa/jugend/lehrlinge/rechte---pflichten-in-der-berufsausbildung>



Rechte und Pflichten von Lehrlingen (mit Video):

https://www.arbeiterkammer.at/beratung/arbeitsrecht/Lehre/Rechte_und_Pflichten.html

AUS DER PRAXIS

„In unseren Weiterbildungen setzen wir auf Abwechslung zwischen Präsenzunterricht und digitalen Angeboten. Zum Beispiel bieten wir einen Online-Englischkurs an, in dem Lehrlinge die berufsorientierte Sprache im Selbststudium erlernen. Unsere Fortbildung zu Kundengesprächen findet jedoch als Präsenzveranstaltung statt. Es hat sich gezeigt, dass gewisse Kompetenzen nur durch persönliche Kommunikation im Rahmen von Workshops vermittelt werden können.“

Franz Heißenberger, Ausbildungsleiter, Rail Cargo Group

Best Practice

young.stars academy

Eine Investition in die Zukunft der Lehrlinge

Junge Auszubildende sind wie rohe Diamanten. Mit einer **durchdachten betrieblichen Ausbildung, gezielten Schulungsmaßnahmen** und dem Erfahrungszugewinn in der täglichen Praxis werden sie rasch zu unverzichtbaren Leistungsträgern bei der DB Schenker & Co AG.

Das Aneignen von Fachwissen steht im Fokus der Lehrlingsausbildung. Dabei wird auf ein **Rotationsprinzip** gesetzt, um möglichst viele Eindrücke aus den unterschiedlichen Abteilungen zu vermitteln. Gleichzeitig kann ausgelotet werden, in welchen Bereichen die Lehrlinge **besondere Stärken** oder Interessen haben, wodurch es gelingt, schon frühzeitig die Weichen für künftige Entwicklungschancen im Unternehmen zu stellen.

Aber gerade das Vermitteln von Soft Skills wird bei der Förderung der Lehrlinge nicht außer Acht gelassen. Kompetenzen wie etwa Teamfähigkeit, kommunikative Kompetenz oder analytisches Denken stehen dabei im Vordergrund des Ausbildungsprogrammes „young.stars academy“, das sich gestaffelt nach Lehrjahren in drei Module unterteilt.

Im ersten Lehrjahr stehen die **Kundenkommunikation sowie der Aufbau interkultureller Kompetenzen** im Vordergrund der Ausbildung. Im zweiten Jahr beschäftigen sich die Lehrlingstalente überwiegend mit **Konfliktmanagement** und dürfen sich durch Simulationen an realistischen Geschäftsprozessen versuchen. Das dritte Lehrjahr steht im Zeichen der Stärkung des **selbstverantwortlichen Denkens und Handelns** sowie der Erarbeitung eines persönlichen Erfolgskompasses.



© DB Schenker & Co AG (2)

Durch das gemeinsame **Abhalten von Seminaren und Workshops** mit Teilnehmerinnen und Teilnehmern aus den unterschiedlichen Standorten des Unternehmens in einem entspannten und kommunikationsfördernden Rahmen **entstehen Netzwerke**, die auch für ein effizientes Arbeiten im Unternehmen hilfreich sind.

Für die Jugendlichen ist die Teilnahme an Workshops zudem eine willkommene Abwechslung. Dass sie dabei viel lernen, bekommen sie oft gar nicht mit. Lernen funktioniert am besten in der Gruppe und wenn es Spaß macht, sind Lernergebnisse und Motivation gleichermaßen gesichert.



„Unsere young.stars academy ist ein voller Erfolg. Die Lehrlinge stürzen sich begeistert auf die von den Trainerinnen und Trainern gestellten Herausforderungen, die meist in einem kreativen Rahmen gemeinsam in der Gruppe zu lösen sind. Wir sind überzeugt, dass durch unser Programm ein Mehrwert erzielt wird, der sich auch in der täglichen Arbeit niederschlägt.“

Julia Simonfi, Human Resources DB Schenker

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. z. B. – Bestimmungen des Lehrvertrags einhalten (Arbeitszeiten, Berufsschulpflicht etc.) – entsprechend der DSGVO agieren – innerbetriebliche Verhaltensregeln verstehen und einhalten		
Arbeitsgrundsätze einhalten und sich mit seinen Aufgaben im Lehrbetrieb identifizieren. 		
Dazu zählen lt. Berufsbild: – Sorgfalt – Zuverlässigkeit – Verantwortungsbewusstsein – Pünktlichkeit		
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 – seiner Lehrlingsentschädigung interpretieren – eines anonymisierten Personalverrechnungs-Abrechnungsbelegs einer anderen Beschäftigtengruppe im Betrieb eine Lohn- und Gehaltsabrechnung interpretieren		
die für ihn relevanten Bestimmungen grundlegend verstehen. Dazu zählen lt. Berufsbild: – KJBG (minderjährige Lehrlinge) – AZG und ARG (erwachsene Lehrlinge) – GIBG Besprechen Sie mit Ihrem Lehrling u. a. Folgendes: – Welche Regelung für Überstunden gibt es für Lehrlinge? – Wozu gibt es das Gleichbehandlungsgesetz?		

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



Ausbildungstipps

- 1 Welche Folgen kann ein Fehler haben? Wie wird dadurch die gesamte Prozesskette beeinflusst? Erklären Sie Ihren Lehrlingen anhand Ihrer Erfahrungen die **häufigsten Fehlerquellen**. Achten Sie aber auch darauf, dass Sie Ihre Lehrlinge trotzdem zur **Selbstständigkeit** ermutigen. Lehrlinge sollen lernen Fehler zu erkennen und daraus zu lernen.
- 2 Lassen Sie sich von Ihrem Lehrling den **Gehaltszettel erklären**. Eine Übersicht der **Rechte und Pflichten** für Lehrlinge und Lehrberechtigte finden Sie auf Seite 61.

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/arbeitsrecht/Lehre/Rechte_und_Pflichten.html

Umfassende Informationen zur Lehre für Lehrlinge und Lehrberechtigte:

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



Kollektivvertrag Spedition und Logistik

<https://www.wko.at/branchen/transport-verkehr/spedition-logistik/kollektivvertrag.html>

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 geächtet werden; er ist auch vor Misshandlungen durch Betriebsangehörige zu schützen.
- Eltern und Erziehungsberechtigte sind von wichtigen Vorkommnissen zu verständigen.
- Für den Berufsschulbesuch ist dem Lehrling die erforderliche Zeit unter Fortzahlung der Lehrlingsentschädigung freizugeben.
- Der Lehrberechtigte hat die Internatskosten für seinen Lehrling zu tragen.
- Für die Ablegung der Lehrabschlussprüfung ist die dafür erforderliche Zeit freizugeben.
- Während der Lehrzeit bzw. der Behaltezeit müssen dem Lehrling beim erstmaligen Prüfungsantritt die Prüfungstaxe und allfällige Materialkosten ersetzt werden.

PFLICHTEN DES LEHRLINGS LAUT BAG

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

ERKLÄRUNG ZUM GESETZESTEXT

Die Verantwortung für eine erfolgreiche Ausbildung liegt auch bei dir! Du hast ein Recht auf eine umfassende Ausbildung (siehe „Rechte“). Achte auch selbst darauf, dass dir alle Fertigkeiten und Kenntnisse beigebracht werden.

- Übertragene Aufgaben sind ordnungsgemäß durchzuführen.

Vor allem am Anfang müssen Lehrlinge auch einfache Hilfstätigkeiten übernehmen, die nicht so viel Spaß machen. Aber auch diese Aufgaben gehören zu deinem Beruf und tragen dazu bei, dass der Betrieb gut läuft. Lass dir erklären, warum diese Aufgaben für den Betrieb wichtig sind. Du kannst deinem Betrieb wirtschaftlich schaden, wenn du Arbeiten nicht ordnungsgemäß durchführst. Bedenke, dass deine Lehrstelle und Lehrlingsentschädigung davon abhängen, dass es deinem Lehrbetrieb wirtschaftlich gut geht.

- Mit seinem Verhalten ist der Eigenart des 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

Selbstorganisierte, lösungsorientierte und situationsgerechte Aufgabenbearbeitung

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann ...		
seine Aufgaben selbst organisieren und sie nach Prioritäten reihen. 		
<p>Erklären Sie Ihrem Lehrling u. a. Folgendes:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Wie werden Prioritäten gesetzt? – Welche Auswirkungen kann das Setzen von falschen Prioritäten haben? – Wie kann festgestellt werden, bis wann Aufgaben erledigt sein müssen? 		
den Zeitaufwand für seine Aufgaben abschätzen und diese zeitgerecht durchführen. 		
<p>z. B.</p> <ul style="list-style-type: none"> – To-Do-Listen erstellen und die Aufgaben nach Plan abarbeiten – Zeiten von Standardaufgaben dokumentieren, um zukünftige Planung zu optimieren 		
sich auf wechselnde Situationen einstellen und auf geänderte Herausforderungen mit der notwendigen Flexibilität reagieren.		
<p>z. B.</p> <ul style="list-style-type: none"> – Dringlichkeiten von Arbeitsaufträgen einschätzen – KollegInnen bei Bedarf unterstützen – eigene Kompetenzen einschätzen und im Bedarfsfall um Unterstützung bitten – bei kleinen Problemen lösungsorientiert recherchieren 		
Lösungen für aktuell auftretende Problemstellungen entwickeln und Entscheidungen im vorgegebenen betrieblichen Rahmen treffen. 		
<p>z. B.</p> <ul style="list-style-type: none"> – einschätzen, ob Probleme selbstständig gelöst werden können oder die Unterstützung von KollegInnen benötigt wird – betriebliche Vorgehensweisen bei der Problemlösung einhalten 		
in Konfliktsituationen konstruktiv handeln bzw. entscheiden, wann jemand zur Hilfe hinzugezogen wird.		
<p>z. B.</p> <ul style="list-style-type: none"> – die Ursache von Konflikten erkennen – Kritik von Vorgesetzten, KollegInnen oder Kunden reflektieren – Konflikte durch Kommunikation mit AusbilderInnen und KollegInnen lösen 		
sich zur Aufgabenbearbeitung notwendige Informationen selbstständig beschaffen.		
<p>z. B.</p> <ul style="list-style-type: none"> – mithilfe von Suchwortkombinationen online recherchieren – in branchenspezifischen Journals oder Zeitschriften recherchieren – gezielt nach Informationen in Datenbanken suchen 		
in unterschiedlich zusammengesetzten Teams arbeiten.		
<p>z. B.</p> <ul style="list-style-type: none"> – seinen/ihren Verantwortungsbereich im Team wahrnehmen – auf die Wünsche und Anforderungen von KollegInnen eingehen – die Verantwortung für das eigene Handeln übernehmen 		

Selbstorganisierte, lösungsorientierte und situationsgerechte Aufgabenbearbeitung

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr	
Ihr Lehrling kann ...			
	<p>die wesentlichen Anforderungen für die Zusammenarbeit in Projekten darstellen.</p> <p>z. B.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kommunikationstools (E-Mail, Meetings, Videokonferenzen etc.) fachgerecht verwenden - Kommunikationsregeln (transparenter Informationsfluss, Verwendung von betriebsüblichen Fachbegriffen etc.) einhalten - Projektmeilensteine dokumentieren - Projektlaufzeiten berücksichtigen 		
	<p>Aufgaben in betrieblichen Projekten übernehmen.</p> <p>z. B.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Termine koordinieren - Protokolle verfassen - Auswertungen unter Verwendung der betriebsinternen Software aufbereiten - Projektergebnisse dokumentieren 	4 	
<p>die eigene Tätigkeit reflektieren und gegebenenfalls Optimierungsvorschläge für seine Tätigkeit einbringen.</p> <p>z. B.</p> <ul style="list-style-type: none"> - anhand von Checklisten den eigenen Lernfortschritt kontrollieren - Probleme bei der Durchführung von Tätigkeiten dokumentieren und mit dem/der AusbilderIn besprechen - einen Ausbildungsblog schreiben 			5 

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen: 1.7.1, 1.7.2, 1.7.3, 1.7.4, 1.7.5, 1.7.6, 1.7.7, 1.7.8, 1.7.9, 1.7.10

Ausbildungstipps

- 1 Am Ende des Arbeitstages sollen Lehrlinge fünf **Aufgaben**, die sie am kommenden Tag zu erledigen haben, auf ein Blatt Papier schreiben und **nach Priorität ordnen**. Zusätzlich schätzen die Lehrlinge die erforderliche Zeit zur Bewältigung der Aufgaben. Am darauffolgenden Arbeitstag erledigen die Lehrlinge die Aufgaben entsprechend ihrer Planung und beurteilen selbst, ob der Zeitaufwand und die Prioritätenreihung angemessen war.
- 2 Sie haben alle Hände voll zu tun und Ihr Lehrling kommt mit einer Frage auf Sie zu. Vereinbaren Sie mit Ihm einen späteren Zeitpunkt, um sein Anliegen zu besprechen und halten Sie diesen Zeitpunkt ein. Das zeigt **Verlässlichkeit** und stärkt die Beziehung zwischen Ihnen beiden.
- 3 Die Verantwortung für eine erfolgreiche Ausbildung liegt nicht nur bei der Ausbilderin oder beim Ausbilder, sondern auch beim Lehrling. Dem Lehrling kann sein Teil der Verantwortung bewusst gemacht werden, indem man ihn immer wieder nach seiner Selbsteinschätzung fragt:
 - Was kannst du schon?
 - Wo bist du dir noch unsicher?
 - Was musst du noch üben?
 - Was willst du noch lernen?

Ausbildungstipps



- 4 **Besprechen** Sie mit Ihren Lehrlingen die wichtigsten **aktuellen und abgeschlossenen Projekte**. Sollten Sie eine Projektdokumentation verfügbar haben, können Sie den Lehrlingen einzelne Aufgaben daraus stellen, die sie durch Recherche lösen sollen.
- 5 Bieten Sie Lehrlingen eine Plattform, auf der sie Probleme mit Ausbilderinnen bzw. Ausbildern oder Führungskräften behandeln können. Zum Beispiel bei einem **regelmäßigen Mitarbeitergespräch** in angenehmer Atmosphäre oder durch das Aufstellen einer anonymen Wunschbox.

AUS DER PRAXIS

„Im ersten Lehrjahr ist es normal, dass es zu häufigen Rückfragen der Lehrlinge kommt. Ab dem zweiten Lehrjahr erwarte ich, dass Lehrlinge selbstständige Lösungsvorschläge ausarbeiten, die wir dann miteinander besprechen. Ab dem dritten Lehrjahr werden Routineaufgaben in der Regel selbstständig erledigt.“

Karl Frühauf, Geschäftsführer, Spedition „Thomas“ GmbH



© shutterstock.com/wavebreakmedia

Best Practice

Wir sind ein Team

Die Prozesskette muss funktionieren, denn ein Speditionsbetrieb ohne professionelle Zusammenarbeit der unterschiedlichen Abteilungen kann unmöglich erfolgreich am Markt bestehen.

In mehrtägigen Outdoorseminaren lernen die Lehrlinge von der Lagermax Lagerhaus und Speditions AG spielerisch Teamgeist und gemeinsam Lösungen zu entwickeln. Dabei werden Lehrlinge vor außergewöhnliche Herausforderungen gestellt, die nicht nur Spaß machen, sondern auch zusammenschweißen.



© Lagermax Lagerhaus und Speditions AG (3)



Nicht der Wettbewerbsfaktor, sondern die Umsetzung von gemeinsam gesteckten Zielen steht dabei im Vordergrund. Lehrlinge lernen sich selbst und das Team einzuschätzen und sich gegenseitig zu unterstützen. Viele Aufgaben, die zu Beginn als schwer bewältigbar eingeschätzt wurden, können gemeinsam gelöst werden und geben der Gruppe Auftrieb, auch auf neue Herausforderungen mutig zuzugehen.

Was lernen die Lehrlinge durch das Teamevent?

- Richtig Kommunizieren (Ich brauche Unterstützung bei ..., Ich bin zuständig für...)
- Nichts funktioniert sofort, schlussendlich funktioniert es doch!
- Neue Lösungen entwickeln, darüber diskutieren und Entscheidungen treffen
- Verständnis für andere Zugänge und Haltungen aufbauen
- Soziale Kompetenzen Offenheit & Toleranz
- Netzwerk zu anderen Lehrlingen und Abteilungen erweitern



„Wenn man eine gemeinsame Geschichte hat, ist das aufeinander Zugehen und miteinander Arbeiten viel einfacher. Unsere Teamevents schreiben diese Geschichten und bilden somit die Grundlage für echte Zusammenarbeit und ein effizientes Team in unserer Spedition.“

Günter Fridrich, Human Resources and Corporate Communication, Lagermax Lagerhaus und Speditions AG

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 und Schwächen eingehen:

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

Zielgruppengerechte Kommunikation

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann ...		
mit verschiedenen Zielgruppen kommunizieren und sich dabei betriebsadäquat verhalten.		
<p>Dazu zählen lt. Berufsbild: z. B.</p> <ul style="list-style-type: none"> - AusbilderInnen - Führungskräfte, KollegInnen, Kunden - Lieferanten, Speditionspartner <p>Achten Sie dabei u.a. auf Folgendes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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.		
<p>z. B.</p> <ul style="list-style-type: none"> - angemessen begrüßen und verabschieden - verständliche Telefonauskünfte geben - angemessene Kleidung wählen 		
betriebsadäquat und betriebsspezifisch auf Englisch kommunizieren (insbesondere Fachausdrücke anwenden).		
<p>z. B.</p> <ul style="list-style-type: none"> - E-Mails in englischer Sprache verfassen - berufsspezifische Gespräche mit Kunden, Frachtführern oder Zollbeamten in englischer Sprache führen - die englischen Fachausdrücke oder Abkürzungen (z. B. Incoterms) im richtigen Kontext verwenden 		

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

Ausbildungstipp

Erklären Sie Ihren Lehrlingen, dass auch die **Körpersprache**, insbesondere die Körperhaltung, Gestik und Mimik, wesentlich zu einer gelungen Gesprächsatmosphäre beiträgt. Leben Sie den Lehrlingen vor, wie man im Umgang mit Kolleginnen und Kollegen sowie Kunden eine **offene und positive Körpersprache** einnimmt. Sollte Ihr Lehrling noch wenig geübt sein, kann es helfen vor dem Spiegel ein paar Übungen zu machen oder die eigene Körpersprache in Rollenspielen zu verbessern.

- Üben Sie mit Ihren Lehrlingen, wie sie sich richtig bei Geschäftspartnern vorstellen.
- Erklären Sie Ihren Lehrlingen die „Du“- und „Sie“-Thematik: Wer bietet wem das „Du“ an? Wie spricht man Personen an, die man nicht kennt?
- Jugendliche sind es nicht gewohnt, geschäftliche Telefonate zu führen. Üben Sie mit Ihren Lehrlingen verschiedene Standardgespräche in Rollenspielen, z. B.:
 - sich am Telefon korrekt melden
 - Gespräche weiterverbinden
 - einfache Auskünfte geben
 - was sagt man, wenn man den Gesprächspartnerinnen und Gesprächspartnern nicht weiterhelfen kann
 - nach dem Anliegen fragen und die wichtigsten Gesprächsinhalte notieren
 - sich Namen buchstabieren lassen



„Wir haben mit vielen unterschiedlichen Menschen zu tun. Vom Geschäftsführer über den Messebauer, den LKW- oder Staplerfahrer. Wichtig ist mir, dass allen Gesprächspartnern mit Wertschätzung begegnet wird. Das gelingt allerdings nur, wenn wir Lehrlinge von Beginn der Ausbildung an ebenfalls als vollständiges Teammitglied mit Respekt behandeln.“

Martin Kroissenbrunner, Manager Fairs and Exhibitions, SCHENKER & CO AG

„Wichtig ist, dass die englischen Fachvokabeln im Transportwesen richtig eingesetzt werden und sich die Lehrlinge zutrauen zu sprechen. Der eine oder andere Grammatikfehler oder eine anfänglich holprige Aussprache ist weniger entscheidend.“

Günter Fridrich, Human Resources and Corporate Communication, Lagermax Lagerhaus und Speditions 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 den Lehrling und seine Stärken und Schwächen eingehen

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

Motivieren durch Feedback

- Mehr positives Feedback: Nicht nur zu Fehlern Feedback geben, sondern auch anerkennen, was Lehrlinge gut können.
- Positives Feedback fördert das Selbstbewusstsein: Es kann ruhig auch einmal vor anderen ausgesprochen werden.
- Nachhaltig und richtig Feedback geben: eine 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



Tipps zum richtigen Umgang mit Lehrlingen:

<https://www.qualitaet-lehre.at/ausbilden-im-betrieb/ausbildung-gestalten/richtiger-umgang-mit-dem-lehrling/?L=0>

Kundenorientiertes Agieren

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann ...		
erklären, warum Kunden für den Lehrbetrieb im Mittelpunkt stehen. <i>Erklären Sie Ihren Lehrlingen, dass: z. B.</i> <ul style="list-style-type: none"> – Kunden den Umsatz für das Unternehmen bringen – Kunden Arbeitsplätze sichern – ein positives Image bei Kunden ein entscheidender Faktor für weitere Aufträge ist 		
die Kundenorientierung bei der Erfüllung aller seiner Aufgaben berücksichtigen. <i>z. B.</i> <ul style="list-style-type: none"> – betriebliche Kommunikationsstrategien anwenden – Kunden aktiv zuhören – Kundendaten den betrieblichen Rechtsvorgaben entsprechend aufnehmen 		
	mit unterschiedlichen Kundensituationen kompetent umgehen und kunden- sowie betriebsoptimierte Lösungen finden. <i>z. B.</i> <ul style="list-style-type: none"> – Kundenbedürfnisse und -wünsche erkennen – auf die individuellen Wünsche und Bedürfnisse von Kunden eingehen – betriebsinterne Kommunikationsstrategien anwenden 	

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen: 1.9.1, 1.9.2, 1.9.3

Ausbildungstipps

- Machen Sie Ihren Lehrlingen bewusst, dass sie das **Unternehmen nach außen vertreten**. Besprechen Sie beispielsweise: Warum sind saubere Arbeitskleidung/ Schuhe wichtig? Wie wirkt ein chaotischer Arbeitsplatz bzw. Arbeitsbereich auf den Kunden?
- **Lernen durch Beobachten und Nachahmen** des Verhaltens der Ausbilderinnen und Ausbilder ist eines der wichtigsten Lernprinzipien in der Lehrlingsausbildung. Lassen Sie Ihre Lehrlinge bei Kundenterminen als „stille Beobachter“ dabei sein. Geben Sie vorab Anregungen, worauf sie besonders achten sollen. Fragen Sie Ihre Lehrlinge im Anschluss nach den Beobachtungen. Besprechen Sie gemeinsam die wichtigsten Umgangs- und Höflichkeitsformen.
- Stellen Sie Ihren Lehrlingen die Aufgabe, als Kunden in einem Unternehmen **Informationen einzuholen**, z. B. Tarife für den Paketversand. Besprechen Sie mit Ihren Lehrlingen, wie sie sich als Kunde gefühlt haben. Wurden sie freundlich beraten? Haben sie die gewünschten Auskünfte erhalten? Was hätten sie sich als Kunde gewünscht?
- 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.

