



# Ausbildungsleitfaden Verwaltungsassistent/ Verwaltungsassistentin

# Impressum

## Medieninhaber und Herausgeber

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

## Redaktionsteam

Simon Breit, Karina Schnabl, Stefanie Pavlovic, Birgit Worm, Josef Wallner

## Projektmitarbeit

Rebeka Erdö

## Grafik

Alice Gutleederer, www.designag.at

## Fachliche Unterstützung und Fotomaterial

Land Steiermark  
Land Vorarlberg  
Magistrat der Stadt Wien  
Wiener Wohnen

Coverfotos: shutterstock.com/Prostock-studio, shutterstock.com/Dean Drobot

Wien, Dezember 2022  
ISBN 978-3-903404-58-8

## Bitte zitieren Sie diese Publikation wie folgt:

ibw – Institut für Bildungsforschung der Wirtschaft (Hg.):  
Ausbildungsleitfaden Verwaltungsassistent/Verwaltungsassistentin. Wien 2022



# Inhalt

<b>TOOL 1: VORBEREITUNG AUF DIE LEHRLINGSAUSBILDUNG</b>	<b>9</b>
Erstmaliges Ausbilden eines Lehrlings	11
Die Lehrlingssuche	15
Die Lehrlingsauswahl	24
Ihr Betrieb nimmt einen Lehrling auf	25
Ausbildung in der Berufsschule	37
<b>TOOL 2: ERFOLGREICH AUSBILDEN</b>	<b>41</b>
Arbeiten im betrieblichen und beruflichen Umfeld	45
Qualitätsorientiertes, sicheres und nachhaltiges Arbeiten	61
Digitales Arbeiten	75
Allgemeine Verwaltung	84
Beschaffung, Inventar- und Materialverwaltung	89
Öffentliches Rechnungswesen	96
Öffentlichkeitsarbeit	100
Office-Management	102
<b>TOOL 3: ABSCHLUSS DER LEHRZEIT &amp; DIE LEHRABSCHLUSSPRÜFUNG</b>	<b>115</b>
Anmeldung zum Antritt zur LAP	116
Inhalte und Ablauf der LAP	117
Betriebliche Unterstützung zur LAP	117
Vorbereitung auf die LAP	118
Vorbereitungsunterlagen für die LAP	119
Beurteilung der LAP	122
Belohnungen für gute Leistungen bei der LAP	123
Wiederholung der LAP	123
Verhinderung bei der LAP	124
Weiterbeschäftigungspflicht nach der LAP	124
<b>TOOL 4: KARRIERE</b>	<b>125</b>
Karrierperspektiven nach der Ausbildung	126
Weiterbildung in der Verwaltung	129
<b>ANHANG</b>	<b>131</b>
Berufsbild	132





# Vorwort

## Sehr geehrte Lehrlingsausbilderin, sehr geehrter Lehrlingsausbilder!

Eine Lehre zu machen, zahlt sich aus! Denn eine abgeschlossene Berufsausbildung ist eine ideale Voraussetzung, um auf dem Arbeitsmarkt zu bestehen und erfolgreich am Erwerbsleben teilnehmen zu können. Junge Menschen bekommen mit einer Lehre nicht nur eine fundierte Berufsausbildung, sie profitieren auch ganz besonders von der Kombination aus Theorie und Praxis. Auch im internationalen Vergleich ist unser duales Ausbildungssystem sehr erfolgreich. Wer eine österreichische Lehrabschlussprüfung absolviert und besteht, ist bestens für den Arbeitsalltag vorbereitet, kann mit ausgezeichneten Fähigkeiten auf dem Arbeitsmarkt punkten und hat beste Chancen, seine persönlichen Ziele auf der Karriereleiter zu erreichen. Als Bundesminister für Arbeit und Wirtschaft ist es mir daher ein Anliegen, dem Lehrabschluss zu jener Anerkennung in der Gesellschaft zu verhelfen, die ihm gebührt.

Doch ohne Sie, ohne engagierte Ausbilderinnen und Ausbilder, wäre all das nicht möglich. Indem Sie junge Frauen und Männer anleiten und Ihre Erfahrungen weitergeben, öffnen Sie ihnen die Türe in eine spannende Berufswelt. Selbstverständlich muss sich die Lehrausbildung auch an die modernen Arbeitsbedingungen, den rasanten Wandel der Berufsbilder und an die digitalisierte Welt anpassen. Darauf muss sowohl beim Lehren als auch beim Lernen in Theorie und Praxis Rücksicht genommen werden.

Dieser Ausbildungsleitfaden soll Ihnen, liebe Ausbilderinnen und Ausbilder, als Unterstützung dienen und zur Strukturierung und Qualitätssicherung der Lehre beitragen. Die Zukunft der Lehre wird nicht zuletzt durch Ihre Bemühungen und Ihr Engagement gesichert. Vielen Dank für Ihren Einsatz und alles Gute für Ihre weitere Tätigkeit.

**Univ.-Prof. Dr. Martin Kocher**  
*Bundesminister für Arbeit und Wirtschaft*



# Der Ausbildungsleitfaden

## Die praktische Hilfe für die Ausbildung im Lehrbetrieb

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

### AN WEN RICHTET SICH DIESER AUSBILDUNGSLEITFADEN?

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

### WIE IST DIESER AUSBILDUNGSLEITFADEN AUFGEBAUT?

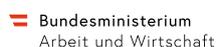
<b>Tool 1</b>	<b>Vorbereitung auf die Lehrlingsausbildung</b> <ul style="list-style-type: none"><li>■ Vorgehensweise bei der erstmaligen Aufnahme von Lehrlingen</li><li>■ Tipps für die Auswahl von LehrstelleninteressentInnen</li></ul>
<b>Tool 2</b>	<b>Erfolgreich ausbilden</b> <ul style="list-style-type: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

#### Hinweis

Die Entwicklung dieses Ausbildungsleitfadens erfolgte mit Unterstützung von Expertinnen und Experten 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  
Arbeit und Wirtschaft

**Bundesministerium für Arbeit und Wirtschaft**

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



WIRTSCHAFTSKAMMER ÖSTERREICH

**Wirtschaftskammer Österreich**

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



GÖD  
GEWERKSCHAFT ÖFFENTLICHER DIENST

**Gewerkschaft Öffentlicher Dienst**

<https://www.goed.at/>



Qualität in der Lehre  
Qualität in der Lehre

**Qualität in der Lehre**

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



fit LAP

**Lernunterlagen zur Vorbereitung auf die Lehrabschlussprüfung**

<https://www.lap.at>



ausbilder.at

**Plattform für AusbilderInnen**

<https://www.ausbilder.at>



wise up

**Bildungsplattform der WKO – wise up**

<https://wise-up.com/>



# Tool 1

## Vorbereitung auf die Lehrlingsausbildung

# Inhalt Tool 1

## 1. Erstmaliges Ausbilden eines Lehrlings Seite 11

## 2. Die Lehrlingssuche Seite 15

- |   |    |
|---|----|
| 1. Zusammenarbeit mit Schulen           | 16 |
| 2. Berufspraktische Tage                | 17 |
| 3. Inserate und Medienarbeit            | 20 |
| 4. Weitere Maßnahmen zur Lehrlingssuche | 22 |

## 3. Die Lehrlingsauswahl Seite 24

## 4. Ihr Betrieb nimmt einen Lehrling auf Seite 25

- |  |    |
|--|----|
| 1. Die duale Berufsbildung                               | 25 |
| 2. Rechtliche Grundlagen für die betriebliche Ausbildung | 25 |
| 3. Vorbereitung auf den ersten Lehrtag                   | 27 |
| 4. Lehrvertrag und Anmeldefristen                        | 28 |
| 5. Gesetzliche Bestimmungen für Lehrlinge                | 30 |
| 6. Lehre mit Matura: Berufsreifeprüfung                  | 32 |
| 7. Förderungen für Lehrbetriebe und Lehrlinge            | 33 |

## 5. Ausbildung in der Berufsschule Seite 37

- |   |    |
|---|----|
| 1. Schwerpunkte der Berufsschule                            | 37 |
| 2. Kontakt zur Berufsschule                                 | 37 |
| 3. Arbeitszeitregelungen in Verbindung mit der Berufsschule | 39 |

### Sie finden im Tool 1 folgende Best-Practice-Beispiele:

- |   |    |
|---|----|
| <input type="checkbox"/> Firmeninterner Beurteilungsbogen – Schnupperlehrling | 19 |
| <input type="checkbox"/> Soziale Medien                                       | 21 |
| <input type="checkbox"/> Checkliste: Erster Lehrtag                           | 34 |
| <input type="checkbox"/> Rätselrallye: Erkunde deinen Lehrbetrieb             | 35 |

# 1. 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 Einpersonenunternehmen kann Lehrlinge ausbilden, wenn die betrieblichen Voraussetzungen erfüllt werden.

### Rechtliche Voraussetzungen:

- Die betriebliche Ausbildung ist für den Lehrberuf Verwaltungsassistent/Verwaltungsassistentin in der **Ausbildungsordnung** gesetzlich geregelt. Mehr Informationen zur Ausbildungsordnung finden Sie auf Seite 132.
- 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 110.

## LINKS



### Lehrstellenberatung:

<https://www.wko.at/service/bildung-lehre/lehrlingsstellen-der-wirtschaftskammern.html>

### Ausbildungsmappe für Lehrbetriebe der Wirtschaftskammern:

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

Auch der **Online-Ratgeber der Wirtschaftskammer** gibt Antworten:

<https://lehrling.wkoratgeber.at/>



### Berufsausbildungsgesetz BAG-Novelle 2020 (Stand 03.01.2022):

<https://www.ris.bka.gv.at/eli/bgbl/I/2020/18>

## SCHRITT 2: LEHRLINGSAUSBILDERIN ODER LEHRLINGSAUSBILDER WERDEN

Ausbilderin oder Ausbilder kann der Lehrberechtigte (InhaberIn des Gewerbes) oder eine Mitarbeiterin bzw. ein Mitarbeiter sein. Möglicherweise verfügen Sie oder eine Ihrer Mitarbeiterinnen bzw. einer Ihrer Mitarbeiter bereits über die notwendige Qualifikation

Wie werden Sie Ausbilderin oder Ausbilder?



### LINKS



#### Infos zur Ausbilderprüfung:

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



#### Ersatz und Gleichhaltungsantrag der 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.
- 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.



# 2. 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>



Ausschreibung von Lehrstellen:

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

### AUS DER PRAXIS

„Wir laden regelmäßig Schulen zu uns ein, um Lehrstelleninteressenten einen Einblick in unsere Kultur und die spannenden Herausforderungen des Lehrberufs zu verschaffen. Dabei ist das gesamte Team inklusive unserer aktiven Lehrlinge involviert.“

**Christian Schendlinger**, Leiter Lehrlingsmanagement, Magistrat der Stadt Wien

## 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/>

#### 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:**

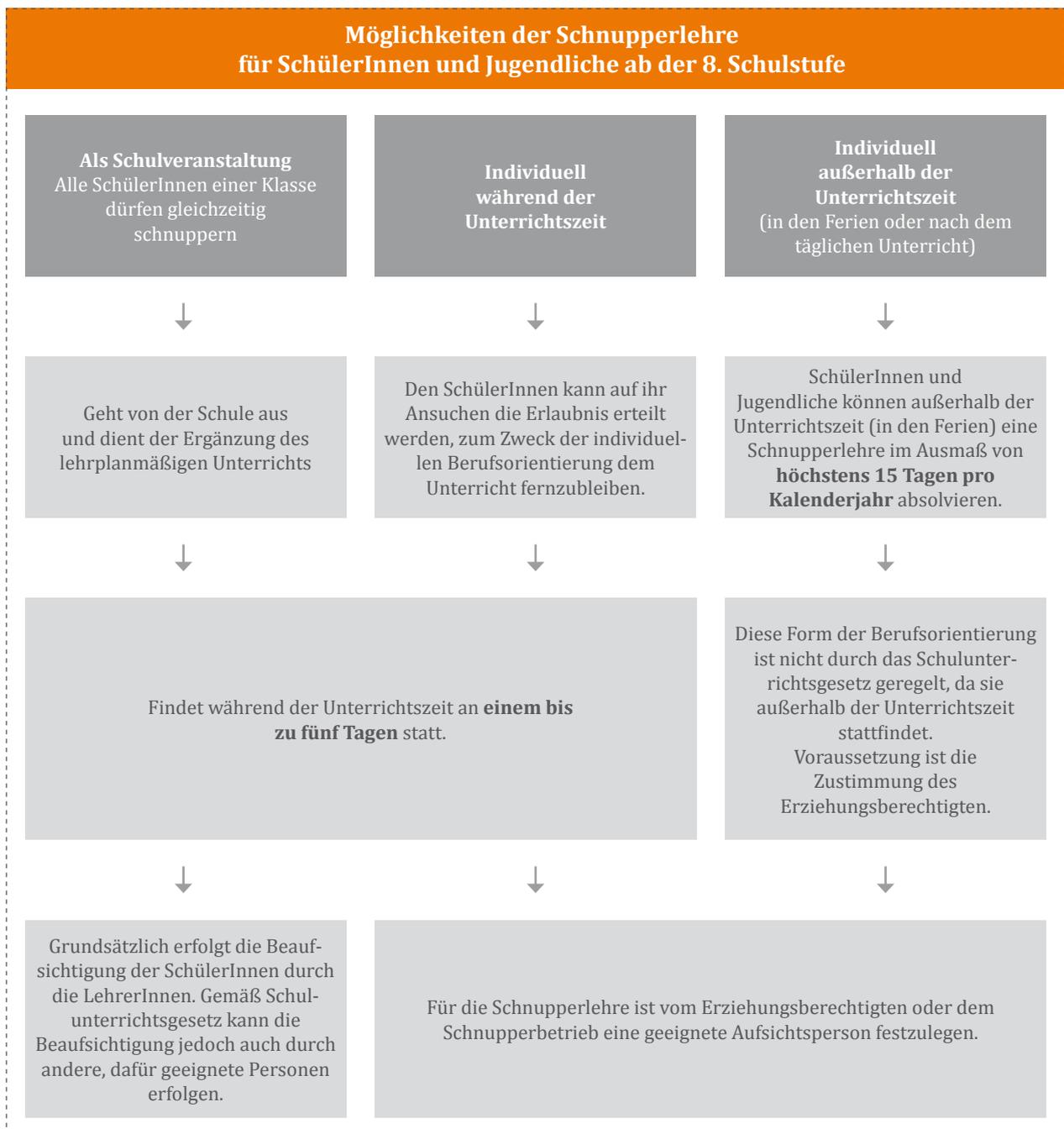
<https://www.qualitaet-lehre.at/ausbilden-im-betrieb/lehrlinge-finden/>

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

Es gibt folgende Möglichkeiten, 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, was Sie einem Schnupperlehrling zeigen wollen und wie die Jugendlichen am besten den Beruf kennenlernen können.
- Lassen Sie den Jugendlichen „**Tagebuch**“ über die Schnupperlehre führen. Definieren Sie vorab gemeinsam, was sie darin notieren sollen.
- Machen Sie Lehrstelleninteressenten vorab bewusst, dass gewisse Krankheiten und Allergien daran hindern, den Beruf zu erlernen.
- Schicken Sie die Schnupperlehrlinge gemeinsam mit Ihren Lehrlingen auf Mittagspause. Diese kurze Auszeit unterstützt dabei, sich besser kennenzulernen und eine Vertrauensbasis im Betrieb aufzubauen.

## 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

„Wir bieten als letzten Schritt in unserem Recruitingprozess Schnuppertage an. Dabei laden wir die besten Bewerberinnen und Bewerber ein und zeigen ihnen Aufgaben und Abläufe in der Verwaltung. Zukünftige Kolleginnen und Kollegen können sich so ein Bild von den Lehrstelleninteressenten machen und die Jugendlichen können eruieren, ob sie an den Tätigkeiten Gefallen finden.“

**Marielle Filler, MSc**, Personaleinsatz, Amt der Vorarlberger Landesregierung

# Best Practice

## Firmeninterner Beurteilungsbogen – Schnupperlehrling

Name \_\_\_\_\_

Geburtsdatum \_\_\_\_\_

Tel. Nr. \_\_\_\_\_

Schnupperlehrberuf \_\_\_\_\_

Name der Betreuerin/des Betreuers \_\_\_\_\_

Datum der Schnupperlehre \_\_\_\_\_

Bitte Zutreffendes ankreuzen:

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

Der Schnupperlehrling ist für den erkundeten Beruf

sehr geeignet     geeignet     eher ungeeignet     ungeeignet.

Ich würde den Schnupperlehrling

sehr gerne     gerne     eher nicht     auf keinen Fall als Lehrling in unserem Betrieb aufnehmen.

Platz für Anmerkungen:

Datum \_\_\_\_\_ Unterschrift der Betreuerin/des Betreuers \_\_\_\_\_

### 3. Inserate und Medienarbeit



#### Hinweis

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

#### LINKS



#### Lehrstellenbörse:

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



#### Ausschreibung von Lehrstellen:

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

#### AUS DER PRAXIS

„Wir klären Lehrstelleninteressenten bereits beim Bewerbungsgespräch auf, welche Aufgaben und Herausforderungen auf sie zukommen. Jugendliche benötigen Unterstützung, einen ihren Interessen und Talenten entsprechenden Beruf zu wählen.“

**Christian Schendlinger**, Leiter Lehrlingsmanagement, Magistrat der Stadt Wien

# Best Practice

## Soziale Medien

Soziale Medien, wie Facebook, Instagram oder TikTok, erfreuen sich großer Beliebtheit. Nützen Sie diese gezielt, um Jugendliche und Eltern bzw. Großeltern potenzieller Lehrlinge auf sich aufmerksam zu machen. Beachten Sie, dass Ihr Content die Zielgruppe anspricht.

### Stellen Sie sich folgende Fragen:

1. Wer sind meine Zielgruppen?
2. Welche sozialen Medien werden von welcher Zielgruppe genutzt?
3. Zu welchen Tageszeiten werden die sozialen Medien genutzt?
4. Welche Inhalte sprechen meine jeweilige Zielgruppe an?
5. Wie versuchen andere Lehrbetriebe ihre Ausbildung zu vermarkten?



Nachdem Sie sich Klarheit über Ihre Zielgruppe verschafft haben, pflegen Sie regelmäßig Ihren digitalen Auftritt. Führen Sie Umfragen durch, veranstalten Sie Gewinnspiele oder laden Sie Videos hoch. Lassen Sie sich dabei von Ihren Lehrlingen unterstützen. Sie wissen am besten, welche Inhalte gerade besonders ansprechend für Ihre Zielgruppe sind.

### AUS DER PRAXIS

*„Wir drehen mit unseren Lehrlingen Videos über ihren Lehrberuf und nützen diese für unser Social-Media-Marketing. Dabei erklären Lehrlinge, was sie in ihrem Lehrberuf lernen und worin die Herausforderungen liegen. Die Videos werden von Lehrlingen selbstständig produziert und sind daher sehr authentisch.“*

**Christian Schendlinger**, Leiter Lehrlingsmanagement, Magistrat der Stadt Wien

## 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/>



*„Wir versuchen unser Unternehmen am Lehrstellenmarkt bestmöglich zu positionieren. Mithilfe von Online-Inseraten erreichen wir die Zielgruppe der Jugendlichen und mithilfe von Inseraten in Printmedien die Zielgruppe der Eltern potenzieller Lehrlinge.“*

**Christian Schendlinger**, Leiter Lehrlingsmanagement, Magistrat der Stadt Wien

### 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 Wirtschaft.

#### LINKS



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

[https://www.wko.at/service/bildung-lehre/berufs-\\_und\\_bildungsberatung\\_der\\_wirtschaftskammern\\_und\\_wi.html](https://www.wko.at/service/bildung-lehre/berufs-_und_bildungsberatung_der_wirtschaftskammern_und_wi.html)



#### AMS – Service für Unternehmen:

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

### d) Empfehlungsmarketing

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

#### Hinweise

- Informieren Sie Ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sowie Ihre Betriebsrätinnen und Betriebsräte.
- Nutzen Sie Ihr privates und berufliches Netzwerk (Lieferanten, Kunden etc.).
- Legen Sie Folder oder Handzettel im Kassensbereich auf.
- Nutzen Sie Ihre Website oder soziale Medien.
- Verschicken Sie ein Rundmail oder nutzen Sie Ihre Informationskanäle wie Newsletter, Firmenzeitung, Social-Media-Kanäle bzw. Ihre betriebseigene Kundenzeitung.

