



Ausbildungsleitfaden Buch- und Medienwirtschaft Schwerpunkt Buch- und Musikalienhandel

Impressum

Medieninhaber und Herausgeber

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

Redaktionsteam

Andreas Trummer, Bernadette Hutter, Peter Trupar, Stefanie Pavlovic, Birgit Worm, Josef Wallner

Projektmitarbeit

Rebeka Erdö

Grafik

Alice Gutleederer, www.designag.at

Fachliche Unterstützung und Fotomaterial

Fachverband Buch- und Medienwirtschaft in der WKÖ
buchmedia Marketingverbund GmbH, Michael Kratochvil
Gewerkschaft GPA
Leporello – die Buchhandlung Medici Buchhandels GmbH
Seeseiten Buchhandlung OG
Thalia Buch & Medien GmbH
Verlagsanstalt Tyrolia Gesellschaft m.b.H.

Coverfotos: shutterstock.com/BearFotos, shutterstock.com/PeopleImages.com - Yuri A

Wien, April 2024
ISBN 978-3-903404-91-5

Bitte zitieren Sie diese Publikation wie folgt:

ibw – Institut für Bildungsforschung der Wirtschaft (Hg.):
Ausbildungsleitfaden Buch- und Medienwirtschaft – Schwerpunkt Buch- und Musikalienhandel.
Wien 2024



Danke für die Unterstützung!

WIR DANKEN ALLEN UNTERNEHMEN, DIE UNS PRAKTISCHE BEISPIELE ZUR VERFÜGUNG GESTELLT UND MIT TIPPS AUS DER AUSBILDUNGSPRAXIS DAZU BEIGETRAGEN HABEN, DIESE UNTERLAGE ZU ERSTELLEN:



buchmedia Marketingverbund GmbH
<https://www.buchmedia.at/home>



Leporello – die Buchhandlung Medici Buchhandels GmbH
<https://www.leporello.at/>



Seeseiten Buchhandlung OG
<https://seeseiten.buchkatalog.at/>



Thalia Buch & Medien GmbH
<https://www.thalia.at/>



Verlagsanstalt Tyrolia Gesellschaft m.b.H.
<https://www.tyroliaverlag.at/home>

Inhalt

TOOL 1: VORBEREITUNG AUF DIE LEHRLINGSAUSBILDUNG 9

Inhalt Tool 1	10
Erstmaliges Ausbilden eines Lehrlings	11
Die Lehrlingssuche	15
Die Lehrlingsauswahl	25
Ihr Betrieb nimmt einen Lehrling auf	26
Ausbildung in der Berufsschule	38

TOOL 2: ERFOLGREICH AUSBILDEN 41

Inhalt Tool 2	42
Arbeiten im betrieblichen und beruflichen Umfeld	45
Qualitätsorientiertes, sicheres und nachhaltiges Arbeiten	64
Digitales Arbeiten	73
Beratung und Verkauf	81
Beschaffung	91
Marketing	100
Back-Office und betriebliches Rechnungswesen	107
Ausbildungsmaterialien	117



TOOL 3: ABSCHLUSS DER LEHRZEIT & DIE LEHRABSCHLUSSPRÜFUNG **123**

Inhalt Tool 3	124
Inhalte und Ablauf der Lehrabschlußprüfung (LAP)	124
Anmeldung zum Antritt zur LAP	125
Betriebliche Unterstützung zur LAP	126
Vorbereitung auf die LAP	126
Vorbereitungsunterlagen für die LAP	127
Beurteilung der LAP	130
Belohnungen für gute Leistungen bei der LAP	131
Wiederholung der LAP	131
Verhinderung bei der LAP	132
Weiterbeschäftigungspflicht nach der LAP	132

TOOL 4: KARRIERE **133**

Karrierperspektiven nach der Ausbildung	134
Weiterbildung im Buch- und Musikalienhandel	136

ANHANG **139**

Berufsbild Buch- und Medienwirtschaft – Buch- und Musikalienhandel	140
--	-----



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 Türen 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?