Best Practice

Einblicke in andere Unternehmen

Kaum ein Job ist internationaler als der eines Speditionskaufmannes/-frau. Gerade darum bietet Lagermax Lagerhaus und Speditions AG interessierten Lehrlingen abseits der gewohnten Routinen im Ausbildungsbetrieb Einblicke in Arbeits- und Lebenskulturen bei Partnerbetrieben im Ausland.

Antonio (Lagermax Lagerhaus und Speditions AG) und Kristina (Oetjen Logistik GmbH) durften im Rahmen eines Austauschprojektes die Kultur und Arbeitsweisen des jeweiligen anderen Landes kennenlernen und bekamen dabei auch Einblicke in die unterschiedlich gestalteten Arbeitsabläufe und -prozesse des jeweiligen Gastausbildungsbetriebs.

Natürlich war auch das Kennenlernen der Stadt Bremen bzw. Salzburg mit ansprechendem Rahmenprogramm ein Highlight des Austausches.



© Lagermax Lagerhaus und Speditions AG (2)

Was lernen die Lehrlinge durch den internationalen Erfahrungsaustausch?

- Fremde Kulturen kennenlernen
- Fremdsprachenkenntnisse verbessern
- Horizonte erweitern und Einblicke in andere Arbeitsprozesse gewinnen
- Besseres und tieferes Verständnis für die Branche aufbauen
- Persönlichkeit entwickeln – Selbstorganisation und Selbstständigkeit
- Soziale Kompetenzen Offenheit & Toleranz
- berufliche und private Netzwerke erweitern

Was sind die größten Herausforderungen für die Lehrlinge?

- Mut auf neue Kolleginnen und Kollegen zuzugehen und rasch in eine neue Kultur und Arbeitswelt einzutauchen
- Selbstorganisation (von der Fahrt zum Arbeitsplatz bis hin zum Wäsche waschen)
- andere Mentalitäten (Sprache) zu verstehen und sich einzuleben
- mit unterschiedlichen Erwartungshaltungen (die eigene und jene des Gastlehrbetriebs) umzugehen



„Mit einer wahren Flut an positiven Eindrücken hat Antonio sein Auslandspraktikum beendet und konnte seinen Erfahrungsschatz in der Speditionsbranche ausbauen. Austauschprogramme wie diese motivieren unsere Lehrlinge und helfen dabei, für künftige Aufgaben und Problemstellungen im Betrieb kreative und neue Lösungsansätze zu entwickeln.“

Günther Fridrich, Human Resources and Corporate Communication, Lagermax Lagerhaus und Speditions 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

„Im Zuge des Erasmus-Plus-Programms ermöglichen wir es unseren Lehrlingen, einige Monate im Ausland zu verbringen. Lehrlinge vertiefen dabei ihre Fremdsprachenkenntnisse und lernen die Kultur und Arbeitsweise anderer Länder kennen. Durch den gewonnenen Erfahrungsschatz aus anderen Unternehmen, gelingt es den Lehrlingen, innovative Ideen für die Herausforderungen in unserem Unternehmen zu entwickeln.“

Franz Heißenberger, Ausbildungsleiter, Rail Cargo Group

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 verletzend Kritik an der anderen Person im Vergleich zu einer Du-Botschaft. <ul style="list-style-type: none">■ 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: <ul style="list-style-type: none">■ 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 nutzen.

Arbeitsblatt zum konfliktfreien Gespräch

5.

Follow-up



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

4.

Lösung in Zukunft



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

3.

Notwendigkeit/ Wunsch



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

2.

Resultat



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

1.

Faktencheck



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

Best Practice

Sammlung von Fachbegriffen

Im Berufsleben ist es wichtig, die gleiche Fachsprache zu sprechen. Es ist notwendig, dass Ihre Lehrlinge ihren Wortschatz um viele Fachausdrücke erweitern.

Stellen Sie Ihren Lehrlingen die Aufgabe, eine Sammlung an Fachausdrücken mit kurzer Erklärung zu erstellen. Die Liste kann über die Lehrjahre immer weiter ausgebaut werden. Gehen Sie die Liste regelmäßig mit ihren Lehrlingen durch und lassen Sie sich einzelne Begriffe erklären.

Alternative: Lassen Sie alle Lehrlinge eines Lehrjahrs eine gemeinsame Sammlung von Fachbegriffen erstellen.

Fachausdruck	Erklärung
IATA	IATA steht für International Air Transport Association. Als Dachverband der Fluggesellschaften fördert die IATA den sicheren und planmäßigen internationalen Transport von Personen und Waren auf dem Luftweg.



Qualitätsorientiertes, sicheres und nachhaltiges Arbeiten

Übersicht: Das sollen Sie mit Ihrem Lehrling in der Ausbildung gemeinsam erreichen:			
	1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
→ Seite 78	Betriebliches Qualitätsmanagement		
	Betriebliche Qualitätsvorgaben umsetzen		
		An der Entwicklung von Qualitätsstandards mitarbeiten	
	Die Einhaltung von Qualitätsstandards überprüfen		
	Die Ergebnisse der Qualitätsüberprüfung in die Aufgabenbewältigung einbringen		
→ Seite 80	Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz		
	Betriebs- und Hilfsmittel einsetzen		
	Sicherheitsvorschriften einhalten		
	Aufgaben von mit Sicherheitsagenden beauftragten Personen beschreiben		
	Berufsbezogene Gefahren erkennen und sich den Vorgaben entsprechend verhalten		
	Sich im Notfall richtig verhalten		
	Die Grundlagen des ergonomischen Arbeitens anwenden		
→ Seite 88	Nachhaltiges und ressourcenschonendes Handeln		
	Bedeutung des Umweltschutzes darstellen		
	Mülltrennung umsetzen		
	Energiesparend arbeiten und Ressourcen sparen		

Betriebliches Qualitätsmanagement

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann ...		
betriebliche Qualitätsvorgaben im Aufgabenbereich umsetzen. 		
z. B. <ul style="list-style-type: none"> – Vorlagen für E-Mails (Anfragen, Reklamationen etc.) verwenden und erforderlichenfalls anpassen – betriebsinterne Vorgaben beim elektronischen Schriftverkehr einhalten (Anfragen innerhalb der betrieblichen Zeitvorgaben beantworten, Formvorgaben einhalten etc.) – Dokumentation, Ablage etc. nach betrieblichen Qualitätsstandards durchführen 		
an der Entwicklung von Qualitätsstandards des Lehrbetriebs mitwirken.		
z. B. <ul style="list-style-type: none"> – interne Prozesse hinterfragen – Verbesserungsvorschläge einbringen – an Qualitätszirkeln teilnehmen 		
die eigene Tätigkeit hinsichtlich der Einhaltung der Qualitätsstandards überprüfen. 		
z. B. <ul style="list-style-type: none"> – Feedback von Kunden und KollegInnen analysieren – die Einhaltung betrieblicher Vorgaben mithilfe von Checklisten überprüfen – benötigte Arbeitszeit mit Zeitvorgaben vergleichen 		
die Ergebnisse der Qualitätsüberprüfung reflektieren und diese in die Aufgabenbewältigung einbringen. 		
z. B. <ul style="list-style-type: none"> – erhaltenes Feedback von KollegInnen analysieren – bei Unklarheiten Rückfragen stellen – eigene Arbeitsprozesse entsprechend der 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/Jeder kann einmal ein Fehler passieren. Wichtig ist jedoch, den Fehler sofort zu melden – so kann der Schaden oft noch begrenzt bzw. eine Lösung gefunden werden. Erklären Sie die Konsequenzen, die durch das Geheimhalten eines Fehlers entstehen können. Erklären Sie Ihren Lehrlingen, was zu tun ist, damit der Fehler nicht mehr vorkommt (Verbesserungs- und Vorbeugemaßnahmen).
- 3 Bewertungsblätter von Ausbildungsstellen sowie regelmäßiges Feedback von Vorgesetzten erleichtert es den Lehrlingen, ihre eigene Leistung zu reflektieren. Tauschen Sie sich in Entwicklungsgesprächen mit den Lehrlingen über ihre Performance aus und legen Sie gemeinsam Ziele fest.

AUS DER PRAXIS

„Wir haben ein Performance-Management-System für Lehrlinge eingerichtet. Darin werden ihre Leistungen transparent dokumentiert. Durch das Performance-Management-System können wir die individuellen Qualitäten, Interessen und Talente unserer Lehrlinge erfassen und sie in jenen Bereichen fördern, welche ihren Neigungen entsprechen.“

Franz Heißenberger, Ausbildungsleiter, Rail Cargo Group

Best Practice

Lehrlingspräsentationen

Der Rail Cargo Group ist es besonders wichtig, dass Lehrlinge gelernte **Inhalte reflektieren** und sich bewusst machen, **was sie in den verschiedenen Abteilungen lernen**. Durch ein **Rotationsprinzip** kann sichergestellt werden, dass die Lehrlinge viele Eindrücke sammeln. Abschließend werden die Lehrlinge aufgefordert, eine Präsentation über ihre Erfahrungen zu erstellen und den Kolleginnen und Kollegen zu präsentieren.

In der Lehrlingspräsentation beantworten Lehrlinge folgende Fragen:

- Was waren meine Aufgaben in meiner Abteilung?
- Was waren die Herausforderungen und was hat besonders Spaß gemacht?
- Was war mein Beitrag zum Unternehmenserfolg?
- Welcher Gegenstand/ Welche Erinnerung, Datei etc. repräsentiert meine Zeit in dieser Abteilung am besten?



© RailCARGO (2)

Lehrlinge haben bei der Gestaltung der Präsentation freie Wahl und organisieren sie selbstständig. Oft wird eine klassische PowerPoint-Präsentation gewählt, manche Lehrlinge lassen jedoch ihrer Kreativität freien Lauf. Zum Beispiel wurden Videos über den Alltag in einer Abteilung gedreht oder ein Güterwagenrap getextet.

Was ist der Mehrwert der Lehrlingspräsentation?

- Ausbilderinnen und Ausbilder können beobachten, was Lehrlinge in den jeweiligen Abteilungen gelernt haben und welche Eindrücke hinterlassen wurden.
- Das Organisationstalent von Lehrlingen wird gefördert, indem sie die Einladung gestalten, die Zielgruppe auswählen und den Raum bzw. die Ausstattung organisieren.
- Die Kreativität der Lehrlinge wird gefördert, indem möglichst viel Gestaltungsfreiraum für das Aufbereiten der Präsentation gegeben wird.
- Lehrlingen, denen es gelingt, andere Lehrlinge zu begeistern oder ein umfassendes Bild von den Aufgaben der Abteilungen zu vermitteln, haben wertvolle Erfahrungen dazugewonnen.

Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann ...		
Betriebs- und Hilfsmittel sicher und sachgerecht einsetzen.		
<p>z. B.</p> <ul style="list-style-type: none"> – Hard- und Software (PC, Drucker, Anwenderprogramme etc.) sachgemäß verwenden – Sicherheitsupdates (Programmupdates, Virensoftware etc.) durchführen – Daten regelmäßig sichern 		
die betrieblichen Sicherheitsvorschriften einhalten.		
<p>z. B.</p> <ul style="list-style-type: none"> – Fluchtwege freihalten – Brandschutzpläne interpretieren (Notausgänge etc.) – Brandschutzregeln einhalten 		
Aufgaben von mit Sicherheitsagenden beauftragten Personen im Überblick beschreiben.		
<p>z. B. wissen, wer im Lehrbetrieb die Aufgabe als</p> <ul style="list-style-type: none"> – Brandschutzbeauftragten, Brandschutzwarte – Sicherheitsvertrauenspersonen – ErsthelferInnen – BetriebsärztInnen – Datenschutzbeauftragte <p>wahrnimmt und welche Zuständigkeiten damit verbunden sind</p>		
berufsbezogene Gefahren, wie Sturz- und Brandgefahr, in seinem Arbeitsbereich erkennen und sich entsprechend den Arbeitnehmerschutz- und Brandschutzvorgaben verhalten.		
<p>z. B.</p> <ul style="list-style-type: none"> – Brandgefahr erkennen (Kabelbrand etc.) – Aufstiegshilfen sachgerecht verwenden (Leiter statt Hocker etc.) – Stolperfallen beseitigen 		
sich im Notfall richtig verhalten.		
<p>Dazu zählt lt. Berufsbild bei Unfällen geeignete Erste-Hilfe-Maßnahmen zu ergreifen.</p> <p>Achten Sie dabei u. a. auf Folgendes:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Vereinbaren Sie einen Termin zwischen Ihren Lehrlingen und den betrieblichen Ersthelfern, um grundlegende Notfallsituationen zu besprechen. – Erklären Sie Ihren Lehrlingen welche grundlegenden Erste-Hilfe-Maßnahmen in Notfällen zu ergreifen sind (betriebliche Ersthelfer verständigen, Rettungskette auslösen, stabile Seitenlage etc.). 		
die Grundlagen des ergonomischen Arbeitens anwenden.		
<p>z. B.</p> <ul style="list-style-type: none"> – die individuell ergonomisch 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

- **Der Sicherheitsrundgang:** Geben Sie Ihren Lehrlingen die Aufgabe, bei einem Rundgang durch den Lehrbetrieb/die Abteilung auf Gefahrenquellen zu achten. Lassen Sie sich die Beobachtungen erzählen und besprechen Sie gemeinsam mögliche Maßnahmen zur Vermeidung von Unfällen bzw. zur Verbesserung von Arbeitsbedingungen.
- Klären Sie Ihre Lehrlinge über **mögliche Arbeitsunfälle** auf. Sprechen Sie darüber, wie sich Unfälle auswirken können. Dadurch wird den Lehrlingen erst richtig bewusst, welche schwerwiegenden Folgen es haben kann, wenn Sicherheitsvorschriften nicht eingehalten werden. Vermitteln Sie Ihren Lehrlingen: **Sicheres Arbeiten lohnt sich! Gehen Sie mit gutem Beispiel voran.** Halten Sie auch die Kolleginnen und Kollegen an, für die Lehrlinge ein Vorbild in puncto Sicherheit zu sein.
- Die **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.

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>

Best Practice

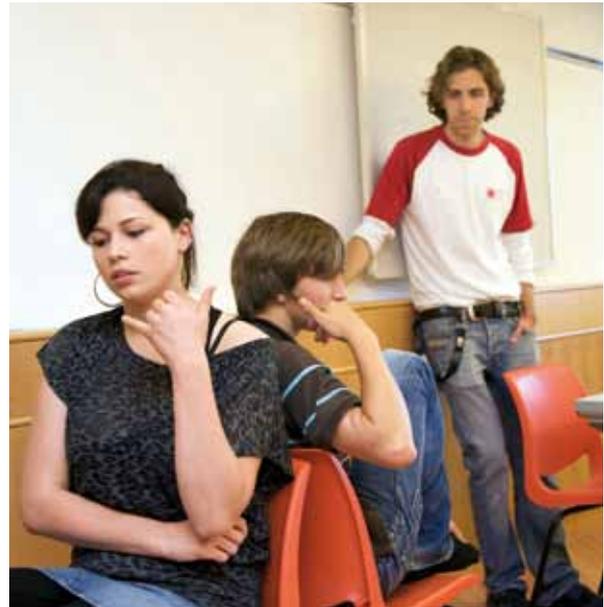
Erste Hilfe

Ob im Beruf oder im Alltag – es kann immer ein Mensch in eine Notsituation kommen. Dort, wo tagtäglich viele Menschen zusammenkommen, sind solche Gefahren besonders groß. Ein ausgebildeter Ersthelfer ist in jedem Standort verpflichtend.

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



© Österreichisches Rotes Kreuz (2)



Ausbildungstipp

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

Best Practice

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

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

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

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

Tipps:

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

Anleitung zur Auswertung:

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

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

Beispiel:

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

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

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

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

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

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

Nachhaltiges und ressourcenschonendes Handeln

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann ...		
die Bedeutung des Umweltschutzes für den Lehrbetrieb darstellen.		
<p>z. B.</p> <ul style="list-style-type: none"> - einen Überblick über Umweltschutzmaßnahmen des Betriebs (Recycling etc.) geben - einen Überblick über Pfandsysteme (Europaletten etc.) geben - betriebliche Maßnahmen (Reduktion des CO₂-Ausstoßes durch Einsatz neuer Motortechnologien, Nutzen von Huckepackverkehr etc.) - die Bedeutung von Corporate Social Responsibility für das Unternehmen darstellen - Auswirkungen auf Umwelt und Ressourcen bei Nichtbeachten der Umweltschutzmaßnahmen erklären 		
die Mülltrennung nach rechtlichen und betrieblichen Vorgaben umsetzen.		
<p>z. B.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Umsetzung der Verpackungsverordnung sowie der betrieblichen Verpackungsvorgaben - Müll fachgerecht trennen (Papier, Kunststoff, Bio etc.) - Problemstoffe (Batterien, Druckerpatronen etc.) fachgerecht entsorgen 		
energiesparend arbeiten und Ressourcen sparsam einsetzen.		
<p>z. B.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Energie (Strom etc.) sparsam einsetzen - durchdachte Routenplanungen, um Streckenabschnitte zu verkürzen - Mehrwegverpackungen beim Transport verwenden - mit Ausdrucken/Papier sparsam umgehen - Klimageräte sparsam einsetzen 		

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

Ausbildungstipps

- 1 Räumen Sie am **Anfang des 1. Lehrjahrs** einmal gemeinsam mit Ihren Lehrlingen auf: Zeigen Sie Ihren Lehrlingen alles, was sie wissen müssen – von der richtigen Aufbewahrung der Materialien bis zur Abfalltrennung.
- 2 Erklären Sie Ihren Lehrlingen, wie **umweltfreundliches und wirtschaftliches Handeln** zusammenhängen. Beispiel: Ein sparsamer Umgang mit Ressourcen (Energie, Verpackungsmaterial) senkt die Kosten für den Betrieb.

Führen Sie mit Ihren Lehrlingen Projekte zum Thema Umweltschutz durch: Geben Sie ihnen beispielsweise die Aufgabe, Verschwendungen im Betrieb zu dokumentieren und Verbesserungsvorschläge zu machen. **Vergeben Sie Prämien für die besten Ideen.** Sensibilisieren Sie die Lehrlinge mit Projekten wie z. B. „Fahr Rad zur Arbeit“ oder „Abfallwirtschaft – Verbesserung der innerbetrieblichen Mülltrennung“ für das Thema Umweltschutz.