#### LINK



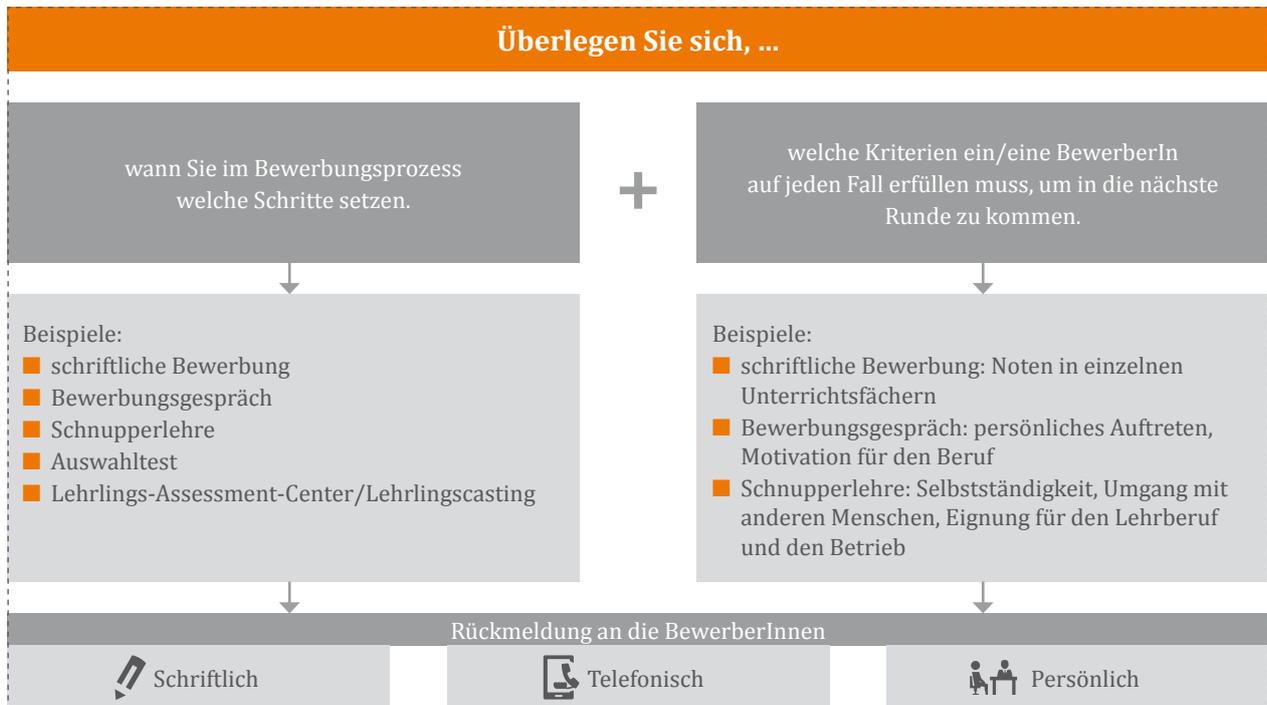
#### Empfehlungsmarketing:

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

# 3. Die Lehrlingsauswahl

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

## Strukturieren Sie Ihren Bewerbungsprozess



„Wir achten bei der Lehrlingsauswahl darauf, dass Lehrstelleninteressenten die gefragten Unterlagen vollständig und innerhalb der Frist einreichen. Jugendliche, die einen gut strukturierten Lebenslauf sowie ein ansprechendes Motivationsschreiben einbringen, zeigen Interesse für den Lehrberuf in der öffentlichen Verwaltung.“

**Marielle Filler, MSc**, Personaleinsatz, Amt der Vorarlberger Landesregierung

### LINKS



#### Lehrlingsauswahl:

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

**Auswahlhilfe**  
Ihr Online-Lehrlingstest

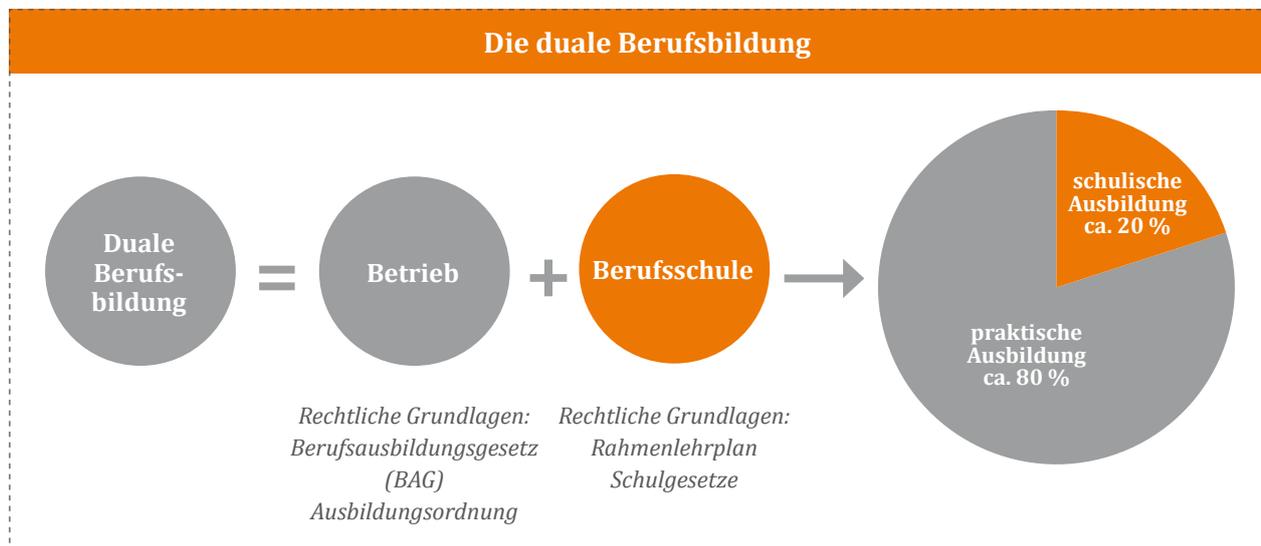
#### Auswahlhilfe für die Lehrlingsauswahl – Der Online-Lehrlingstest:

<https://auswahlhilfe.at/>

# 4. Ihr Betrieb nimmt einen Lehrling auf

## 1. Die duale Berufsbildung

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



„Wir fördern die Talente unserer Lehrlinge von Beginn an. Im Rahmen des Onboarding-Prozesses berücksichtigen wir ihre individuellen Stärken und Interessen. Anhand unserer Erkenntnisse entscheiden wir, welchen Abteilungen wir sie zuordnen. Eloquenten Lehrlinge werden zum Beispiel verstärkt in der Kundenbetreuung eingesetzt.“

**Jacqueline Kreller**, Referentin Dezernat Personalentwicklung und Lehrlingskoordinatorin bei Wiener Wohnen

## 2. Rechtliche Grundlagen für die betriebliche Ausbildung

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

## Hinweise

- Die Ausbildungsordnung ist ab Seite 132 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.
- 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**.



AUS DER  
PRAXIS

„Um den Onboarding-Prozess zu optimieren, lassen wir uns unter anderem von den Ideen auf [www.ausbilder.at](http://www.ausbilder.at) inspirieren. Mit den zur Verfügung gestellten Best-Practice-Beispielen und Tools können sich unsere Ausbilderinnen und Ausbilder einen optimierten Onboarding-Prozess zusammenstellen.“

**Christian Schendlinger**, Leiter Lehrlingsmanagement, Magistrat der Stadt Wien

## LINKS



B I C .at

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

[https://lehrberufsliste.bic.at/index.php?beruf=verwaltungsassistent\\*in\\_lehrberuf&id=378&cont=V](https://lehrberufsliste.bic.at/index.php?beruf=verwaltungsassistent*in_lehrberuf&id=378&cont=V)



**Ausbildung über das Berufsbild hinaus:**

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



ausbilder.at

**ausbilder.at - Plattform für AusbilderInnen**

<https://www.ausbilder.at>



AUS DER  
PRAXIS

„Wir laden unsere Lehrlinge bei Lehrbeginn zu einer Auftaktveranstaltung des Lands Steiermark ein. Sie lernen dort die Struktur des Amtes kennen und erfahren eine gewisse Wertschätzung. Weiters haben sie bei der Veranstaltung die Möglichkeit, sich mit neuen Kolleginnen und Kollegen zu vernetzen.“

**Monika Mencigar und Christian Burghart**, Ausbilderin und Ausbilder, Land Steiermark

### 3. Vorbereitung auf den ersten Lehrtag

Überlegen Sie sich vor dem ersten Lehrtag, wie Sie Ihrem Lehrling einen optimalen Start in die Ausbildung ermöglichen:

Der optimale Start in die Ausbildung	
Willkommenstreffen für den Lehrling und dessen Eltern	Vor dem ersten Lehrtag oder in der ersten Ausbildungswoche
+	
Ablaufplan/Checkliste für die Durchführung des ersten Lehrtags	<p>Mögliche Überlegungen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Wer ist am ersten Tag für den Lehrling verantwortlich?</li> <li>- Was soll dem Lehrling gezeigt bzw. übergeben werden?</li> <li>- Welche Aufgaben/Übungen zur Arbeitseinführung bekommt der Lehrling am ersten Tag?</li> </ul>
+	
Lehrlingsunterlagen („Lehrlingsmappe“)	<p>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.</p> <p>Mögliche Inhalte der Lehrlingsmappe sind z. B.:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ansprechpersonen</li> <li>- Arbeitszeiten und Pausenregelungen</li> <li>- Informationen über die Berufsschule</li> <li>- Rechte und Pflichten des Lehrlings</li> <li>- die Ausbildungsdokumentation</li> </ul>

#### LINKS



##### Optimaler Start in die Ausbildung:

<https://www.qualitaet-lehre.at/ausbilden-im-betrieb/optimaler-start-in-die-ausbildung/>

##### Ausbildung gestalten:

<https://www.qualitaet-lehre.at/ausbilden-im-betrieb/ausbildung-gestalten/>

##### Ausbildungsdokumentation:

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



##### Ausbildungsmappe für Lehrbetriebe:

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



##### Rechte und Pflichten von Lehrlingen:

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

#### AUS DER PRAXIS

*Wir überreichen unseren Lehrlingen am ersten Arbeitstag eine Willkommensmappe. Darin finden sie Informationen über wesentliche Ansprechpartner, Urlaubsregelungen, Essensmöglichkeiten und die Berufsschule. Durch die Beantwortung all ihrer Fragen wollen wir den Lehrlingen die Unsicherheit vor dem Lehrbeginn nehmen.“*

**Christian Schendlinger**, Leiter Lehrlingsmanagement, Magistrat der Stadt Wien

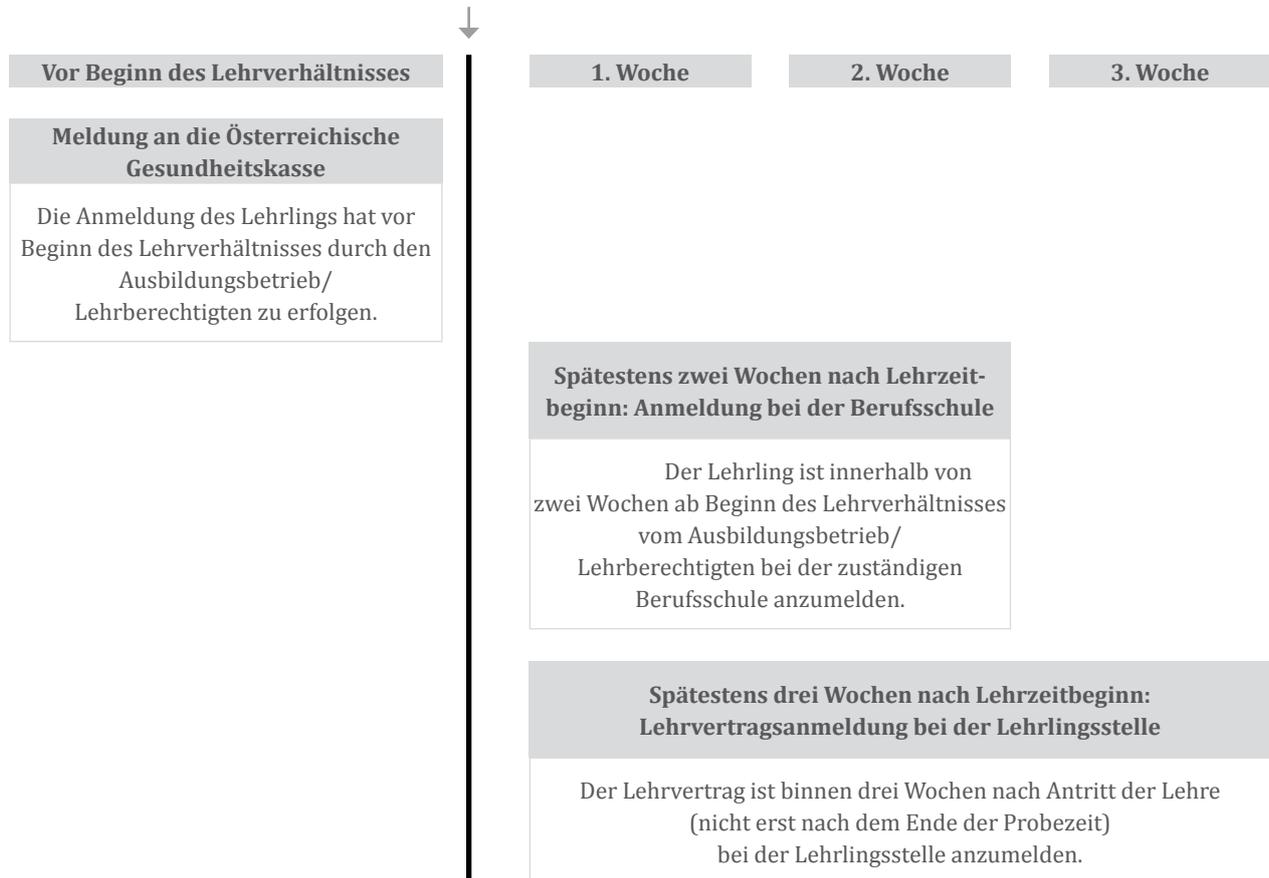
## 4. Lehrvertrag und Anmeldefristen

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

Schließen Sie den **schriftlichen Lehrvertrag** ab.

Beachten Sie folgende Fristen:

### Lehrzeitbeginn



*„Vor allem bei jungen Lehrlingen ist uns der Kontakt zu den Eltern im ersten Lehrjahr wichtig. Zu Beginn der Lehre planen wir einen Elternsprechtag, an dem sich Ausbilderinnen bzw. Ausbilder und Eltern kennenlernen und die Lehrlinge ihren Arbeitsplatz präsentieren. Wir wollen die Eltern für die Inhalte der Ausbildung ihrer Kinder begeistern, um von ihnen auch den entsprechenden Rückhalt zu erhalten.“*

**Jacqueline Kreller**, Referentin Dezernat Personalentwicklung und Lehrlingskoordinatorin bei Wiener Wohnen

### Hinweise

- Um einen Jugendlichen als Lehrling beschäftigen zu können, muss er die **allgemeine Schulpflicht** (neun Schuljahre) **erfüllt** haben.
- Bei minderjährigen Lehrlingen muss der **Lehrvertrag** von den **Eltern** bzw. von der gesetzlichen Vertreterin oder vom Vertreter des Lehrlings **unterschrieben** werden.
- 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 **einzuschränken** (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>

#### Kontaktdaten der Lehrlingsstelle der Wirtschaftskammer Ihres Bundeslands:

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

#### Ausbildungsmappe für Lehrbetriebe:

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

## 5. Gesetzliche Bestimmungen für Lehrlinge

### a) Schutzbestimmungen



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>

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.

## 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 37.

### 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 Wirtschaftskammer.

### LINKS



#### Probezeit in der Lehre:

[https://www.wko.at/service/bildung-lehre/probezeit\\_in\\_der\\_lehre.html#](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](https://www.wko.at/service/bildung-lehre/vorzeitige_aufloesung_eines_lehrverhaeltnisses.html)

### AUS DER PRAXIS

„Besonders in der Verwaltung ist eine gute Beziehung und der Umgang mit unseren Parteien wichtig, dafür bedarf es hoher sozialer Kompetenz unserer Lehrlinge. Wir bieten unseren Lehrlingen die Möglichkeit, die Matura während der Lehrzeit zu absolvieren, wodurch sie ihre soziale Kompetenz und ihre Aufstiegschancen steigern können.“

**Monika Mencigar und Christian Burghart**, Ausbilderin und Ausbilder, Land Steiermark

## 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://www.bmbwf.gv.at/Themen/schule/schulpraxis/zentralmatura/bm.html>

 WKO  
WIRTSCHAFTSKAMMER ÖSTERREICH

#### Koordinationsstellen – Kontaktdaten:

[https://www.wko.at/service/bildung-lehre/lehreundmatura\\_bundeslaender.html](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](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](https://www.wko.at/service/bildung-lehre/unterstuetzung_und_foerderungen_fuer_den_lehrbetrieb_im_mo.html)

## 7. Förderungen für Lehrbetriebe und Lehrlinge

Förderungen – Übersicht	
für Lehrbetriebe	für Lehrlinge
Basisförderung	Coaching für Lehrlinge 
Kostenerstattung für Internats- bzw. Unterbringungskosten gem. § 9 Abs. 5 BAG	Lehrlingsprämie bei Sprachkurs und Auslandspraktikum
Lehre für Erwachsene	Vorbereitungskurs auf die Lehrabschlussprüfung
Übernahmepremie für Lehrlinge aus überbetrieblichen Ausbildungseinrichtungen	Zwei kostenfreie wiederholte Antritte zur Lehrabschlussprüfung nach einer negativen Prüfung
Coaching und Beratung für Lehrbetriebe 	
Zwischen- und überbetriebliche Ausbildungsmaßnahmen <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Ausbildungsverbünde</li> <li>■ Berufsbezogene Zusatzausbildungen von Lehrlingen, die über das Berufsbild hinausgehen</li> <li>■ Vorbereitungskurse auf Lehrabschlussprüfungen</li> <li>■ Vorbereitungskurse auf die Berufsreifeprüfung während der Arbeitszeit oder unter Anrechnung auf die Arbeitszeit</li> </ul>	
Auslandspraktikum	
Weiterbildung der AusbilderInnen	
Maßnahmen für Lehrlinge mit Lernschwierigkeiten	
Zusätzlicher Besuch von Berufsschulstufen	
Teilnahme an Wettbewerben	

### LINKS



#### Förderungen Lehre – Informationen und Praxistipps:

<http://www.lehreffoerdern.at>

#### Formulare zur Lehrstellenförderung:

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

#### Digi Scheck

<https://www.wko.at/service/bildung-lehre/digi-scheck-fuer-lehrlinge.html>



#### AMS – Service für Unternehmen:

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



#### Weitere Bildungsförderungen:

<https://bildungsforderung.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, Computerpasswort</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	✓
<b>Begrüßung des Lehrlings</b> Nehmen Sie sich Zeit, um den Lehrling in Empfang zu nehmen. Bedenken Sie, dass er wahrscheinlich nervös sein wird. Versuchen Sie, die Situation durch ein persönliches Gespräch aufzulockern.		<input type="radio"/>
<b>Betriebsführung/Räumlichkeiten zeigen</b> Machen Sie einen Rundgang, damit Ihr Lehrling einen ersten Eindruck vom Lehrbetrieb bekommt. Zeigen Sie ihm auch die Toiletten. Eventuell ist Ihr Lehrling in den ersten Tagen noch schüchtern und die Frage danach ist ihm peinlich.		<input type="radio"/>
<b>Vorstellen im Team</b> Stellen Sie dem Lehrling alle für ihn wichtigen MitarbeiterInnen vor. Stellen Sie sicher, dass der Lehrling weiß, wer seine AnsprechpartnerInnen sind.		<input type="radio"/>
<b>Einführung in die Lehrlingsausbildung</b> Besprechen Sie den Ablauf der Lehrlingsausbildung und die wichtigsten Punkte der betriebsinternen Regelungen (Hausordnung, Pausen, Mittagessen etc.).		<input type="radio"/>
<b>Einführung in den Arbeitsplatz und erste berufliche Tätigkeiten</b> Übergeben Sie dem Lehrling alles, was er für die Ausbildung im Betrieb braucht (Arbeitskleidung, Passwörter etc.). Zeigen Sie dem Lehrling seinen Arbeitsplatz und führen Sie eine Sicherheitsunterweisung durch. Binden Sie den Lehrling in erste interessante, aber auch bewältigbare berufliche Aufgaben ein.		<input type="radio"/>
<b>Abschluss: Nachbesprechung und Ausblick</b> 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:

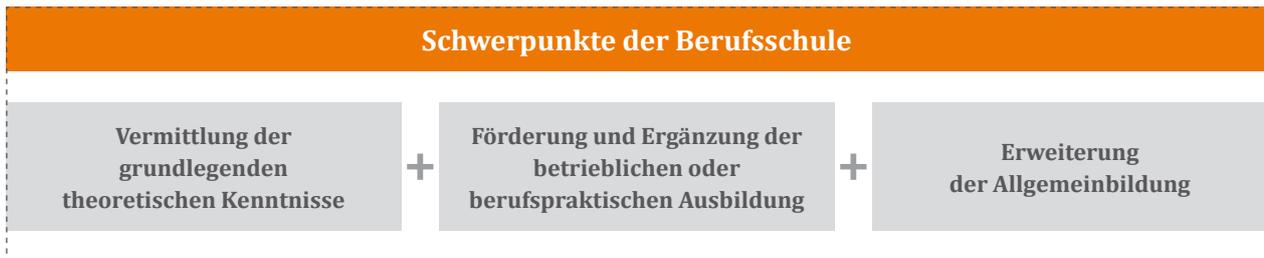
**Mögliche Themen für weitere Fragen:**

- Wann wurde das Unternehmen gegründet?
- Welche weiteren Standorte bzw. Filialen hat dein Lehrbetrieb?
- Wer sind die Verantwortlichen in den verschiedenen Abteilungen?
- Fragen zum Unternehmensnamen: Wofür steht der Unternehmensname? Warum heißt das Unternehmen ...?
- Wie lautet unsere allgemeine E-Mail-Adresse?
- Wie lautet unser aktueller Werbeslogan?