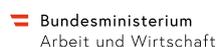
Tool 1	Vorbereitung auf die Lehrlingsausbildung <ul style="list-style-type: none">■ Vorgehensweise bei der erstmaligen Aufnahme von Lehrlingen■ Tipps für die Auswahl von Lehrstelleninteressenten
Tool 2	Erfolgreich ausbilden <ul style="list-style-type: none">■ Vorgehensweise bei der Ausbildung von Lehrlingen■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

Hinweis

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

Hilfreiche Websites

AKTUELLE INFORMATIONEN ZUR LEHRLINGSAUSBILDUNG
FINDEN SIE AUF FOLGENDEN WEBSITES:



Bundesministerium für Arbeit und Wirtschaft

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



Bundessparte Information und Consulting

<https://www.wko.at/branchen/information-consulting/start.html>



Fachverband Buch- und Medienwirtschaft

<https://www.wko.at/oe/information-consulting/buch-medienwirtschaft/start>



Wirtschaftskammer Österreich

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



Gewerkschaft GPA - Informationen für Lehrlinge

<https://www.gpa.at/die-gpa/jugend>



Qualität in der Lehre

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



Lernunterlagen zur Vorbereitung auf die Lehrabschlussprüfung

<https://www.lap.at>



Plattform für AusbilderInnen

<https://www.ausbilder.at>



BIZ - BerufsInfoZentren

<https://www.ams.at/arbeitsuchende/aus-und-weiterbildung/berufsinformationen/biz---berufsinfozentren>



Tool 1

Vorbereitung auf die Lehrlingsausbildung

Inhalt Tool 1

Erstmaliges Ausbilden eines Lehrlings Seite 11

Die Lehrlingssuche 15

Zusammenarbeit mit Schulen	16
Berufspraktische Tage	17
Inserate und Medienarbeit	20
Weitere Maßnahmen zur Lehrlingssuche	22

Die Lehrlingsauswahl 25

Ihr Betrieb nimmt einen Lehrling auf 26

Die duale Berufsbildung	26
Rechtliche Grundlagen für die betriebliche Ausbildung	26
Vorbereitung auf den ersten Lehrtag	28
Lehrvertrag und Anmeldefristen	29
Gesetzliche Bestimmungen für Lehrlinge	31
Lehre mit Matura: Berufsreifeprüfung	33
Förderungen für Lehrbetriebe und Lehrlinge	34

Ausbildung in der Berufsschule 38

Schwerpunkte der Berufsschule	38
Kontakt zur Berufsschule	38
Arbeitszeitregelungen in Verbindung mit der Berufsschule	40

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"/> Lehrlinge als KarrierebotschafterInnen	24
<input type="checkbox"/> Checkliste: Erster Lehrtag	35
<input type="checkbox"/> Rätselrallye: Erkunde deinen Lehrbetrieb	36

Erstmaliges Ausbilden eines Lehrlings

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



SCHRITT 1: IHR BETRIEB WIRD ZUM LEHRBETRIEB

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



Hinweise

Feststellungsantrag:

- Das **Formular für den Feststellungsantrag** erhalten Sie bei der Lehrlingsstelle der Wirtschaftskammer Ihres Bundeslands. Der Feststellungsantrag ist **gebührenfrei**.
- Der **Feststellungsbescheid** ist nur vor der Aufnahme des ersten Lehrlings im jeweiligen Lehrberuf notwendig. Wird mehr als ein Lehrberuf ausgebildet, ist für jeden Beruf ein Feststellungsbescheid erforderlich (Ausnahme: verwandte Lehrberufe).
- Stellen Sie keinen Lehrling ein, bevor Sie einen **positiven Feststellungsbescheid** erhalten haben.

Betriebliche Voraussetzungen:

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

Rechtliche Voraussetzungen:

- Die betriebliche Ausbildung ist für den Lehrberuf Buch- und Medienwirtschaft (Schwerpunkt Buch- und Musikalienhandel) in der **Ausbildungsordnung** gesetzlich geregelt. Mehr Informationen zur Ausbildungsordnung finden Sie auf Seite 140.
- 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 118.

LINKS



Lehrstellenberatung:

<https://www.wko.at/lehre/lehrlingsstellen-wirtschaftskammern>

Ausbildungsmappe für Lehrbetriebe der Wirtschaftskammern:

<https://www.wko.at/lehre/ausbildungsmappe-lehrbetriebe>

Online-Ratgeber der Wirtschaftskammer:

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



Berufsausbildungsgesetz:

<https://www.ris.bka.gv.at/GeltendeFassung.wxe?Abfrage=Bundesnormen&Gesetzesnummer=10006276>

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/weiterbildung/ausbilderpruefung-bundesweit>



Ersatz und Gleichhaltungsantrag der Ausbilderprüfung:

<https://www.bmaw.gv.at/Themen/Lehre-und-Berufsausbildung/Lehrlingsausbildung-Duales-System/Ausbilderinnen-und-Ausbilder.html?lang=en>

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.