Digitales Arbeiten*

Übersicht: Das sollen Sie mit Ihrem Lehrling in der Ausbildung gemeinsam erreichen:			
	1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
→ Seite 90	Datensicherheit und Datenschutz		
	Rechtliche und Vorgaben des Lehrbetriebs einhalten		
	Urheberrecht und Datenschutzbestimmungen beachten		
	Gefahren und Risiken erkennen und Maßnahmen treffen		
	Maßnahmen zum Schutz vor Fremdzugriff ergreifen		
→ Seite 91	Software und weitere digitale Anwendungen		
	Software und digitale Anwendungen auswählen		
	Software und digitale Anwendungen kompetent verwenden		
			Inhalte entwickeln, editieren und aufbereiten
	Mit betrieblichen Datenbanken arbeiten		
	Inhalte beschaffen und zusammenfügen		
	Daten aufbereiten		
→ Seite 93	Digitale Kommunikation		
	Kommunikationsformen verwenden		
			Kommunikationsformen auswählen
	In sozialen Netzwerken agieren		
→ Seite 94	Datei- und Ablageorganisation		
	Betriebliche Datei- und Ablagestruktur kennen		
			Effizient in Datei- und Ablagestruktur arbeiten
	Sich an betriebliche Vorgaben zur Datenanwendung und Datenspeicherung halten		
	Ordner und Dateien teilen		
→ Seite 95	Informationssuche und -beschaffung		
	Suchmaschinen nutzen		
	Nach gespeicherten Dateien suchen		
	Informationen in bestehenden Dateien suchen		Daten filtern
→ Seite 96	Bewertung und Auswahl von Daten und Informationen		
	Die Zuverlässigkeit von Informationsquellen einschätzen		
			Daten und Informationen interpretieren
	Daten und Informationen aufbereiten		

Datensicherheit und Datenschutz

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann ...		
die rechtlichen Vorgaben und jene des Lehrbetriebs einhalten (z. B. Datenschutzgrundverordnung).		
z. B. – mit personenbezogenen und anderen schützenswerten Daten umgehen (Weiterleitung, Speicherung etc.) – Beachten von betriebsspezifischen Regelungen im Umgang mit Social Media und Bewertungsplattformen		
Urheberrecht und Datenschutzbestimmungen beachten.		
z. B. – grundlegende Verstöße gegen Urheberrecht und Datenschutzbestimmungen erkennen – Copyrights von Texten und Bildrechten im Internet beachten – Impressum von Websites prüfen		
Gefahren und Risiken (z. B. Phishing-E-Mails, Viren) erkennen und Maßnahmen treffen, wenn Sicherheitsprobleme und Auffälligkeiten auftreten.		
Dazu zählt lt. Berufsbild die rasche Verständigung des Datenschutzbeauftragten bzw. der verantwortlichen IT-Administration. 		
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. 		
Weitere Maßnahmen: – 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. z. B. – entsprechend Verfügbarkeit und Aufgabenstellung die passende Softwarelösung auswählen – verfügbare Softwarelösungen hinterfragen und Alternativen recherchieren		
	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: – Kundenmanagement – Lager – Disposition Lassen Sie Lehrlingen eine Selbsteinschätzung über ihre Kompetenz bei Softwarelösungen treffen. Manchmal reicht es anhand weniger Beispiele (z. B. Suchfunktion bei Datenbanken) vorzuführen, wie sie zielgerichteter und effizienter die verschiedenen Tools bedienen können.	
		Inhalte 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.
	mit betrieblichen Datenbanken arbeiten. Dazu zählt lt. Berufsbild: z. B. Daten erfassen, aktualisieren und löschen. Weitere Aufgaben wie z. B. – Daten korrigieren – Daten abfragen und filtern – erfasste Daten interpretieren (insbesondere Abkürzungen in Datenbanken z. B. für Gefahrgut)	
	Daten aufbereiten (z. B. Statistiken und Diagramme erstellen). Weitere Beispiele: – Daten auftragsbezogen aufbereiten (Durchschnittliche Lieferzeiten etc.) – Umsatzdiagramme erstellen – Besucherfrequenzen auf der Website analysieren – Gründe für Kundenbeschwerden (Ware beschädigt, Lieferpapiere unvollständig etc.) in einem Diagramm darstellen	

Software und weitere digitale Anwendungen

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann ...		
	Inhalte aus verschiedenen Datenquellen beschaffen und zusammenfügen. <i>z. B.</i> – <i>Konditionen (Lieferbedingungen etc.) auf der Website von Speditionspartnern recherchieren</i> – <i>Branchentrends recherchieren und in Präsentationen abbilden</i> – <i>Umsatzerlöse entsprechend der Produkt- und Kundensegmente aufbereiten</i>	
	Probleme im Umgang mit Software und digitalen Anwendungen lösen. <i>Dazu zählt lt. Berufsbild: z. B.</i> – <i>Hilfefunktion nutzen</i> – <i>im Internet bzw. Intranet nach Problemlösungen recherchieren</i>	

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



**AUS DER
PRAXIS**

„Manche Lehrlinge haben ein besonders hohes Interesse an IT. Ihnen bieten wir eine Schwerpunktsetzung in der IT-Abteilung an. Dabei lernen sie neben dem Anwenden der Speditionsprogramme auch Hintergründe, beispielsweise wie diese aufgebaut sind, welche Logik dahintersteckt und wie Prozesse in der IT-Landschaft abgedeckt werden.“

Günter Fridrich, Human Resources and Corporate Communication, Lagermax Lagerhaus und Speditions AG



© shutterstock.com/fizkes



Digitale Kommunikation

1. Lehrjahr

2. Lehrjahr

3. Lehrjahr

Ihr Lehrling kann ...

ein breites Spektrum an Kommunikationsformen verwenden.

Dazu zählen lt. Berufsbild: z. B.

- E-Mails verfassen, mit Anhängen versehen und versenden
- telefonieren und Aktennotizen machen
- an Videokonferenzen teilnehmen
- Ein- und Ausfuhrzollanmeldungen erstellen



eine geeignete Kommunikationsform anforderungsbezogen auswählen.

z. B.

- die Anforderungen für eine Telefon- bzw. Videokonferenz einschätzen (Bildschirmübertragung, Tonaufnahme etc.)
- automatisierte Zollanmeldung mittels E-Zoll
- über Plattformen Transportladungen buchen
- Kommunikationsformen zur Sendungsnachverfolgung und Transportüberwachung

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

z. B.

- betriebliches Wording verwenden (Key Words, Hashtags etc.)
- Umgang mit Beschwerden und Reklamationen
- Datenschutzrichtlinien einhalten

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

Ausbildungstipp



Holen Sie Ihre Lehrlinge dort ab, wo sie stehen. Manche Jugendliche sind bereits gut geübt im Umgang mit digitalen Kommunikationsformen und können schon viele Aufgaben selbstständig bewältigen. Womöglich haben Sie auch Lehrlinge, denen es schwerfällt, übliche Höflichkeitsformen, wie Blickkontakt aufnehmen, anzuwenden. Besprechen und üben Sie mit Ihren Lehrlingen den Umgang mit Kunden Schritt für Schritt.

AUS DER PRAXIS

„Das Telefongespräch ist immer persönlicher als ein E-Mail. Daher rate ich meinen Lehrlingen, mit den Kunden und Frachtführern zuerst telefonisch in Kontakt zu treten, um eine gemeinsame Basis aufzubauen. Der Schriftverkehr per E-Mail eignet sich, um telefonische Vereinbarungen und Abmachungen nochmals zu bestätigen und um Missverständnissen vorzubeugen.“

Karl Frühauf, Geschäftsführer, Spedition „Thomas“ GmbH

Datei- und Ablageorganisation

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann ...		
sich in der betrieblichen Datei- bzw. Ablagestruktur zurechtfinden (z. B. gespeicherte Daten finden).		
<p>Weitere Beispiele:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Daten speichern, verschieben und löschen sowie dabei betriebliche Vorgaben einhalten – auf betriebsinternen Servern arbeiten und Dateien nachvollziehbar strukturieren 		
<p>in der betrieblichen Datei- bzw. Ablagestruktur arbeiten und dabei die Grundregeln eines effizienten Dateimanagements berücksichtigen.</p> <p>Dazu zählen lt. Berufsbild: z. B.</p> <ul style="list-style-type: none"> – Ordner anlegen bzw. löschen – Dateinamen vergeben <p>Weitere Beispiele:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Datenstrukturen nach Projekten, Auftraggebern und Themen aufbauen – Ordner archivieren 		
sich an die betrieblichen Vorgaben zur Datenanwendung und Datenspeicherung halten.		
<p>z. B.</p> <ul style="list-style-type: none"> – Daten von Kunden und Geschäftspartnern entsprechend der DSGVO verwalten – Kunden auf die Verwendung und Speicherung von Daten hinweisen 		
<p>Ordner und Dateien unter Einhaltung der betrieblichen Vorgaben teilen.</p> <p>Dazu zählt lt. Berufsbild die Nutzung von: z. B.</p> <ul style="list-style-type: none"> – Cloud-Diensten – VPN – Intranet – Extranet <p>Weitere Aufgaben:</p> <ul style="list-style-type: none"> – 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



„Mir ist es wichtig, die Lehrlinge nicht zu überfordern. Sie sollen zuerst gute Einblicke in ihre Abteilungen bekommen. Wesentlich dabei ist, dass die Lehrlinge unsere standardisierten Prozesse unter Einsatz der EDV-Programme zu steuern lernen. Erst nach und nach gelangen sie zu komplexeren Aufgaben.“

Kurt Weinbergmaier, Niederlassungsleiter Ansfelden, Int. Spedition Schneckenreither Gesellschaft m.b.H.

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. <i>Weitere Beispiele:</i> – Suchwortkombinationen verwenden – Phrasensuche durchführen – Suchergebnisse nach Aktualität und Zuverlässigkeit 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 – sich am Inhaltsverzeichnis orientieren und Informationen filtern		
	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



„Abgesteckte und überschaubare Projekte eignen sich für Lehrlinge besonders gut. Beispielsweise lasse ich Lehrlinge potenzielle Kunden, die an internationalen Messen und Ausstellungen teilnehmen und voraussichtlich Bedarf an expeditionellen Dienstleistungen haben, recherchieren. Anschließend können sie mit Hilfe eines Telefonleitfadens die Akquise vornehmen.“

Martin Kroissenbrunner, Manager Fairs and Exhibitions, SCHENKER & CO AG

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. <i>z. B.</i> – Inhalte auf Aktualität prüfen (z. B. Einfuhrregelungen) – Zertifizierungen von Quellen überprüfen – Inhalte mehrerer Quellen miteinander vergleichen	
		Daten und Informationen interpretieren und nach betrieblichen Vorgaben entscheiden, welche Daten und Informationen herangezogen werden. <i>z. B. Daten und Informationen anhand von Kriterien wie</i> – Relevanz für den Lehrbetrieb – Aussagekraft – Glaubwürdigkeit beurteilen und auswählen
	Daten und Informationen strukturiert aufbereiten. <i>z. B.</i> – Rechercheergebnisse in einer Präsentation übersichtlich aufbereiten – Tabellen übersichtlich gestalten – aussagekräftige Grafiken erstellen – Schlussfolgerungen unter Anwendung von Fachausdrücken kontextbezogen aufbereiten	

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

Best Practice

Digitale Grundkompetenzen

Digitales Lernangebot für alle Lehrberufe

Mit dem E-Learning-Tool „Digitale Grundkompetenzen“ können Lehr-linge 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



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

Office-Management und betriebliches Rechnungswesen

Übersicht: Das sollen Sie mit Ihrem Lehrling in der Ausbildung gemeinsam erreichen:			
	1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
	Ausstattung des Arbeitsbereichs		
→ Seite 100	Die Ausstattung seines Arbeitsbereichs kompetent verwenden		
	Auftretende einfache Probleme selbstständig lösen		
	Bei komplexen Problemen Maßnahmen setzen		
	Kommunikation		
→ Seite 101	Die betrieblichen Kommunikationsvorgaben einhalten		
	Informationen sinngemäß erfassen, strukturieren, nötigenfalls bearbeiten bzw. weiterleiten		
	Auskünfte geben und einholen		
	Interne Schriftverkehrsarbeiten erledigen		
	Externe Schriftverkehrsarbeiten erledigen		
	Bei der Gestaltung von Schriftstücken das Corporate Design beachten		
	Posteingang und -ausgang		
→ Seite 104	Den Postein- und Postausgang administrieren		
	Digitale Nachrichten bearbeiten		
	Terminmanagement		
→ Seite 105		Termine und Terminänderungen koordinieren	
		Termine dokumentieren und verwalten	
		Informationen zu Terminen und Unterlagen verschicken	
	Besprechungen und Meetings		
→ Seite 106		Unterlagen vorbereiten und aufbereiten	
	BesucherInnen und Gäste adäquat empfangen		
			Protokolle führen
		Die Nachbereitung übernehmen	
	Aufgaben des betrieblichen Rechnungswesens		
→ Seite 107		Die Grundsätze unternehmerischen Denkens berücksichtigen und kostenbewusst handeln	
		Die Grundlagen des Rechnungswesens berücksichtigen	
		Die Zusammensetzung der betrieblichen Kosten beschreiben und an Maßnahmen zu Effizienzsteigerung mitwirken	
	Betriebliche Buchführung		
→ Seite 108		Belege auf Richtigkeit und Vollständigkeit prüfen	
		Übliche Belege des Lehrbetriebs bearbeiten und für die Verbuchung vorbereiten	



	1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
	Betrieblicher Zahlungsverkehr		
→ Seite 109		verschiedene Zahlungsmöglichkeiten erklären	
		die Offene-Posten-Liste verwalten und Schritte im Mahnwesen setzen	
	Datenaufbereitung		
→ Seite 110			Kennzahlen ermitteln und interpretieren
			Statistiken aufbereiten

Ausstattung des Arbeitsbereichs

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann ...		
<p>die übliche Ausstattung seines/ ihres Arbeitsbereichs kompetent verwenden.</p> <p>Dazu zählen lt. Berufsbild: z. B.</p> <ul style="list-style-type: none"> - PC/Laptop - Drucker - Telefonanlage <p>typische Tätigkeiten sind: z. B.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Softwarelösungen bedienen - Dateien in passenden Formaten speichern (PDF erstellen etc.) - Telefongespräche verbinden 		
<p>die im Rahmen seiner Tätigkeit auftretenden einfachen Probleme selbstständig lösen.</p> <p>Dazu zählen lt. Berufsbild: z. B.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Papierstau beseitigen - Toner austauschen <p>Weitere Tätigkeiten: z. B.</p> <ul style="list-style-type: none"> - den Bedarf an Büromaterialien prüfen und ggf. nachbestellen - Besprechungen bei Terminkollisionen neu koordinieren 		
<p>bei komplexen Problemen Maßnahmen entsprechend den betrieblichen Regelungen setzen.</p> <p>Achten Sie dabei u. a. auf Folgendes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - erklären Sie Ihren Lehrlingen z. B. in Form eines Office-Leitfadens, was in konkreten Situationen zu tun ist - schaffen Sie ein Arbeitsklima, in dem es Lehrlingen jederzeit möglich ist, Fragen an KollegInnen und Vorgesetzte zu stellen 		

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

Ausbildungstipp

Ordnung und Sauberkeit am Arbeitsplatz sind wichtig. Gehen die Kolleginnen und Kollegen mit gutem Beispiel voran und halten ihren Arbeitsplatz sauber, fällt dies auch den Lehrlingen leichter.

Kommunikation

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr		
Ihr Lehrling kann ...				
<p>die betrieblichen Kommunikationsvorgaben einhalten.</p> <p>z. B.</p> <ul style="list-style-type: none"> - E-Mail-Vorlagen nutzen (z. B. Signatur, Abwesenheitsnotiz) - Vorlagen für Anfragen, Angebote, Rechnungen etc. nutzen - betriebsübliche Kommunikationskanäle verwenden (Hauspost, E-Mail-Verteiler etc.) 				
<p>Informationen sinngemäß erfassen, strukturieren, nötigenfalls bearbeiten und an den Empfänger/die Empfängerin weiterleiten (z. B. Erstellen von Gesprächsnotizen).</p> <p>Weitere Beispiele:</p> <ul style="list-style-type: none"> - einen längeren Schriftverkehr chronologisch sortieren und strukturieren - Kundenanfragen bearbeiten oder an zuständige Abteilungen weiterleiten - E-Mails an mehrere EmpfängerInnen weiterleiten und entsprechen der betrieblichen Vorgaben die EmpfängerInnen-E-Mail-Adressen (an, cc, bcc) verwenden 				
<p>Auskünfte geben und einholen.</p> <p>Achten Sie dabei u. a. auf Folgendes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - unter Beachtung der betrieblichen Gepflogenheiten Gespräche führen - bei Unklarheiten nachfragen - Gesprächsnotizen und -dokumentationen erstellen 				
<p>interne Schriftverkehrsarbeiten erledigen (z. B. betriebsinterne Informationen aufbereiten).</p> <p>Weitere Beispiele z. B. das Erstellen von:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Rundschreiben, - Zähllisten <p>Besprechen Sie mit Ihrem Lehrling die rechtlichen und betriebsinternen Vorgaben bzw. Standards der jeweiligen Schriftstücke.</p>				
<p>externe Schriftverkehrsarbeiten erledigen.</p> <p>z. B.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Schriftstücke sachlich richtig, verständlich und möglichst knapp formulieren - extern eingehende E-Mails an die entsprechende Abteilung des Lehrbetriebs weiterleiten <p>Besprechen Sie mit Ihren Lehrlingen das Vorgehen anhand konkreter Beispiele wie z. B.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Angebote - Auftragsbestätigungen - Lieferscheine - Zolldokumente <p>Versuchen Sie Ihre Lehrlinge auf eine besonders sorgfältige Arbeitsweise zu sensibilisieren und machen sie Ihnen die Konsequenz von Fehlern bewusst.</p>				

Kommunikation

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann ...		
bei der Gestaltung von Schriftstücken das Corporate Design des Lehrbetriebs beachten. z. B. – Vorlagen des Lehrbetriebs verwenden (z. B. Firmenschriftzug, Firmenfarben, E-Mail-Signatur) – Firmenlogo auf Schriftstücken richtig positionieren – Typografie: Hausschriften, Systemschrift und typographische Hierarchien beachten Erklären Sie ihren Lehrlingen den Nutzen des Corporate Designs. Besprechen Sie, dass dadurch der Lehrbetrieb nach außen und innen als Einheit erscheint und der Wiedererkennungswert gestärkt wird.		
in Bezug auf Rechtschreibung und Grammatik fehlerfreie Texte erstellen und überprüfen. z. B. – Rechtschreib- und Grammatikprüfung mithilfe des Textverarbeitungsprogramms durchführen – Präsentationen Korrektur lesen – E-Mails vor dem Versenden gründlich Korrekturlesen – bei Unsicherheiten (Grammatik, Rechtschreibung etc.) online recherchieren		

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen: 4.2.1, 4.2.2, 4.2.3, 4.2.4, 4.2.5, 4.2.6, 4.2.7

Ausbildungstipp

Erklären Sie Ihren Lehrlingen die **Gestaltungsmerkmale von Schriftstücken** (z. B. E-Mail-Vorlagen, Briefköpfe, Platzierung von Logos in Präsentationen) im Rahmen des Office Managements. Machen Sie den Lehrlingen bewusst, dass durch die einheitliche Gestaltung (**Corporate Design**) der Wiedererkennungswert Ihres Unternehmers gefördert wird.

AUS DER PRAXIS

„Mir ist die Einstellung und Haltung von Lehrlingen wichtig. Hemdsärmelig, bodenständig und keine Scheu im Umgang mit Menschen unterschiedlichen Naturells oder Kultur. Früher oder später müssen Lehrlinge eine gute Kommunikationsbasis zu Kunden genauso wie zu LKW-Fahrern aufbauen.“
Karl Frühauf, Geschäftsführer, Spedition „Thomas“ GmbH

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)

LINK 

 **WKO**
WIRTSCHAFTSKAMMER ÖSTERREICH

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



Posteingang und -ausgang

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann ...		
den Postein- und Postausgang administrieren (z. B. Speditionsdokumente).		
<p>Weitere Beispiele:</p> <ul style="list-style-type: none"> – eingehende Schriftstücke mit einem Posteingangsstempel versehen – Schriftstücke den betreffenden Personen zuordnen und an zuständige Personen oder Abteilungen weiterleiten – unvollständige Adressangaben oder falsch beschriftete Kuverts erkennen – richtig frankieren – entscheiden, wie etwas versendet wird: passenden Logistikdienst auswählen, kostensparende Versandmöglichkeiten auswählen 		
digitale Nachrichten (E-Mails und andere digitale Kommunikationsformen) bearbeiten.		
<p>z. B. digitale Nachrichten anhand von Kriterien wie</p> <ul style="list-style-type: none"> – Eingangsdatum – Absender – Priorität <p>strukturieren</p> <p>Weitere Beispiele:</p> <ul style="list-style-type: none"> – E-Mails etc. an zuständige Personen oder Abteilungen weiterleiten – E-Mails innerhalb des Aufgabenbereichs beantworten (allgemeine Anfragen von Kunden etc.) – E-Mails archivieren – Kommunikation und Speicherung von Daten entsprechend betrieblicher Vorgaben – DSGVO-konform handeln 		

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen: 4.3.1, 4.3.2



**AUS DER
PRAXIS**

„Ständiges systematisches Feedback ist ausschlaggebend für den Lernerfolg. Den Schriftverkehr üben die Lehrlinge, indem sie selbstständig ein Mail verfassen, dieses mit dem Ausbilder abstimmen oder Verbesserungsvorschläge einholen und nach Freigabe verschicken dürfen.“

Mag. Susanne Traunfellner, Lehrlingsbeauftragte, Lagermax Lagerhaus und Speditions AG

Terminmanagement

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann ...		
	Termine und Terminänderungen koordinieren (z. B. unter Einsatz von Terminplanungsinstrumenten). 	
	<i>Weitere Beispiele:</i> <ul style="list-style-type: none"> - Projektmeetings mithilfe von Terminumfragen koordinieren - Termineinladungen, -verschiebungen oder -absagen versenden - Raumreservierungen elektronisch erfassen 	
	Termine im betrieblichen Kalendersystem dokumentieren und verwalten.	
	<i>z. B.</i> <ul style="list-style-type: none"> - Kalender aktuell halten (Termine eintragen, Terminänderungen vornehmen etc.) - Termine im Intranet ankündigen - Einladungen vorbereiten und ausschicken 	
	Informationen zu Terminen und entsprechend notwendige Unterlagen verschicken.	
	<i>z. B.</i> <ul style="list-style-type: none"> - Agenda übersichtlich darstellen - Vorabinformationen an alle TeilnehmerInnen senden <p><i>Besprechen Sie mit Ihren Lehrlingen,</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - welche Informationen eine Termineinladung beinhalten muss (Besprechungsgrund, Datum und Zeit etc.). - welche Unterlagen einer Termineinladung beigelegt werden können (Agenda, Informationsblatt etc.). 	