# 5. 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.



*„Unsere Ausbilderinnen und Ausbilder stehen in regelmäßigem Kontakt mit den Klassenvorständen aus der Berufsschule. Sobald bei den Lehrlingen ernsthafte Probleme auftreten, versuchen wir gemeinsam eine Lösung zu finden. Uns ist es wichtig, dass Lehrlinge merken, dass ihr Arbeitsgeber auch während der Berufsschulzeit für sie da ist.“*

**Marielle Filler, MSc**, Personaleinsatz, Amt der Vorarlberger Landesregierung





© shutterstock.com/stockfour

# Tool 2

## Erfolgreich Ausbilden

# Inhalt Tool 2

## Aufbau Tool 2

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

<b>1 Arbeiten im betrieblichen und beruflichen Umfeld</b>	
<input type="checkbox"/> Betriebliche Aufbau- und Ablauforganisation	46
<input type="checkbox"/> Leistungsspektrum und Eckdaten des Lehrbetriebs	47
<input type="checkbox"/> Branche des Lehrbetriebs	49
<input type="checkbox"/> Ziel und Inhalte der Ausbildung sowie Weiterbildungsmöglichkeiten	50
<input type="checkbox"/> Rechte, Pflichten und Arbeitsverhalten	53
<input type="checkbox"/> Selbstorganisierte, lösungsorientierte und situationsgerechte Aufgabenbearbeitung	54
<input type="checkbox"/> Zielgruppengerechte Kommunikation	56
<input type="checkbox"/> Kundenorientiertes Agieren	59
<input type="checkbox"/> Berufsethik	60

<b>2 Qualitätsorientiertes, sicheres und nachhaltiges Arbeiten</b>	
<input type="checkbox"/> Betriebliches Qualitätsmanagement	62
<input type="checkbox"/> Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz	64
<input type="checkbox"/> Nachhaltiges und ressourcenschonendes Handeln	66

<b>3 Digitales Arbeiten</b>	
<input type="checkbox"/> Datensicherheit und Datenschutz	76
<input type="checkbox"/> Software und weitere digitale Anwendungen	77
<input type="checkbox"/> Digitale Kommunikation	78
<input type="checkbox"/> Datei- und Ablageorganisation	79
<input type="checkbox"/> Informationssuche und -beschaffung	81
<input type="checkbox"/> Bewertung und Auswahl von Daten und Informationen	82

<b>4 Allgemeine Verwaltung</b>	
<input type="checkbox"/> Grundlagen der Verwaltung	85
<input type="checkbox"/> Durchführung von Verwaltungsaufgaben	86
<input type="checkbox"/> Information und Beratung	87
<input type="checkbox"/> Umgang mit Beschwerden und Eingaben	88

## 5 Beschaffung, Inventar- und Materialverwaltung

<input type="checkbox"/> Beschaffungsprozess	90
<input type="checkbox"/> Bedarfsermittlung	91
<input type="checkbox"/> Angebotsvergleich	92
<input type="checkbox"/> Bestellungen	93
<input type="checkbox"/> Warenannahme	94
<input type="checkbox"/> Umgang mit mangelhaften Lieferungen und Leistungen	94
<input type="checkbox"/> Inventarisierung und Materialverwaltung	95

## 6 Öffentliches Rechnungswesen

<input type="checkbox"/> Aufgaben des öffentlichen Rechnungswesens	97
<input type="checkbox"/> Zahlungsverkehr	98
<input type="checkbox"/> Datenaufbereitung	98

## 7 Öffentlichkeitsarbeit

<input type="checkbox"/> Aufgaben der Öffentlichkeitsarbeit	100
<input type="checkbox"/> Arbeiten in der Öffentlichkeitsarbeit	101

## 8 Office Management

<input type="checkbox"/> Ausstattung des Arbeitsbereichs	103
<input type="checkbox"/> Kommunikation	104
<input type="checkbox"/> Posteingang und -ausgang	105
<input type="checkbox"/> Terminmanagement	105
<input type="checkbox"/> Besprechungen und Meetings	107
<input type="checkbox"/> Organisation von Dienstreisen	108
<input type="checkbox"/> Kassaführung	108

### Sie finden im Tool 2 folgende Best-Practice-Beispiele:

<input type="checkbox"/> Jobrotation	51
<input type="checkbox"/> Auslandsmobilität	57
<input type="checkbox"/> Persönliche und soziale Belastung von Lehrlingen	67
<input type="checkbox"/> Lösungen für auftretende Konfliktsituationen	71
<input type="checkbox"/> Soziale Kompetenzen stärken	74
<input type="checkbox"/> Digitale Grundkompetenzen	80
<input type="checkbox"/> Rituale vorgeben	83
<input type="checkbox"/> Bin ich ein Finanzgenie?	99
<input type="checkbox"/> Kompetent im Office	106
<input type="checkbox"/> AUSBILDUNGSMATERIALIEN UND CHECKLISTE	109

## Handhabung Tool 2

Das nachfolgende Beispiel erklärt, wie die Inhalte im Tool 2 dargestellt sind:

Informationssuche und -beschaffung		
1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
<b>Ihr Lehrling kann ...</b>		
	Suchmaschinen für die Online-Recherche effizient (z. B. durch entsprechende Suchtechniken) nutzen.	
nach gespeicherten Dateien suchen.		
in bestehenden Dateien relevante Informationen suchen.		
	in Datenbankanwendungen Daten filtern.	
	z. B. - Kriterien sinnvoll auswählen - Abfragen erstellen - gefilterte Daten aufbereiten	

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

**Beispiele:** Komplexere Ausbildungsziele werden mittels Beispielen erläutert.

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

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

### Hinweise

- 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.

# 1. Arbeiten im betrieblichen und beruflichen Umfeld

Betriebliche Aufbau- und Ablauforganisation	46
Leistungsspektrum und Eckdaten des Lehrbetriebs	47
Branche des Lehrbetriebs	49
Ziel und Inhalt der Lehrlingsausbildung sowie Weiterbildungsmöglichkeiten	50
Rechte, Pflichten und Arbeitsverhalten	53
Selbstorganisierte, lösungsorientierte und situationsgerechte Aufgabenbearbeitung	54
Zielgruppengerechte Kommunikation	56
Kundenorientiertes Agieren	59
Berufsethik	60



## Betriebliche Aufbau- und Ablauforganisation

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
<b>Ihr Lehrling kann ...</b>		
<b>sich in den Räumlichkeiten des Lehrbetriebs zurechtfinden.</b>		
<b>die wesentlichen Aufgaben der verschiedenen Bereiche des Lehrbetriebs erklären.</b> <i>die zentralen Tätigkeiten wie z. B.</i> – Produktion, – Einkauf und – Marketing/Vertrieb erklären		
	<b>die Zusammenhänge der einzelnen Betriebsbereiche sowie der betrieblichen Prozesse darstellen.</b> <i>z. B.</i> – erforderliche Vorgehensweisen (z. B. gemeinsame Zielabstimmungen der Abteilungen, Vermeiden von Insellösungen, Kommunikation, Konfliktmanagement) darstellen – den Nutzen der effizienten Zusammenarbeit von Betriebsbereichen (reibungsloser Informationsfluss, Verminderung von Prozesszeiten und -kosten etc.) darstellen	
<b>die wichtigsten Verantwortlichen nennen (z. B. GeschäftsführerIn) und seine AnsprechpartnerInnen im Lehrbetrieb erreichen.</b>		
<b>die Vorgaben der betrieblichen Ablauforganisation und des Prozessmanagements bei der Erfüllung seiner Aufgaben berücksichtigen.</b>		
<i>z. B.</i> – wissen, wie Aufgaben und Befugnisse verteilt sind – 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, 1.1.6

### 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.
- 3 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

## Leistungsspektrum und Eckdaten des Lehrbetriebs

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
<b>Ihr Lehrling kann ...</b>		
<b>das betriebliche Leistungsangebot beschreiben.</b>		
<b>das Leitbild bzw. die Ziele des Lehrbetriebs erklären.</b>		
z. B. – Wofür stehen wir? (Vision/Selbstverständnis) – Was wollen wir erreichen? (Mission/Ziel) – Wie wollen wir es erreichen? (Grundsätze/Strategie)		
<b>die Struktur des Lehrbetriebs beschreiben.</b>		
Dazu zählen lt. Berufsbild: z. B. – Größenordnung – Tätigkeitsfelder – Rechtsform		

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

### Ausbildungstipp

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.

### AUS DER PRAXIS

„Lehrlinge der Stadt Wien rotieren innerhalb des Magistrats. Sie arbeiten zum Beispiel jeweils ein Jahr im Backoffice, im Wiener Gesundheitsverbund und in einer Dienststelle mit Fokus auf Kundenbetreuung. Wir orientieren uns bei der Zuordnung zu Organisationseinheiten an den Präferenzen und Fähigkeiten der Lehrlinge, damit sie ihre Kompetenzen bestmöglich weiterentwickeln können.“  
**Jacqueline Kreller**, Referentin Dezernat Personalentwicklung und Lehrlingskoordinatorin bei Wiener Wohnen

**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 Verwaltungsassistent/Verwaltungsassistentin

Grundlagen der Verwaltung	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
<b>Ihr Lehrling kann ...</b>			
Grundlegende Inhalte von für den eigenen Arbeitsbereich wichtigen Rechtsvorschriften (z. B. Materiengesetze) beschreiben.		✓	✓
Grundsätze der Durchführung von betrieblichen Verwaltungsaufgaben erklären.	✓	✓	
den Weg von den den Betrieb betreffenden Verwaltungsverfahren darstellen (von der Eingabe bis zur Zustellung).	✓	✓	

LINK



Qualität Lehre

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

### Ausbildungstipps



- Nehmen Sie sich ausreichend **Zeit für neue Lehrlinge**: Führen Sie diese durch den Betrieb, stellen Sie die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter vor, erklären Sie den Ablauf der Lehrlingsausbildung und wichtige Regeln. Das hilft den Lehrlingen, sich im neuen Umfeld zurechtzufinden.
- Übergeben Sie Ihren Lehrlingen eine **Lehrlingsmappe** mit allen wichtigen Informationen über den Lehrbetrieb und die Ausbildung.
- Je klarer Sie **Regeln** aussprechen, desto besser können sich Ihre Lehrlinge daran halten. Gehen Sie mit Ihren Lehrlingen zu Beginn der Ausbildung Verhaltensregeln, wie das Verhalten im Krankheitsfall oder bei Zuspätkommen, durch. Weisen Sie Ihre Lehrlinge darauf hin, dass keine betriebsinternen Angelegenheiten nach außen getragen oder im Internet veröffentlicht werden dürfen. Das gilt auch für Facebook und Co. Machen Sie die Konsequenzen von Fehlverhalten deutlich (z. B. Schaden für den Betrieb, Verwarnung).
- Geben Sie Lehrlingen im zweiten oder dritten Lehrjahr die Aufgabe, **neue Lehrlinge durch den Betrieb zu führen**. Auch bei Betriebsbesuchen von Schulklassen, bei Schnupperlehrlingen oder einem Tag der offenen Tür können Lehrlinge Betriebsführungen übernehmen.

Branche des Lehrbetriebs		
1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
<b>Ihr Lehrling kann ...</b>		
<b>einen Überblick über die Branche des Lehrbetriebs geben.</b> <i>Dazu zählt lt. Berufsbild: z. B.</i> – Überblick über die öffentliche Verwaltung in Österreich – Sozialversicherungssystem in Österreich		1 
<b>die Position des Lehrbetriebs in der Branche darstellen.</b>		2 
<b>Zentrale Aufgaben der österreichischen Sozialpartner darstellen.</b> <i>Dazu zählen lt. Berufsbild z. B. kollektivvertragliche und besoldungsrechtliche Verhandlungen.</i>		

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



### Ausbildungstipps

- 1 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.
- 2 Zeigen Sie dem Lehrling die Vernetzung unterschiedlicher Zuständigkeiten wie den Bundesministerien, der Wirtschaft, der Verwaltung oder auch der Europäischen Union.

Tipps zum optimalen Einstieg in die Lehre finden Sie auf Seite 25.



*„Uns ist bewusst, dass es in der Verwaltung gewisse Strukturen gibt, die Jugendliche nicht gewohnt sind. Wir kommen Lehrlingen diesbzgl. mit Verständnis entgegen und versuchen ihnen schrittweise die wichtigsten Kenntnisse für das Tun und Handeln im öffentlichen Dienst näherzubringen. Wichtig ist, dass Lehrlinge ihren Beruf als Dienst für Bürgerinnen und Bürger erkennen und wertschätzen.“*  
**Monika Mencigar und Christian Burghart**, Ausbilderin und Ausbilder, Land Steiermark

## Ziel und Inhalte der Ausbildung sowie Weiterbildungsmöglichkeiten

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
<b>Ihr Lehrling kann ...</b>		
den Ablauf seiner Ausbildung im Lehrbetrieb erklären (z. B. Inhalte und Ausbildungsfortschritt).		1 
Grundlagen der Lehrlingsausbildung erklären. <i>Dazu zählen lt. Berufsbild: z. B.</i> – Ausbildung im Lehrbetrieb und in der Berufsschule – Bedeutung und Wichtigkeit der Lehrabschlussprüfung		2 
	3 	die Notwendigkeit der lebenslangen Weiterbildung erkennen und sich mit konkreten Weiterbildungsangeboten auseinandersetzen.

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

### Ausbildungstipps

- 1 Besprechen Sie mit Lehrlingen u. a. die Inhalte des Berufsbilds, den betrieblichen Ablaufplan (z.B. Job Rotation), die Meilensteine der Ausbildung (wenn ein Ausbildungsbereich komplett vermittelt wurde) und die Dokumentation der Lernfortschritte.
- 2 Gehen Sie in Ihren Gesprächen mit den Lehrlingen u. a. auf die Dauer der Ausbildung, die Lernziele bis zur Lehrabschlussprüfung sowie die Inhalte und den Ablauf der Lehrabschlussprüfung ein.
- 3 Mach Sie Ihren Lehrling auf die Weiterbildungsangebote der Bundesverwaltungsbehörde aufmerksam. Besprechen Sie darüber hinaus folgende Fragestellungen:
  - a. Warum ist Weiterbildung für das Unternehmen und die MitarbeiterInnen wichtig?
  - b. Welche Weiterbildungsmöglichkeiten gibt es innerhalb des Unternehmens?
  - c. Welche Weiterbildungsmöglichkeiten gibt es außerhalb des Unternehmens (Lehre mit Matura etc.)?

# Best Practice

## Jobrotation

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

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

#### Rotationsplan erstellen:

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

#### Vor- und Nachbereitung der Rotation:

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



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



## 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 110.
- Führen Sie mit Ihren Lehrlingen regelmäßig **Feedbackgespräche** über den Stand der Ausbildung: Was haben Ihre Lehrlinge schon gelernt? Wo brauchen sie noch Unterstützung?
- Für Lehrlinge werden zahlreiche **fachliche und persönlichkeitsbildende Zusatzausbildungen** (z. B. wirtschaftliches Denken, Umgangsformen für Lehrlinge) sowie **Vorbereitungskurse auf die Lehrabschlussprüfung** angeboten. Einen Überblick über die Anbieterinnen und Anbieter von Vorbereitungskursen erhalten Sie bei der Lehrlingsstelle Ihres 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 33.
- 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 126.

## 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\\_lernschwierigkei.html](https://www.wko.at/service/bildung-lehre/merkblatt_-_massnahmen_fuer_lehrlinge_mit_lernschwierigkei.html)

### Vorbereitungskurse für die Lehrabschlussprüfung:

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



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

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

## Rechte, Pflichten und Arbeitsverhalten

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
<b>Ihr Lehrling kann ...</b>		
<b>auf Basis der gesetzlichen Rechte und Pflichten als Lehrling seine Aufgaben erfüllen.</b>		
<p>z. B.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Bestimmungen des Lehrvertrags einhalten (Arbeitszeiten, Berufsschulpflicht etc.)</li> <li>- entsprechend der DSGVO agieren</li> <li>- innerbetriebliche Verhaltensregeln verstehen und einhalten</li> </ul>		
<b>Arbeitsgrundsätze einhalten und sich mit seinen Aufgaben im Lehrbetrieb identifizieren.</b>		
<p>Dazu zählen lt. Berufsbild:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sorgfalt</li> <li>- Zuverlässigkeit</li> <li>- Verantwortungsbewusstsein</li> <li>- Pünktlichkeit etc.</li> </ul>		
<b>sich nach den Vorgaben des Lehrbetriebs verhalten.</b>		
	<b>eine Lohn- oder Gehaltsabrechnung interpretieren.</b>	
	<p>Dazu zählen lt. Berufsbild: Eine Lohn- und Gehaltsabrechnung anhand</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- seiner Lehrlingseinkommen oder</li> <li>- eines anonymisierten Personalverrechnungs-Abrechnungsbelegs einer anderen Beschäftigtengruppe interpretieren.</li> </ul>	
<b>die für ihn relevanten Bestimmungen grundlegend verstehen.</b>		
<p>Dazu zählen lt. Berufsbild:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- KJBG (minderjährige Lehrlinge)</li> <li>- AZG und ARG (erwachsene Lehrlinge)</li> <li>- GIBG</li> </ul>		

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

### 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 Besprechen Sie mit Ihren Lehrlingen u. a., welche Überstundenregelungen es für sie gibt und erklären Sie ihnen auch, wozu es das Gleichbehandlungsgesetz gibt.

## Selbstorganisierte, lösungsorientierte und situationsgerechte Aufgabenbearbeitung

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
<b>Ihr Lehrling kann ...</b>		
seine Aufgaben selbst organisieren und sie nach Prioritäten reihen.		1
den Zeitaufwand für seine Aufgaben abschätzen und diese zeitgerecht durchführen.		2
sich auf wechselnde Situationen einstellen und auf geänderte Herausforderungen mit der notwendigen Flexibilität reagieren.		
Lösungen für aktuell auftretende Problemstellungen entwickeln und Entscheidungen im vorgegebenen betrieblichen Rahmen treffen.		
in Konfliktsituationen konstruktiv handeln bzw. entscheiden, wann jemand zur Hilfe hinzugezogen wird.		3
<p>z. B.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- die Ursache von Konflikten erkennen</li> <li>- Kritik von Vorgesetzten, KollegInnen oder Kunden reflektieren</li> <li>- Konflikte durch Kommunikation mit AusbilderInnen und KollegInnen lösen</li> </ul>		
sich zur Aufgabenbearbeitung notwendige Informationen selbstständig beschaffen.		
in unterschiedlich zusammengesetzten Teams arbeiten.		
die wesentlichen Anforderungen für die Zusammenarbeit in Projekten darstellen.		
<p>z. B.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kommunikationstools (z. B. E-Mail, Meetings, Videokonferenzen) fachgerecht verwenden</li> <li>- Kommunikationsregeln (z. B. transparenter Informationsfluss, Verwendung von betriebsüblichen Fachbegriffen) einhalten</li> </ul>		
Aufgaben in betrieblichen Projekten übernehmen.		
die eigene Tätigkeit reflektieren und gegebenenfalls Optimierungsvorschläge für seine Tätigkeit einbringen.		
<p>z. B.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- anhand von Checklisten den eigenen Lernfortschritt kontrollieren</li> <li>- Probleme bei der Durchführung von Tätigkeiten dokumentieren und mit dem/der AusbilderIn besprechen</li> <li>- einen Ausbildungsblog schreiben</li> </ul>		

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen: 1.6.1, 1.6.2, 1.6.3, 1.6.4, 1.6.5, 1.6.6, 1.6.7, 1.6.8, 1.6.9, 1.6.10



### Ausbildungstipps

- 1 Erklären Sie Ihrem Lehrling u. a. wie Prioritäten zu setzen sind, welche Auswirkungen falsch gesetzte Prioritäten haben und wie festgestellt werden kann, bis wann Aufgaben erledigt sein müssen.
- 2 Am Ende des Arbeitstags 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.
- 3 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.

## Methodenkompetenzen und Selbstständigkeit fördern

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

Eine weitere zielführende Möglichkeit ist, den Lehrlingen eine **Arbeitsaufgabe zur selbstständigen Bearbeitung** zu überlassen. Dadurch werden wichtige Kompetenzen gefördert: sich Informationen selbstständig beschaffen, Arbeitsschritte planen, Lösungsstrategien entwickeln, sich die Zeit einteilen, Arbeitsergebnisse beurteilen etc.

### Wichtig:

- Die Aufgabe soll die Lehrlinge herausfordern, aber nicht überfordern.
- Die Lehrlinge sollen die Arbeitsaufgabe selbstständig planen, durchführen und kontrollieren können.
- Die Aufgabenstellung muss klar definiert sein.
- Geben Sie einen zeitlichen Rahmen vor.
- Geben Sie Ihren Lehrlingen die Möglichkeit, ihre Leistungen selbst einzuschätzen.

### Auf den Lehrling und seine Stärken eingehen und Lücken schließen:

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

## Zielgruppengerechte Kommunikation

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
<b>Ihr Lehrling kann ...</b>		
mit verschiedenen Zielgruppen kommunizieren und sich dabei betriebsadäquat verhalten.		1
seine Anliegen verständlich vorbringen und der jeweiligen Situation angemessen auftreten.		2
		berufsadäquat und betriebsspezifisch auf Englisch kommunizieren (insbesondere Fachausdrücke anwenden).

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

### Ausbildungstipps

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

Erklären Sie Ihren Lehrlingen, dass auch die **Körpersprache**, insbesondere die Körperhaltung, Gestik und Mimik, wesentlich zu einer gelungenen 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.

### AUS DER PRAXIS

„In Zusammenarbeit mit der Berufsschule bieten wir unseren Lehrlingen die Möglichkeit, eine Sprachreise nach Irland zu absolvieren. Wir profitieren davon, indem die Lehrlinge ihre Sprachkompetenz in der englischen Sprache verbessern und gleichzeitig lernen, sich selbst und ihr Leben abseits der bisherigen Gewohnheiten zu organisieren.“

**Christian Schendlinger**, Leiter Lehrlingsmanagement, Magistrat der Stadt Wien

# Best Practice

## Auslandsmobilität

Welcome, Bienvenidos, Benvenuto, Dobrodošli – überall werden Lehrlinge bei einem Auslandspraktikum herzlich willkommen geheißen.