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.

LINKS



So finden Sie den richtigen Lehrling:
<https://www.wko.at/lehre/lehrstellenboerse>



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

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. Die Schülerinnen und Schüler lernen 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:

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

LINK



Betriebsbesichtigungen bzw. Betriebserkundungen:

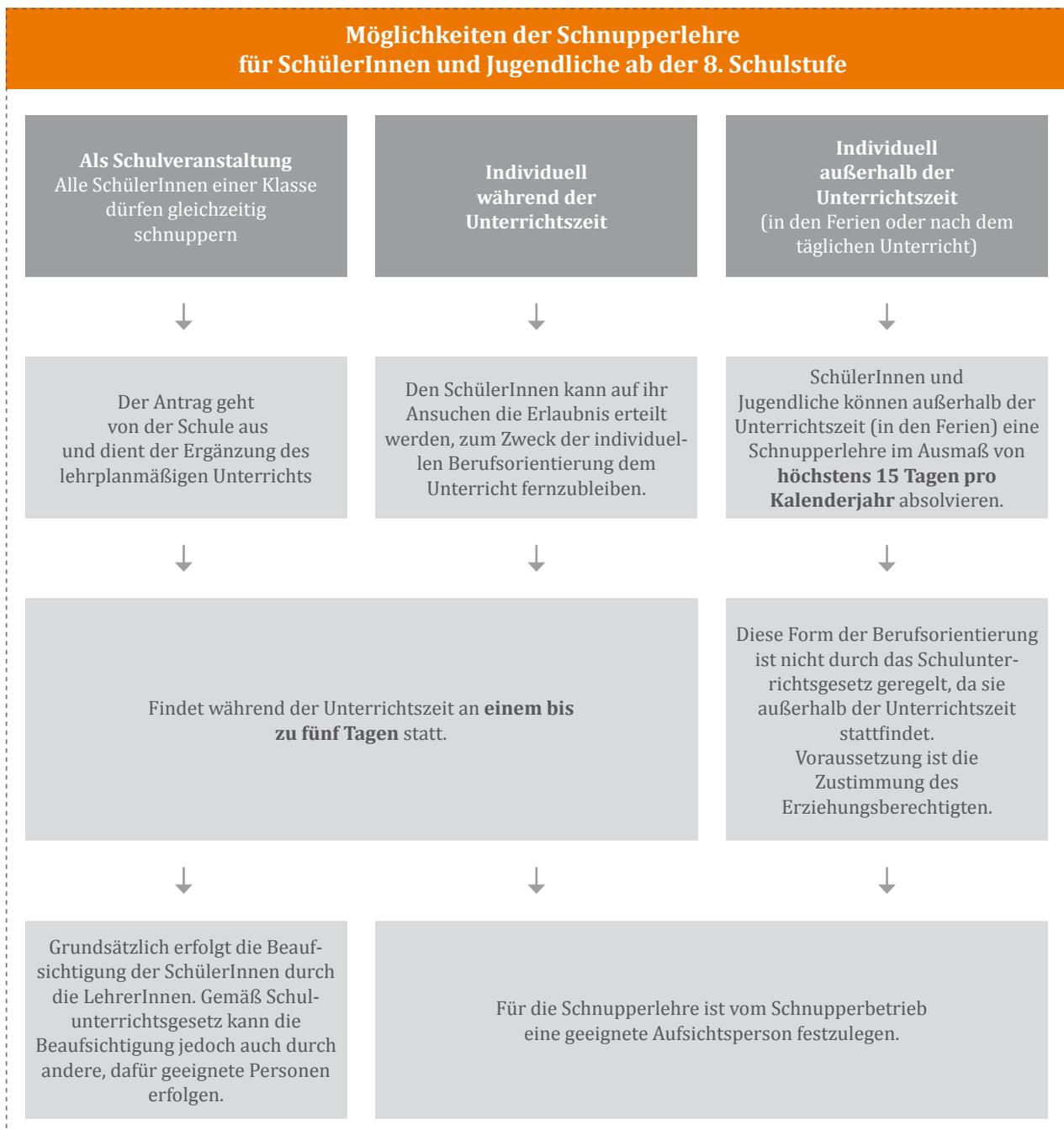
<https://www.qualitaet-lehre.at/ausbilden-im-betrieb/lehrlinge-finden/>