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen: 4.4.1, 4.42.2, 4.4.3

Ausbildungstipp

- Erklären Sie Ihren Lehrlingen, wann und über welche Kanäle sie ihre **Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner** erreichen können: z. B.
- um die Geschäftsführerin bzw. den Geschäftsführer zu erreichen, muss vorerst ein Termin über die Office-Managerin bzw. den Office-Manager vereinbart werden
 - Vertretung der Ausbilderin bzw. des Ausbilders im Fall von Urlaub oder Krankheit

Besprechungen und Meetings

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann ...		
	Unterlagen vorbereiten und aufbereiten. <i>z. B.</i> <ul style="list-style-type: none"> - Präsentationen vorbereiten - Handouts in entsprechender Anzahl kopieren - TeilnehmerInnenlisten erstellen - Tagesordnungen planen - statistische Daten in Diagrammen darstellen - Reservierungen anhand den Anforderungen und der Teilnehmeranzahl vornehmen - technische Hilfsmittel und Verpflegung für Termine vorbereiten 	
BesucherInnen und Gäste adäquat empfangen. <i>Besprechen Sie mit Ihren Lehrlingen, welche Gepflogenheiten beim Empfang von BesucherInnen zu berücksichtigen sind (freundlich begrüßen, zum Besprechungsraum begleiten, Getränke anbieten, Waschräume zeigen etc.).</i>		
		Protokolle führen. <i>Besprechen Sie mit Ihren Lehrlingen, welche Punkte in einem Protokoll besonders wichtig sind, z. B.</i> <ul style="list-style-type: none"> - Namen und Kontaktdaten der TeilnehmerInnen - strukturierter und nachvollziehbarer Aufbau des Protokolls - wesentliche Entscheidungen festhalten
die Nachbereitung übernehmen. <i>z. B.</i> <ul style="list-style-type: none"> - zurückgelassene Unterlagen auf Wiederverwendbarkeit überprüfen - elektronische Geräte ausschalten und ggf. Daten sichern - Protokolle ausschicken - Folgetermine versenden 		

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen: 4.5.1, 4.5.2, 4.5.3, 4.5.4



„Wir haben ein hohes Transportaufkommen mit der Türkei, wobei ein klarer Überhang beim Importgeschäft vorhanden ist. In Strategieworkshops versuchen wir Möglichkeiten zu finden, um leere LKW-Fahrten zu vermeiden. Lehrlinge in diesen Prozess einzubinden hat sich bewährt. Einerseits kommen frische Ideen und Gedanken auf und andererseits lernen die Lehrlinge auch abseits von standardisierten Prozessen Herausforderungen anzunehmen.“

Kurt Weinbergmaier, Niederlassungsleiter Ansfelden, Int. Spedition Schneckenreither Gesellschaft m.b.H.

Aufgaben des betrieblichen Rechnungswesens

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann ...		
	<p>die Grundsätze unternehmerischen Denkens bei seinen Aufgaben berücksichtigen und kostenbewusst handeln.</p> <p><i>Besprechen Sie mit Ihrem Lehrling u. a. Folgendes:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Wie kann der eigene Aufgabenbereich so effizient wie möglich organisiert werden? - Welche Unternehmensinteressen sollen berücksichtigt werden? - Wie setzt man richtigen Prioritäten? - Durch welche Maßnahmen können Kosten eingespart werden? 	
	<p>die Grundlagen des Rechnungswesens des Lehrbetriebs bei der Ausführung seiner Aufgaben berücksichtigen.</p> <p><i>Besprechen Sie mit Ihrem Lehrling u. a. Folgendes:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Mit welchen Abteilungen arbeitet das Rechnungswesen zusammen? - Wie ist der Informationsfluss organisiert? - Welche betrieblichen EDV-Programme werden für die Verbuchung verwendet? 	
	<p>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.</p> <p><i>z. B.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Lieferanten vergleichen (Preise, Liefer- und Zahlungskonditionen etc.) - Bestellungen optimieren (Rabatte in Anspruch nehmen, Lieferkosten minimieren etc.) - Druckkosten senken durch Schwarz-Weiß-Druck, beidseitigen Druck etc. 	

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen: 4.6.1, 4.6.2, 4.6.3

Ausbildungstipps

- Lassen Sie Ihre Lehrlinge **mit Hilfe Ihres EDV-Systems Auswertungen** zu den Top-Kunden und umsatzstärksten Destinationen erstellen. Besprechen Sie anschließend, wie man die Performance von umsatzschwachen Routen oder Kunden verbessern könnte.
- Binden Sie Ihre Lehrlinge in das **Controlling** ein. Lassen Sie Ihre Lehrlinge recherchieren, welche Saisonen besonders umsatzstark sind und welche Auswirkungen das auf die Personalplanung hat.

Betriebliche Buchführung

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann ...		
	Belege auf Richtigkeit und Vollständigkeit prüfen. <i>z. B.</i> – sachliche Prüfung (Stimmt die in Rechnung gestellte Ware mit der bestellten Ware überein?) – rechnerische Prüfung (Wurden Rabatte und Skonti berücksichtigt?) – formale Prüfung (Enthält die Rechnung alle erforderlichen gesetzlichen Bestandteile?)	
	übliche Belege des Lehrbetriebs, wie Eingangs- und Ausgangsrechnungen sowie Zahlungsbelege, nach verschiedenen Kriterien bearbeiten und für die Verbuchung vorbereiten. <i>Dazu zählt lt. Berufsbild die Zuordnung und Bearbeitung von Belegen nach</i>  – Datum – interner und externer Herkunft – Belegart <i>sowie das Vorbereiten auf die Verbuchung durch:</i> – sortieren – Rechnungen mit Eingangsstempel versehen	

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen: 4.7.1, 4.7.2

Ausbildungstipp

In jedem Betrieb passieren manchmal Fehler. Nutzen Sie diese Situationen, um Ihren Lehrlingen **Konsequenzen von Fehlern aufzuzeigen** (z. B. anhand von falsch ausgewiesenen Lieferdaten). Zeigen Sie, wie bei der Korrektur von Fehlern vorgegangen wird.

Betrieblicher Zahlungsverkehr

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann ...		
	<p>verschiedene Zahlungsmöglichkeiten erklären.</p> <p><i>Dazu zählen lt. Berufsbild: z. B.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Akkreditiv - Nachnahme <p><i>Weitere Beispiele:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Kauf auf Rechnung - Vorkasse - Zahlung per Lastschrift - Kreditkarte 	
	<p>die Offene-Posten-Liste verwalten und erforderliche Schritte im Mahnwesen entsprechend den betrieblichen Vorgaben setzen.</p> <p><i>z. B.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Mahnungen unter Verwendung von Vorlagen vorbereiten <p><i>Besprechen Sie mit Ihrem Lehrling u. a. Folgendes:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Warum ist rechtzeitiges Mahnen für das Unternehmen wichtig? - Welche Schritte sieht der Lehrbetrieb im Mahnprozess vor? - Welche rechtlichen Grundlagen sind bei einem Zahlungsverzug zu beachten? 	

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen: 4.8.1, 4.8.2

Datenaufbereitung		
1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann ...		
		Kennzahlen ermitteln und interpretieren (z. B. Auslastung des Laderaumvolumens). <i>Weitere Beispiele:</i> <ul style="list-style-type: none"> - Lagerumschlagshäufigkeit - durchschnittliche Lagerdauer - Auslastungsgrad der Transportmittel - Transportkosten je Tonnenkilometer - Deckungsbeitrag
		Statistiken aufbereiten. <i>z. B. Daten und Informationen aufbereiten</i> <ul style="list-style-type: none"> - Daten kontrollieren und ordnen (Anzahl der Transporte eines Kunden in einem bestimmten Quartal etc.) - fehlerhafte Daten identifizieren - Umsatzdiagramme erstellen - Gründe für Kundenbeschwerden in einem Diagramm darstellen

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen: 4.7.1, 4.7.2



„Ein Lehrling sollte möglichst häufig und oft die Laderaumberechnung unter Ausnutzung des optimalen Ladevolumens berechnen. Durch die Berechnungen stellt sich ein gewisses Gefühl für Mengen und Größen ein und gerade das gibt in der Kundenberatung Sicherheit.“

Martin Kroissenbrunner, Manager Fairs and Exhibitions, SCHENKER & CO AG



Beschaffung

Übersicht: Das sollen Sie mit Ihrem Lehrling in der Ausbildung gemeinsam erreichen:			
	1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
	Beschaffungsprozesse		
→ Seite 112	Die Grundlagen des Beschaffungsprozesses darstellen		
	Die rechtlichen Bedingungen für das Zustandekommen und die Erfüllung von Verträgen darstellen		
		Mögliche Vertragswidrigkeiten bei der Erfüllung von Verträgen erklären	
	Bedarfsermittlung		
→ Seite 113	Den voraussichtlichen Laderaum-, Betriebsmittel- und Dienstleistungsbedarf ermitteln		
		Kapazitäten ermitteln und Mengen vorschlagen	
	Angebotsvergleich		
→ Seite 115	Anfragen tätigen und Angebote einholen		
	Preise und Konditionen miteinander vergleichen und Bezugs kalkulationen durchführen		
	Neue Bezugsquellen ausfindig machen		
	Quantitative und qualitative Aspekte bei der Beschaffungsentscheidung berücksichtigen		
	Bestellungen		
→ Seite 116	Bei Bestellungen und Beauftragungen mitwirken		
	Mögliche Auswirkungen von fehlerhaften Bestellungen und Beauftragungen beurteilen		
	Liefer- und Leistungstermine überwachen		
	Warenannahme und Rechnungskontrolle		
→ Seite 117	Die Warenlieferung bzw. die Bereitstellung von Laderaum und Dienstleistungen mit der vertraglich vereinbarten Leistung vergleichen		
	Waren an- und übernehmen sowie allfällige Mängel feststellen und dokumentieren		
	Die Rechnungskontrolle durchführen		
	Umgang mit mangelhaften Lieferungen und Leistungen		
→ Seite 118	Maßnahmen bei mangelhaften Lieferungen und Leistungen ergreifen		
	Liefer- bzw. Leistungsverzug feststellen und Maßnahmen ergreifen		

Beschaffungsprozesse

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann ...		
<p>die Grundlagen des Beschaffungsprozesses des Lehrbetriebs darstellen und daran mitwirken (z. B. beim Einkauf des Büromaterials).</p> <p><i>Dazu zählen lt. Berufsbild z. B. folgende Grundlagen:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Bedarfsfeststellung - Bezugsquellenauswahl <p><i>Besprechen Sie mit Ihren Lehrlingen dabei Folgendes:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Wer führt Bestellungen durch? - Wie wird der Bestellbedarf ermittelt? - Wie werden im Betrieb Lieferanten ausgewählt? - Welche Beschaffungsstrategien werden im Betrieb verfolgt (z. B. Just-in-Time, Vorratshaltung, Einzelbeschaffung)? 		
<p>die rechtlichen Bedingungen für das Zustandekommen und die Erfüllung von (Kauf-)Verträgen darstellen.</p> <p><i>z. B.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - die gesetzlichen Grundlagen erklären (übereinstimmende Willenserklärung, Möglichkeit, Erlaubtheit, Freiwilligkeit, Geschäftsfähigkeit etc.) - Inhalte von Kaufverträgen beschreiben - die Rechte und Pflichten des Käufers und Verkäufers bei der Erfüllung des Kaufvertrags darstellen 		
	<p>mögliche Vertragswidrigkeiten bei der Erfüllung von (Kauf-)Verträgen (z. B. Zahlungsverzug) sowie deren rechtlichen Konsequenzen erklären.</p> <p><i>Besprechen Sie mit Ihren Lehrlingen u. a. Folgendes:</i></p> <p><i>Welche Rechte hat der Käufer bei:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Lieferverzug - Lieferung mangelhafter Ware (Gewährleistung, Garantien etc.) - fehlerhaft erstellten Rechnungen <p><i>Welche Rechte hat der Verkäufer bei:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Annahmeverzug - Zahlungsverzug 	

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

Bedarfsermittlung		
1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann ...		
	den voraussichtlichen Laderaum-, Betriebsmittel- und Dienstleistungsbedarf ermitteln. <i>z. B.:</i> – entsprechend des Frachtvolumens den Laderaumbedarf ermitteln – Betriebsmittel (Kartonagen, Paletten, Folien etc.) ermitteln – Personalbedarf für Leistungen wie Umpacken, Etikettieren festlegen	
	Kapazitäten ermitteln und Mengen aufgrund der betrieblichen Vorgaben vorschlagen. <i>Dazu zählen lt. Berufsbild z. B. folgende Kapazitäten:</i> – Laderaumkapazität (verschiedene LKW-Ladevolumen etc.) – Personalkapazität (beachten von Ruhezeiten der Fahrer, Auslastungsgrad etc.) <i>sowie z. B. folgende Mengen:</i> – Lademittel (Paletten, Gitterboxen etc.) – Beförderungsmittel (LKW, Bahn etc.)	

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen: 5.2.1, 5.2.2



„Fällt uns auf, dass im Linienverkehr die LKWs nicht optimal ausgelastet sind, fordern wir die Lehrlinge auf Lösungsvorschläge zu entwickeln. In gemeinsamen Gesprächen und Diskussionen erarbeiten wir Lösungsstrategien und versuchen, die Lehrlinge diese auch selbstständig umsetzen zu lassen.“

Martin Kroissenbrunner, Manager Fairs and Exhibitions, SCHENKER & CO AG

„Der Laderaumeinkauf ist komplex und abhängig von saisonaler Auslastung und Angebot. Zuerst erklären wir Standardsituationen – also häufige Transportrouten und Listenpreise. Erst später, wenn die Lehrlinge einen guten Überblick haben, besprechen wir Preise für Teilladungen oder den Einkauf von Laderaum an Frachtbörsen.“

Karl Frühauf, Geschäftsführer, Spedition „Thomas“ GmbH

Best Practice

Die Sperrigkeitsrechnung verständlich machen

Transporthilfen oder Transportmittel vollständig auszulasten ist eines der wichtigsten Ziele in der Spedition. Durch die **Sperrigkeitsberechnung** gelingt es, die optimale Raumausnutzung sicherzustellen. Doch wie gelingt es, den Lehrlingen eine Formel, eine Berechnung und ein anschließendes Ergebnis möglichst anschaulich zu erklären? Bei der Spedition Schneckenreiter wird genau dieses Thema **durch eine Übung im Speditionslager** gefestigt und veranschaulicht.

© shutterstock.com/Ravital



© shutterstock.com/Don Pablo

WIE IST DIE ÜBUNG AUFGEBAUT?

Zum Durchführen der Übung werden **eine Europalette und jede Menge Schuhkartons** benötigt. Aufgabe der Lehrlinge ist es dann, durch **Üben und Ausprobieren herauszufinden, welche Schichtungsmethodik die Palette am besten auslastet**. Diese Übung kann auch als kleiner Wettbewerb im Team durchgeführt werden oder durch die Aufgabe der Ladesicherung (z. B. mit Schrumpffolie) nach erfolgter Bestückung ergänzt werden.

WIE KANN DIE ÜBUNG FORTGESETZT WERDEN?

Im nächsten Schritt kann die maximale **Auslastung im Container berechnet** werden. Dafür erklären Sie Ihren Lehrlingen, dass sie die Innenmaße der Container und die Außenmaße der Palette recherchieren oder abmessen sollen. Anschließend können Sie neben der Berechnung auch mit Maßstabsschablonen bzw. -zeichnungen eine Visualisierung vornehmen lassen.

Was lernen die Lehrlinge durch die Übung?

- Größenverhältnisse richtig einschätzen
- neue Lösungen entwickeln und umsetzen
- Berechnungen nicht nur durchführen, sondern verstehen
- Kennenlernen von standardisierten Größen (Europalette etc.)
- Zusammenarbeit im Team
- Persönlichkeitsentwicklung, Selbstorganisation und Selbstständigkeit



„Die Übung kommt bei den Lehrlingen gut an. Sie erkennen die Wichtigkeit der Raumausnutzung und erfahren, wie sich ihre Berechnungen in der Praxis auswirken.“

Kurt Weinbergmaier, Niederlassungsleiter Ansfelden, Int. Spedition Schneckenreiter Gesellschaft m.b.H.

Angebotsvergleich

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann ...		
	<p>Anfragen tätigen und Angebote einholen. </p> <p>Besprechen Sie mit Ihrem Lehrling u. a. Folgendes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Welche Informationen muss eine Anfrage enthalten? - Wie kann auf spezielle Wünsche und Erfordernisse in der Anfrage hingewiesen werden? - Welche Arten von Angeboten gibt es (unverbindlich, verbindlich etc.)? - Mit welchen Lieferanten gibt es positive/negative Erfahrungen? 	
	<p>Preise und Konditionen miteinander vergleichen und Bezugskalkulationen durchführen.</p> <p>z. B.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Konditionen (Liefer- und Zahlungsbedingungen etc.) von Angeboten vergleichen - Preisnachlässe (Rabatte, Skonto etc.) berücksichtigen - Bezugsspesen beachten 	
	<p>neue Bezugsquellen auf Basis der betrieblichen Vorgaben ausfindig machen.</p> <p>z. B. interne Bezugsquellen</p> <ul style="list-style-type: none"> - in der Lieferantendatenbank recherchieren - vorliegende Angebote, Kataloge, Preislisten analysieren <p>z. B. externe Bezugsquellen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Internetrecherche vornehmen - Messen und Ausstellungen vorschlagen - Lieferanten zwecks Produktvorstellung einladen 	
	<p>quantitative und qualitative Aspekte bei der Beschaffungsentscheidung berücksichtigen.</p> <p>z. B. quantitative Aspekte</p> <ul style="list-style-type: none"> - Preis - Verhandlungsspielraum bei (Preis, Bezugskosten, Zahlungsziel etc.) - Bestellmengen (Mindestbestellmengen, Mengenrabatte etc.) <p>z. B. qualitative Aspekte</p> <ul style="list-style-type: none"> - Termintreue - Qualität der Waren - Umweltfreundlichkeit der Materialien, Entsorgung - Beratung, Service 	

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen: 5.3.1, 5.3.2, 5.3.3, 5.3.4

Ausbildungstipps

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

Bestellungen		
1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann ...		
	bei Bestellungen und Beauftragungen unter Berücksichtigung der rechtlichen und betrieblichen Vorgaben mitwirken. z. B. – unterschiedliche Bestellmöglichkeiten nutzen (E-Mail, Bestellformular auf der Website des Anbieters etc.) – Bestellungen prüfen, dokumentieren und ablegen	
	mögliche Auswirkungen von fehlerhaften Bestellungen und Beauftragungen unter rechtlichen und betriebswirtschaftlichen Aspekten beurteilen. z. B. – zusätzlichen Aufwand durch Rücksendungen und Reklamationen einschätzen – AGB des Lieferanten hinsichtlich Rücktritt und Widerruf von Kaufverträgen richtig interpretieren – rechtliche Besonderheiten von Kaufvertragsrückabwicklungen bei Konsumentengeschäften und B2B-Geschäften kennen – betriebswirtschaftliche Folgen auf die Prozesskette bei Out-Of-Stock-Situationen abschätzen	
	Liefer- und Leistungstermine überwachen. z. B. – die Sendung digital verfolgen – Lieferanten bei Verzug kontaktieren	

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



Warenannahme und Rechnungskontrolle

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann ...		
<p>die Warenlieferung bzw. die Bereitstellung von Laderaum und Dienstleistungen mit der vertraglich vereinbarten Leistung vergleichen.</p> <p><i>z. B.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - telefonische oder elektronische Anfrage bei Frächtern oder Frachtbörsen - schriftliche Ladeauftragsbestätigung ausstellen <p><i>Sensibilisieren Sie Ihre Lehrlinge u. a. auf Folgendes:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Übereinstimmung der Lieferung mit den Lieferpapieren hinsichtlich Menge, Verpackung, Bezeichnung etc. - Überprüfung der Lieferung und der Lieferpapiere mit der Bestellung 		
<p>Waren unter Beachtung der rechtlichen und betrieblichen Vorgaben an- und übernehmen sowie allfällige Mängel feststellen und dokumentieren.</p> <p><i>z. B.</i></p> <p><i>Waren übernehmen:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Lieferpapiere unterzeichnen oder durch Berechtigte unterzeichnen lassen - Wareneingang in betriebsüblichen Wareneingangssoftware erfassen - ggf. Lagerplätze zuweisen <p><i>Umgang mit Mängeln:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Mengen- und Qualitätskontrollen (Stichprobenziehung etc.) durchführen - Schweregrad des Mangels (erheblicher Mangel, geringfügiger Mangel etc.) einschätzen - Art des Mangels (Beschaffenheitsmangel, Falschlieferung etc.) einschätzen - eine Mängelbeschreibung vornehmen (in Schriftform, mit Fotodokumentation etc.) 		
<p>die Rechnungskontrolle durchführen.</p> <p><i>Achten Sie dabei u. a. auf Folgendes:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Rechnungsbestandteile (Rechnungsdatum, Rechnungsnummer, Entgelt netto, Steuerbetrag und Steuersatz etc.) prüfen - Übereinstimmung der Kontrollbelege (Bestellung, Lieferschein etc.) mit der Rechnung (Warenbezeichnung, Menge etc.) - Überprüfung auf vereinbarte Konditionen (Rabatte, Skonto etc.) - Weiterleitung und Abzeichnung der Rechnung nach betriebsinternen Vorgaben an andere Abteilungen (Einkaufsabteilung, Buchhaltung etc.) 		