### Wie kann ein Auslandspraktikum aussehen?

- Lehrlinge können bis zu sechs Monate pro Lehrjahr im Ausland verbringen. Voraussetzung ist, dass die im Ausland erworbenen Kenntnisse den im österreichischen Lehrberuf vermittelten Kenntnissen gleichwertig sind (BAG §27c Abs. 1 und 2). Die durchschnittliche Praktikumsdauer beträgt **meist vier bis sechs Wochen**.
- **Förderinitiativen** wie IFA – internationaler Fachkräfteaustausch oder regionale Förderinitiativen (Let's Walz, Xchange etc.) **übernehmen die Suche von Praktikumsplätzen**, die Organisation der Reise und begleiten die Lehrlinge ins Ausland.
- Förderinitiativen helfen bei der Organisation eines Sprachkurses und der Festlegung von Praktikumsinhalten mit den Partnerunternehmen.
- **Finanzielle Fördermittel** umfassen unter anderem folgende Bereiche:
  - Pauschale Zuschüsse zu den Aufenthalts- und Reisekosten
  - Übernahme der Kosten für den Sprachkurs
  - Taggeld für Lehrlinge (zusätzlich zu den Aufenthaltskosten)
  - Ersatz des Lehrlingseinkommens: Die Lehrlinge erhalten während der Zeit des Praktikums weiter ihr Lehrlingseinkommen. Den Betrieben wird das Bruttolehrlingseinkommen für die Zeit des Praktikums ersetzt.
- Bei einem Auslandsaufenthalt von drei bis sechs Wochen - inklusive Sprachkurs – kann man bei Inanspruchnahme der Förderungen mit **Kosten zwischen 200 und 650 Euro** rechnen – abhängig vom Zielland. Zusätzlich kann eine **Erfolgsprämie** beantragt werden, durch welche sich auch diese Kosten verringern.

## 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/>

## Kundenorientiertes Agieren

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
<b>Ihr Lehrling kann ...</b>		
erklären, warum Kunden für den Ausbildungsbetrieb im Mittelpunkt stehen.		
die Kundenorientierung bei der Erfüllung aller seiner Aufgaben berücksichtigen.		
	mit unterschiedlichen Kundensituationen kompetent umgehen und kunden- sowie betriebsoptimierte Lösungen finden. 	

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

### Ausbildungstipp

- 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

### AUS DER PRAXIS

„Was die Einhaltung von Qualitätsstandards betrifft, zählen für unsere Lehrlinge die gleichen Regeln wie für alle anderen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Wir stellen ihnen dafür jedoch Hilfsmittel zur Verfügung. Bei der Kundenbetreuung orientieren sich Lehrlinge zum Beispiel an einem vorgefertigten Leitfaden, in dem verschiedene Gesprächssituationen dargestellt werden.“

**Christian Schendlinger**, Leiter Lehrlingsmanagement, Magistrat der Stadt Wien

## Berufsethik

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
<b>Ihr Lehrling kann ...</b>		
mit Diversitäten umgehen, Diskriminierung vermeiden, Gender-Equality und ethische Werthaltungen berücksichtigen.		
rechtliche Vorgaben bzgl. Korruption (z. B. Amtsdelikte) und Compliance-Regelungen des Lehrbetriebs berücksichtigen.		
<b>Mobbing erkennen und an entsprechenden Schritten zur Beendigung mitwirken.</b>		
z. B. – relevante Ansprechpersonen im Betrieb kontaktieren – die mobbende Person auf ihr Verhalten aufmerksam machen		
<b>gemeinwohlorientiertes Handeln als Grundlage der Verwaltung verstehen.</b>		

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

### Ausbildungstipp

Das Wort Compliance kann für Lehrlinge abstrakt wirken. Erklären Sie ihnen, dass es dabei um die Einhaltung von gesetzlichen Bestimmungen, regulatorischen Standards sowie die Erfüllung weiterer, wesentlicher und vom Unternehmen selbst gesetzter Vorgaben geht und zeigen Sie ihnen Beispiele für Konsequenzen bei Nichteinhaltung von Compliance-Regelungen.

### AUS DER PRAXIS

„Durch die rasante Entwicklung der sozialen Medien hat sich die digitale Kommunikation verändert. Lehrlingen ist teilweise nicht bewusst, welche Informationen sie über das Unternehmen auf sozialen Medien teilen dürfen und welche nicht. Mithilfe eines E-Learning-Kurses zum Thema ‚Cyber-Mobbing‘ klären wir unsere Lehrlinge schon zu Beginn über den korrekten Umgang mit Social Media und sensiblen Informationen am Arbeitsplatz auf.“

**Jacqueline Kreller**, Referentin Dezernat Personalentwicklung und Lehrlingskoordinatorin bei Wiener Wohnen

## 2. Qualitätsorientiertes, sicheres und nachhaltiges Arbeiten

Betriebliches Qualitätsmanagement	62
Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz	64
Nachhaltiges und ressourcenschonendes Handeln	66



## Betriebliches Qualitätsmanagement

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
<b>Ihr Lehrling kann ...</b>		
<b>betriebliche Qualitätsvorgaben im Aufgabenbereich umsetzen.</b>		
<p>z. B.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Vorlagen für E-Mails (Anfragen, Reklamationen etc.) verwenden und erforderlichenfalls anpassen</li> <li>- betriebsinterne Vorgaben beim elektronischen Schriftverkehr einhalten (Anfragen innerhalb der betrieblichen Zeitvorgaben beantworten, Formvorgaben einhalten etc.)</li> <li>- Dokumentation, Ablage etc. nach betrieblichen Qualitätsstandards durchführen</li> </ul>		
	<b>an der Entwicklung von Qualitätsstandards des Lehrbetriebs mitwirken.</b>	1
	<p>z. B.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- die eigene Meinung einbringen</li> <li>- Verbesserungsvorschläge machen</li> <li>- zum kontinuierlichen Verbesserungsprozess (KVP) beitragen</li> </ul>	2
<b>die eigene Tätigkeit hinsichtlich der Einhaltung der Qualitätsstandards überprüfen.</b>		
<b>die Ergebnisse der Qualitätsüberprüfung reflektieren und diese in die Aufgabenbewältigung einbringen.</b>		

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 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? Was haben Sie daraus gelernt? Lehrlinge fühlen sich aufgrund ihrer Unerfahrenheit in vielen Situationen überfordert. Es hilft ihnen, wenn Sie Verständnis zeigen und ihnen aufzeigen, dass diese Erfahrungen zum Lernprozess dazugehören.
- 3 Besprechen Sie mit Ihren Lehrlingen, was zu tun ist, **wenn bei der Arbeit einmal etwas schief geht**. Vermitteln Sie ihnen: Jedem kann einmal ein Fehler passieren. Wichtig ist jedoch, den Fehler sofort zu melden – so kann der Schaden oft noch begrenzt bzw. eine Lösung gefunden werden. Erklären Sie die Konsequenzen, die durch das Geheimhalten eines Fehlers entstehen können. Erklären Sie Ihren Lehrlingen, was zu tun ist, damit der Fehler nicht mehr vorkommt (Verbesserungs- und Vorbeugemaßnahmen).

### AUS DER PRAXIS

„Lehrlinge werden jeweils von einer Ausbilderin bzw. einem Ausbilder unterstützt. Sie ziehen Kolleginnen und Kollegen als Vertretung heran, um die optimale Betreuung der Lehrlinge zu gewährleisten. Zusätzlich besprechen die Ausbilderinnen und Ausbilder regelmäßig den Fortschritt mit ihren Lehrlingen und entwickeln gemeinsam sowohl kurz- als auch langfristige Ausbildungsziele.“  
**Jacqueline Kreller**, Referentin Dezernat Personalentwicklung und Lehrlingskoordinatorin bei Wiener Wohnen

## Die Motivation Ihrer Lehrlinge fördern

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

LINK



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

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

AUS DER  
PRAXIS

*„Basierend auf den Ergebnissen der Feedbackgespräche mit Lehrlingen während und am Ende des Lehrjahrs, koordiniere ich gemeinsam mit der Personalentwicklung und den Ausbilderinnen und Ausbildern die Nachfrage nach zusätzlichen Bildungsangeboten. Wir bieten Lehrlingen Workshops zu diversen zielgruppenspezifischen Themen an.“*

**Marielle Filler, MSc**, Personaleinsatz, Amt der Vorarlberger Landesregierung

## Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
<b>Ihr Lehrling kann ...</b>		
<b>Betriebs- und Hilfsmittel sicher und sachgerecht einsetzen.</b>		
<b>die betrieblichen Sicherheitsvorschriften einhalten.</b>		
<b>Aufgaben von mit Sicherheits- agenden beauftragten Personen im Überblick beschreiben.</b>		
<i>z. B. wissen, wer im Lehrbetrieb die Aufgabe als</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Brandschutzbeauftragte/r</li> <li>- Sicherheitsvertrauensperson</li> <li>- ErsthelferIn</li> <li>- Datenschutzbeauftragte/r</li> </ul> <i>wahrnimmt und welche Zuständigkeiten damit verbunden sind</i>		
<b>berufsbezogene Gefahren, wie Sturz- und Brandgefahr, in seinem Arbeitsbereich erkennen und sich entsprechend den Arbeitnehmerschutz- und Brandschutzvorgaben verhalten.</b>		
<b>sich im Notfall richtig verhalten.</b>		
<i>Dazu zählt lt. Berufsbild bei Unfällen geeignete Erste-Hilfe-Maßnahmen zu ergreifen.</i>		
<b>die Grundlagen des ergonomischen Arbeitens anwenden.</b>		
<i>z. B.</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>- die individuell ergonomisch passende Arbeitsposition (Sitz- und Tischhöhe) einnehmen</li> <li>- für eine passende Sehdistanz bei Bildschirmarbeiten sorgen</li> <li>- Helligkeit, Kontraste und Ausrichtung des Bildschirms an Aufgaben und Arbeitsplatzsituationen anpassen</li> <li>- aktivierende Übungen nach langem Sitzen durchführen</li> </ul>		

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

### 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>



### Ausbildungstipps

- Ermöglichen Sie Ihren Lehrlingen die Teilnahme an **Ersthelfer-Ausbildungen**. Koordinieren Sie darüber hinaus einen Termin zwischen den Lehrlingen und den betrieblichen Ersthelfern, wo grundlegende Notfallsituationen besprochen werden können.
- Animieren Sie Ihre Lehrlinge zur **Bürogymnastik**. Durch einige Minuten Bürogymnastik pro Tag können langfristige Beschwerden vorgebeugt werden.
- 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 AUYA 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.



## Nachhaltiges und ressourcenschonendes Handeln

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
<b>Ihr Lehrling kann ...</b>		
die Bedeutung des Umweltschutzes für den Lehrbetrieb darstellen.		1
die Mülltrennung nach rechtlichen und betrieblichen Vorgaben umsetzen.		2
energiesparend arbeiten und Ressourcen sparsam einsetzen.		3
z. B.		
– Klimageräte sparsam einsetzen		
– Mehrwegverpackungen verwenden		
– mit Ausdrucken/Papier sparsam umgehen		

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

### Ausbildungstipps

- 1 Erklären Sie Ihren Lehrlingen, wie **umweltfreundliches und wirtschaftliches Handeln** zusammenhängen. Beispiel: Ein sparsamer Umgang mit Ressourcen (Energie, Verpackungsmaterial) senkt die Kosten für den Betrieb.
- 2 Es gelten regionale Unterschiede in der Sammlung und Weiterverwertung von Abfällen (besonders bei Kunststoffverpackungen und Metallen).
- 3 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.

### AUS DER PRAXIS

„Wir stellen Lehrlingen eLearning-Kurse zu unseren geltenden Sicherheitsvorschriften zur Verfügung. Die Lehrlinge legen die Kurse einmal pro Jahr ab, um ihr Wissen wiederholt aufzufrischen. Wenn sie sich die Inhalte gut einprägen, ist die Wiederholung der Kurse mit minimalem Aufwand durchführbar.“

**Christian Schendlinger**, Leiter Lehrlingsmanagement, Magistrat der Stadt Wien

# Best Practice

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

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

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

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

### Tipps:

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





## Wie geht's mir eigentlich?

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

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

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

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

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

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

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

## Anleitung zur Auswertung:

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

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

### Beispiel:

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

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

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

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

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

# Best Practice

## Lösungen für auftretende Konfliktsituationen

Konfliktsituationen sind für niemanden angenehm. In allen Fällen ist es hilfreich, einen kühlen Kopf zu bewahren und sachlich zu bleiben.

### Konfliktlösung durch persönliches Gespräch

<b>Wie?</b>	Bereiten Sie sich auf das Gespräch vor. Führen Sie ein Gespräch erst, nachdem die Emotionen abgekühlt sind. Im Affekt wird oft voreilig emotional gehandelt und der Fokus auf eine konstruktive Kommunikation ist nicht mehr möglich.
<b>Wann?</b>	Planen Sie das Gespräch zu einer Zeit, die für alle Beteiligten gut möglich ist. Kündigen Sie den Gesprächspartnerinnen bzw. den Gesprächspartnern das Gespräch davor an.
<b>Wo?</b>	Suchen Sie einen möglichst neutralen Ort aus, an dem sich jeder wohlfühlen kann (z. B. der Aufenthaltsraum). Störungen durch Unbeteiligte sollten hier vermieden werden können.
<b>Wer?</b>	Am Gespräch sollten nur direkt Beteiligte teilnehmen. Womöglich kann die Situation auch im Vieraugengespräch gelöst werden.
<b>Was?</b>	Überlegen Sie vor dem Gespräch, welche Inhalte für Sie die wichtigsten sind. Beschränken Sie sich dabei auf maximal zwei unterschiedliche Themen. Kündigen Sie diese den Gesprächspartnerinnen bzw. den Gesprächspartnern an. Ziehen Sie auch in Erwägung, dass es für die Konfliktsituation eine unerwartete Erklärung geben kann.

#### **Tipp: Ich-Botschaften können Konfrontationen entschärfen und Wertvolles beitragen:**

- Der Empfänger erfährt etwas über die tatsächlichen Bedürfnisse und Gefühle des Senders.
- Der Empfänger muss sich nicht verteidigen, weil er nicht angegriffen wird.
- Eine Diskussion darüber, wer Recht hat, wird vermieden.

*Du-Botschaft: „Du erzählst Blödsinn!“*

*Ich-Botschaft: „Ich verstehe nicht, was du damit meinst.“*

#### **Ausbildungstipp**

Als Ausbilderin bzw. Ausbilder müssen und können Sie nicht alle Probleme der Lehrlinge lösen! Bieten Sie bei Bedarf den Jugendlichen professionelle Beratung an.

## Leitfaden zum konfliktfreien Gespräch

### 1. Schritt: Faktencheck

Was genau hat stattgefunden? Beschreiben Sie die konkrete Situation.

#### Tipp:

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

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

### 2. Schritt: Resultat

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

#### Tipp:

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

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

### 3. Schritt: Notwendigkeit/Wunsch

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

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

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

### 4. Schritt: Lösung in Zukunft (gemeinsamer Beschluss)

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

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

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

### 5. Schritt: Follow-up

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

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

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

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

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

# Arbeitsblatt zum konfliktfreien Gespräch

<h2>1.</h2> <h3>Faktencheck</h3>  <p>Beispiel für den 1. Schritt: „Heute bist du zum dritten Mal diese Woche zu spät gekommen.“</p>					
<h2>2.</h2> <h3>Resultat</h3>  <p>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.“</p>					
<h2>3.</h2> <h3>Notwendigkeit/ Wunsch</h3>  <p>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.“</p>					
<h2>4.</h2> <h3>Lösung in Zukunft</h3>  <p>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?“</p>					
<h2>5.</h2> <h3>Follow-up</h3>  <p>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?“</p>					

# Best Practice

## Soziale Kompetenzen stärken: youngCaritas Sozialzertifikat



Das Sozialzertifikat der youngCaritas wird individuell auf die Wünsche und Bedürfnisse des Unternehmens und der Lehrlinge abgestimmt. Professionell begleitet werden sie dabei von der youngCaritas, der Kinder- und Jugendplattform der Caritas. Das Sozialzertifikat ist speziell für junge Leute bis 29 Jahre konzipiert, die bereits im Berufsleben und damit in Kontakt und Austausch mit Kolleginnen und Kollegen sowie Kundinnen und Kunden stehen!

Nach der Wissensvermittlung und theoretischen **Auseinandersetzung mit einem sozialen Thema**, wie **Diskriminierung, Alter, Armut, Behinderung, Flucht und Asyl** oder **Klimagerechtigkeit**, sammeln die Teilnehmerinnen und Teilnehmer durch praktische Einsätze wichtige Erfahrungen, die sie beruflich sowie auch persönlich stärken. Alle Bestandteile des Sozialzertifikats beinhalten **Reflexionseinheiten**, in denen das Gelernte und Erlebte bearbeitet wird.

### Vorteile für Ihr Unternehmen

- die Kompetenzportfolios der Lehrlinge werden erweitert
- Schulung Ihrer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im kompetenten/empathischen Umgang mit Menschen mit Behinderung, Seniorinnen und Senioren, armutsbetroffenen oder geflüchteten Menschen
- Attraktivitätssteigerung als Lehrbetrieb
- Umsetzung im Rahmen der unternehmensspezifischen „Corporate Social Responsibility“-Maßnahmen möglich

### Vorteile für Ihre Lehrlinge

- Erwerb von sozialen Schlüsselkompetenzen
- Auseinandersetzung mit sozialpolitischen Themen
- Verbesserung der Reflexionsfähigkeit
- Steigerung der Teamfähigkeit
- Erwerb eines Zertifikates

LINK



Informationsfolder:

[https://wien.youngcaritas.at/wp-content/uploads/2020/04/Sozialzertifikat\\_Folder.pdf](https://wien.youngcaritas.at/wp-content/uploads/2020/04/Sozialzertifikat_Folder.pdf)

# 3. Digitales Arbeiten

Datensicherheit und Datenschutz	76
Software und weitere digitale Anwendungen	77
Digitale Kommunikation	78
Datei- und Ablageorganisation	79
Informationssuche und -beschaffung	81
Bewertung und Auswahl von Daten und Informationen	82



## Datensicherheit und Datenschutz

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
<b>Ihr Lehrling kann ...</b>		
<b>die rechtlichen Vorgaben und jene des Lehrbetriebs einhalten (z. B. Datenschutzgrundverordnung).</b>		
<b>Urheberrecht und Datenschutzbestimmungen beachten.</b> 		
z. B. – grundlegende Verstöße gegen Urheberrecht und Datenschutzbestimmungen erkennen – Copyrights von Texten und Bildrechten im Internet beachten – Impressum von Websites prüfen		
<b>Gefahren und Risiken erkennen.</b> 		
Dazu zählt lt. Berufsbild z. B. Phishing-E-Mails und Viren.		
<b>Maßnahmen treffen, wenn Sicherheitsprobleme auf Auffälligkeiten auftreten.</b>		
Dazu zählt lt. Berufsbild die rasche Verständigung der/des Datenschutzbeauftragten bzw. der verantwortlichen IT-Administration.		
<b>Maßnahmen unter Einhaltung der betrieblichen Vorgaben ergreifen, um Daten, Dateien, Geräte und Anwendungen vor Fremdzugriff zu schützen.</b> 		
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 Erklären Sie Ihren Lehrlingen die Datenschutzrichtlinien des Ressorts genau. Gehen Sie hierbei speziell auf den Umgang mit personenbezogenen Daten und die Auskunft- und Informationspflicht ein.
- 2 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 **Datenschutzbeauftragten/bei dem Datenschutzbeauftragten** zu vereinbaren, um auf das Thema zusätzlich zu sensibilisieren.
- 3 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.

### AUS DER PRAXIS

„Wir stellen unseren Lehrlingen eine Datenschutzschulung via eLearning zur Verfügung. Im Rahmen der Schulung müssen die Lehrlinge einen Test absolvieren. Wir überprüfen ihr gelerntes Wissen dabei anhand von praxisorientierten Fallbeispielen und so stellen wir sicher, dass sie das Gelernte auch verstanden haben.“

**Marielle Filler, MSc**, Personaleinsatz, Amt der Vorarlberger Landesregierung

„Wir schützen unsere Lehrlinge durch verschiedene Tricks vor Phishing-Mails. Zum Beispiel erklären wir ihnen, dass sie immer auf die Absenderadresse und den Betreff achten sollen. So können Lehrlinge bei jedem Mail schnell überprüfen, ob es sich dabei um ein legitimes Mail handelt oder nicht.“

**Christian Schendlinger**, Leiter Lehrlingsmanagement, Magistrat der Stadt Wien

## Software und weitere digitale Anwendungen

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
<b>Ihr Lehrling kann ...</b>		
<b>einen Überblick über E-Government-Anwendungen des Lehrbetriebs geben.</b>		
	<p><b>Software bzw. Apps für Textverarbeitung, Tabellenkalkulation, Präsentationserstellung, Kommunikation sowie Datenbanken und weitere digitale Anwendungen kompetent verwenden.</b></p> <p><i>Dazu zählt lt. Berufsbild die Verwendung z. B. in folgenden Bereichen:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- E-Government-Anwendungen</li> <li>- Elektronischer Akt</li> </ul>	
	<p><b>die für eine auszuführende Aufgabe am besten geeignete Software bzw. digitale Anwendung des Lehrbetriebs auswählen.</b></p> <p><i>z. B.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- entscheiden, ob die Verwendung eines Text- oder Datenverarbeitungsprogramms sinnvoll ist</li> <li>- verfügbare Softwarelösungen hinterfragen und Alternativen recherchieren</li> </ul>	
		<p><b>Inhalte unter Einhaltung der Vorgaben des Lehrbetriebs selbst entwickeln bzw. vorhandene Inhalte editieren und zielgruppengerecht aufbereiten.</b></p> <p><i>Dazu zählt lt. Berufsbild: z. B.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Texte</li> <li>- Kalkulationen</li> <li>- Präsentationen</li> </ul> <p><i>unter Berücksichtigung des Corporate Designs erstellen.</i></p>
	<p><b>Daten aufbereiten.</b></p> <p><i>Dazu zählt lt. Berufsbild z. B. Statistiken und Diagramme erstellen.</i></p>	
	<p><b>mit betrieblichen Datenbanken arbeiten.</b></p> <p><i>Dazu zählt lt. Berufsbild: z. B.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Daten erfassen</li> <li>- Daten aktualisieren</li> <li>- Daten löschen</li> </ul>	
	<p><b>Inhalte aus verschiedenen Datenquellen beschaffen und zusammenfügen.</b></p>	
	<p><b>Probleme im Umgang mit Software und digitalen Anwendungen lösen.</b></p> <p><i>Dazu zählt lt. Berufsbild: z. B.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Hilfefunktion nutzen</li> <li>- im Internet bzw. Intranet nach Problemlösungen recherchieren</li> </ul>	

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, 3.2.8

### Ausbildungstipp



Manchmal reichen simple Tipps wie beispielsweise die Suchfunktion bei Datenbanken, damit Lehrlinge zielgerichteter und effizienter in verschiedenen Tools arbeiten können.