2. Berufspraktische Tage („Schnupperlehre“)

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

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

Es gibt folgende Möglichkeiten, berufspraktische Tage durchzuführen:



Hinweise

- Informieren Sie die **Schulen in Ihrer Umgebung** und die **Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter** Ihres Betriebs, dass Sie Schnupperlehrlinge aufnehmen möchten. Machen Sie auch auf Ihrer **Website**, in **sozialen Medien**, in **Infobroschüren**, bei **Vorträgen in Schulen, Berufsmessen etc.** darauf aufmerksam, dass Jugendliche in Ihrem Unternehmen schnuppern können.
- Schülerinnen und Schüler haben während der Schnupperlehre **keinen Anspruch auf Entgelt**, sie unterliegen **keiner Arbeitspflicht** und **keiner bindenden Arbeitszeit**. Sie sind jedoch **unfallversichert**.
- Schülerinnen und Schüler dürfen im Rahmen der berufspraktischen Tage **nicht in den Arbeitsprozess eingegliedert werden**. Sie dürfen jedoch **einfache ungefährliche Tätigkeiten** selbstständig und unter Aufsicht ausprobieren, um den Beruf kennenzulernen.
- Überlegen Sie sich, 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.wko.at/lehre/berufspraktische-tage-erste-begegnung>

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

AUS DER PRAXIS

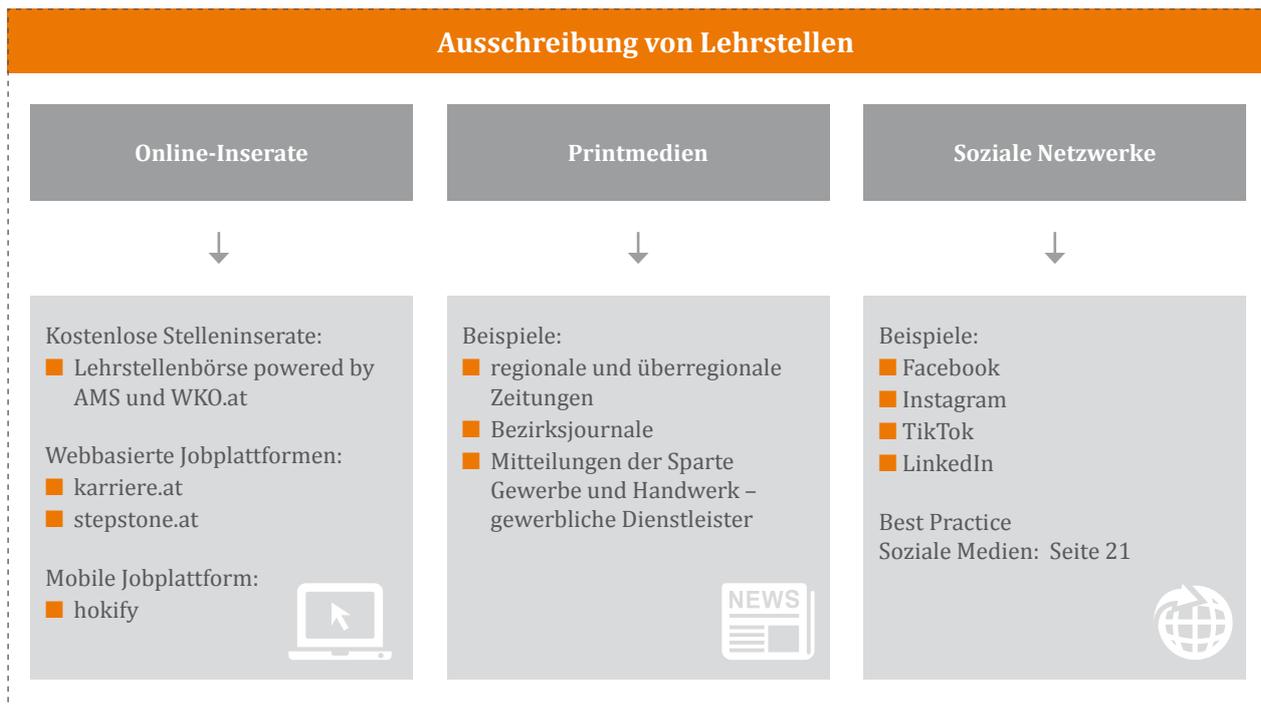
„Bei der Lehrlingssuche achten wir besonders auf das Interesse an Büchern und am Lesen. Das beobachten wir beispielsweise bei den Schnuppertagen. Die Lehrlinge sollen gern kommunizieren, flexibel, offen und bereit sein, ihr Wissen weiterzugeben.“