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

Umgang mit mangelhaften Lieferungen und Leistungen

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann ...		
	<p>Maßnahmen bei mangelhaften Lieferungen und Leistungen im Einklang mit den rechtlichen und betrieblichen Vorgaben ergreifen (z. B. Reklamationen verfassen).</p> <p><i>Besprechen Sie mit Ihren Lehrlingen die betrieblichen und rechtlichen Vorgehensweisen bei mangelhaften Lieferungen, wie z. B.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Annahmeverweigerung von beschädigter oder falscher Ware - Verständigen des Lieferanten bei Lieferverzug (Setzen einer Nachfrist etc.) - Reklamationen verfassen - lösungsorientiertes und angemessenes Vorgehen entsprechend der jeweiligen Problemsituation 	
	<p>Liefer- bzw. Leistungsverzug feststellen und Maßnahmen im Einklang mit den rechtlichen und betrieblichen Vorgaben ergreifen.</p> <p><i>Besprechen Sie mit Ihren Lehrlingen u. a.:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Welche rechtlichen Maßnahmen stehen bei Liefer- bzw. Zahlungsverzug zur Verfügung? - Welche angemessene Nachfrist kann gesetzt werden? - In welchen Situationen ist ein Rücktritt vom Kaufvertrag sinnvoll? 	

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen: 5.6.1, 5.6.2



„Bei transportbeschädigten Waren ersuche ich die Lehrlinge im Speditionslager die Schäden mit Fotos zu dokumentieren. Anschließend können sie eine Schadensmeldung verfassen und den Kunden informieren. Mir ist auch wichtig, mit den Lehrlingen zu besprechen, welche Anpassungen erforderlich sind, damit es zu keinen weiteren Beschädigungen kommen kann.“

Martin Kroissenbrunner, Manager Fairs and Exhibitions, SCHENKER & CO AG

Kundenakquise und Kundenmanagement

Übersicht: Das sollen Sie mit Ihrem Lehrling in der Ausbildung gemeinsam erreichen:			
	1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
→ Seite 120	Kundenanfragen		
	Allgemeine Kundenanfragen beantworten		
		Häufig gestellte Kundenanfragen beantworten und komplexe Kundenanfragen weiterleiten	
	Zeitliche, geographische und transportspezifische Erfordernisse einer Warenbeförderung abklären		
	Warenspezifische Erfordernisse abklären		
		Zollspezifische Vorschriften in der Kundenberatung berücksichtigen	
		Den betrieblichen Leistungsumfang eingrenzen und weitere Logistikpartner hinzuziehen	
		Kunden über Begleitpapiere und Dokumente informieren	
		Eine Auswahl an Transportstrategien präsentieren	
		Zusatzleistungen zielgerichtet anbieten	
	Speditionelle Kosten argumentieren		
→ Seite 123	Angebote erstellen		
	Erforderlichen Informationen für die Angebotslegung einholen		
	Grundlagen der betrieblichen Preiskalkulation erklären		
		Verkehrsträgerspezifische Transportkosten in der Angebotserstellung berücksichtigen	
		Warenspezifische Lademittelkosten, Lager- und Logistikdienstleistungen berechnen	
		Transportrisiken einschätzen	
		Versicherungstarife berücksichtigen oder ermitteln	
		Zölle und Abgaben für unterschiedliche Geschäftsfälle berücksichtigen	
		Aktuelle Marktpreise in der Kalkulation berücksichtigen	
	Zölle und Abgaben berücksichtigen		
→ Seite 125	Umgang mit Beschwerden und Reklamationen		
		Die Bedeutung eines professionellen Umgangs mit Beschwerden und Reklamationen erklären	
	Beschwerden und Reklamationen bearbeiten bzw. weiterleiten		

Kundenanfragen		
1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann ...		
allgemeine Kundenanfragen unter Einhaltung der betrieblichen Vorgaben beantworten. <i>Dazu zählt lt. Berufsbild</i> – telefonisch – per E-Mail <i>weitere Beispiele:</i> – Auskünfte über das Leistungsangebot des Lehrbetriebs geben – auf Kundenwünsche eingehen		1 
	häufig gestellte fachliche Kundenanfragen unter Einhaltung der betrieblichen Vorgaben beantworten und komplexe Kundenanfragen weiterleiten. <i>z. B.</i> – Auskünfte über Lieferzeiten, Liefertermine, Preise etc. geben – über spezielle Leistungen informieren – Unstimmigkeiten klären	
zeitliche, geographische und transportspezifische Erfordernisse einer Warenbeförderung abklären. <i>Dazu zählen lt. Berufsbild: z. B.</i> – Sondertransporte – Gefahrguttransporte <i>Achten Sie dabei u.a. auf Folgendes:</i> <i>Im Kundengespräch sollte der Lehrling möglichst rasch lernen, jene Fragen zu stellen, um die Erfordernisse des Transportauftrages einzuschätzen:</i> – Wo wird die Ware aufgegeben, wohin soll sie transportiert werden? – Wie ist die Beschaffenheit der Ware (verderblich, flüssig etc.)? – Wie schnell soll die Transportleistung erbracht werden?		
warenspezifische Erfordernisse abklären. <i>Dazu zählen lt. Berufsbild: z. B.</i> – Verpackung – Gewicht – Bruchgefahr <i>Weitere Faktoren: z. B.</i> – Verderblichkeit – Wert		2 
	zollspezifische Vorschriften (z. B. Ein- und Ausfuhr) in der Kundenberatung berücksichtigen. <i>Besprechen Sie mit Ihren Lehrlingen die Inhalte folgender Regelungen:</i> – Zollkodex der Union (UZK) – Österreichischen Gebrauchszolltarifs (ÖGZT) – internationale Abkommen (GATT etc.)	

Kundenanfragen		
1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann ...		
	<p>den betrieblichen Leistungsumfang eingrenzen und erforderlichenfalls weitere Logistikpartner hinzuziehen.</p> <p><i>z. B.</i> <i>feststellen, welche Leistungen durch den Lehrbetrieb erbracht werden können und ob ggf.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Lagerdienstleister - Dienstleister für Konfektionierung und Kommissionierung - KEP-Dienstleister <p><i>als Logistikpartner beauftragt werden</i></p>	
	<p>Kunden über erforderliche Begleitpapiere und Dokumente informieren.</p> <p><i>z. B. über</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Warenbegleitpapiere für die Ein- und Ausfuhr (T1, T2, Carnets) - Begleitpapiere für den Gefahrguttransport (ADR-Bescheinigungen, Beförderungspapiere etc.) 	
	<p>eine Auswahl an Transportstrategien präsentieren und dabei Vor- und Nachteile aufzeigen.</p> <p><i>Erklären Sie Ihren Lehrlingen, dass eine Auswahl von verschiedenen Strategien zur Verfügung stehen z. B.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Einzelfahrten, kombinierte Fahrten, Leerfahrtterminierung - Tourenplanung (Milk-Run etc.) - Sammeltransporte - Teil- und Komplettladungen 	
	<p>Zusatzleistungen zielgerichtet anbieten (z. B. logistische Leistungen).</p> <p><i>Weitere Beispiele:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Verzollungen - Kommissionierung - Einlagerungen <p><i>Erklären Sie Ihren Lehrlingen, dass Dienstleister in der Logistik und im Speditions-wesen miteinander kooperieren und die Spedition hierbei z. B. folgende Leistungen übernimmt:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Abrufsteuerung, Bestandsmanagement - Qualitätskontrollen - Lagerfunktionen - Bestellabwicklung für Kunden - Montagearbeiten - Verpacken, Regalservice - Fakturierung und Inkasso - Retourenmanagement - Tracking and Tracing, E-Fulfillment 	

Kundenanfragen

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann ...		
	speditionelle Kosten argumentieren. z. B. – Verpackungskosten – Mautgebühren – Eingangsabgaben – Versicherungskosten (SVS/RVS etc) – Kaiumschlagkosten – AWB-Gebühr – Hubkosten am Terminal – Ausfuhrzollabfertigung – Umschlagsgebühren – Treibstoffzuschläge – Emergency Risk Surcharge – Currency Adjustment Factor – War Risk Surcharge Erklären Sie Ihren Lehrlingen, dass die jeweiligen Kosten einerseits dem Kunden und dessen Sicherheit dienen und andererseits von staatlichen Institutionen (Zoll, Finanzamt etc.) vorgeschrieben werden und dem Speditionsunternehmen nicht als Gewinn verbleiben.	

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, 6.1.7, 6.1.8, 6.1.9, 6.1.10

Ausbildungstipps

- 1 Ihre Lehrlinge werden sich relativ rasch einen Überblick über Ihr Dienstleistungsangebot verschaffen. Um jedoch wirklich gut auf Kundenanliegen vorbereitet zu sein, ist ein vertiefendes Produktwissen erforderlich. Lassen Sie daher Ihre Lehrlinge verschiedene Transportlösungen (z. B. Beförderung mit LKW im Vergleich mit der Bahn) miteinander vergleichen und eine **Stärken-/Schwächen-Analyse** vornehmen.
- 2 Die **richtige Verpackung** ist für Lehrlinge nicht immer einfach auszuwählen. Erklären Sie Ihren Lehrlingen, welche **Überlegungen** (z. B. Schutz vor Auslaufen bzw. Umfallen, Kosten der Verpackung, Umweltfreundlichkeit, Gewicht) angestellt werden müssen, um eine **passende Auswahl treffen** zu können.

AUS DER PRAXIS

„Wohin soll es gehen, wie schnell und um welche Ware handelt es sich? Diese grundlegenden Fragen sollen die Lehrlinge als erstes stellen. Anschließend benötigen sie meist noch etwas Hilfe bei der Eingrenzung der Transportmöglichkeiten, nach und nach gelingt es dann aber auch selbstständig.“

„Lehrlinge müssen sich im Bereich Geografie umfangreiches Wissen aneignen, um in der Kommunikation mit Kunden oder Frachtführern glaubwürdig zu sein. Bei der Arbeit kann man nebenbei Entfernungsberechnungen und Schätzaufgaben gut einbauen: Liegt die Ukraine östlich oder nördlich von Österreich? Anschließend besprechen wir die wichtigsten Handelsstädte und aufbauend darauf die Verkehrswege mit den entsprechenden Entfernungen.“

Martin Kroissenbrunner, Manager Fairs and Exhibitions, SCHENKER & CO

„Für Lehrlinge und auch für Kunden ist es oft nicht nachvollziehbar, warum manche Sendungen bei in etwa gleicher Transportstrecke extreme tarifliche Unterschiede aufweisen. Es muss besprochen und erklärt werden, dass die geografische Lage, Auslastung, Anzahl potenzieller Frachtverbindungen oder auch Volumen und Dringlichkeit die eigentlichen Bestimmungsfaktoren für die Kosten darstellen.“

Günter Fridrich, Human Resources and Corporate Communication, Lagermax Lagerhaus und Spedition AG

Angebotserstellung		
1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann ...		
die für eine Angebotslegung erforderlichen Informationen einholen bzw. entsprechende Unterlagen zusammenstellen. z. B. – Erstkontakt mit Kunden herstellen – Leistungsumfang (Kundenbedarf) erfassen – ggf. Angebote von Speditionspartnern einholen, strukturieren und vergleichen – Liefer- und Zahlungskonditionen festlegen oder z. B. bei Bestandskunden in der Kundendatenbank recherchieren		
die Grundlagen der betrieblichen Preiskalkulation erklären. z. B. – Leistungen nach betrieblichen Vorgaben kalkulieren – Inhouse-Leistungen mit externen Lieferanten vergleichen – den Einfluss weiterer Kostenfaktoren (Material- und Personalkosten etc.) erklären – Steuern (unter Berücksichtigung der jeweiligen Steuersätze) und Abgaben erklären – verschiedene Kalkulationsschemen (retrograde und progressive Absatzkalkulation etc.) anwenden und dabei die Prozentrechnungsarten (a.H, i.H, v.H.) berücksichtigen		
		verkehrsträgerspezifische Transportkosten in der Angebotserstellung berücksichtigen. Dazu zählt lt. Berufsbild die Zuordnung nach z. B. – Tarifen – Raten Weitere spezifische Kosten nach Verkehrsträgern: – LKW-Verkehr (Haustarife im Nah- und Fernbereich) – Eisenbahnverkehr (Kombiverkehr, Containerverkehr) – Binnenschifffahrt (Umschlaggebühren, Ufergeld, Hafengeld etc.) – Seefrachtverkehr (Maß- und Gewichtsraten, Seefrachtraten, Lumpsum-Raten etc.) – Luftfrachtverkehr (TACT, Volumengewichtberechnung, GCR-Raten etc.)
		warenspezifische Lademittelkosten, Lager- und Logistikdienstleistungen berechnen und in der Angebotserstellung berücksichtigen. z. B. das Kalkulieren von – Containerbereitstellungen – Palettenreparaturen – Kommissionierung von Waren – Lagermieten entsprechend des spezifischen Warenvolumens

Angebotserstellung		
1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann ...		
	Transportrisiken einschätzen. z. B. – quantitative Risiken: Verlust der Ware durch Diebstahl, Havarie von Seecontainern etc. – qualitative Risiken: Gefahr der Verschlechterung der Ware durch Beschädigung, Korrosion, Verderb etc. – temporale Risiken: Verzögerung des Transports durch Pannen, Verkehrsstaus etc.	
	Versicherungstarife berücksichtigen oder ermitteln. z. B. Tarife für Warentransport-, Verkehrshaftungs- oder Kaskoversicherungen beim Versicherer erfragen und in der Kalkulation berücksichtigen	
	Zölle und Abgaben für unterschiedliche Geschäftsfälle in der Kalkulation berücksichtigen. z. B. – Abgaben (Einfuhrabgaben, Verbrauchsteuern etc.) – Abgabenbefreiungen (Erbschaftsgut, Umzugsgut etc.)	
		die aktuellen Marktpreise (z. B. Tagespreisschwankungen) in der Kalkulation berücksichtigen. Dazu zählen lt. Berufsbild: z. B. – Wechselgeldreklamationen – Retouren
	Zölle und Abgaben für unterschiedliche Geschäftsfälle in der Kalkulation berücksichtigen. z. B. – Abgaben (Einfuhrabgaben, Verbrauchsteuern etc.) – Abgabenbefreiungen (Erbschaftsgut, Umzugsgut etc.)	

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, 6.2.9

Ausbildungstipps

- Nützen Sie die Gelegenheiten, die sich im Arbeitsalltag bieten, um **Kopfrechnen und Schätzen zu üben**: Lassen Sie Ihre Lehrlinge z. B. Überschlagsrechnungen zu Rabatten durchführen, Einschätzungen für Transportzeiten vornehmen oder Schätzübungen zur Lagerauslastung machen.
- Lassen Sie Ihre Lehrlinge auch Zwischenabrechnungen von speditionellen Dienstleistungen machen. Dazu gehört auch, die vorhandenen Belege auf Richtigkeit und Vollständigkeit zu überprüfen.

AUS DER PRAXIS

„Die Preiskalkulation übernimmt das System. Trotzdem ist es uns wichtig, den Lehrlingen die Rechenschritte der Kalkulationssoftware zu erklären. Entscheidend dabei ist, auch immer zu besprechen, welche Parameter und Einflussfaktoren Preise in der Regel senken bzw. erhöhen können.“
Günter Fridrich, Human Resources and Corporate Communication, Lagermax Lagerhaus und Speditionen AG

Umgang mit Beschwerden und Reklamationen

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann ...		
	<p>die Bedeutung eines professionellen Umgangs mit Beschwerden und Reklamationen erklären.</p> <p><i>Besprechen Sie mit Ihren Lehrlingen u. a. Folgendes:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Welche Chancen ergeben sich durch Reklamationen für den Betrieb? - Wie lassen sich Beschwerden und Reklamationen in den Qualitätssicherungsprozess integrieren? - Wie trägt erfolgreiches Beschwerdemanagement zur Kundenbindung bei? 	
	<p>Beschwerden und Reklamationen entsprechend den rechtlichen und betrieblichen Vorgaben bearbeiten bzw. weiterleiten (z. B. komplexe Kundenanliegen).</p> <p><i>Weitere Beispiele:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Gegenstand der Beschwerden und Reklamationen prüfen - innerhalb des eigenen Kompetenzbereiches Beschwerden und Reklamationen bearbeiten - zuständige AnsprechpartnerInnen kontaktieren und Beschwerden und Reklamationen weiterleiten - Beschwerdeanlässe schriftlich dokumentieren 	

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen: 6.3.1, 6.3.2

Ausbildungstipps

- **Üben** Sie mit Ihren Lehrlingen **in Rollenspielen Gespräche zu betriebspezifischen Themen** (z. B. Kundenanfragen, häufig gestellte Fragen, Reklamationen, Beschwerden). Lassen Sie Ihre Lehrlinge verschiedene Rollen einnehmen: Wie fühlt man sich als Kunde, wenn die betriebliche Ansprechpartnerin oder der betriebliche Ansprechpartner unfreundlich reagiert? Geben Sie Feedback und machen Sie Verbesserungsvorschläge.
- Storytelling: **Erzählen** Sie Ihren Lehrlingen **aus der Praxis** zum Thema Kundenfeedback. Welche Erfahrungen haben Sie mit Kunden gemacht? Wie haben Sie schwierige Situationen mit Kunden gelöst?
- Nach schwierigen Situationen ist für Lehrlinge eine **Nachbesprechung** wichtig. Erklären Sie, warum der Kunde sich so verhält. Unfreundliches Verhalten oder Beschwerden von Kunden nicht persönlich zu nehmen, ist für Jugendliche oft nicht leicht.

Ware und Transport

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

	1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
→ Seite 127	Transportplanung und Organisation		
	Aufträge entgegennehmen		
	Aufträge prüfen und zur Erfüllung weiterleiten		
	Auftragsspezifische Leistungen im Planungsprozess berücksichtigen		
		Transportspezifische Anforderungen analysieren und im Planungsprozess berücksichtigen	
		Rechtliche und betriebliche Lager- und Transportvorgaben einhalten	
		Verkehrsträger entsprechend auftragsspezifischer Erfordernisse planen und organisieren	
		Nationale sowie internationale Verkehrswege planen	
		Verkehrsanlagen bei der Routenplanung berücksichtigen	
			Effiziente und wirtschaftliche Beförderungsstrategien entwickeln
		Rechtliche und betriebliche Vorgaben im Planungsprozess berücksichtigen	
		Transportrisiken abwägen und Versicherungsoptionen prüfen	
		Transportgüter einteilen und Sicherheitskennzeichen berücksichtigen	
	Schriftstücke erstellen		
→ Seite 131	Logistikprozesse		
	Betriebliche Lager- und Umschlagsorganisation erklären		
		Lagerbedürfnisse und die Handhabung von speziellen Gütern erklären	
		Lagerlogistische Dienstleistungen erklären	
		Lagerlogistische Leistungen kalkulieren und verrechnen	
	Inventurarbeiten durchführen		
→ Seite 133	Leistungsdurchführung und Überwachung		
	Aufträge erfassen		
		Fracht- und Speditionsdokumente ausfertigen, administrieren bzw. aushändigen	
		Verkehrsträger beauftragen und erforderlichenfalls umdisponieren	
		Lagerlogistische Leistungen beauftragen	
	Aufträge verfolgen und Auskünfte erteilen		
		Bei unerwarteten Ereignissen angemessen reagieren	
	Bei unerwarteten Ereignissen eine Dokumentation erstellen		
	Termine und Lieferfristen überwachen		
→ Seite 135	Leistungsverrechnung		
		Effektive auftragsbezogene Leistung ermitteln	
		Speditionsrechnungen erstellen	



Transportplanung und Organisation

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann ...		
Aufträge entgegennehmen. Dazu zählt lt. Berufsbild: z. B. – telefonisch – über das betriebliche Vertriebssystem – per E-Mail Besprechen Sie mit Ihrem Lehrling u. a. Folgendes: – Worauf ist bei der Entgegennahme von Aufträgen (Plausibilität, realistische Erwartungshaltung des Kunden in Bezug auf Lieferzeiten, Kosten etc.) zu achten? – Welche betrieblichen Prozesse sind bei der Annahme von Aufträgen (Abstimmung mit den zuständigen Abteilungen, Vorgesetzte in cc setzen etc.) einzuhalten? – In welcher Form (mündlich, schriftlich etc.) wird die Auftragsbestätigung an den Kunden erteilt?		
Aufträge prüfen (z. B. auf ihre Übereinstimmung mit dem Angebot) und zur Erfüllung weiterleiten. Besprechen Sie mit Ihrem Lehrling u. a. Folgendes: – Worauf ist bei der Prüfung besonders zu achten (Lieferfristen, Kosten, rechtliche Grundlagen etc.)? – Welche Abteilungen sind in die Erfüllung von Aufträgen eingebunden und welche Dokumente (Durchschläge) müssen aufbewahrt bzw. weitergeleitet werden?		
auftragspezifische Leistungen im Planungsprozess berücksichtigen. z. B. – Kommissionierungen – Serviceleistungen (Umpacken, Etikettieren etc.) – spezielle Versand- und Verpackungseinheiten – Teilsendungen		
		transportspezifische Anforderungen analysieren und im Planungsprozess berücksichtigen Dazu zählen lt. Berufsbild z. B. folgende Anforderungen: – Waren – Verkehrswege Besprechen Sie mit Ihren Lehrlingen u. a. Folgendes: – Je nach Beschaffenheit der Ware (verderblich, dringlich, sperrig etc.) müssen Verkehrswege (Seefracht, Schiene etc.) optimal geplant werden, um ressourcen- und kostensparend Transporte zu organisieren. – Anhand von praktischen Beispielen können Sie Ihren Lehrlingen die betrieblichen Prozesse und Vorgehensweisen in Ihrem Unternehmen besser verständlich machen. Beispielsweise: Der Kunde möchte Passionsfrüchte aus Panama importieren. Der Kunde möchte dringend benötigte EKG-Geräte aus China importieren. Der Kunde möchte eine 15 Tonnen schwere Umwälzpumpe vom Werk in Steyr nach Deutschland transportieren.
		rechtliche und betriebliche Lager- und Transportvorgaben einhalten (z. B. bei Gefahrgut). Weitere Beispiele: – leicht verderbliche Waren (Obst, Gemüse etc.) – kühlpflichtige Waren (Frischfleisch, Fisch etc.) – leicht entzündbare Waren (Klebstoffe, Öle etc.) – wertvolle Waren (Gold etc.)