## 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
- Videokonferenzen abhalten
- Social-Media-Plattformen verwalten

**eine geeignete Kommunikationsform anforderungsbezogen wählen.**

z. B.

- Die Anforderungen für eine Telefon- bzw. Videokonferenz einschätzen (Bildschirmübertragung, Tonaufnahme etc.)
- Kommunikationsform für Gruppenmeetings und Videokonferenzen wählen
- Links bzw. Codes zum Einwählen erstellen und aussenden

**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

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 Unternehmens gefördert wird.

### AUS DER PRAXIS

„Ich kommuniziere meinen Lehrlingen, dass sich ihr Verhalten in sozialen Medien auch auf den Arbeitsplatz auswirken kann. Anhand von Negativbeispielen zeige ich ihnen die Konsequenzen von rücksichtslosem Umgang mit Social Media. Wichtig ist es für Lehrlinge zu wissen, dass diese Regeln für alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter gelten, nicht nur für sie.“

**Christian Schendlinger**, Leiter Lehrlingsmanagement, Magistrat der Stadt Wien

## Datei- und Ablageorganisation

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

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



„Um Lehrlingen digitale Kompetenzen im Büro beizubringen, greifen wir auf eigene Erklärvideos und eLearning-Maßnahmen oder auf entsprechende Angebote externer Anbieter zurück. Besonders empfehlenswert ist das Modul ‚Digitale Grundkompetenzen‘ auf [www.ausbilder.at](http://www.ausbilder.at).“  
**Christian Schendlinger**, Leiter Lehrlingsmanagement, Magistrat der Stadt Wien

# 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](http://ausbilder.at):

## Toolbox



**Auf [ausbilder.at](http://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](mailto:ausbilder@ibw.at)**

**[www.ausbilder.at](http://www.ausbilder.at)**

## Informationssuche und -beschaffung

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
<b>Ihr Lehrling kann ...</b>		
	Suchmaschinen für die Online-Recherche effizient (z. B. unter Einsatz entsprechender Suchtechniken) nutzen. 	
nach gespeicherten Dateien suchen.		
in bestehenden Dateien relevante Informationen suchen.		
	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

### Ausbildungstipp

Beauftragen Sie Ihre Lehrlinge mit der Recherche und Aufbereitung von Informationen für Kolleginnen und Kollegen und besprechen Sie im Nachhinein die Vorgänge detailliert. Weisen Sie Lehrlinge auf mögliche Konsequenzen von unsauberer Rechercharbeit hin.



## Bewertung und Auswahl von Daten und Informationen

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
<b>Ihr Lehrling kann ...</b>		
	<b>die Zuverlässigkeit von Informationsquellen und die Glaubwürdigkeit von Daten und Informationen einschätzen.</b> <i>z. B.</i> – Inhalte auf Aktualität prüfen – Zertifizierungen von Quellen überprüfen – Inhalte mehrerer Quellen miteinander vergleichen	
		<b>Daten und Informationen interpretieren und nach betrieblichen Vorgaben entscheiden, welche Daten und Informationen herangezogen werden.</b> <i>z. B. Daten und Informationen anhand von Kriterien wie</i> – Relevanz für den Lehrbetrieb – Aussagekraft – Glaubwürdigkeit beurteilen und auswählen
	<b>Daten und Informationen strukturiert aufbereiten.</b> <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



„Wir bieten unseren Lehrlingen eigene eLearning-Maßnahmen zur Bewertung und Auswahl von Informationen an. In sozialen Medien kursieren oft mannigfache Gerüchte und uns ist wichtig, dass unsere Lehrlinge wahre von falschen Informationen unterscheiden können. Wir sensibilisieren unsere Lehrlinge dahingehend, dass auch dies zum öffentlichen Auftritt eines Unternehmens zählt.“  
**Christian Schendlinger**, Leiter Lehrlingsmanagement, Magistrat der Stadt Wien

# Best Practice

## Rituale vorgeben und „Wir-Gefühl“ stärken

Rituale geben Halt und schaffen Vertrauen. Ein regelmäßiges Ritual ist das optimale Tool auf den Lehrling während der gesamten Lehrzeit einzugehen und ihm ein Zugehörigkeitsgefühl zu geben.

### Was bietet sich für ein gemeinsames Ritual an?



**1 Mal pro Woche: Montag-Kaffee**

**1 Mal pro Monat: Mittwoch-Mittagessen**

- Der regelmäßige gemeinsame Kaffee bzw. Mittagessen stärkt das „**Wir-Gefühl**“ und gibt einen familiären Bezug. Es wird die Hemmschwelle gesenkt, Themen, wie Sorgen und Ängste der Lehrlinge, offen zu kommunizieren.
- Gemeinsame Ziele können regelmäßig sichtbar gemacht werden. Somit werden sie nicht aus den Augen verloren. Zudem können Missverständnisse vorgebeugt werden.

**1 Mal pro Jahr: individuelle Events**

Der Lehrbetrieb WienWork bietet für seine Lehrlinge jährlich eine Sommersportwoche und ein Sommerfest an. Zudem werden jährlich für die Gäste des Betriebsrestaurants Veranstaltungen, wie der Weltfrauentag gemeinsam mit den Lehrlingen geplant.



# 4. Allgemeine Verwaltung

Grundlagen der Verwaltung	85
Durchführung von Verwaltungsaufgaben	86
Information und Beratung	87
Umgang mit Beschwerden und Eingaben	88



© shutterstock.com/Rostislav\_Sedlacek



## Grundlagen der Verwaltung

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann ...		
	grundlegende Inhalte von für den eigenen Aufgabenbereich wichtigen Rechtsvorschriften (z. B. Materiengesetze) beschreiben.	
Grundsätze der Durchführung von betrieblichen Verwaltungsaufgaben erklären. z. B. – Gewaltentrennung – Weisungsprinzip – Bundesstaatlichkeit – territoriale Selbstverwaltung – Grundsatz der Gesetzmäßigkeit		
den Weg von den den Betrieb betreffenden Verwaltungsverfahren darstellen (von der Eingabe bis zur Zustellung).		

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

### Ausbildungstipp

Visualisieren Sie den Prozess von Verwaltungsverfahren anhand eines Flussdiagramms und besprechen Sie mit Ihren Lehrlingen den Prozess Schritt für Schritt. Das Diagramm kann Lehrlingen im Laufe der Lehrzeit dabei unterstützen, keine Prozesspunkte zu vergessen.

### AUS DER PRAXIS

„Damit Lehrlinge das politische Umfeld der Verwaltung besser kennenlernen, nehmen wir sie so bald wie möglich in den Landtag mit. Uns ist wichtig, dass sie die Personen in den wichtigsten Ämtern kennen und erfahren, wie politische Entscheidungen getroffen werden.“

**Monika Mencigar und Christian Burghart**, Ausbilderin und Ausbilder, Land Steiermark

Durchführung von Verwaltungsaufgaben		
1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
<b>Ihr Lehrling kann ...</b>		
<b>im Rechtsinformationssystem nach Gesetzen, Verordnungen, Kundmachungen und Erlässen suchen.</b>		
	<b>bei der Erbringung von Verwaltungsaufgaben unter Berücksichtigung der rechtlichen Bestimmungen und der Vorgaben des Lehrbetriebs mitwirken.</b> <i>Dazu zählen lt. Berufsbild: z. B.</i> – Überwachung und Einhaltung von Auflagen – Erhebung von Abgaben – Berechnung von Fristen	
	<b>Geschäftsstücke bearbeiten.</b> <i>Dazu zählen lt. Berufsbild: z. B.</i> – Sachverhaltsprüfung – Berechnungen	
		<b>Schriftstücke unter Berücksichtigung der rechtlichen Bestimmungen und der Vorgaben des Lehrbetriebs erstellen.</b> <i>Dazu zählen lt. Berufsbild: z. B.</i> – Stellungnahmen – Bescheide – Einsprüche – Verhandlungsprotokolle – Sachverhaltsdarstellungen
<b>verschiedene Aktenvermerke vornehmen (z. B. vor Genehmigung, vor Abfertigung).</b>		
<b>Schriftgut unter Berücksichtigung der rechtlichen Bestimmungen und der Vorgaben des Lehrbetriebs verwalten.</b> <i>Dazu zählen lt. Berufsbild: z. B.</i> – Aufbewahrungsfristen – Datenschutz		
<b>die Regelungen zur Amtsverschwiegenheit und zur Auskunftspflicht einhalten.</b> 		

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

Auch nach Beendigung der Lehre sind Lehrlinge zur Amtsverschwiegenheit verpflichtet. Kommunizieren Sie dies ihren Lehrlingen und erklären Sie Ihnen, warum die Amtsverschwiegenheit einen so wichtigen Status besitzt.

### AUS DER PRAXIS

„E-Government-Anwendungen in der Verwaltung haben eine umfangreiche Auswahl an Funktionen und sind nicht immer einfach zu verstehen. Daher ist es uns wichtig, dass Lehrlinge so schnell wie möglich lernen, damit umzugehen und auftretende Herausforderungen selbstständig zu lösen.“

**Marielle Filler, MSc**, Personaleinsatz, Amt der Vorarlberger Landesregierung

Information und Beratung		
1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
<b>Ihr Lehrling kann ...</b>		
<b>bei der Erstellung von Informationen über die Verwaltungsleistungen des Lehrbetriebs mitwirken.</b>		
<b>allgemeine Kundenanfragen unter Einhaltung der Vorgaben des Lehrbetriebs beantworten.</b>		
<i>Dazu zählt lt. Berufsbild: z. B.</i> – per Telefon – per E-Mail		
	<b>bei der Beantwortung häufig gestellter fachlicher Anfragen unter Einhaltung der Vorgaben des Lehrbetriebs mitwirken.</b>	
<b>Anfragen außerhalb seines Aufgabenbereichs an die zuständige Organisationseinheit weiterleiten.</b>		
<i>Dazu zählen lt. Berufsbild: z. B.</i> – Zuständiger Referent – Dienststelle – Abteilung		
	<b>Kunden im Rahmen des ihm übertragenen Aufgabenbereichs beraten und unterstützen.</b>	

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen: 4.3.1, 4.3.2, 4.3.3, 4.3.4, 4.3.5



**AUS DER PRAXIS**

„Unsere Lehrlinge durchlaufen während der Lehrzeit ein umfangreiches Seminarprogramm. Als Unterstützung im Kontakt mit Parteien bieten wir z. B. Schulungen in Telefon und Kommunikation, Rhetorik und Sozialkompetenzen an. Im Rahmen dieser Schulungen können Lehrlinge z. B. in ‚geschützter Atmosphäre‘ herausfordernde Telefonate üben.“

**Eva Unterweger**, Lehrlingsbeauftragte, Land Steiermark

„Wir halten jedes Jahr Lehrlingstreffs, so nennen wir unsere Aus- und Weiterbildungsveranstaltungen für Lehrlinge, ab. Zum Beispiel zum Thema Telefontraining. Hier lernen Lehrlinge das professionelle Sprechen mit Parteien innerhalb und außerhalb der Verwaltung. Um den Lerneffekt zu erhöhen, bringen unsere Trainerinnen und Trainer auch Beispiele mit viel Humor und Augenzwinkern ein.“

**Marielle Filler, MSc**, Personaleinsatz, Amt der Vorarlberger Landesverwaltung

## Umgang mit Beschwerden und Eingaben

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
<b>Ihr Lehrling kann ...</b>		
	<p><b>die Bedeutung eines professionellen Umgangs mit Beschwerden und Eingaben erklären.</b></p> <p><i>z. B.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- die Dokumentation von Beschwerden verbessert den Qualitätssicherungsprozess</li> <li>- der professionelle Umgang mit Beschwerden beugt zukünftigen Beschwerden vor</li> </ul>	
	<p><b>Beschwerden und Eingaben gemäß den rechtlichen Vorgaben und jenen des Lehrbetriebs entgegennehmen und bearbeiten bzw. entscheiden, wann eine Beschwerde bzw. Eingabe weiterzuleiten ist.</b></p>	

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen: 4.4.1 und 4.4.2



**AUS DER PRAXIS**

*„Eine Seminarsituation ist oft zu abstrakt, um die Realität darzustellen. Mit realen Kundenkonflikten umzugehen, können Lehrlinge nur durch praktische Erfahrungen lernen. Natürlich unterstützen wir sie dabei, indem wir ihnen entweder vor Ort oder durch nachträgliche Reflexion helfen, aus den unterschiedlichsten Situationen zu lernen.“*

**Christian Schendlinger**, Leiter Lehrlingsmanagement, Magistrat der Stadt Wien

*„Wir erklären unseren Lehrlingen, dass es bei Beschwerden von Bürgerinnen und Bürgern wichtig ist, deren Situation zu reflektieren und ihre Probleme zu hinterfragen. Wir leben ihnen das vor und behandeln Parteien mit viel Geduld. Wichtig ist Lehrlingen aufzuzeigen, welche Situationen sie alleine lösen können und ab wann die Unterstützung von erfahreneren Kolleginnen und Kollegen notwendig ist.“*

**Monika Mencigar und Christian Burghart**, Ausbilderin und Ausbilder, Land Steiermark

# 5. Beschaffung, Inventar- und Materialverwaltung

Beschaffungsprozess	90
Bedarfsermittlung	91
Angebotsvergleich	92
Bestellungen	93
Warenannahme	94
Umgang mit mangelhaften Lieferungen und Leistungen	94
Inventarisierung und Materialverwaltung	95



© shutterstock.com/William Potter

## Beschaffungsprozess

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
<b>Ihr Lehrling kann ...</b>		
	<b>die Grundlagen des Beschaffungswesens des Betriebs darstellen.</b> <i>Dazu zählen lt. Berufsbild: z. B.</i> – die Beschaffungs-GmbH – andere zentrale Beschaffungseinrichtungen	
	<b>den Ablauf und die Prinzipien des Beschaffungsvorgangs des Lehrbetriebs darstellen.</b>  <i>Dazu zählen lt. Berufsbild: z. B.</i> – Zuständigkeiten – Bestellsysteme – Lieferanten	
	<b>die rechtlichen Bedingungen für das Zustandekommen und die Erfüllung von (Kauf-)Verträgen darstellen.</b>	
	<b>mögliche Vertragswidrigkeiten bei der Erfüllung von (Kauf-)Verträgen (z. B. Zahlungsverzug) sowie deren rechtliche Konsequenzen erklären.</b>	

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen: 5.1.1, 5.1.2, 5.1.3, 5.1.4

### Ausbildungstipp

Bestellvorgänge werden in der Verwaltung meist zentral organisiert. Ermöglichen Sie Ihren Lehrlingen Einblick in den Prozess, indem sie Erfahrungen in der Abteilung sammeln, die für das Bestellwesen zuständig ist.

Bedarfsermittlung		
1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann ...		
den Bedarf an Inventargegenständen oder Material ermitteln.		
	Bestellmengen aufgrund der Vorgaben des Lehrbetriebs vorschlagen. 	
	den Bedarf an Dienstleistungen erkennen.	
	z. B. – die Bestellmenge bei Cateringdiensten feststellen – den Bedarf an IT-Unterstützung feststellen	

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

### Ausbildungstipp

Nennen Sie ihren Lehrlingen den Mindestbestand von Büromaterialien und geben sie ihnen die Aufgabe zu überwachen, wann der Mindestbestand erreicht ist und dann den Bestellprozess einzuleiten.

### AUS DER PRAXIS

„Wir appellieren an das Verantwortungsbewusstsein unserer Lehrlinge und motivieren sie, ihre Aufgaben stets zu hinterfragen. Auch langjährige Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter können betriebsblind werden. Lehrlinge bringen frischen Wind in jedes Unternehmen und wir nutzen ihre Neugier dazu, Prozesse zu optimieren.“

**Christian Schendlinger**, Leiter Lehrlingsmanagement, Magistrat der Stadt Wien

Angebotsvergleich		
1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann ...		
	Anfragen tätigen und Angebote einholen.	
	Preise und Konditionen miteinander vergleichen (z. B. Bezugskalkulationen durchführen).	
	neue Bezugsquellen entsprechend der Vorgaben des Lehrbetriebs ausfindig machen.	
	quantitative und qualitative Aspekte bei der Beschaffungsentscheidung berücksichtigen.	
	z. B. – Qualitätsmerkmale von Produkten und Dienstleistungen mit den betrieblichen Anforderungen abgleichen – feststellen, ob Lieferanten auch zukünftige Lieferungen übernehmen können	

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

### Ausbildungstipp

Besprechen Sie mit Ihrem Lehrling u. a. Folgendes:

- Welche Informationen muss eine Anfrage enthalten?
- Nach welchen Kriterien werden Angebote miteinander verglichen?



„Wenn wir Utensilien für unser Büro benötigen, binde ich Lehrlinge in die Kaufentscheidung mit ein. Sie recherchieren zum Beispiel verschiedene Angebote und vergleichen die Preise, Zahlungsbedingungen und Qualitätskriterien. Anschließend werten wir ihren Angebotsvergleich gemeinsam aus und entscheiden uns für eine Option.“

**Christian Schendlinger**, Leiter Lehrlingsmanagement, Magistrat der Stadt Wien

Bestellungen		
1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann ...		
	bei Bestellungen und Beauftragungen unter Berücksichtigung der rechtlichen Bestimmungen und Vorgaben des Lehrbetriebs mitwirken.	
	<b>mögliche Auswirkungen von fehlerhaften Bestellungen und Beauftragungen unter rechtlichen und wirtschaftlichen Aspekten beurteilen.</b>  <i>z. B.</i> – Rücksendekosten mit zusätzlichen Lagerkosten vergleichen – beurteilen, ob eine Kulanzlösung realistisch ist	
	<b>Liefer- und Leistungstermine überwachen.</b>	

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

### Ausbildungstipp

Ermöglichen Sie Ihren Lehrlingen die selbstständig Beschaffung von ihrem Büro-Equipment, inkl.:

- Recherche der alternativen Angebote
- Vergleich von Preis, Qualität und Konditionen

Geben Sie Ihnen anschließend Feedback zur Auswahl und lassen Sie sie den Prozess abschließen.



© shutterstock.com/ground picture

Warenannahme		
1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann ...		
	die Lieferung bzw. Leistung mit der Bestellung vergleichen.	
	Inventar und Material unter Beachtung der rechtlichen Bestimmungen und der Vorgaben des Lehrbetriebs an- und übernehmen sowie allfällige Mängel feststellen und dokumentieren.	
	die Rechnungskontrolle durchführen.	

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 ...		
	Maßnahmen bei mangelhaften Lieferungen und Leistungen im Einklang mit den rechtlichen Bestimmungen und Vorgaben des Lehrbetriebs ergreifen. <i>Dazu zählt lt. Berufsbild z. B. eine Reklamation verfassen.</i>	
	Liefer- bzw. Leistungsverzug feststellen und Maßnahmen im Einklang mit den rechtlichen Bestimmungen und Vorgaben des Lehrbetriebs ergreifen.	

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen: 5.6.1 und 5.6.2



„Wir führen einen Ausbildungsplan für jeden unserer Lehrlinge. Ausbilderinnen und Ausbilder in den zuständigen Abteilungen können darin eintragen, welche Tätigkeiten und Fortbildungen Lehrlinge bereits absolviert haben. Jedes Jahr werden Lehrlinge anhand dieser Tabelle bewertet und das Ziel formuliert, dass die Stärken der Lehrlinge gefördert und sie in ihren Schwächen unterstützt werden.“  
**Monika Mencigar und Christian Burghart**, Ausbilderin und Ausbilder, Land Steiermark

## Inventarisierung und Materialverwaltung

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
<b>Ihr Lehrling kann ...</b>		
	<b>rechtliche Bestimmungen und Vorgaben des Lehrbetriebs für die Material- und Inventarverwaltung einhalten.</b> <i>Dazu zählt lt. Berufsbild z. B. die Bundesvermögensverwaltungsverordnung.</i>	
	<b>die Inventar- oder Materialverwaltung bearbeiten.</b> <i>Dazu zählen lt. Berufsbild: z. B.</i> – Softwareanwendungen – Formulare	
	<b>Inventar- und Materialverzeichnisse führen.</b>	
	<b>die Notwendigkeit der Inventur erklären und Arbeiten im Rahmen der Inventur durchführen.</b>	

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen: 5.7.1, 5.7.2, 5.7.3, 5.7.4

### Ausbildungstipp

Mögliche Aufgaben für Ihre Lehrlinge im Zuge der Inventur:

- Soll- und Istbestände vergleichen
- Waren zum Stichtag bewerten
- Schwund und Abschreibung der Büroausstattung dokumentieren



© shutterstock.com / Gorodenkaif

# 6. Öffentliches Rechnungswesen

Aufgaben des öffentlichen Rechnungswesens	97
Zahlungsverkehr	98
Datenaufbereitung	98



## Aufgaben des öffentlichen Rechnungswesens

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
<b>Ihr Lehrling kann ...</b>		
	<b>die Grundsätze unternehmerischen Denkens bei seinen Aufgaben berücksichtigen und kostenbewusst handeln.</b> 	
	<b>die Grundlagen des öffentlichen Rechnungswesens darstellen und bei der Ausführung seiner Aufgaben berücksichtigen.</b> <i>Dazu zählen lt. Berufsbild: z. B.</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Haushaltsverrechnung</li> <li>- Budget</li> <li>- Finanzbuchhaltung</li> <li>- Kosten- und Leistungsrechnung</li> </ul>	
	<b>Belege auf Richtigkeit und Vollständigkeit prüfen.</b>	
	<b>übliche Belege des Lehrbetriebs, wie Eingangs- und Ausgangsrechnungen sowie Zahlungsbelege, nach verschiedenen Kriterien bearbeiten und für die Verbuchung vorbereiten.</b> <i>Dazu zählen lt. Berufsbild die Zuordnung nach</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Datum</li> <li>- Interner und externer Herkunft</li> <li>- Belegart</li> </ul>	

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

### Ausbildungstipp

Besprechen Sie mit Ihren Lehrlingen u. a., wie sie ihre Arbeitsweise effizienter gestalten können, welche Möglichkeiten zur Kosteneinsparung es gibt und welche Höhe der Stundensatz eines Lehrlings hat.