Transportplanung und Organisation

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann ...		
	Verkehrsträger entsprechend auftragsspezifischer Erfordernisse (z. B. Dringlichkeit) planen und organisieren. <i>Weitere Erfordernisse:</i> <ul style="list-style-type: none"> - Zuverlässigkeit - Pünktlichkeit - Abfahrtsdichte - Flexibilität - Risikoanfälligkeit - Ökologie 	
	nationale sowie internationale Verkehrswege planen. <i>Besprechen Sie mit Ihren Lehrlingen:</i> <ul style="list-style-type: none"> - häufig genutzte Verkehrswege des Lehrbetriebs nach Auftragsart - neue Verkehrswege auf Basis von Recherchen und unter Berücksichtigung von geographischen, wirtschaftlichen und transportrelevanten politischen Gegebenheiten <i>Besprechen Sie mit Ihren Lehrlingen die Regeln der internationalen Übereinkommen:</i> <ul style="list-style-type: none"> - CMR, COTIF, CIM, IATA - Handelsabkommen 	
	Verkehrsanlagen bei der Routenplanung berücksichtigen. <i>Dazu zählen lt. Berufsbild: z. B.</i> <ul style="list-style-type: none"> - Häfen - Speditionsanlagen - Frachtzentren <i>Weitere Beispiele:</i> <ul style="list-style-type: none"> - Bahnhöfe und Flughäfen - Containerterminals - Sonderanlagen (Schleusen, Hebewerke, Brücken, Tunnel, Mautportale) 	
		eine effiziente und wirtschaftliche Beförderungsstrategie unter Einbezug von Transportketten, Transportarten, Verkehrsträgern und Netzen entwickeln. <i>z. B.</i> <ul style="list-style-type: none"> - Vorlauf (Nahverkehr per LKW etc.) - Hauptlauf (Fernverkehr per Schiff etc.) - Nachlauf (Zustellung vor Ort per Bahn etc.) - Anwendung des FBL bei multimodalem Transport
	rechtliche und betriebliche Vorgaben im Planungsprozess berücksichtigen. <i>Dazu zählt lt. Berufsbild: z. B.</i> <ul style="list-style-type: none"> - Ruhezeiten von Fahrern - Beförderungsbeschränkungen 	

Transportplanung und Organisation

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann ...		
	Transportrisiken abwägen und Versicherungsoptionen prüfen. <i>z. B.</i> – Fahrverbote – Beschädigungsrisiko – Haftungsrisiko (Höchsthaftungsgrenzen laut AÖSp) – Kriegsrisiko (WRS) – Versicherungspflicht laut AÖSp (Transport-, Feuerversicherung, Speditionsversicherungsschein und Rollführversicherungsschein (SVS und RVS))	
Transportgüter hinsichtlich der Transport- und Lagerbedürfnisse einteilen und Sicherheitskennzeichen berücksichtigen. <i>Dazu zählt lt. Berufsbild die Beachtung der Güterbedürfnisse: z. B.</i> – leicht verderblich – zerbrechlich <i>Zeigen Sie Ihren Lehrlingen die Sicherheitskennzeichen für verschiedene Transportgüter:</i> – Gefahrenschilder – Hinweisschilder – Verbotsschilder – Gefahrstoffschilder – Brandstoffschilder		
Schriftstücke im Rahmen der ordnungsgemäßen Vertragserfüllung erstellen. <i>Dazu zählen lt. Berufsbild: z. B.</i> – Auftragsbestätigungen – Lieferscheine <i>Weitere Beispiele:</i> – Versicherungsbescheinigungen – Lagervereinbarungen – Beförderungspapiere		

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, 7.1.8, 7.1.9, 7.1.10, 7.1.11, 7.1.12, 7.1.13



AUS DER PRAXIS

„Genaueres Arbeiten ist gefordert. Es macht einen Unterschied, ob in die Datenmaske für die Auftragsfassung Mitterdorf oder Bad Mitterndorfe eingegeben wird. Auf der Landkarte zeige ich den Lehrlingen, welche Route bei einer falschen Dateneingabe automatisiert ausgewählt wird und welche Kosten durch Leerkilometer und Zeitverzögerungen entstehen.“

Martin Kroissenbrunner, Manager Fairs and Exhibitions, SCHENKER & CO AG

„Jeder Auftrag ist anders, das fängt bei der Länge der Bestellnummer an und betrifft natürlich auch die Art und Weise der Verpackung. Je genauer die Ansprüche und Merkmale der Kunden erfasst werden, desto besser erfolgt die Servicierung. Es hilft, wenn Lehrlinge bereits abgearbeitete Aufträge nachvollziehen und die Daten genau studieren, um so tiefere Einblicke in die Kundenanforderungen zu bekommen.“

Karl Frühauf, Geschäftsführer, Spedition „Thomas“ GmbH

Best Practice

Transportaufträge einschätzen

Güter werden von den unterschiedlichsten Orten zu anderen Orten transportiert. Das Wesentliche dabei ist, **Verkehrswege und den Zeitbedarf abschätzen** zu können, um Kunden im Beratungsgespräch **realistische Zielgrößen** präsentieren zu können.

Zwar sind digitale Transportmanagementsysteme schon soweit ausgereift, dass mit ein bisschen Übung die Steuerung über die EDV problemlos erfolgen kann – ein kleiner Eingabefehler kann aber große Folgen haben. Die **Entscheidungen des Transportmanagementsystems sollten daher dem kritischen Blick** einer Spediteurin bzw. eines Spediteurs standhalten und erforderlichenfalls korrigiert werden.



DOCH WIE LERNEN LEHRLINGE DAS ABSCHÄTZEN DER DREI WICHTIGSTEN PARAMETER IN DER SPEDITION?

Wie können Sie als Ausbilderin bzw. Ausbilder vorgehen?

Skizzieren Sie verschiedene Kundenaufträge, wobei bestimmte Waren von einem Ort zum anderen transportiert werden.

Ihre Lehrlinge sollen dann schätzen,

- wie lange der Transport in etwa in Anspruch nehmen wird,
- welche Transportrouten sinnvoll sind und
- wie hoch in etwa die Kosten des Transports sein werden.

Anschließend können die Lehrlinge im Transportmanagementsystem recherchieren und ihre Abschätzungen überprüfen.

WIE KÖNNEN IHRE LEHRLINGE VORGEHEN?

- Ihre Lehrlinge sollten sich zuerst anhand von Fragen und Recherchen ein möglichst genaues Bild vom Kundenauftrag machen.
- Ihre Lehrlinge sollten hinterfragen, ob alle notwendigen Informationen für die Schätzung aufgenommen wurden.
- Ihre Lehrlinge sollten zuerst Transportzeit, -route und -kosten schätzen.
- Anschließend ist es sinnvoll, den Lehrlingen die Abschätzungen im Transportmanagementsystem überprüfen zu lassen.

BEISPIELHAFTE FALLSKIZZIERUNG:

Die Firma Unger GmbH möchte 250 TV-Geräte (Xorx LT mit den Abmessungen.../ Gewicht je VPE ...) von Wien nach Graz transportieren. Treffen sie zuerst eine Einschätzung und überprüfen Sie diese dann im Transportmanagementsystem. Ihre Ausbilderin bzw. Ihr Ausbilder steht für Rückfragen zum Kundenauftrag zur Verfügung.

Logistikprozesse		
1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann ...		
die betriebliche Lager- und Umschlagsorganisation erklären. z. B. – Lagerarten und deren Vor- und Nachteile für den Betrieb beschreiben – die grundlegenden Lagerprinzipien darstellen (First-in-First-out-Prinzip etc.) – einen Überblick über die Lagerausstattung des Betriebs geben – Einsatzschwerpunkte von verschiedenen Lagertransportmitteln darstellen – den Vorgang der Einlagerung, Lagerung und Auslagerung erklären (notwendige Tätigkeiten, eingesetzte Betriebsmittel etc.) – die Bedeutung von hoher Termintreue und kurzen Durchlaufzeiten für den Betrieb erklären		
	die Lagerbedürfnisse und die Handhabung von speziellen Gütern erklären. Dazu zählt lt. Berufsbild: z. B. – unverpackte Ware – Gefahrgut Weitere Beispiele: – einen Überblick über güterspezifische Lagervorschriften geben (Lagertemperatur, Luftfeuchtigkeit etc.) – Sicherheitsvorkehrungen bei der Lagerung spezieller Güter darstellen (Brand-schutzvorschriften, Sperrlager etc.)	
	lagerlogistische Dienstleistungen erklären. Dazu zählt lt. Berufsbild: z. B. – Labeln – Umpacken Weitere Beispiele: – Vermietung von Lagerflächen – Entsorgung von unverkäuflicher Ware	
	lagerlogistische Leistungen kalkulieren und verrechnen. z. B. – Entsorgungskosten inkl. Fremdkosten berechnen – Aufwand (Personalaufwand, Materialkosten etc.) für Dienstleistungen wie (Umpacken, Folieren, Labeln etc.) kalkulieren	
die Notwendigkeit der Inventur erklären und Arbeiten im Rahmen der Inventur durchführen. z. B. – Inventurarten (Stichtagsinventur, permanente Inventur etc.) darstellen – Ziele und Nutzen der Inventur erkennen – Bei der betriebsüblichen Inventur mitarbeiten durch: - richtiges Zählen und Dokumentieren von Beständen auf Inventurlisten - Kennzahlen (Bestandswert berechnen etc.) auswerten		

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen: 7.2.1, 7.2.2, 7.2.3, 7.2.4, 7.2.5



Ausbildungstipp

Übertragen Sie Lehrlingen Aufgaben zur Recherche im Warenwirtschaftssystem. Lassen Sie zum Beispiel den **Artikelbestand eines bestimmten Kunden überprüfen** oder den **Schwund** erfassen. Auch der korrekte **Ableich von Soll- und Istbestand** ist eine gute Übung, um den Umgang mit den Funktionen des Warenwirtschaftsprogramms zu lernen.



AUS DER PRAXIS

„Erfahrungen im Speditionslager sind besonders wertvoll. Wie hoch und wie breit ist ein LKW? Wie lange dauert die Be- und Entladung des Frachtraums? Wie sichere ich Paletten gegen das Umfallen? Alleine schon die Atmosphäre und das dazugehörige Teamwork zu erfahren ist wichtig, um in der Branche anzukommen.“

Martin Kroissenbrunner, Manager Fairs and Exhibitions, SCHENKER & CO AG

„Die Abläufe von speditionellen Dienstleistungen, wie beispielsweise Displays bestücken, müssen realistisch geplant und kalkuliert werden. Wenn es sich anbietet, arbeiten die Lehrlinge auch einmal an der Umsetzung mit und stoppen dabei die benötigte Zeit. In der Kundenberatung und auch bei der Angebotserstellung ist es sehr wichtig, selbst Erfahrungen gemacht zu haben.“

Günter Fridrich, Human Resources and Corporate Communication, Lagermax Lagerhaus und Speditions AG

Leistungsdurchführung und Überwachung		
1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann ...		
Aufträge erfassen (z. B. im Transport-Management-System).		
<p>Erklären Sie Ihren Lehrlingen den Nutzen von TMS. Erklären Sie anhand einfacher Beispiele wie die Software zu bedienen ist und geben Sie den Lehrlingen die Möglichkeit zur praktischen Anwendung in einem Trainingsmodus.</p> <p>Wichtige Bestandteile in einem TMS sind u. a.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Auftragserfassung und -verwaltung - Flottenmanagement - Touren-/Routenplanung - Sendungsverfolgung und Track and Trace von Ressourcen - Frachtkostenbe- und abrechnung - Berichtswesen etc. 		
	Fracht- und Speditionsdokumente (z. B. CMR, FCR, FCT) ausfertigen, administrieren bzw. aushändigen.	
	<p>Weitere Beispiele:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Frachtbriefe (B/L, AWB) - Rechnungen / Lieferscheine / Packlisten - Ladelisten / Manifeste - Zolldokumente - Ursprungszeugnisse - Zollpräferenzzeugnisse - Gefahrgutblätter - Gewichtszertifikate, Wiegebescheinigungen 	
	die jeweiligen Verkehrsträger beauftragen und erforderlichenfalls umdisponieren.	
	<p>z. B.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Beförderungsverträge vorbereiten - Kostenvergleiche ziehen - zu Make-or-buy-Entscheidungen anregen 	
	lagerlogistische Leistungen beauftragen.	
	<p>Dazu zählt lt. Berufsbild: z. B.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kommissionieren von Waren - Verpacken <p>Weitere Beispiele:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Einlagern, Auslagern, Umlagern - Umlabeln, Umverpacken 	
den Auftrag verfolgen und erforderlichenfalls Auskünfte erteilen.		
<p>z. B.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aufträge über das Transport-Management-System administrieren - durch Tracking und Tracing (Laufzeitüberwachung) Aufträge verfolgen - Auskünfte von anderen Abteilungen einholen - Auskünfte an Kunden oder Frächter erteilen 		

Leistungsdurchführung und Überwachung		
1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann ...		
	bei unerwarteten Ereignissen (z. B. Transportschaden, Unfall) angemessen gegenüber Speditionspartnern und Kunden reagieren. <i>Besprechen Sie mit Ihrem Lehrling u. a. Folgendes:</i> <ul style="list-style-type: none"> - äußerlich beschädigte Sendungen unverzüglich bei Übernahme prüfen - Fehlmengen und Schäden am Übernahmeschein/Frachtbrief im Zuge der Unterschrift (Quittierung) vermerken - Schäden unter Einhaltung der Versicherungsbedingungen (Obliegenheiten) an den Versicherer melden - Kunden über die Ereignisse informieren und Lösungsvorschläge anbieten - Maßnahmen zur Minderung entstandener und zur Vermeidung weiterer Schäden ergreifen 	
	bei unerwarteten Ereignissen (z. B. Transportschaden, Unfall) eine Dokumentation (z. B. Schadensmeldung) erstellen. <i>z. B.</i> <ul style="list-style-type: none"> - Fotos aufnehmen - schriftliche Protokollierung vornehmen und ggf. durch Zeugen bestätigen lassen - eine Schadensmeldung an die Versicherung erstellen - Schäden durch Diebstahl, Raub und Feuer bei der zuständigen Sicherheitsbehörde anzeigen 	
Termine und Lieferfristen überwachen. <i>z. B.</i> <ul style="list-style-type: none"> - Transport-Management-System - Tracking und tracing (Laufzeitüberwachung) 		

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen: 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.3.5, 7.3.6, 7.3.7, 7.3.8



„Vieles läuft automatisiert. Die Daten im Transportmanagementsystem müssen jedoch häufig ergänzt oder korrigiert werden. Eine spezielle Schulungssoftware bereitet die Lehrlinge auf die Dateneingabe vor, wobei auch verschiedene Situationen anhand von Geschäftsfällen trainiert werden können.“

Günter Fridrich, Human Resources and Corporate Communication, Lagermax Lagerhaus und Speditions AG

Leistungsverrechnung		
1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann ...		
	die effektive auftragsbezogene Leistung ermitteln. <i>z. B. nach</i> – Anzahl der gelieferten Paletten – vermieteter Lagerfläche – umgelabelten Packstücken in Einheiten – Personalkosten für div. Dienstleistungen – externen Transportkosten	
	Speditionsrechnungen unter Berücksichtigung der rechtlichen und betrieblichen Vorgaben erstellen. <i>z. B.</i> – einhalten der gesetzlichen Vorschriften zur Rechnungslegung (Ausstellungsdatum, UID-Nummer etc.) – beachten der weiteren Rechnungsbestandteile (gewährte Rabatte, Zahlungsbedingungen, Gerichtsstand etc.) – allfällige weitere interne Vorgaben (Ablage, Weiterleitung etc.)	

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen: 7.4.1, 7.4.2

Zoll und Außenhandel

Übersicht: Das sollen Sie mit Ihrem Lehrling in der Ausbildung gemeinsam erreichen:			
	1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
→ Seite 137	Zoll- und außenhandelsrechtliche Bestimmungen		
		Die Bestimmungen des UZK und des ÖGZT anwenden	
		Informationen zu Bestimmungen, Verboten und Beschränkungen recherchieren	
		Bei Zollbehörden oder entsprechenden elektronischen Plattformen Informationen einholen	
→ Seite 138	Zollabgaben		
		Zollabgaben ermitteln	
		Waren Zollsätze zuordnen	
		Eingangsabgaben berechnen	
→ Seite 139	Zollabwicklung		
		Bei der elektronischen Zollanmeldung mitwirken	
		Die Einlagerung von Waren in ein Zolllager organisieren	
		Zolldokumente ausfertigen	
		Mit Zollbehörden korrespondieren	



Zoll- und außenhandelsrechtliche Bestimmungen		
1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann ...		
	<p>die Bestimmungen des Zollkodex der Union (UZK) und des Österreichischen Gebrauchszolltarifs (ÖGZT) anwenden.</p> <p><i>Besprechen Sie mit Ihren Lehrlingen (UZK) u. a. Folgendes:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – die Arbeitsweise der Zollbehörden, die zentrale Zollabwicklung, das Zollschuldrecht, bestimmte besondere Zollverfahren, den elektronischen Datenaustausch, den TARIC und die Datenspeicherung in der Zollpraxis <p><i>Besprechen Sie mit Ihrem Lehrling (ÖGZT) u. a. Folgendes:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – die Angaben zum Tarifschema, zu Zollsätzen, Zollbegünstigungen sowie Informationen über Ein- und Ausfuhrbeschränkungen (Kontingente, Überwachungen, Sanktionen), Verbote und Beschränkungen, Verbrauchssteuersätze, Umsatzsteuersätze und Hinweise zu Ausfuhrerstattungen 	
	<p>aktuelle Informationen zu Bestimmungen, Verboten und Beschränkungen recherchieren.</p> <p><i>Erklären Sie Ihren Lehrlingen, welche Informationsquellen für die Recherche der benötigten Informationen vertrauenswürdig sind:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – Website der Zollbehörden – Website der Außenwirtschaftscenter der WKO <p><i>Klären Sie Ihre Lehrlinge über gängige Bestimmungen, Verbote und Beschränkungen wie z. B.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – Import/Export von Waffen – Import/Export von exotischen Tieren und Pflanzen auf. 	
	<p>bei Zollbehörden oder entsprechenden elektronischen Plattformen im In- und Ausland Informationen einholen.</p> <p><i>Lassen Sie die Lehrlinge z. B. bei der Zentralen Auskunftsstelle Zoll Informationen einholen bezüglich</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – allgemeiner Zollangelegenheiten, – spezieller zolltarifarischer Fragen, – Anfragen zu Verboten und Beschränkungen. 	
	<p>Vorschriften zu den Warenbegleitpapieren bei der Ein- und Ausfuhr von Waren recherchieren.</p> <p><i>z. B. Besonderheiten bei</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – T1, T2, T2L – Carnet TIR – Carnet ATA 	

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen: 8.1.1., 8.1.2, 8.1.3, 8.1.4

Ausbildungstipp

Erklären Sie Ihren Lehrlingen, dass der UZK das Zollrecht für die EU regelt und der Gebrauchszolltarif/TARIC die Zollabgaben innerhalb des europäischen Wirtschaftsraumes beinhaltet.