### AUS DER PRAXIS

„Wir bieten Lehrlingen die Möglichkeit im Bereich Finanzangelegenheiten oder in der Amtskasse mitzuarbeiten. Dort können sie praktische Erfahrungen sammeln und zum Beispiel Rechnungen in unser Buchhaltungssystem einpflegen. Sie werden eingeschult, auf welche Details zu achten ist und lernen praxisorientiert für die Lehrabschlussprüfung.“

**Marielle Filler, MSc**, Personaleinsatz, Amt der Vorarlberger Landesregierung

Zahlungsverkehr		
1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann ...		
Rechnungen auf ihre rechnerische und sachliche Richtigkeit prüfen.		
	Zahlungen vorbereiten und allfällige Preisnachlässe berücksichtigen (z.B. Skonto).	
	Dazu zählen lt. Berufsbild: z. B. – Zahlscheine – Online-Überweisungen	
	Kontoauszüge interpretieren, Zahlungsein- und -ausgänge überprüfen.	
	die Offene-Posten-Liste verwalten und erforderliche Schritte im Mahnwesen entsprechend den Vorgaben des Lehrbetriebs setzen. 	

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen: 6.2.1, 6.2.2, 6.2.3, 6.2.4

#### Ausbildungstipp

Besprechen Sie mit Ihren Lehrlingen u. a. Folgendes:

- Warum ist rechtzeitiges Mahnen für das Unternehmen wichtig?
- Welche Schritte sieht das Unternehmen im Mahnprozess vor?
- Wie sieht der Mahnplan des Lehrbetriebs aus?

Datenaufbereitung		
1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann ...		
	die Grundlagen der statistischen Datenaufbereitung im Lehrbetrieb darstellen.	
	Welche Parameter müssen eingehalten werden, damit eine Datenaufbereitung aussagekräftig ist?	
	einen Überblick über die wichtigsten vom Lehrbetrieb ermittelten Kennzahlen geben. 	
	Daten für die Kennzahlerstellung erfassen und Statistiken aufbereiten.	

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

#### Ausbildungstipp

Die Berechnung der Kennzahlen ist wichtig, viel wichtiger ist jedoch, dass Lehrlinge wissen, **warum** diese Kennzahlen **berechnet** werden und **was sie bedeuten**. Lassen Sie Ihre Lehrlinge die Kennzahlen mit den Vorjahreskennzahlen vergleichen und erklären Sie ihnen, was diese Veränderungen bedeuten und woraus sie resultieren.

# Best Practice

## Bin ich ein Finanzgenie?

Aktuelle Studien belegen, dass der sorgsame Umgang mit den eigenen Finanzen für viele Jugendliche und Erwachsene nicht selbstverständlich ist. Falls Sie das Gefühl haben, dass auch Ihre Lehrlinge Defizite haben könnten, empfiehlt sich diese Übung.

### Ziel

Beschäftigung mit dem eigenen finanziellen Handeln

### Tipps

- Einigen Sie sich mit Ihren Lehrlingen, wie die Aufgabenstellung aufgearbeitet werden soll.  
Beispiele:
  - Meine Einnahmen und meine Ausgaben sind Privatangelegenheiten, aber reden wir offen über die Differenz zwischen Einnahmen und Ausgaben.
  - Reden wir offen über alle Beträge.
  - Ich möchte mich nicht im Detail dazu äußern. Aber welche Tipps gibt es im Umgang mit Geld? etc.
- Welche Erkenntnisse gewinnen Ihre Lehrlinge aus deren Haushaltsplänen? Regen Sie Ihre Lehrlinge zum Nachdenken und zur Selbstreflexion an.
- Besprechen Sie mit Ihren Lehrlingen, was sie machen können, wenn sie Defizite im Umgang mit Geld feststellen.
- Lassen Sie Ihre Lehrlinge über einige Monate hinweg Haushaltspläne erstellen (Alternative: wöchentliche Haushaltspläne).

Mein Haushaltsplan für den Monat\*: \_\_\_\_\_

#### AUSGABEN IN EUR

Wohnen, „Kostgeld“	
Abos (Handy-Abos etc.)	
Fahrtkosten (Benzin, Öffis)	
Handy	
Internet	
Kreditrate	
Sonstige Raten (Mitgliedsbeiträge, Versicherungen etc.)	
Essen/Trinken	
Körperpflege	
Kleidung	
Ausgehen, Kino etc.	
Sport	
Hobbys	
Geschenke	
Sparen (Einzahlung auf Sparbuch etc.)	
Sonstiges	
<b>Summe meiner Ausgaben</b>	

#### EINNAHMEN IN EUR

Lehrlingsentschädigung	
Beihilfen	
Taschengeld	
Sonstiges (Geldgeschenke)	
<b>Summe meiner Einnahmen</b>	

#### MONATSÜBERBLICK

Summe Einnahmen	
Summe Ausgaben	

*\*Hinweis: Rechnen Sie alle Einnahmen und Ausgaben auf monatliche Werte um.*

# 7. Öffentlichkeitsarbeit

Aufgaben der Öffentlichkeitsarbeit	100
Arbeiten in der Öffentlichkeitsarbeit	101



## Aufgaben der Öffentlichkeitsarbeit

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
<b>Ihr Lehrling kann ...</b>		
	<b>Ziele der Öffentlichkeitsarbeit des Lehrbetriebs erklären.</b>  <i>z. B.</i> <b>Werbeziele:</b> – Bekanntheit – Image  <b>Werbepotschaften:</b> – Darstellung der Leistung – Werbeslogans	
	<b>einen Überblick über die Öffentlichkeitsarbeit des Lehrbetriebs geben.</b>	

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen: 7.1.1 und 7.1.2



Arbeiten in der Öffentlichkeitsarbeit		
1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann ...		
		<p><b>an der Gestaltung von betrieblichen Kommunikationsmitteln mitarbeiten.</b> </p> <p>Dazu zählen lt. Berufsbild: z. B.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- das Erstellen kurzer Texte</li> <li>- das Bearbeiten von Textbausteinen</li> <li>- Formatierungs- und Gestaltungsaufgaben mit betrieblicher Software</li> </ul> <p>für z. B.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Newsletter</li> <li>- Direct-Mailings</li> <li>- Presseaussendungen</li> <li>- Social-Media-Beiträge</li> </ul>
		<p><b>am betrieblichen Außenauftritt mitarbeiten (z. B. an Veranstaltungen mitwirken).</b></p> <p>Weitere Beispiele:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Beiträge für soziale Netzwerke verfassen</li> <li>- den Lehrbetrieb bei Berufsinformationsmessen vertreten</li> <li>- den Tag der offenen Tür mitgestalten</li> </ul>

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen: 7.2.1 und 7.2.2



„Ich führe mit Lehrlingen zweimal pro Jahr ein Feedbackgespräch. Dabei höre ich genau zu, welche fachlichen Interessen sie haben und in welche Abteilung sie wechseln wollen. Bei der Zuteilung der Lehrlinge versuche ich Präferenzen zu berücksichtigen. Es gibt jedoch auch andere Faktoren, wie zum Beispiel die Nachfrage der Ausbilderinnen und Ausbilder, die diese Entscheidung beeinflussen.“  
**Marielle Filler, MSc**, Personaleinsatz, Amt der Vorarlberger Landesregierung

# 8. Office-Management

Ausstattung des Arbeitsbereichs	103
Kommunikation	104
Posteingang und -ausgang	105
Terminmanagement	105
Besprechungen und Meetings	107
Organisation von Dienstreisen	108
Kassaführung	108



## Ausstattung des Arbeitsbereichs

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
<b>Ihr Lehrling kann ...</b>		
<b>die übliche Ausstattung seines Arbeitsbereichs kompetent verwenden.</b> <i>Dazu zählen lt. Berufsbild: z. B.</i> – PC/Laptop – Drucker – Telefonanlage		
<b>die im Rahmen seiner Tätigkeit auftretenden einfachen Probleme selbstständig lösen.</b> <i>Dazu zählen lt. Berufsbild: z. B.</i> – die Beseitigung eines Papierstaus – der Austausch eines Toners		
<b>bei komplexen Problemen Maßnahmen entsprechend den betrieblichen Regelungen setzen.</b>		

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

### Ausbildungstipps

- Geben Sie Ihren Lehrlingen z.B. in Form eines Office-Management-Handbuchs vor, was in komplexen Situationen zu tun ist.
- Schaffen Sie darüber hinaus ein Arbeitsklima, in dem es Lehrlingen jederzeit möglich ist, Fragen an Kolleginnen bzw. Kollegen und Vorgesetzte zu stellen.
- **Ordnung und Sauberkeit am Arbeitsplatz** sind wichtig. Gehen die Kolleginnen und Kollegen mit gutem Beispiel voran und halten ihren Arbeitsplatz sauber, fällt dies auch den Lehrlingen leichter.
- Räumen Sie am **Anfang des 1. 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. Legen Sie die zu erledigenden Aufgaben und einen angemessenen Zeitrahmen fest.

### AUS DER PRAXIS

„Mir ist es wichtig, dass Lehrlinge von Anfang an für einen, wenn auch kleinen, Bereich selbstständig verantwortlich sind. Zum Beispiel eignet sich dafür die Bestandskontrolle der Büroausstattung. Durch das Empowerment und die Verantwortung fühlen sich Lehrlinge im Team integriert und wertgeschätzt.“

**Christian Schendlinger**, Leiter Lehrlingsmanagement, Magistrat der Stadt Wien

Kommunikation		
1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
<b>Ihr Lehrling kann ...</b>		
<b>die Kommunikationsvorgaben des Lehrbetriebs einhalten.</b> z. B. – E-Mail-Vorlagen für Anfragen, Angebote, Rechnungen etc. benutzen – die vorgegebenen Kommunikationskanäle verwenden		1 
<b>Informationen sinngemäß erfassen, strukturieren, nötigenfalls bearbeiten und an die Empfängerin bzw. den Empfänger weiterleiten.</b> Dazu zählt lt. Berufsbild z. B. das Erstellen von Gesprächsnotizen.		2 
	<b>Auskünfte geben und einholen.</b>	
<b>interne Schriftverkehrsarbeiten erledigen.</b> Dazu zählt lt. Berufsbild z. B. das Aufbereiten betrieblicher Informationen.		
<b>externe Schriftverkehrsarbeiten erledigen.</b> <b>bei der Gestaltung von Schriftstücken das Corporate Design des Lehrbetriebs beachten.</b> z. B. – eine einheitliche E-Mail-Signatur verwenden – die E-Mail-Signatur regelmäßig updaten – E-Mail-Vorlagen des Lehrbetriebs verwenden		
<b>Texte auf Rechtschreibung und Grammatik überprüfen.</b>		

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen: 8.2.1, 8.2.2, 8.2.3, 8.2.4, 8.2.5, 8.2.6, 8.2.7

### Ausbildungstipps

- 1 Manche Jugendliche sind schüchtern. Sie beherrschen auch grundlegende Höflichkeitsformen wie Blickkontakt aufnehmen, Lächeln oder den Kunden Hilfe anbieten, nicht. Besprechen und üben Sie mit Ihren Lehrlingen den Umgang mit Kunden Schritt für Schritt.
- 2 Zeigen Sie Ihren Lehrlingen, wie gute Notizen erstellt werden, z. B.:
  - **Reduzieren!** Lehrlinge notieren teilweise ganze Sätze, mit den richtigen Schlagwörtern können zugehörige Informationen jederzeit wieder abgerufen werden.
  - Für Schlüsselwörter können **Farbcodes** verwendet werden.
  - Notizen sollten immer in **eigenen Worten** verfasst werden, dadurch wird das Verständnis gefördert.

### AUS DER PRAXIS

„Viele unserer Ausbilderinnen und Ausbilder haben selbst den Lehrberuf Verwaltungsassistent/Verwaltungsassistentin absolviert. Wir nutzen dies zu unserem Vorteil, indem sie den Lehrlingen Erfahrungen aus ihrer Ausbildungszeit erläutern. So versuchen wir die Gemeinsamkeiten von Lehrlingen und ihren Vorgesetzten hervorzuheben und den Teamgeist zu fördern.“

**Marielle Filler, MSc**, Personaleinsatz, Amt der Vorarlberger Landesregierung

Posteingang und -ausgang		
1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
<b>Ihr Lehrling kann ...</b>		
<b>den Postein- und -ausgang bearbeiten.</b>		
Dazu zählen lt. Berufsbild: z. B.		
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Postverteilung</li> <li>- frankieren</li> <li>- mit Zustelldiensten kommunizieren</li> </ul>		
<b>E-Mails bearbeiten (z. B. beantworten oder weiterleiten).</b>		

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen: 8.3.1 und 8.3.2

Terminmanagement		
1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
<b>Ihr Lehrling kann ...</b>		
	<b>Termine und Terminänderungen koordinieren (z. B. unter Einsatz von Terminplanungsinstrumenten).</b>	
	<i>Weitere Beispiele:</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Terminkonflikte vermeiden</li> <li>- Einladungen verfassen und aussenden</li> <li>- Zu- bzw. Absagen verwalten und mit TeilnehmerInnen kommunizieren</li> </ul>	
	<b>Termine im Kalendersystem des Lehrbetriebs dokumentieren und verwalten.</b>	
	<b>Informationen zu Terminen und entsprechend notwendige Unterlagen verschicken.</b>	

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen: 8.4.1, 8.4.2, 8.4.3



„Wir haben ein Buddy-System eingeführt, bei dem sich erfahrenere Lehrlinge um neue Lehrlinge kümmern. Sie essen mit Lehrlingen gemeinsam zu Mittag und beantworten ihre Fragen. Zum Beispiel wenden sich neue Lehrlinge nach Besprechungen an ihre älteren Kolleginnen und Kollegen und besprechen die Inhalte.“

**Christian Schendlinger**, Leiter Lehrlingsmanagement, Magistrat der Stadt Wien

# Best Practice

## Kompetent im Office

### Digitales Lernangebot für kaufmännische Lehrlinge

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

#### Kompetent im Office ...

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



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



Besprechungen und Meetings		
1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
<b>Ihr Lehrling kann ...</b>		
<b>Raumreservierungen vornehmen und Räume vorbereiten.</b>		
<b>Unterlagen beschaffen bzw. vorbereiten.</b> <i>Dazu zählt lt. Berufsbild z. B. die Feststellung eines Rechts auf Einsichtnahme bzw. Weitergabe.</i>		
	<b>Unterlagen aufbereiten.</b> <i>Dazu zählt lt. Berufsbild z. B. das Erstellen von Handouts und Präsentationen.</i>	
	<b>Einladungen verfassen und verschicken.</b>	
<b>BesucherInnen und Gäste adäquat empfangen.</b> <i>z. B.</i> – Gäste in das Besprechungszimmer begleiten – Gästen die Waschräume zeigen		
<b>Gäste betreuen.</b>		
	<b>Protokolle führen.</b> <i>z. B.</i> – während einer Besprechung wichtige Informationen erkennen und niederschreiben – getroffene Entscheidungen detailliert dokumentieren – festgehaltene Informationen übersichtlich in einem Dokument darstellen	
<b>die Nachbereitung übernehmen.</b> <i>z. B.</i> – das Besprechungszimmer organisieren – zurückgelassene Unterlagen auf Wiederverwendbarkeit überprüfen – elektronische Geräte ausschalten und die Datensicherung überprüfen		

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen: 8.5.1, 8.5.2, 8.5.3, 8.5.4, 8.5.5, 8.5.6, 8.5.7, 8.5.8

### Ausbildungstipp

Entwickeln Sie für Ihre Lehrlinge entsprechende **Checklisten**, an denen sie sich bei der Organisation von Meetings orientieren können und nichts vergessen. Achten Sie darauf, Lehrlinge immer im Vorhinein zu informieren, welche Gäste zu einem Termin erscheinen.

### AUS DER PRAXIS

„Ich nehme Lehrlinge anfangs zu Meetings mit und lasse sie nur beobachten. Sie bekommen die Aufgabe genau zu dokumentieren, welche Organisationsmaßnahmen für das Meeting getroffen wurden und ob gewisse Maßnahmen effizienter durchgeführt hätten werden können. So lernen Lehrlinge, wie sie Meetings in weiterer Folge vorbereiten und abhalten können.“

**Christian Burghart**, Ausbilder, Land Steiermark

Organisation von Dienstreisen		
1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann ...		
	Verkehrsmittel und Routen recherchieren und eine Vorauswahl unter Einhaltung von Vorgaben des Lehrbetriebs treffen.	
	Angebote für Unterkünfte und Verkehrsmittel unter Einhaltung von Vorgaben des Lehrbetriebs vergleichen.	
	bei der Buchung von Unterkünften und Verkehrsmitteln mitwirken. 	

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen: 8.6.1, 8.6.2, 8.6.2

### Ausbildungstipp

Die Planung von Dienstreisen sollte gewissenhaft erledigt werden. Bei Fehlern fallen oft hohe Kosten für Stornierungen bzw. Umbuchungen an. Gestalten Sie für Ihre Lehrlinge eine **Checkliste**, anhand der sie die Planung einer Dienstreise und die Dokumentation von Buchungen und Reisezeiten durchführen können.

Kassaführung		
1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann ...		
		Zahlungseingänge und -ausgänge ordnungsgemäß erfassen.
		den Kassaabschluss durchführen.
		den Kassastand überprüfen. z. B. – den Ist-Bestand mit dem Soll-Bestand vergleichen – Überschüsse bzw. Defizite dokumentieren und an AusbilderInnen melden

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen: 8.7.1, 8.7.2, 8.7.3



# Ausbildungsmaterialien

# Rechte und Pflichten

## Infoblatt für Lehrlinge

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

### PFLICHTEN DES LEHRBERECHTIGTEN LAUT BAG

- Fertigkeiten und Kenntnisse des Lehrberufs sind dem Lehrling vom Lehrberechtigten selbst oder durch andere geeignete Personen (AusbilderIn) zu vermitteln.
- Dem Lehrling dürfen keine berufsfremden Arbeiten bzw. Arbeiten, die seine Kräfte übersteigen, zugeteilt werden.
- Der Lehrling darf nicht körperlich 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 des Lehrlingseinkommens freizugeben.
- Der Lehrberechtigte hat die Internatskosten für seinen Lehrling zu tragen.
- Für die Ablegung der Lehrabschlussprüfung ist die dafür erforderliche Zeit freizugeben.
- Während der Lehrzeit müssen dem Lehrling beim erstmaligen Prüfungsantritt die Prüfungstaxe und allfällige Materialkosten ersetzt werden.

### PFLICHTEN DES LEHRLINGS LAUT BAG

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

### ERKLÄRUNG ZUM GESETZESTEXT

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

- Übertragene Aufgaben sind ordnungsgemäß durchzuführen.

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

- Mit seinem Verhalten ist der Eigenart des Betriebs Rechnung zu tragen.

*In jedem Betrieb gibt es Leitsätze oder Verhaltensrichtlinien, die eingehalten werden müssen.*

- Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse sind zu wahren.

*Wichtig: Dies gilt auch für das Internet. Zitiere keine Personen, die du vorher nicht um Erlaubnis gefragt hast und verrate keine Betriebsgeheimnisse!*

- Mit Werkzeug und Material muss sorgsam umgegangen werden.

*Wichtig: Durch Beschädigung von Werkzeugen und Materialien fügt du deinem Betrieb wirtschaftlichen Schaden zu.*

- Bei Krankheit oder sonstiger Verhinderung ist der/die Lehrberechtigte oder der/die AusbilderIn sofort zu verständigen oder verständigen zu lassen.

*Tipp: Speichere die Telefonnummer am besten gleich im Handy ein! Wenn du an einem Schultag krank bist, musst du auch die Schule verständigen.*

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

# Checkliste: Qualität in der Lehrlingsausbildung

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

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

Qualitätsfaktoren	haben/ machen wir	sollten wir andenken
<b>AUSBILDUNG GESTALTEN</b>		
Berufsbild als Grundlage für die Ausbildungsplanung und -gestaltung heranziehen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ausbildungsplan erstellen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ausbilden (Tätigkeiten erklären, vorzeigen, nachmachen und üben lassen; Lehrlinge selbstständig arbeiten lassen)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
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"/>
<b>RICHTIGER UMGANG MIT DEM LEHRLING</b>		
AusbilderIn = Vorbild für den Lehrling (Vorbildfunktion ernst nehmen; sich Zeit nehmen für den Lehrling; als AnsprechpartnerIn zur Verfügung stehen)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Auf den Lehrling und seine Stärken und Schwächen eingehen (Lerntempo des Jugendlichen berücksichtigen; Lehrlinge fordern und fördern)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lehrlinge loben und gute Leistungen sowie Lernfortschritte anerkennen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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



# Tool 3

## Abschluss der Lehrzeit & die Lehrabschlussprüfung

# Anmeldung zum Antritt zur Lehrabschlussprüfung

## 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 LAP

Die Inhalte der Lehrabschlussprüfung sind in der Verordnung des Bundesministers für Arbeit und Wirtschaft über die Lehrabschlussprüfung in den kaufmännisch-administrativen Lehrberufen geregelt.

LINK



RIS



Prüfungsordnung für kaufmännisch-administrative Lehrberufe

[https://www.ris.bka.gv.at/Dokumente/BgblAuth/BGBLA\\_2021\\_II\\_203/BGBLA\\_2021\\_II\\_203.pdf](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 113 Euro (Stand 2022).

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](http://www.lap.at).