Zollabgaben		
1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann ...		
	Zollabgaben unter der Berücksichtigung von Zollbefreiungen und Zollbegünstigungen ermitteln. <i>z. B.</i> <i>Berechnung der Zollabgaben:</i> – Berechnungsgrundlage sind das Herkunftsland, der Warenwert und die jeweiligen Incoterms. – Berechnungen werden mit der Zollltarifnummer durchgeführt. <i>Abgabenbefreiung für bestimmte Güter und Waren wie z. B.</i> – Erbschafts- und Umzugsgut – Verpackungsmittel <i>Zollbegünstigungen für bestimmte Güter und Waren wie z. B.</i> – präferenzialer Ursprung der Ware	
	Waren den zur Anwendung kommenden Zollsätzen zuordnen (z. B. Wertzoll). <i>Erklären Sie Ihren Lehrlingen z. B.</i> – den spezifischen Zoll (pro Stück oder pro Gewichtseinheit) – sonstige Zollarten (Präferenzzoll, Schutzzoll, Antidumpingzoll etc.)	
	Eingangsabgaben berechnen. <i>Besprechen Sie mit Ihren Lehrlingen u. a. folgende Abgaben:</i> – Zoll – Einfuhrumsatzsteuer EUST – Verbrauchssteuern – Abschöpfungen – Antidumpingzölle – Sonderabgaben	

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen: 8.2.1., 8.2.2, 8.2.3



„In der Zollabteilung bekommen die Lehrlinge einen guten Überblick über die Vergabe von Zollltarifnummern und über Dokumente und Formulare, die zur Anwendung kommen. Insbesondere für die spätere Kundenbetreuung ist es wichtig, in dieser Abteilung Erfahrung zu sammeln.“

Martin Kroissenbrunner, Manager Fairs and Exhibitions, SCHENKER & CO AG

Zollabwicklung		
1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann ...		
	bei der elektronischen Zollanmeldung mitwirken. <i>z. B.</i> – bei der elektronischen Zollanmeldung "e-zoll" Eingaben vornehmen – bei zollrechtlichen Verfahren (Zollverfahren, Wiederausfuhr, Aufgabe, Vernichtung, Einlagerung etc.) mitwirken	
	die Einlagerung von Waren in ein Zolllager organisieren. <i>z. B.</i> – Bewilligungsvorschriften eines zugelassenen Zolllagers (Mindestanforderungen an die Infrastruktur zur Gewährleistung von effizienten Zollkontrollen durch Wiegen, ein- und auslagern; Anwesenheit von befugten Ansprechpersonen etc.) kennen – das Durchführen der Nämlichkeitssicherung (Verplomben der Sendung, Fabrikationsnummern dokumentieren etc.) sicherstellen	
	Zolldokumente (z. B. T1) ausfertigen. <i>Weitere Beispiele:</i> – Zollanmeldung – Präferenznachweise (EUR1, FormA etc.) – Ursprungszeugnisse – Einfuhrgenehmigungen	
	mit Zollbehörden korrespondieren. <i>Erklären Sie Ihren Lehrlingen, über welche Kanäle (E-Mail, Telefon, Web-Plattformen) und in welcher Sprache (bei ausländischen Zollbehörden) Kontakt aufgenommen wird.</i> <i>Besprechen Sie mit Ihren Lehrlingen die Aufgaben und Befugnisse der österreichischen Zollbehörden:</i> – Zollamt – Operative Zollaufsicht – Finanzpolizei – Finanzamt	

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen: 8.3.1., 8.3.2, 8.3.3, 8.3.4





Ausbildungsmaterialien

Checkliste: Qualität in der Lehrlingsausbildung

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



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

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

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





Tool 3

Abschluss der Lehrzeit & die Lehrabschlussprüfung

Anmeldung zum Antritt zur LAP

ANTRITTMÖGLICHKEITEN 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.



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



Die Lehrabschlussprüfung (LAP):

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

Inhalte und Ablauf der Lehrabschlussprüfung

Die Prüfungsordnung Speditionskaufmann/-frau tritt mit 01.05.2022 in Kraft und ist unter folgendem Link zu finden:

LINK



Prüfungsordnung Speditionskaufmann/Speditionskauffrau:

https://www.ris.bka.gv.at/Dokumente/BgblAuth/BGBLA_2021_II_203/BGBLA_2021_II_203.pdf

Betriebliche Unterstützung zur LAP

Beim erstmaligen Antritt zur Lehrabschlussprüfung trägt der Ausbildungsbetrieb die entstandenen Kosten, sofern der Lehrling innerhalb der Lehrzeit 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 besten Coaches für die Vorbereitung auf die LAP sind jene Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die das Jahr zuvor die Prüfung erfolgreich bestanden haben. Sie haben das aktuelle Wissen, können sich zum Teil noch an die Aufgabenstellungen der Prüferinnen und Prüfer erinnern und finden einen guten Draht zu unseren Lehrlingen.“

Kurt Weinbergmaier, Niederlassungsleiter Ansfelden, Int. Spedition Schneckenreither Gesellschaft m.b.H.

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.

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

LINK



 | lap.at

Lernunterlagen zur Vorbereitung auf die Lehrabschlussprüfung:
<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.

4. HÖRE AUF DICH SELBST

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

2. SEI GEWISSENHAFT

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

3. SEI TRAINIERT

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



© shutterstock.com/wavebreakmedia

KURZ VOR DER PRÜFUNG

1. HÖRE AUF ZU LERNEN

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

2. LASSE DICH NICHT VERRÜCKT MACHEN

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

3. DENKE POSITIV

Die Prüfung ist kein Hindernis, sondern eine Herausforderung. Denke an die Erfolge, die du schon geschafft hast (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 Gesamtbewertung 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))				Das heißt: <ul style="list-style-type: none"> ■ 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.
	Beispiele für mögliche Prüfungsergebnisse:				
	Theoretische Prüfung*		Praktische Prüfung		
	Berufliche Basiskompetenzen	KGK	GP	FG	
	entfallen			„Sehr gut“	
	max. „Gut“			„Sehr gut“	
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))				Das heißt: <ul style="list-style-type: none"> ■ 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.
	Beispiele für mögliche Prüfungsergebnisse:				
	Theoretische Prüfung*		Praktische Prüfung		
	Berufliche Basiskompetenzen	KGK	GP	FG	
	entfallen			„Sehr gut“	
	max. „Befriedigend“			„Sehr gut“	
Bestanden	„Wenn kein Prüfungsgegenstand mit „Nicht genügend“ bewertet wurde.“ (BAG § 25.(5c))				Das heißt: Es wurde kein Gegenstand mit „Nicht genügend“ benotet.
	Beispiele für mögliche Prüfungsergebnisse:				
	Theoretische Prüfung*		Praktische Prüfung		
	Berufliche Basiskompetenzen	KGK	GP	FG	
	entfallen			kein „Nicht genügend“	
	kein „Nicht genügend“			kein „Nicht genügend“	
Nicht bestanden	„Wenn ein oder mehrere Prüfungsgegenstände mit „Nicht genügend“ bewertet wurden.“ (lt. BAG § 25.(5d))				Das heißt: Ein oder mehrere Gegenstände wurden mit „Nicht genügend“ benotet.
	Beispiele für mögliche Prüfungsergebnisse:				
	Theoretische Prüfung*		Praktische Prüfung		
	GF	Pr	FG		
	mind. ein „Nicht genügend“			Hinweis: Lt. BAG §24.(2) sind bei der Wiederholungsprüfung nur die Gegenstände zu wiederholen, die mit „Nicht genügend“ beurteilt wurden.	

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

Abkürzungen: KGK = Kaufmännische Grundkompetenzen, GP = Geschäftsprozesse, FG = Fachgespräch

Belohnungen für gute Leistungen bei der LAP

Der **Kollektivvertrag** für Spedition und Logistik, Angestellte sieht (Stand: 1. April 2021) eine einmalige Prämie für gute Leistungen bei der Lehrabschlussprüfung vor:

- bei gutem Erfolg EUR 150,00
- bei ausgezeichnetem Erfolg EUR 300,00

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

LINK



Förderungen für Lehrbetriebe:

https://www.wko.at/service/bildung-lehre/merkblatt_-_ausgezeichnete_und_gute_lehrabschluss-pruefung.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

Hinsichtlich der Weiterbeschäftigung von ausgelernten Lehrlingen gelten die Bestimmungen des § 18 Berufsausbildungsgesetz.

Die/der Lehrberechtigte hat den Lehrling 3 Monate im Betrieb in seinem erlernten Beruf weiter zu beschäftigen. Die Weiterbeschäftigung endet frühestens zum Monatsletzten des vollendeten dritten Monats.

Will die Dienstgeberin/der Dienstgeber das Dienstverhältnis nicht über die Weiterbeschäftigung hinaus fortsetzen, so hat sie/er es mit vorhergehender sechswöchiger Kündigungsfrist zum Ende dieser Weiterbeschäftigungszeit zu kündigen.

Darüber hinaus gelten die kollektivvertraglichen Regelungen für Spedition und Logistik.

LINK



Kollektivverträge:

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



Tool 4

Karriere

Karrierperspektiven nach der Ausbildung

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

Die Speditionsbranche bietet interessante Zukunftsperspektiven und gute Rahmenbedingungen.



Fachliche Vertiefung

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

Zweitausbildung

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

Trainee-Programm

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

Befähigungsprüfung

Mit dem Befähigungsprüfungszeugnis wird ein Zertifikat über die umfassende Kompetenz und Leistungsfähigkeit der geprüften Kandidatin/des geprüften Kandidaten verliehen. Darüber hinaus ermöglicht die Befähigungsprüfung die Gründung bzw. Fortführung eines Betriebs.

Ausbilderqualifikation

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

Auslandserfahrung

Die österreichische Lehrlingsausbildung wird in vielen Ländern geschätzt. Ehemalige Lehrlinge können eine hilfreiche Unterstützung bei der Erschließung neuer Märkte sein. Wenn Ihr Unternehmen darüber hinaus Filialen 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 71.

Berufsmatura

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

Ausbildungstipp

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



AUS DER
PRAXIS

„Wird eine Position im Unternehmen unerwartet frei, denken wir auch immer an unsere Lehrlinge. Beispielsweise entstand Bedarf in der Zolldeklaration und ein Lehrling wurde bewusst im letzten Lehrjahr in dieser Abteilung eingeschult. Mittlerweise ist die Mitarbeiterin für den Standort Ansfelden die Hauptverantwortliche in der Zolldeklaration.“

Kurt Weinbergmaier, Niederlassungsleiter Ansfelden, Int. Spedition Schneckenreither Gesellschaft m.b.H.

„Ich habe als Lehrling begonnen und viel Berufserfahrung in unterschiedlichen Abteilungen gesammelt. Nebenbei habe ich die vielen betriebsinternen Angebote, vom Rhetoriktraining, Verkaufs- und Marketingausbildung, Lehrgänge im Projektmanagement bis hin zur Befähigungsprüfung, genutzt. Nach und nach hat sich alles wie ein Puzzle zusammengefügt und ich bin Abteilungsverantwortlicher mit Führungsverantwortung geworden.“

Martin Kroissenbrunner, Manager Fairs and Exhibitions, SCHENKER & CO AG

„Da Speditionen ein weltweit verzweigtes Netzwerk haben, bietet sich häufig die Gelegenheit, im Ausland Berufserfahrung zu sammeln. Das ist nicht in jedem Beruf möglich und eröffnet viele spannende und interessante Möglichkeiten.“

Martin Kroissenbrunner, Manager Fairs and Exhibitions, SCHENKER & CO AG

„Gemeinsam in einem Gespräch lassen wir die Lehrzeit mit den Lehrlingen Revue passieren. Welche Abteilungen waren spannend, wo hat es ihnen besonders gut gefallen? Kommt ein weiterführendes Arbeitsverhältnis zustande, bilden wir vertiefend in den Fachabteilungen aus, um die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in bestimmten Gebieten zu Expertinnen und Experten zu schulen.“

Mag. Susanne Traunfellner, Lehrlingsbeauftragte, Lagermax Lagerhaus und Speditionen AG

Weiterbildungen für den Speditionskaufmann/-frau

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

Lehrabsolventinnen und Lehrabsolventen eignen sich beispielsweise aufgrund ihrer persönlichen Erfahrungen auch als künftige Ausbilderinnen und Ausbilder im Unternehmen.

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.

Darüber hinaus werden zahlreiche **Weiter- und Fortbildungsmöglichkeiten** im Bereich Produktion, Beschaffung und Logistik von beispielsweise den WIFI's und den BFI's angeboten.

Universitäre Ausbildungsmöglichkeiten bieten beispielsweise die Johannes Kepler Universität Linz (Produktions- u. Logistik Management) sowie die Donau-Universität Krems (Grundlagen, Lager- u. Transportlogistik bis zur Spezialisierung u. Supply Chain Management).

LINK



WIFI ÖSTERREICH
<https://www.wifi.at/>



bfi Österreich
<https://www.bfi.at>



Johannes Kepler Universität Linz
<https://www.jku.at>



Donau-Universität Krems
<https://www.donau-uni.ac.at>



„Es wird immer spezieller. Der Allrounder wird vom Spezialisten abgelöst, der in einem bestimmten Segment tiefes Wissen und Kompetenz hat. Deswegen rate ich Lehrlingen, sich auf einen bestimmten Bereich zu konzentrieren und dort Erfahrung und Wissen aufzubauen.“

Karl Frühauf, Geschäftsführer, Spedition „Thomas“ GmbH



Anhang

BUNDESGESETZBLATT

FÜR DIE REPUBLIK ÖSTERREICH

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

68. Verordnung: Speditionskaufmann/Speditionskauffrau-Ausbildungsordnung

68. Verordnung der Bundesministerin für Digitalisierung und Wirtschaftsstandort, mit der Ausbildungsvorschriften für den Lehrberuf Speditionskaufmann/Speditionskauffrau (Speditionskaufmann/Speditionskauffrau-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 Speditionskaufmann/Speditionskauffrau

§ 1. (1) Der Lehrberuf Speditionskaufmann/Speditionskauffrau 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 (Speditionskaufmann bzw. Speditionskauffrau) zu bezeichnen.

Berufsprofil

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

1. Fachliche Kompetenzbereiche:**a) Kundenakquise und Kundenmanagement**

Der Speditionskaufmann/Die Speditionskauffrau übernimmt vielfältige mit der jeweiligen Kundenanfrage oder dem Auftrag verbundene Aufgaben. Er/Sie entwickelt auf Basis spezifischer Kunden- und Auftragsanforderungen eine Transportstrategie, die zeitliche, geographische und transportspezifische Erfordernisse miteinschließt. Unter Berücksichtigung der betrieblichen und verkehrsträgerspezifischen Kosten und Risiken (zB Incoterms) sowie gegebenenfalls von Zöllen und Abgaben erstellt der Speditionskaufmann/die Speditionskauffrau marktkonforme Angebote und berät Kunden sowie Speditionspartner über die für den Beförderungsauftrag erforderlichen Begleitpapiere und Dokumente. Dabei wendet der Speditionskaufmann/die Speditionskauffrau die rechtlichen Vorgaben der für seinen/ihren Beruf relevanten Rechtsbereiche an. Beschwerden und Reklamationen können vom Speditionskaufmann/von der Speditionskauffrau entsprechend rechtlicher und betrieblicher Vorgaben bearbeitet werden.

b) Ware und Transport

Der Speditionskaufmann/Die Speditionskauffrau organisiert entsprechend der auftragsspezifischen Vorgaben eine wirtschaftliche und effiziente Disposition. Dabei berücksichtigt er/sie rechtliche und betriebliche Vorgaben sowie die transport- und warenspezifische Erfordernisse und wählt Verkehrsträger und Verkehrswege unter der Abwägung von Transportrisiken und Effizienz aus. Er/Sie verfolgt und überwacht den Warentransport bis zum Bestimmungsort. Der Speditionskaufmann/Die Speditionskauffrau kommuniziert im Rahmen seiner/ihrer Aufgabenerfüllung mit internen (zB Lager) und externen Schnittstellen (zB Logistikpartner, Kunden) um Prozessoptimierungen auf Basis seiner/ihrer Kenntnisse (zB der Lagerprozesse, Disposition) unter Einhaltung rechtlicher und betrieblicher Vorgaben durchzuführen. Speditionsrechnungen können vom Speditionskaufmann/von der Speditionskauffrau entsprechend rechtlicher und betrieblicher Vorgaben erstellt werden.

c) Zoll und Außenhandel

Der Speditionskaufmann/Die Speditionskauffrau holt zoll- und außenhandelsrechtliche Bestimmungen über die Ein- und Ausfuhr von Waren ein und wendet dabei die Vorgaben des Zollkodex der Union und des Österreichischen Gebrauchszolltarifs an. Er/Sie berechnet Zollabgaben unter Berücksichtigung der

anzuwendenden Zollsätze sowie von Zollbefreiungen bzw. -begünstigungen. Der Speditionskaufmann/Die Speditionskauffrau korrespondiert mit Zollbehörden, wirkt bei der Zollanmeldung mit und fertigt Zolldokumente aus.

d) Office-Management und betriebliches Rechnungswesen

Der Speditionskaufmann/Die Speditionskauffrau erfüllt vielfältige Aufgaben im Rahmen der betrieblichen Kommunikation. Dazu zählt insbesondere der Brief- bzw. E-Mail-Verkehr, bei dem er/sie die Textgestaltung unter Berücksichtigung betriebsinterner Vorgaben (zB Corporate Design) erledigt. Er/Sie übernimmt das Terminmanagement und organisiert Besprechungen und Meetings. Darüber hinaus führt der Speditionskaufmann/die Speditionskauffrau Arbeiten im betrieblichen Rechnungswesen auf Grundlage seiner/ihrer Kenntnisse in den einzelnen Teilbereichen des Rechnungswesens durch. Dazu zählen in der Buchführung die Belegorganisation sowie die Prüfung von Belegen. Ebenso wirkt er/sie am betrieblichen Zahlungsverkehr mit. Der Speditionskaufmann/die Speditionskauffrau übernimmt Aufgaben im Rahmen der Datenaufbereitung (Arbeiten mit Statistiken und Kennzahlen). Er/Sie nutzt die Ausstattung seines/ihrer Arbeitsbereichs kompetent.

e) Beschaffung

Der Speditionskaufmann/Die Speditionskauffrau verfügt über Kenntnisse des Beschaffungswesens, bearbeitet verschiedene Aufgaben in diesem Bereich und kommuniziert dabei mit Personen inner- und außerhalb des Betriebs. So ermittelt er/sie den Laderaum-, Betriebsmittel- bzw. Dienstleistungsbedarf in seinem/ihrer Aufgabenbereich, vergleicht Angebote verschiedener Anbieter, trifft eine begründete Vorauswahl und nimmt Bestellungen bzw. Beauftragungen vor. Er/Sie kontrolliert Rechnungen und setzt bei mangelhaften Lieferungen oder Leistungen angemessene Maßnahmen.

2. Fachübergreifende Kompetenzbereiche:

Zur Erfüllung dieser fachlichen Aufgaben, setzt der Speditionskaufmann/die Speditionskauffrau folgende fachübergreifende Kompetenzen ein:

a) Arbeiten im betrieblichen und beruflichen Umfeld

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

b) Qualitätsorientiertes, sicheres und nachhaltiges Arbeiten

Der Speditionskaufmann/Die Speditionskauffrau 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/ihrer Aufgabenbereich. Der Speditionskaufmann/die Speditionskauffrau 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/ihrer Aufgabenbereiches berücksichtigt er/sie wesentliche ökologische Auswirkungen seiner/ihrer Tätigkeit und handelt somit nachhaltig und ressourcenschonend.

c) Digitales Arbeiten

Der Speditionskaufmann/Die Speditionskauffrau 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 Speditionskaufmann/Die Speditionskauffrau agiert auf Basis seiner/ihrer digitalen Kompetenz zielgerichtet und verantwortungsbewusst. Dazu zählt vor allem der sensible und sichere Umgang mit Daten unter Berücksichtigung der rechtlichen und betrieblichen Vorgaben (zB Datenschutzgrundverordnung).

Berufsbild

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

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

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

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

(5) Fachübergreifende Kompetenzbereiche sind:

1. Kompetenzbereich: Arbeiten im betrieblichen und beruflichen Umfeld
1.1 Betriebliche Aufbau- und Ablauforganisation
Er/Sie kann...
1.1.1 sich in den Räumlichkeiten des Lehrbetriebs zurechtfinden.
1.1.2 die wesentlichen Aufgaben der verschiedenen Bereiche des Lehrbetriebs erklären.
1.1.3 die Zusammenhänge der einzelnen Betriebsbereiche sowie der betrieblichen Prozesse darstellen.
1.1.4 die wichtigsten Verantwortlichen nennen (zB Geschäftsführer/in) und seine/ihre Ansprechpartner/innen im Lehrbetrieb erreichen.
1.1.5 die Vorgaben der betrieblichen Ablauforganisation und des Prozessmanagements bei der Erfüllung seiner/ihrer Aufgaben berücksichtigen.
1.2 Leistungsspektrum und Eckdaten des Lehrbetriebs
Er/Sie kann...
1.2.1 das betriebliche Leistungsangebot beschreiben.
1.2.2 das Leitbild bzw. die Ziele des Lehrbetriebs erklären.
1.2.3 die Struktur des Lehrbetriebs beschreiben (zB Größenordnung, Tätigkeitsfelder, Rechtsform).
1.2.4 Faktoren erklären, die die betriebliche Leistung beeinflussen (zB Standort, Zielgruppen).
1.2.5 Ziele des betrieblichen Marketings erklären.
1.3 Branche des Lehrbetriebs
Er/Sie kann...
1.3.1 einen Überblick über die Branche des Lehrbetriebs geben (zB Branchentrends).
1.3.2 die Position des Lehrbetriebs in der Branche darstellen.
1.4 Rechtsgrundlagen
Er/Sie kann...
1.4.1 die Allgemeinen Österreichischen Spediteurbedingungen AÖSp anwenden.
1.4.2 das Transport- und Verkehrsrecht für alle Verkehrsträger anwenden (zB CMR).
1.4.3 Liefer- und Zahlungsklauseln in Bezug auf die Warenlieferung und auf die Abwicklung von Beförderungsaufträgen inklusive Incoterms berücksichtigen.
1.5 Ziel und Inhalte der Ausbildung sowie Weiterbildungsmöglichkeiten
Er/Sie kann...
1.5.1 den Ablauf seiner/ihrer Ausbildung im Lehrbetrieb erklären (zB Inhalte und Ausbildungsfortschritt).
1.5.2 Grundlagen der Lehrlingsausbildung erklären (zB Ausbildung im Lehrbetrieb und in der Berufsschule, Bedeutung und Wichtigkeit der Lehrabschlussprüfung).
1.5.3 die Notwendigkeit der lebenslangen Weiterbildung erkennen und sich mit konkreten Weiterbildungsangeboten auseinandersetzen.
1.6 Rechte, Pflichten und Arbeitsverhalten
Er/Sie kann...
1.6.1 auf Basis der gesetzlichen Rechte und Pflichten als Lehrling seine/ihre Aufgaben erfüllen.
1.6.2 Arbeitsgrundsätze wie Sorgfalt, Zuverlässigkeit, Verantwortungsbewusstsein, Pünktlichkeit etc. einhalten und sich mit seinen/ihren Aufgaben im Lehrbetrieb identifizieren.
1.6.3 sich nach den Vorgaben des Lehrbetriebs verhalten.
1.6.4 eine Lohn- oder Gehaltsabrechnung interpretieren (anhand seiner/ihrer Lehrlingsentschädigung sowie eines anonymisierten Personalverrechnungs-Abrechnungsbelegs einer anderen Beschäftigtengruppe im Betrieb).
1.6.4 die Abrechnung zu seiner/ihrer Lehrlingsentschädigung interpretieren (zB Bruttobezug,

Nettobezug, Lohnsteuer und Sozialversicherungsbeiträge).
1.6.5 die für ihn/sie relevanten Bestimmungen des KJBG (minderjährige Lehrlinge) bzw. des AZG und ARG (erwachsene Lehrlinge) und des GIBG grundlegend verstehen.
1.7 Selbstorganisierte, lösungsorientierte und situationsgerechte Aufgabenbearbeitung
Er/Sie kann...
1.7.1 seine/ihre Aufgaben selbst organisieren und sie nach Prioritäten reihen.
1.7.2 den Zeitaufwand für seine/ihre Aufgaben abschätzen und diese zeitgerecht durchführen.
1.7.3 sich auf wechselnde Situationen einstellen und auf geänderte Herausforderungen und Rahmenbedingungen mit der notwendigen Flexibilität reagieren.
1.7.4 Lösungen für aktuell auftretende Problemstellungen entwickeln und Entscheidungen im vorgegebenen betrieblichen Rahmen treffen.
1.7.5 in Konfliktsituationen konstruktiv handeln bzw. entscheiden, wann jemand zur Hilfe hinzugezogen wird.
1.7.6 sich zur Aufgabenbearbeitung notwendige Informationen selbstständig beschaffen.
1.7.7 in unterschiedlich zusammengesetzten Teams arbeiten.
1.7.8 die wesentlichen Anforderungen für die Zusammenarbeit in Projekten darstellen.
1.7.9 Aufgaben in betrieblichen Projekten übernehmen.
1.7.10 die eigene Tätigkeit reflektieren und gegebenenfalls Optimierungsvorschläge für seine/ihre Tätigkeit einbringen.
1.8 Zielgruppengerechte Kommunikation
Er/Sie kann...
1.8.1 mit verschiedenen Zielgruppen (wie Ausbildern/Ausbilderinnen, Führungskräften, Kollegen/Kolleginnen, Kunden, Lieferanten, Speditionspartnern) kommunizieren und sich dabei betriebsadäquat verhalten.
1.8.2 seine/ihre Anliegen verständlich vorbringen und der jeweiligen Situation angemessen auftreten.
1.8.3 berufsadäquat und betriebsspezifisch auf Englisch kommunizieren (insbesondere Fachausdrücke anwenden).
1.9 Kundenorientiertes Agieren (Unter Kunden werden sämtliche Adressaten der betrieblichen Leistung verstanden.)
Er/Sie kann...
1.9.1 erklären, warum Kunden für den Lehrbetrieb im Mittelpunkt stehen.
1.9.2 die Kundenorientierung bei der Erfüllung aller seiner/ihrer Aufgaben berücksichtigen.
1.9.3 mit unterschiedlichen Kundensituationen kompetent umgehen und kunden- sowie 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/ihrer 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).
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 Kundenmanagement, Lager und Disposition).
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 (zB unter Einsatz entsprechender Suchtechniken) nutzen.
3.5.2 nach gespeicherten Dateien suchen.
3.5.3 in bestehenden Dateien relevante Informationen suchen.
3.5.4 in Datenbankanwendungen Daten filtern.
3.6 Bewertung und Auswahl von Daten und Informationen
Er/Sie kann...
3.6.1 die Zuverlässigkeit von Informationsquellen und die Glaubwürdigkeit von Daten und Informationen einschätzen.
3.6.2 Daten und Informationen interpretieren und nach betrieblichen Vorgaben entscheiden, welche Daten und Informationen herangezogen werden.
3.6.3 Daten und Informationen strukturiert aufbereiten.

(6) Fachliche Kompetenzbereiche sind:

4. Kompetenzbereich: Office-Management und betriebliches Rechnungswesen			
4.1 Ausstattung des Arbeitsbereichs			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3
4.1.1 die übliche Ausstattung seines/ihrer Arbeitsbereichs kompetent verwenden (zB PC/Laptop, Drucker, Telefonanlage).			
4.1.2 die im Rahmen seiner/ihrer Tätigkeit auftretenden einfachen Probleme selbstständig lösen (zB Papierstau beseitigen, Toner austauschen).			
4.1.3 bei komplexen Problemen Maßnahmen entsprechend den betrieblichen Regelungen setzen.			
4.2 Kommunikation			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3
4.2.1 die betrieblichen Kommunikationsvorgaben einhalten.			
4.2.2 Informationen sinngemäß erfassen, strukturieren, nötigenfalls bearbeiten und an den Empfänger/die Empfängerin weiterleiten (zB Erstellen von Gesprächsnotizen).			
4.2.3 Auskünfte geben und einholen.			
4.2.4 interne Schriftverkehrsarbeiten erledigen (zB betriebsinterne Informationen aufbereiten).			
4.2.5 externe Schriftverkehrsarbeiten erledigen.			
4.2.6 bei der Gestaltung von Schriftstücken das Corporate Design des Lehrbetriebs beachten.			
4.2.7 in Bezug auf Rechtschreibung und Grammatik fehlerfreie Texte erstellen und überprüfen.			
4.3 Posteingang und -ausgang			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3
4.3.1 den Postein- und Postausgang administrieren (zB Speditionsdokumente).			
4.3.2 digitale Nachrichten (E-Mails und andere digitale Kommunikationsformen) bearbeiten.			
4.4 Terminmanagement			

Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3
4.4.1 Termine und Terminänderungen koordinieren (zB unter Einsatz von Terminplanungsinstrumenten).			
4.4.2 Termine im betrieblichen Kalendersystem dokumentieren und verwalten.			
4.4.3 Informationen zu Terminen und entsprechend notwendige Unterlagen verschicken.			
4.5 Besprechungen und Meetings			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3
4.5.1 Unterlagen vorbereiten und aufbereiten (zB Präsentationen und Handouts).			
4.5.2 Besucher/innen und Gäste adäquat empfangen.			
4.5.3 Protokolle führen.			
4.5.4 die Nachbereitung übernehmen.			
4.6 Aufgaben des betrieblichen Rechnungswesens			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3
4.6.1 die Grundsätze unternehmerischen Denkens bei seinen/ihren Aufgaben berücksichtigen und kostenbewusst handeln.			
4.6.2 die Grundlagen des Rechnungswesens des Lehrbetriebs bei der Ausführung seiner/ihrer Aufgaben berücksichtigen.			
4.6.3 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.			
4.7 Betriebliche Buchführung			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3
4.7.1 Belege auf Richtigkeit und Vollständigkeit prüfen.			
4.7.2 übliche Belege des Lehrbetriebs, wie Eingangs- und Ausgangsrechnungen sowie Zahlungsbelege, nach verschiedenen Kriterien bearbeiten (Zuordnung nach Datum, interner und externer Herkunft, Belegart) und für die Verbuchung vorbereiten (zB sortieren, vorkontieren).			
4.8 Betrieblicher Zahlungsverkehr			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3
4.8.1 verschiedene Zahlungsmöglichkeiten (zB Akkreditiv, Nachnahme) erklären.			
4.8.2 die Offene-Posten-Liste verwalten und erforderliche Schritte im Mahnwesen entsprechend den betrieblichen Vorgaben setzen.			
4.9 Datenaufbereitung			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3
4.9.1 Kennzahlen ermitteln und interpretieren (zB Auslastung des Laderaumvolumens).			
4.9.2 Statistiken aufbereiten.			
5. Kompetenzbereich: Beschaffung			
5.1 Beschaffungsprozess			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3
5.1.1 die Grundlagen des Beschaffungsprozesses (zB Bedarfsfeststellung, Bezugsquellenauswahl) des Lehrbetriebs darstellen und daran mitwirken (zB beim			

Einkauf des Büromaterials).			
5.1.2 die rechtlichen Bedingungen für das Zustandekommen und die Erfüllung von (Kauf-)Verträgen darstellen.			
5.1.3 mögliche Vertragswidrigkeiten bei der Erfüllung von (Kauf-)Verträgen (zB Zahlungsverzug) sowie deren rechtlichen Konsequenzen erklären.			
5.2 Bedarfsermittlung			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3
5.2.1 den voraussichtlichen Laderaum-, Betriebsmittel- und Dienstleistungsbedarf ermitteln.			
5.2.2 Kapazitäten (zB Laderaum- bzw. Personalkapazität) ermitteln und Mengen (zB Lade- bzw. Beförderungsmittel) aufgrund der betrieblichen Vorgaben vorschlagen.			
5.3 Angebotsvergleich			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3
5.3.1 Anfragen tätigen und Angebote einholen.			
5.3.2 Preise und Konditionen miteinander vergleichen und Bezugskalkulationen durchführen.			
5.3.3 neue Bezugsquellen auf Basis der betrieblichen Vorgaben ausfindig machen.			
5.3.4 quantitative und qualitative Aspekte bei der Beschaffungsentscheidung berücksichtigen.			
5.4 Bestellungen			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3
5.4.1 bei Bestellungen und Beauftragungen unter Berücksichtigung der rechtlichen und betrieblichen Vorgaben mitwirken.			
5.4.2 mögliche Auswirkungen von fehlerhaften Bestellungen und Beauftragungen unter rechtlichen und betriebswirtschaftlichen Aspekten beurteilen.			
5.4.3 Liefer- und Leistungstermine überwachen.			
5.5 Warenannahme und Rechnungskontrolle			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3
5.5.1 die Warenlieferung bzw. die Bereitstellung von Laderaum und Dienstleistungen mit der vertraglich vereinbarten Leistung vergleichen.			
5.5.2 Waren unter Beachtung der rechtlichen und betrieblichen Vorgaben an- und übernehmen sowie allfällige Mängel feststellen und dokumentieren.			
5.5.3 die Rechnungskontrolle durchführen.			
5.6 Umgang mit mangelhaften Lieferungen und Leistungen			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3
5.6.1 Maßnahmen bei mangelhaften Lieferungen und Leistungen im Einklang mit den rechtlichen und betrieblichen Vorgaben ergreifen (zB Reklamationen verfassen).			
5.6.2 Liefer- bzw. Leistungsverzug feststellen und Maßnahmen im Einklang mit den rechtlichen und betrieblichen Vorgaben ergreifen.			
6. Kompetenzbereich: Kundenakquise und Kundenmanagement			
6.1 Kundenanfragen			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3
6.1.1 allgemeine Kundenanfragen unter Einhaltung der betrieblichen Vorgaben beantworten (zB telefonisch, per E-Mail).			

6.1.2 häufig gestellte fachliche Kundenanfragen unter Einhaltung der betrieblichen Vorgaben beantworten und komplexe Kundenanfragen weiterleiten.			
6.1.3 zeitliche, geographische und transportspezifische (zB Sondertransport, Gefahrguttransport) Erfordernisse einer Warenbeförderung abklären.			
6.1.4 warenspezifische Erfordernisse (zB Verpackung, Gewicht, Bruchgefahr) abklären.			
6.1.5 zollspezifische Vorschriften (zB Ein- und Ausfuhr) in der Kundenberatung berücksichtigen.			
6.1.6 den betrieblichen Leistungsumfang eingrenzen und erforderlichenfalls weitere Logistikpartner hinzuziehen.			
6.1.7 Kunden über erforderliche Begleitpapiere und Dokumente informieren.			
6.1.8 eine Auswahl an Transportstrategien präsentieren und dabei Vor- und Nachteile aufzeigen.			
6.1.9 Zusatzleistungen zielgerichtet anbieten (zB logistische Leistungen).			
6.1.10 speditionelle Kosten argumentieren.			
6.2 Angebote erstellen			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3
6.2.1 die für eine Angebotslegung erforderlichen Informationen einholen bzw. entsprechende Unterlagen zusammenstellen.			
6.2.2 die Grundlagen der betrieblichen Preiskalkulation erklären.			
6.2.3 verkehrsträgerspezifische Transportkosten (zB Tarife, Raten) in der Angebotserstellung berücksichtigen.			
6.2.4 warenspezifische Lademittelkosten, Lager- und Logistikdienstleistungen berechnen und in der Angebotserstellung berücksichtigen.			
6.2.5 Transportrisiken einschätzen.			
6.2.6 Versicherungstarife berücksichtigen oder ermitteln.			
6.2.7 Zölle und Abgaben für unterschiedliche Geschäftsfälle in der Kalkulation berücksichtigen.			
6.2.8 die aktuellen Marktpreise (zB Tagespreisschwankungen) in der Kalkulation berücksichtigen.			
6.2.9 die Kalkulation von Angeboten durchführen (zB unter Berücksichtigung von betrieblichen Kosten, Preisnachlässen und Gewinnaufschlägen).			
6.3 Umgang mit Beschwerden und Reklamationen			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3
6.3.1 die Bedeutung eines professionellen Umgangs mit Beschwerden und Reklamationen erklären.			
6.3.2 Beschwerden und Reklamationen entsprechend den rechtlichen und betrieblichen Vorgaben bearbeiten bzw. weiterleiten (zB komplexe Kundenanliegen).			
7. Kompetenzbereich: Ware und Transport			
7.1 Transportplanung und Organisation			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3
7.1.1 Aufträge entgegennehmen (zB telefonisch, über das betriebliche Transport-Management-System, per E-Mail).			
7.1.2 Aufträge prüfen (zB auf ihre Übereinstimmung mit dem Angebot) und zur Erfüllung weiterleiten.			
7.1.3 auftragsspezifische Leistungen im Planungsprozess berücksichtigen.			
7.1.4 transportspezifische Anforderungen analysieren (zB bezogen auf die Waren, Verkehrswege) und im Planungsprozess berücksichtigen.			
7.1.5 rechtliche und betriebliche Lager- und Transportvorgaben einhalten (zB bei			

Gefahrgut).			
7.1.6 Verkehrsträger entsprechend auftragsspezifischer Erfordernisse (zB Dringlichkeit) planen und organisieren.			
7.1.7 nationale sowie internationale Verkehrswege planen.			
7.1.8 Verkehrsanlagen (zB Häfen, Speditionsanlagen, Frachtzentren) bei der Routenplanung berücksichtigen.			
7.1.9 eine effiziente und wirtschaftliche Beförderungsstrategie unter Einbezug von Transportketten, Transportarten, Verkehrsträgern und Netzen entwickeln.			
7.1.10 rechtliche und betriebliche Vorgaben (zB Ruhezeiten von Fahrern, Beförderungsbeschränkungen) im Planungsprozess berücksichtigen.			
7.1.11 Transportrisiken abwägen und Versicherungsoptionen prüfen.			
7.1.12 Transportgüter hinsichtlich der Transport- und Lagerbedürfnisse einteilen (zB leicht verderblich, zerbrechlich) und Sicherheitskennzeichen berücksichtigen.			
7.1.13 Schriftstücke im Rahmen der ordnungsgemäßen Vertragserfüllung erstellen (zB Auftragsbestätigung, Lieferschein).			
7.2 Logistikprozesse			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3
7.2.1 die betriebliche Lager- und Umschlagsorganisation erklären.			
7.2.2 die Lagerbedürfnisse und die Handhabung von speziellen Gütern (zB unverpackte Ware, Gefahrgut) erklären.			
7.2.3 lagerlogistische Dienstleistungen (zB Labeln, Umpacken) erklären.			
7.2.4 lagerlogistische Leistungen kalkulieren und verrechnen.			
7.2.5 die Notwendigkeit der Inventur erklären und Arbeiten im Rahmen der Inventur durchführen.			
7.3 Leistungsdurchführung und Überwachung			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3
7.3.1 Aufträge erfassen (zB im Transport-Management-System).			
7.3.2 Fracht- und Speditionsdokumente (zB CMR, FCR, FCT) ausfertigen, administrieren bzw. aushändigen.			
7.3.3 die jeweiligen Verkehrsträger beauftragen und erforderlichenfalls umdisponieren.			
7.3.4 lagerlogistische Leistungen (zB Kommissionieren von Waren, Verpacken) beauftragen.			
7.3.5 den Auftrag verfolgen und erforderlichenfalls Auskünfte erteilen.			
7.3.6 bei unerwarteten Ereignissen (zB Transportschaden, Unfall) angemessen gegenüber Speditionspartnern und Kunden reagieren.			
7.3.7 bei unerwarteten Ereignissen (zB Transportschaden, Unfall) eine Dokumentation (zB Schadensmeldung) erstellen.			
7.3.8 Termine und Lieferfristen überwachen.			
7.4 Leistungsverrechnung			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3
7.4.1 die effektive auftragsbezogene Leistung ermitteln.			
7.4.2 Speditionsrechnungen unter Berücksichtigung der rechtlichen und betrieblichen Vorgaben erstellen.			
8. Kompetenzbereich: Zoll- und Außenhandel			
8.1 Zoll- und außenhandelsrechtliche Bestimmungen			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3

8.1.1 die Bestimmungen des Zollkodex der Union (UZK) und des Österreichischen Gebrauchsolltarifs (ÖGZT) anwenden.			
8.1.2 aktuelle Informationen zu Bestimmungen, Verboten und Beschränkungen recherchieren.			
8.1.3 bei Zollbehörden oder entsprechenden elektronischen Plattformen im In- und Ausland Informationen einholen.			
8.1.4 Vorschriften zu den Warenbegleitpapieren bei der Ein- und Ausfuhr von Waren recherchieren.			
8.2 Zollabgaben			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3
8.2.1 Zollabgaben unter der Berücksichtigung von Zollbefreiungen und Zollbegünstigungen ermitteln.			
8.2.2 Waren den zur Anwendung kommenden Zollsätzen zuordnen (zB Wertzoll).			
8.2.3 Eingangsabgaben berechnen.			
8.3 Zollabwicklung			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3
8.3.1 bei der elektronischen Zollanmeldung mitwirken.			
8.3.2 die Einlagerung von Waren in ein Zolllager organisieren.			
8.3.3 Zolldokumente (zB T1) ausfertigen.			
8.3.4 mit Zollbehörden korrespondieren.			

(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 Speditionskaufmann/Speditionskauffrau, BGBl. II Nr. 146/2013, treten mit Ablauf des 30. April 2020 außer Kraft.

(3) Lehrlinge, die am 30. April 2020 im Lehrberuf Speditionskaufmann/Speditionskauffrau ausgebildet werden, können gemäß der in Abs. 2 angeführten Ausbildungsordnung weiter ausgebildet werden.

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

Schramböck

	Unterzeichner	serialNumber=932783133,CN=Bundeskanzleramt,C=AT
	Datum/Zeit	2020-02-28T11:51:59+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@wkbgl.at
W: wko.at/bgld/bildung-lehre

Wirtschaftskammer Steiermark

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

Wirtschaftskammer Kärnten

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

Wirtschaftskammer Tirol

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

Wirtschaftskammer Niederösterreich

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

Wirtschaftskammer Vorarlberg

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

Wirtschaftskammer Oberösterreich

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

Wirtschaftskammer Wien (ab April 2019)

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

Wirtschaftskammer Salzburg

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

Wirtschaftskammer Österreich

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

www.qualitaet-lehre.at