## Ausbildungstipps

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



AUS DER  
PRAXIS

*„Vielen Jugendlichen fällt das Lernen in der Berufsschule schwer, sie wissen nicht, was und vor allem nicht wie sie lernen sollen. Wir ermöglichen unseren Lehrlingen die Teilnahme an dem Seminar ‚Lernen für die Lehre‘. Darin üben sie praktische Lerntechniken und bestimmen ihre optimale Lernumgebung.“*

**Christian Schendlinger**, Leiter Lehrlingsmanagement, Magistrat der Stadt Wien

# 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.

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



*Schriftverkehr für kaufmännische Berufe*



*Vorbereitung für die praktische Lehrabschlussprüfung*

LINK



ibw | lap.at

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

# Best Practice

## Gute Vorbereitung ist die halbe Prüfung

### VORBEREITUNGSPHASE

#### 1. SEI ORGANISIERT

Schreibe einen Lernplan oder eine Checkliste und halte dich daran.

#### 4. HÖR 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

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

### 3. DENK POSITIV

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

© shutterstock.com/Kzenon

## WÄHREND DER PRÜFUNG



### 1. FANGE RICHTIG AN

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

### 2. VERJAGE DEINE ANGST

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

© shutterstock.com/g-stockstudio

# Beurteilung der LAP

Bei der Gesamtbewertung der Lehrabschlussprüfung sind vier Beurteilungsstufen möglich:

<b>Mit Auszeichnung bestanden</b>	„Wenn wenigstens die Hälfte der Prüfungsgegenstände, worunter auch die der praktischen Prüfung zu fallen haben, mit „Sehr gut“ bewertet wurden und in den übrigen Prüfungsgegenständen keine schlechtere Bewertung als „Gut“ erfolgte.“ (BAG § 25.(5a))				<b>Das heißt:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Die Gegenstände der praktischen Prüfung müssen <b>alle</b> mit „Sehr gut“ bewertet sein.</li> <li>■ In den Gegenständen der theoretischen Prüfung darf keine schlechtere Note als „Gut“ vergeben werden.</li> <li>■ Insgesamt muss <b>mindestens die Hälfte</b> der Prüfungsgegenstände (also praktische und theoretische) <b>mit „Sehr gut“</b> bewertet werden.</li> </ul>
	<b>Beispiele für mögliche Prüfungsergebnisse:</b>				
	<b>Theoretische Prüfung*</b>		<b>Praktische Prüfung</b>		
	<b>BBK</b>	<b>KGK</b>	<b>GP</b>	<b>FG</b>	
entfallen		„Sehr gut“			
max. „Gut“		„Sehr gut“			

<b>Mit gutem Erfolg bestanden</b>	„Wenn wenigstens die Hälfte der Prüfungsgegenstände, worunter auch die der praktischen Prüfung zu fallen haben, mit „Gut“ oder „Sehr gut“ bewertet wurden und in den übrigen Prüfungsgegenständen keine schlechtere Bewertung als „Befriedigend“ erfolgte.“ (BAG § 25.(5b))				<b>Das heißt:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Die Gegenstände der praktischen Prüfung müssen <b>alle</b> mit „Sehr gut“ oder „Gut“ bewertet sein.</li> <li>■ In den Gegenständen der theoretischen Prüfung darf keine schlechtere Beurteilung als „Befriedigend“ vergeben werden.</li> <li>■ Insgesamt muss <b>mindestens die Hälfte</b> der Prüfungsgegenstände <b>mit „Sehr gut“ oder „Gut“</b> bewertet sein.</li> </ul>
	<b>Beispiele für mögliche Prüfungsergebnisse:</b>				
	<b>Theoretische Prüfung*</b>		<b>Praktische Prüfung</b>		
	<b>BBK</b>	<b>KGK</b>	<b>GP</b>	<b>FG</b>	
entfallen		„Sehr gut“	„Sehr gut“	„Gut“	
max. „Befriedigend“		„Sehr gut“	„Sehr gut“	„Gut“	

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

<b>Nicht bestanden</b>	„Wenn ein oder mehrere Prüfungsgegenstände mit „Nicht genügend“ bewertet wurden.“ (lt. BAG § 25.(5d))				<b>Das heißt:</b> Ein oder mehrere Gegenstände wurden mit „Nicht genügend“ benotet.
	<b>Beispiele für mögliche Prüfungsergebnisse:</b>				
	<b>Theoretische Prüfung*</b>		<b>Praktische Prüfung</b>		
	<b>BBK</b>	<b>KGK</b>	<b>GP</b>	<b>FG</b>	
mind. ein „Nicht genügend“				Hinweis: Lt. BAG §24.(2) sind bei der Wiederholungsprüfung nur die Gegenstände zu wiederholen, die mit „Nicht genügend“ beurteilt wurden.	

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

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

# Belohnungen für gute Leistungen bei der LAP

Manche **Kollektivverträge** der einzelnen Sparten sehen für erfolgreiche Absolventinnen und Absolventen eine **einmalige Prämie** für gute Leistungen bei der Lehrabschlussprüfung vor.

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

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

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

LINK



Förderungen für Lehrbetriebe:

[https://www.wko.at/service/bildung-lehre/Gesamtuebersicht\\_Foerderarten\\_lehre.html](https://www.wko.at/service/bildung-lehre/Gesamtuebersicht_Foerderarten_lehre.html)

## Wiederholung der LAP

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

Die Lehrabschlussprüfung kann zweimal kostenlos wiederholt werden.

LINK



Förderungen für Lehrlinge:

<https://www.wko.at/service/bildung-lehre/merkblatt---kostenfreier-wiederholter-antritt-zur-lehrabs.html>

# Verhinderung bei der LAP

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

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

In diesen Fällen wird die Prüfungstaxe rückerstattet.

Bei unentschuldigtem Fernbleiben wird die Prüfungstaxe einbehalten.

# Weiterbeschäftigungspflicht nach der LAP

Nach Beendigung der Lehrzeit bzw. nach der erfolgreich abgelegten Lehrabschlussprüfung (falls diese vor Lehrvertragsende abgelegt wird) ist der Lehrling als Verwaltungsassistent bzw. Verwaltungsassistentin noch drei Monate weiter zu beschäftigen. Diese Zeit wird als Behaltefrist bezeichnet.

## Reduzierte Weiterbeschäftigungszeit:

Wenn der Lehrling in Ihrem Betrieb nur die Hälfte oder weniger als die Hälfte der festgesetzten Lehrzeit absolviert hat, dann ist der Lehrbetrieb nur zur Weiterbeschäftigung im halben Ausmaß verpflichtet (1,5 Monate).

Darüber hinaus gelten die kollektivvertraglichen Regelungen.

LINK



Kollektivvertrag:

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



# Tool 4

## Karriere

# Karrierperspektiven nach der Ausbildung

Die Lehre in der Verwaltung ist eine hervorragende Ausgangsbasis und bietet zahlreiche Möglichkeiten der beruflichen Weiterentwicklung.

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



## Fachliche Vertiefung

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

## Zweitausbildung

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

## Trainee-Programm

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



*„Unsere Ausbilderinnen und Ausbilder absolvieren regelmäßige Feedbackgespräche mit unseren Lehrlingen. Sie geben Rückmeldung zu deren Leistungen und formulieren gemeinsam Ziele und Maßnahmen für ihre Weiterentwicklung. Wir bieten Lehrligen unter bestimmten Voraussetzungen die Möglichkeit in der Unternehmung der Stadt Wien – Wiener Wohnen zu bleiben.“*

**Jacqueline Kreller**, Referentin Dezernat Personalentwicklung und Lehrlingskoordinatorin bei Wiener Wohnen

### **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. Austauschprogramme sind für Ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Sinne eines Wissens- und Erfahrungstransfers von großem Wert. Mehr Informationen zu Auslandspraktika von Lehrlingen finden Sie auf Seite 58.

### **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 in der Organisation** aufmerksam. Gehen Sie dabei auf die individuellen Bedürfnisse und die Zukunftsplanung der Lehrlinge ein.



*„Es ist wichtig, dass sich Lehrlinge mit ihrem Beruf identifizieren. Wir heben die Vorzüge einer Lehre in der Verwaltung laufend hervor. Im Vergleich zur Privatwirtschaft steht Lehrlingen in der Verwaltung eine Vielfalt an Einsatzmöglichkeiten zur Auswahl. In Krisenjahren schätzen auch Jugendliche einen sicheren Arbeitsplatz, bei dem Einsatz und Fortbildung Aufstiegschancen bieten.“*

**Christian Burghart**, Ausbilder, Land Steiermark

# Best Practice

## Onboarding-Event nach Lehrabschlussprüfung

### „Willkommen als Fachkraft!“

Viele Lehrlinge haben ein regelrechtes **Motivations-HOCH** nach der bestandenen Lehrabschlussprüfung. Der Wiedereinstieg im Unternehmen verläuft vielfach **weniger aufregend**. Ein Großteil der Lehrlinge fühlt sich keineswegs als Fachkraft, da die Kolleginnen und Kollegen im Umfeld noch immer „**das Bild vom Lehrling**“ vor sich haben. Frisch abgeschlossene Lehrlinge berichten sehr häufig davon, dass sie sich im eigenen Unternehmen nicht als Fachkraft wahrgenommen fühlen, was sie stark demotiviert.

Nach der Lehrabschlussprüfung folgt ein neuer Lebensabschnitt für Ihre Lehrlinge. Unterstützen Sie Ihre Lehrlinge beim Übergang zur Fachkraft.

### Nutzen Sie die enorme Motivation

Selbstverständlich ist es noch eine Entwicklung, bis sich nach der LAP eine stabile Fachkraft entwickelt. Auf dem Weg dorthin braucht es viele Schlüsselkompetenzen, allen voran Motivation und eine positive Einstellung zum Weiterlernen.

### Der Onboarding-Event für die Zukunft des Unternehmens

Lehrlinge sind bekanntlich die Zukunft jedes Unternehmens. Immer wieder wachsen Lehrlinge über sich hinaus und entwickeln sich im eigenen Unternehmen zu hochkarätigen Führungskräften.

Nutzen Sie den ersten Tag nach der Lehre, um ein **Onboarding-Event** für eine neue Fachkraft zu gestalten. Bereiten Sie ein kleines Geschenk vor, das „Willkommen als Fachkraft!“ symbolisiert.

Laden Sie dazu auch Arbeitskolleginnen und -kollegen ein.

Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Unternehmen zu halten, kann durch diese Aktion massiv verstärkt werden. Es entsteht ein **Loyalitätsbewusstsein** und das Gefühl **wichtig** zu sein und **dazu zu gehören**. Mit einem motivierenden Impulsvortrag im Rahmen eines kleinen Fests (Essen, Getränke, ein Zertifikat, ein offizieller Handschlag vor allen anderen, etc. – seien Sie kreativ!) können Sie Ihre **Erwartungen** klar visualisieren.



*„Meine Erfahrungen mit jungen Fachkräften haben gezeigt, dass Onboarding-Events wirksam dazu beitragen, sich im Betrieb wahrgenommen zu fühlen. Die Umsetzung des Onboarding-Events kann individuell auf den Betrieb und die Angestellten angepasst werden. Beispielsweise habe ich einen Onboarding-Event im Hochseilgarten organisiert. Das Ende des Parcours, der abschließende ‚Flying Fox‘, wurde von den jungen Fachkräften symbolisch als Übergang zur Fachkraft gesehen.“*

**Barbara Dirnhofer, MA BEd**, Unternehmenstrainerin und Mediatorin  
[www.dirnhofer.at](http://www.dirnhofer.at)

# Weiterbildung in der Verwaltung

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

LINK



**WKO Bildungspfad Verwaltung**

<https://www.bildungderwirtschaft.at/verwaltungsassistentz/>

## BACHELORSTUDIUM PUBLIC MANAGEMENT AN DER FH WIEN

Public Management ist ein auf die moderne Verwaltung und die öffentliche Wirtschaft zugeschnittenes Studium.



Studiendauer:  
6 Semester, 180 ECTS

Berufsbegleitend

Abschluss:  
Bachelor of Arts in Business (BA)



LINK



**Bachelorstudium Public Management FH Wien**

<https://www.fh-campuswien.ac.at/studium-weiterbildung/studien-und-lehrgangsangebot/detail/public-management.html>

## PROJEKTMANAGEMENT – AUSBILDUNG AM WIFI

Projektmanagement wird in Unternehmen aller Branchen benötigt.



Dauer:  
8 - 128 Lerneinheiten

Präsenz und/oder Online

Abschluss:  
Bachelor of Arts in Business (BA)



Es stehen mehrere Kursvarianten zur Auswahl. Informationen zu den Kursvarianten und Fördermöglichkeiten finden Sie auf der nachfolgenden Website.

LINK



**Ausbildung zum Projektmanager / zur Projektmanagerin**

<https://www.wifi.at/kursbuch/management-unternehmen/projektmanagement/projektmanagement>

AUS DER  
PRAXIS

„Wir ermutigen unsere Lehrlinge zur stetigen Weiterbildung. Wir unterstützen das Programm ‚Lehre mit Matura‘ mit einem Nachmittag pro Woche, an dem wir die Lehrlinge dafür freistellen. Wir bieten ihnen nach Möglichkeit auch Onlinekurse zur persönlichen Weiterbildung an.“

**Marielle Filler, MSc**, Personaleinsatz, Amt der Vorarlberger Landesregierung





# Anhang

# BUNDESGESETZBLATT

## FÜR DIE REPUBLIK ÖSTERREICH

Jahrgang 2020

Ausgegeben am 28. Februar 2020

Teil II

73. Verordnung: Verwaltungsassistent/Verwaltungsassistentin-Ausbildungsordnung

### 73. Verordnung der Bundesministerin für Digitalisierung und Wirtschaftsstandort, mit der **Ausbildungsvorschriften** für **den Lehrberuf Verwaltungsassistent/Verwaltungsassistentin (Verwaltungsassistent/Verwaltungsassistentin-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 Verwaltungsassistent/Verwaltungsassistentin**

§ 1. (1) Der Lehrberuf Verwaltungsassistent/Verwaltungsassistentin 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 (Verwaltungsassistent bzw. Verwaltungsassistentin) zu bezeichnen.

#### **Berufsprofil**

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

##### **1. Fachliche Kompetenzbereiche:**

###### **a) Allgemeine Verwaltung**

Der Verwaltungsassistent/Die Verwaltungsassistentin – Allgemeine Verwaltung führt Verwaltungsaufgaben auf Basis der geltenden Rechtsvorschriften aus. Dazu gehören unter anderem Tätigkeiten wie die Bearbeitung von Geschäftsstücken (zB Sachverhaltsprüfungen, Berechnungen) sowie die Erstellung von Schriftstücken (zB Stellungnahmen, Bescheide, Sachverhaltsdarstellungen). Der Verwaltungsassistent/Die Verwaltungsassistentin informiert und berät Kunden (zB Klienten, Bürger, Patienten, Kollegen aus anderen Abteilungen, Geschäftsbereichen bzw. Referaten). Er/Sie bearbeitet Anfragen von Kunden und geht mit Beschwerden und Eingaben kompetent um. Er/Sie hält die Regelungen zur Amtsverschwiegenheit und zur Auskunftspflicht ein.

###### **b) Beschaffung, Inventar- und Materialverwaltung**

Der Verwaltungsassistent/Die Verwaltungsassistentin verfügt über Kenntnisse des Beschaffungswesens sowie der Inventar- und Materialverwaltung und bearbeitet verschiedene Aufgaben in diesem Bereich. So ermittelt er/sie den Bedarf an Inventargegenständen sowie Material und erkennt den Bedarf an Dienstleistungen in seinem/ihrem Aufgabenbereich. Er/Sie vergleicht Angebote verschiedener Anbieter, trifft eine begründete Vorauswahl und wirkt bei Warenbestellungen bzw. bei der Beauftragung von Dienstleistungen mit. Der Verwaltungsassistent/Die Verwaltungsassistentin nimmt Waren seines/ihrer Aufgabenbereichs an und inventarisiert bzw. verwaltet diese fachgerecht. Er/Sie kontrolliert Rechnungen und setzt bei mangelhaften Lieferungen und Leistungen angemessene Maßnahmen.

###### **c) Öffentliches Rechnungswesen**

Der Verwaltungsassistent/Die Verwaltungsassistentin führt Arbeiten im öffentlichen Rechnungswesen durch. Dazu zählen die Belegorganisation, die Prüfung von Belegen sowie deren Vorbereitung für die Verbuchung. Ebenso wirkt er/sie am Zahlungsverkehr mit. Darüber hinaus erfasst der Verwaltungsassistent/die Verwaltungsassistentin Daten für die Kennzählerstellung und bereitet Statistiken auf.

###### **d) Öffentlichkeitsarbeit**

Der Verwaltungsassistent/Die Verwaltungsassistentin verfügt über Kenntnisse der Öffentlichkeitsarbeit der öffentlichen Verwaltung und beteiligt sich darauf aufbauend an der Gestaltung von Kommunikationsmitteln (zB Newsletter, Presseaussendungen, Social-Media-Beiträge). Er/Sie erstellt zB kurze Texte bzw. bearbeitet Textbausteine und übernimmt Formatierungs- und Gestaltungsarbeiten. Darüber hinaus arbeitet er/sie am Außenauftritt der öffentlichen Verwaltungsorganisation mit.

#### **e) Office-Management**

Der Verwaltungsassistent/Die Verwaltungsassistentin erfüllt vielfältige Aufgaben im Rahmen der Kommunikation. Dazu zählt insbesondere der Brief- bzw. E-Mail-Verkehr, bei dem er/sie die Textgestaltung unter Berücksichtigung von Vorgaben (zB Corporate Design) erledigt. Der Verwaltungsassistent/Die Verwaltungsassistentin übernimmt das Terminmanagement und organisiert Besprechungen, Meetings und Dienstreisen. Er/Sie erledigt auch den Postein- und -ausgang. Er/Sie nutzt die Ausstattung seines/ihrer Arbeitsbereichs kompetent.

### **2. Fachübergreifende Kompetenzbereiche:**

Zur Erfüllung dieser fachlichen Aufgaben setzt der Verwaltungsassistent/die Verwaltungsassistentin folgende fachübergreifende Kompetenzen ein:

#### **a) Arbeiten im betrieblichen und beruflichen Umfeld**

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

#### **b) Qualitätsorientiertes, sicheres und nachhaltiges Arbeiten**

Der Verwaltungsassistent/Die Verwaltungsassistentin wendet die Grundsätze des Qualitätsmanagements an und bringt sich in die Weiterentwicklung der entsprechenden Standards ein. Er/Sie reflektiert sein/ihr eigenes Vorgehen und nutzt die daraus gewonnenen Erkenntnisse in seinem/ihrer Aufgabenbereich. Er/Sie beachtet die rechtlichen Regelungen und jene der öffentlichen Verwaltungsorganisation 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 Verwaltungsassistent/Die Verwaltungsassistentin wählt im Rahmen der rechtlichen Vorgaben und jener der öffentlichen Verwaltungsorganisation die für seine/ihre Aufgaben am besten geeignete/n digitalen Geräte, Software und digitalen Kommunikationsformen aus und nutzt diese effizient. Er/Sie beschafft auf digitalem Weg die für die Aufgabenbearbeitung erforderlichen internen und externen Informationen. Der Verwaltungsassistent/Die Verwaltungsassistentin 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 Vorgaben und jener der öffentlichen Verwaltungsorganisation (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:

<b>1. Kompetenzbereich: Arbeiten im Lehrbetrieb und im beruflichen Umfeld</b>
<b>1.1 Aufbau- und Ablauforganisation des Lehrbetriebs</b>
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 Bereiche und Prozesse des Lehrbetriebs darstellen.
1.1.4 die wichtigsten Verantwortlichen nennen und seine/ihre Ansprechpartner/innen im Lehrbetrieb erreichen.
1.1.5 die Vorgaben der Ablauforganisation und des Prozessmanagements des Lehrbetriebs bei der Erfüllung seiner/ihrer Aufgaben berücksichtigen.
1.1.6 das politische Umfeld der öffentlichen Verwaltung erklären.
<b>1.2 Leistungsspektrum und Eckdaten des Lehrbetriebs</b>
Er/Sie kann...
1.2.1 das Leistungsangebot des Lehrbetriebs beschreiben.
1.2.2 das Leitbild bzw. die Ziele des Lehrbetriebs erklären.
1.2.3 die Struktur des Lehrbetriebs beschreiben (zB Größenordnung, Tätigkeitsfelder, Verwaltungsstruktur).
<b>1.3 Branche des Lehrbetriebs</b>
Er/Sie kann...
1.3.1 einen Überblick über die Branche des Lehrbetriebs geben (zB Überblick über die öffentliche Verwaltung in Österreich, Sozialversicherungssystem in Österreich).
1.3.2 die Position des Lehrbetriebs in der Branche darstellen.
1.3.3 zentrale Aufgaben der österreichischen Sozialpartner darstellen (zB kollektivvertragliche und besoldungsrechtliche Verhandlungen).
<b>1.4 Ziel und Inhalte der Ausbildung sowie Weiterbildungsmöglichkeiten</b>
Er/Sie kann...
1.4.1 den Ablauf seiner/ihrer Ausbildung im Lehrbetrieb erklären (zB Inhalte und Ausbildungsfortschritt).
1.4.2 Grundlagen der Lehrlingsausbildung erklären (zB Ausbildung im Lehrbetrieb und in der Berufsschule, Bedeutung und Wichtigkeit der Lehrabschlussprüfung).
1.4.3 die Notwendigkeit der lebenslangen Weiterbildung erkennen und sich mit konkreten Weiterbildungsangeboten auseinandersetzen.
<b>1.5 Rechte, Pflichten und Arbeitsverhalten</b>
Er/Sie kann...
1.5.1 auf Basis der gesetzlichen Rechte und Pflichten als Lehrling seine/ihre Aufgaben erfüllen.
1.5.2 Arbeitsgrundsätze wie Sorgfalt, Zuverlässigkeit, Verantwortungsbewusstsein, Pünktlichkeit etc. einhalten und sich mit seinen/ihren Aufgaben im Lehrbetrieb identifizieren.
1.5.3 sich nach den Vorgaben des Lehrbetriebs verhalten.
1.5.4 eine Lohn- oder Gehaltsabrechnung interpretieren (anhand seiner/ihrer Lehrlingsentschädigung sowie eines anonymisierten Personalverrechnungs-Abrechnungsbeleges einer anderen Beschäftigtengruppe im Betrieb).
1.5.5 die für ihn/sie relevanten Bestimmungen des KJBG (minderjährige Lehrlinge) bzw. des AZG und ARG (erwachsene Lehrlinge) und des GIBG grundlegend verstehen.
<b>1.6 Selbstorganisierte, lösungsorientierte und situationsgerechte Aufgabenbearbeitung</b>
Er/Sie kann...
1.6.1 seine/ihre Aufgaben selbst organisieren und sie nach Prioritäten reihen.
1.6.2 den Zeitaufwand für seine/ihre Aufgaben abschätzen und diese zeitgerecht durchführen.
1.6.3 sich auf wechselnde Situationen einstellen und auf geänderte Herausforderungen mit der notwendigen Flexibilität reagieren.
1.6.4 Lösungen für aktuell auftretende Problemstellungen entwickeln und Entscheidungen im vom Lehrbetrieb vorgegebenen Rahmen treffen.
1.6.5 in Konfliktsituationen konstruktiv handeln bzw. entscheiden, wann jemand zur Hilfe hinzugezogen wird.

1.6.6 sich zur Aufgabenbearbeitung notwendige Informationen selbstständig beschaffen.
1.6.7 in unterschiedlich zusammengesetzten Teams arbeiten.
1.6.8 die wesentlichen Anforderungen für die Zusammenarbeit in Projekten darstellen.
1.6.9 Aufgaben in Projekten des Lehrbetriebs übernehmen.
1.6.10 die eigene Tätigkeit reflektieren und gegebenenfalls Optimierungsvorschläge für seine/ihre Tätigkeit einbringen.
<b>1.7 Zielgruppengerechte Kommunikation</b>
Er/Sie kann...
1.7.1 mit verschiedenen Zielgruppen (wie Ausbildern/Ausbilderinnen, Führungskräften, Kollegen/Kolleginnen, Kunden, Lieferanten, Bürger/innen, Schüler/innen, Parteien) kommunizieren und sich dabei adäquat verhalten.
1.7.2 seine/ihre Anliegen verständlich vorbringen und der jeweiligen Situation angemessen auftreten.
1.7.3 berufsadäquat und lehrbetriebsspezifisch auf Englisch kommunizieren (insbesondere Fachausdrücke anwenden).
<b>1.8 Kundenorientiertes Agieren</b> (Unter Kunden werden sämtliche Adressaten der Leistung des Lehrbetriebs verstanden.)
Er/Sie kann...
1.8.1 erklären, warum Kunden für den Lehrbetrieb im Mittelpunkt stehen.
1.8.2 die Kundenorientierung bei der Erfüllung aller seiner/ihrer Aufgaben berücksichtigen.
1.8.3 mit unterschiedlichen Kundensituationen kompetent umgehen und kunden- sowie betriebsoptimierte Lösungen finden.
<b>1.9 Berufsethik</b>
Er/Sie kann...
1.9.1 mit Diversitäten umgehen, Diskriminierung vermeiden, Gender-Equality und ethische Werthaltungen berücksichtigen.
1.9.2 rechtliche Vorgaben bzgl. Korruption (zB Amtsdelikte) und Compliance-Regelungen des Lehrbetriebs berücksichtigen.
1.9.3 Mobbing erkennen und an entsprechenden Schritten zur Beendigung mitwirken.
1.9.4 gemeinwohlorientiertes Handeln als Grundlage der Verwaltung verstehen.
<b>2. Kompetenzbereich: Qualitätsorientiertes, sicheres und nachhaltiges Arbeiten</b>
<b>2.1 Qualitätsmanagement des Lehrbetriebs</b>
Er/Sie kann...
2.1.1 Qualitätsvorgaben des Lehrbetriebs 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.
<b>2.2 Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz</b>
Er/Sie kann...
2.2.1 Betriebs- und Hilfsmittel sicher und sachgerecht einsetzen.
2.2.2 die Sicherheitsvorschriften des Lehrbetriebs 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 Aufgabenbereich 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.
<b>2.3 Nachhaltiges und ressourcenschonendes Handeln</b>

Er/Sie kann...
2.3.1 die Bedeutung des Umweltschutzes für den Lehrbetrieb darstellen.
2.3.2 die Mülltrennung nach rechtlichen Vorgaben und jenen des Lehrbetriebs umsetzen.
2.3.3 energiesparend arbeiten und Ressourcen sparsam einsetzen.
<b>3. Kompetenzbereich: Digitales Arbeiten</b> (Diese Berufsbildpositionen schließen gegebenenfalls auch entsprechende analoge Anwendungen mit ein.)
<b>3.1 Datensicherheit und Datenschutz</b>
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 Vorgaben des Lehrbetriebs ergreifen, um Daten, Dateien, Geräte und Anwendungen vor Fremdzugriff zu schützen (zB sorgsamer Umgang mit Passwörtern und Hardware).
<b>3.2 Software und weitere digitale Anwendungen</b>
Er/Sie kann...
3.2.1 einen Überblick über E-Government-Anwendungen des Lehrbetriebs geben.
3.2.2 Software bzw. Apps für Textverarbeitung, Tabellenkalkulation, Präsentationserstellung, Kommunikation sowie Datenbanken und weitere digitale Anwendungen kompetent verwenden (zB E-Government-Anwendungen, elektronischer Akt).
3.2.3 die für eine auszuführende Aufgabe am besten geeignete Software bzw. digitale Anwendung des Lehrbetriebs auswählen.
3.2.4 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).
3.2.5 Daten aufbereiten (zB Statistiken und Diagramme erstellen).
3.2.6 mit Datenbanken des Lehrbetriebs arbeiten (zB Daten erfassen, löschen, aktualisieren).
3.2.7 Inhalte aus verschiedenen Datenquellen beschaffen und zusammenfügen.
3.2.8 Probleme im Umgang mit Software und digitalen Anwendungen lösen (zB Hilfefunktion nutzen, im Internet bzw. Intranet nach Problemlösungen recherchieren).
<b>3.3 Digitale Kommunikation</b>
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 Vorgaben des Lehrbetriebs in sozialen Netzwerken agieren.
<b>3.4 Datei- und Ablageorganisation</b>
Er/Sie kann...
3.4.1 sich in der Datei- bzw. Ablagestruktur des Lehrbetriebs zurechtfinden (zB gespeicherte Dateien finden).
3.4.2 in der Datei- bzw. Ablagestruktur des Lehrbetriebs arbeiten und dabei die Grundregeln eines effizienten Dateimanagements berücksichtigen (zB Ordner anlegen bzw. löschen, Vergabe von Dateinamen, Records Management).
3.4.3 sich an die Vorgaben des Lehrbetriebs zur Datenanwendung und Datenspeicherung halten.
3.4.4 Ordner und Dateien unter Einhaltung der Vorgaben des Lehrbetriebs teilen (zB unter Nutzung von Cloud-Diensten, VPN, Intranet).

<b>3.5 Informationssuche und -beschaffung</b>	
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.	
<b>3.6 Bewertung und Auswahl von Daten und Informationen</b>	
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 Vorgaben des Lehrbetriebs entscheiden, welche Daten und Informationen herangezogen werden.	
3.6.3 Daten und Informationen strukturiert aufbereiten.	

(6) Fachliche Kompetenzbereiche sind:

<b>4. Kompetenzbereich: Allgemeine Verwaltung</b>			
<b>4.1 Grundlagen der Verwaltung</b>			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3
4.1.1 grundlegende Inhalte von für den eigenen Aufgabenbereich wichtigen Rechtsvorschriften (zB Materiangesetze) beschreiben.			
4.1.2 Grundsätze der Durchführung von Verwaltungsaufgaben im Lehrbetrieb erklären.			
4.1.3 den Weg von den den Lehrbetrieb betreffenden Verwaltungsverfahren darstellen (von der Eingabe bis zur Zustellung).			
<b>4.2 Durchführung von Verwaltungsaufgaben</b>			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3
4.2.1 im Rechtsinformationssystem nach Gesetzen, Verordnungen, Kundmachungen und Erlässen suchen.			
4.2.2 bei der Erbringung von Verwaltungsaufgaben unter Berücksichtigung der rechtlichen Bestimmungen und der Vorgaben des Lehrbetriebs mitwirken (zB bei der Überwachung und Einhaltung von Auflagen, Erhebung von Abgaben, Berechnung von Fristen).			
4.2.3 Geschäftsstücke bearbeiten (zB Sachverhaltsprüfung, Berechnungen).			
4.2.4 Schriftstücke (zB Stellungnahmen, Bescheide, Einsprüche, Verhandlungsprotokolle, Sachverhaltsdarstellungen) unter Berücksichtigung der rechtlichen Bestimmungen und der Vorgaben des Lehrbetriebs erstellen.			
4.2.5 verschiedene Aktenvermerke vornehmen (zB vor Genehmigung, vor Abfertigung).			
4.2.6 Schriftgut unter Berücksichtigung der rechtlichen Bestimmungen und der Vorgaben des Lehrbetriebs verwalten (zB Aufbewahrungsfristen, Datenschutz).			
4.2.7 die Regelungen zur Amtsverschwiegenheit und zur Auskunftspflicht einhalten.			
<b>4.3 Information und Beratung</b>			
(Unter Kunden werden sämtliche Zielgruppen des Aufgabenbereichs des Lehrbetriebs verstanden, zB Klienten, Bürger, Patienten, Abteilungen, Geschäftsbereiche und Referate.)			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3
4.3.1 bei der Erstellung von Informationen über die Verwaltungsleistungen des Lehrbetriebs mitwirken.			
4.3.2 allgemeine Kundenanfragen unter Einhaltung der Vorgaben des Lehrbetriebs			

beantworten (zB telefonisch, per E-Mail).			
4.3.3 bei der Beantwortung häufig gestellter fachlicher Anfragen unter Einhaltung der Vorgaben des Lehrbetriebs mitwirken.			
4.3.4 Anfragen außerhalb seines/ihrer Aufgabenbereichs an die zuständige Organisationseinheit (zB zuständiger Referent, Dienststelle oder Abteilung) weiterleiten.			
4.3.5 Kunden im Rahmen des ihm/ihr übertragenen Aufgabenbereichs beraten und unterstützen.			
<b>4.4 Umgang mit Beschwerden und Eingaben</b>			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3
4.4.1 die Bedeutung eines professionellen Umgangs mit Beschwerden und Eingaben erklären.			
4.4.2 Beschwerden und Eingaben gemäß den rechtlichen Vorgaben und jenen des Lehrbetriebs entgegennehmen und bearbeiten bzw. entscheiden, wann eine Beschwerde bzw. Eingabe weiterzuleiten ist.			
<b>5. Kompetenzbereich: Beschaffung, Inventar- und Materialverwaltung</b>			
<b>5.1 Beschaffungsprozess</b>			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3
5.1.1 die Grundlagen des Beschaffungswesens des Lehrbetriebs darstellen (zB Bundesbeschaffungs-GmbH oder andere zentrale Beschaffungseinrichtungen).			
5.1.2 den Ablauf und die Prinzipien des Beschaffungsvorgangs des Lehrbetriebs darstellen (zB Zuständigkeiten, Bestellsysteme, Lieferanten).			
5.1.3 die rechtlichen Bedingungen für das Zustandekommen und die Erfüllung von (Kauf-)Verträgen darstellen.			
5.1.4 mögliche Vertragswidrigkeiten bei der Erfüllung von (Kauf-)Verträgen (zB Zahlungsverzug) sowie deren rechtliche Konsequenzen erklären.			
<b>5.2 Bedarfsermittlung</b>			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3
5.2.1 den Bedarf an Inventargegenständen oder Material ermitteln.			
5.2.2 Bestellmengen aufgrund der Vorgaben des Lehrbetriebs vorschlagen.			
5.2.3 den Bedarf an Dienstleistungen erkennen.			
<b>5.3 Angebotsvergleich</b>			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3
5.3.1 Anfragen tätigen und Angebote einholen.			
5.3.2 Preise und Konditionen miteinander vergleichen (zB Bezugskalkulationen durchführen).			
5.3.3 neue Bezugsquellen entsprechend der Vorgaben des Lehrbetriebs ausfindig machen.			
5.3.4 quantitative und qualitative Aspekte bei der Beschaffungsentscheidung berücksichtigen.			
<b>5.4 Bestellungen</b>			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3
5.4.1 bei Bestellungen und Beauftragungen unter Berücksichtigung der rechtlichen Bestimmungen und Vorgaben des Lehrbetriebs mitwirken.			
5.4.2 mögliche Auswirkungen von fehlerhaften Bestellungen und Beauftragungen unter rechtlichen und wirtschaftlichen Aspekten beurteilen.			
5.4.3 Liefer- und Leistungstermine überwachen.			

<b>5.5 Warenannahme</b>			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3
5.5.1 die Lieferung bzw. Leistung mit der Bestellung vergleichen.			
5.5.2 Inventar und Material unter Beachtung der rechtlichen Bestimmungen und der Vorgaben des Lehrbetriebs an- und übernehmen sowie allfällige Mängel feststellen und dokumentieren.			
5.5.3 die Rechnungskontrolle durchführen.			
<b>5.6 Umgang mit mangelhaften Lieferungen und Leistungen</b>			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3
5.6.1 Maßnahmen bei mangelhaften Lieferungen und Leistungen im Einklang mit den rechtlichen Bestimmungen und Vorgaben des Lehrbetriebs ergreifen (zB Reklamationen verfassen).			
5.6.2 Liefer- bzw. Leistungsverzug feststellen und Maßnahmen im Einklang mit den rechtlichen Bestimmungen und Vorgaben des Lehrbetriebs ergreifen.			
<b>5.7 Inventarisierung und Materialverwaltung</b>			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3
5.7.1 rechtliche Bestimmungen und Vorgaben des Lehrbetriebs für die Material- und Inventarverwaltung einhalten (zB Bundesvermögensverwaltungsverordnung).			
5.7.2 die Inventar- oder Materialverwaltung bearbeiten (zB Softwareanwendungen, Formulare).			
5.7.3 Inventar- und Materialverzeichnisse führen.			
5.7.4 die Notwendigkeit der Inventur erklären und Arbeiten im Rahmen der Inventur durchführen.			
<b>6. Kompetenzbereich: Öffentliches Rechnungswesen</b>			
<b>6.1 Aufgaben des öffentlichen Rechnungswesens</b>			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3
6.1.1 Die Grundsätze unternehmerischen Denkens bei seinen/ihren Aufgaben berücksichtigen und kostenbewusst handeln.			
6.1.2 die Grundlagen des öffentlichen Rechnungswesens darstellen (zB Haushaltsverrechnung, Budget, Finanzbuchhaltung und Kosten- und Leistungsrechnung) und bei der Ausführung seiner/ihrer Aufgaben berücksichtigen.			
6.1.3 Belege auf Richtigkeit und Vollständigkeit prüfen.			
6.1.4 übliche Belege des Lehrbetriebs, wie Eingangs- und Ausgangsrechnungen sowie Zahlungsbelege, nach verschiedenen Kriterien bearbeiten (Zuordnung nach Datum, interner und externe Herkunft, Belegart) und für die Verbuchung vorbereiten.			
<b>6.2 Zahlungsverkehr</b>			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3
6.2.1 Rechnungen auf ihre rechnerische und sachliche Richtigkeit prüfen.			
6.2.2 Zahlungen vorbereiten (zB Zahlscheine, Online-Überweisungen) und allfällige Preisnachlässe berücksichtigen (zB Skonto).			
6.2.3 Kontoauszüge interpretieren, Zahlungsein- und -ausgänge überprüfen.			
6.2.4 die Offene-Posten-Liste verwalten und erforderliche Schritte im Mahnwesen entsprechend den Vorgaben des Lehrbetriebs setzen.			
<b>6.3 Datenaufbereitung</b>			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3

6.3.1 die Grundlagen der statistischen Datenaufbereitung im Lehrbetrieb darstellen.			
6.3.2 einen Überblick über die wichtigsten vom Lehrbetrieb ermittelten Kennzahlen geben.			
6.3.3 Daten für die Kennzahlerstellung erfassen und Statistiken aufbereiten.			
<b>7. Kompetenzbereich: Öffentlichkeitsarbeit</b>			
<b>7.1 Aufgaben der Öffentlichkeitsarbeit</b>			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3
7.1.1 Ziele der Öffentlichkeitsarbeit des Lehrbetriebs erklären.			
7.1.2 einen Überblick über die Öffentlichkeitsarbeit des Lehrbetriebs geben.			
<b>7.2 Arbeiten in der Öffentlichkeitsarbeit</b>			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3
7.2.1 an der Gestaltung von Kommunikationsmitteln des Lehrbetriebs (zB Newsletter, Direct-Mailings, Presseausendungen, Social-Media-Beiträge) mitarbeiten (zB kurze Texte erstellen, Textbausteine bearbeiten, Formatierungs- und Gestaltungsarbeiten mit betrieblicher Software durchführen).			
7.2.2 am Außenauftritt des Lehrbetriebs mitarbeiten (zB an Veranstaltungen mitwirken).			
<b>8. Kompetenzbereich: Office-Management</b>			
<b>8.1 Ausstattung des Arbeitsbereichs</b>			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3
8.1.1 die übliche Ausstattung seines/ihres Arbeitsbereichs kompetent verwenden (zB PC/Laptop, Drucker, Telefonanlage).			
8.1.2 die im Rahmen seiner/ihrer Tätigkeit auftretenden einfachen Probleme selbstständig lösen (zB Papierstau beseitigen, Toner austauschen).			
8.1.3 bei komplexen Problemen Maßnahmen entsprechend der Regelungen des Lehrbetriebs setzen.			
<b>8.2 Kommunikation</b>			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3
8.2.1 die Kommunikationsvorgaben des Lehrbetriebs einhalten.			
8.2.2 Informationen sinngemäß erfassen, strukturieren, nötigenfalls bearbeiten und an den Empfänger/die Empfängerin weiterleiten (zB Erstellen von Gesprächsnotizen).			
8.2.3 Auskünfte geben und einholen.			
8.2.4 interne Schriftverkehrsarbeiten erledigen (zB Informationen des Lehrbetriebs aufbereiten).			
8.2.5 externe Schriftverkehrsarbeiten erledigen.			
8.2.6 bei der Gestaltung von Schriftstücken das Corporate Design des Lehrbetriebs beachten.			
8.2.7 Texte auf Rechtschreibung und Grammatik überprüfen.			
<b>8.3 Posteingang und -ausgang</b>			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3
8.3.1 den Postein- und -ausgang bearbeiten (zB Postverteilung, frankieren, mit Zustelldiensten kommunizieren).			
8.3.2 E-Mails bearbeiten (zB beantworten oder weiterleiten).			
<b>8.4 Terminmanagement</b>			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3

8.4.1 Termine und Terminänderungen koordinieren (zB unter Einsatz von Terminplanungsinstrumenten).			
8.4.2 Termine im Kalendersystem des Lehrbetriebs dokumentieren und verwalten.			
8.4.3 Informationen zu Terminen und entsprechend notwendige Unterlagen verschicken.			
<b>8.5 Besprechungen und Meetings</b>			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3
8.5.1 Raumreservierungen vornehmen und Räume vorbereiten.			
8.5.2 Unterlagen beschaffen bzw. vorbereiten (zB Feststellung eines Rechts auf Einsichtnahme bzw. Weitergabe).			
8.5.3 Unterlagen aufbereiten (zB Handouts und Präsentationen erstellen).			
8.5.4 Einladungen verfassen und verschicken.			
8.5.5 Besucher/innen und Gäste adäquat empfangen.			
8.5.6 Gäste betreuen.			
8.5.7 Protokolle führen.			
8.5.8 die Nachbereitung übernehmen.			
<b>8.6 Organisation von Dienstreisen</b>			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3
8.6.1 Verkehrsmittel und Routen recherchieren und eine Vorauswahl unter Einhaltung von Vorgaben des Lehrbetriebs treffen.			
8.6.2 Angebote für Unterkünfte und Verkehrsmittel unter Einhaltung von Vorgaben des Lehrbetriebs vergleichen.			
8.6.3 bei der Buchung von Unterkünften und Verkehrsmitteln mitwirken.			
<b>8.7 Kassaführung</b>			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3
8.7.1 Zahlungseingänge und -ausgänge ordnungsgemäß erfassen.			
8.7.2 den Kassaabschluss durchführen.			
8.7.3 den Kassastand überprüfen.			

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

#### **Inkrafttreten und Schlussbestimmungen**

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

(2) Die Ausbildungsvorschriften für den Lehrberuf Verwaltungsassistent/Verwaltungsassistentin, BGBl. II Nr. 16/2004, in der Fassung der Verordnung BGBl. II Nr. 177/2005, treten mit Ablauf des 30. April 2020 außer Kraft.

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

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

**Schramböck**

	Unterzeichner	serialNumber=932783133,CN=Bundeskanzleramt,C=AT
	Datum/Zeit	2020-02-28T12:21:24+01:00
	Prüfinformation	Informationen zur Prüfung des elektronischen Siegels bzw. der elektronischen Signatur finden Sie unter: <a href="https://www.signaturprüfung.gv.at">https://www.signaturprüfung.gv.at</a> Informationen zur Prüfung des Ausdrucks finden Sie unter: <a href="https://www.bundeskanzleramt.gv.at/verifizierung">https://www.bundeskanzleramt.gv.at/verifizierung</a>
	Hinweis	Dieses Dokument wurde amtssigniert.

# Ihr erster Ansprechpartner

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

## **Wirtschaftskammer Burgenland**

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

## **Wirtschaftskammer Steiermark**

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

## **Wirtschaftskammer Kärnten**

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

## **Wirtschaftskammer Tirol**

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

## **Wirtschaftskammer Oberösterreich**

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

## **Wirtschaftskammer Wien**

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

## **Wirtschaftskammer Salzburg**

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

## **Wirtschaftskammer Österreich**

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

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