Daniela Greimel, Abteilungsleitung, Verlagsanstalt Tyrolia Gesellschaft m.b.H.

„Absolvieren Jugendliche bei uns ein Praktikum, lasse ich sie aktive Erfahrungen machen, wie zum Beispiel einen Tisch zu einem bestimmten Thema gestalten. Am Ende des Praktikums erhalten sie einen Büchergutschein oder dürfen sich ein Buch aussuchen. Mein Grundsatz lautet: Arbeit muss belohnt werden.“

Johannes Kößler, Geschäftsführer, Seeseiten Buchhandlung OG

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/>

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 entsprechende Zielgruppe anspricht.

Stellen Sie sich folgende Fragen:

1. Wer sind unsere 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 Zielgruppen 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 Zielgruppen sind.

AUS DER PRAXIS

„Thalia hat eine eigene Karriereseite, wo alle Lehrberufe ausgeschrieben sind. Wir sind stark auf Social Media vertreten, z. B. bei TikTok. Hier haben wir bereits den Lehrberuf mittels Videos vorgestellt, an denen ein Lehrling von uns beteiligt war. Darüber hinaus haben wir einen eigenen Karriere Instagram-Account, wo wir Einblick in den Alltag geben und Lehrlinge vorstellen.“

Melanie Zeier, Recruiting & Personalentwicklung, Thalia Buch & Medien GmbH

4. Weitere Maßnahmen zur Lehrlingsuche

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 bzw. Klienten, MitarbeiterInnen etc.) aufmerksam.



AUS DER PRAXIS

„Ich bin in regelmäßigem Austausch mit den Schulen in unserer Umgebung und veranstalte für Schulklassen Lesungen in unserer Buchhandlung. Haben die Schülerinnen und Schüler eine gute Zeit bei uns und ist ihr Interesse geweckt, erzählen sie es ihren Eltern und Freunden weiter. Über gute Mundpropaganda erhalten wir viele Bewerbungen.“

Johannes Kößler, Geschäftsführer, Seeseiten Buchhandlung OG

LINK



Tag der offenen Tür/Lehrlingsinfotag im Betrieb:

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

b) Teilnahme an Berufsinformationsmessen

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

LINK



Teilnahme an Berufsinformationsmessen:

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



AUS DER PRAXIS

„Wir sind beim Recruiting sehr aktiv und machen z. B. beim GROW Lehrlingsfestival oder bei den Online-Talent-Days der Schoolgames mit, wo sich Unternehmen bei Schülerinnen und Schülern in ganz Österreich online vorstellen können.“

Melanie Zeier, Recruiting & Personalentwicklung, Thalia Buch & Medien GmbH

c) Zusammenarbeit mit Berufsinfozentren und 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/lehre/beruf-bildung-beratung-wirtschaftskammern-wifis>



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 (Kunden, GeschäftspartnerInnen etc.).
- Legen Sie Folder oder Handzettel im Verkaufsraum auf.
- Nutzen Sie Ihre Website oder das Intranet.
- Verschicken Sie ein Rundmail oder nutzen Sie Ihre Informationskanäle wie Newsletter, Firmenzeitung, Social-Media-Kanäle.

LINK



Empfehlungsmarketing:

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

Best Practice

Lehrlinge als KarrierebotschafterInnen

Während der Corona-Pandemie war es Thalia ein Anliegen seine Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in den Mittelpunkt zu stellen. Der Thalia-Instagram-Karriere-Account wurde erstellt und dafür genutzt, Kunden und Interessierte ein wenig hinter die Kulissen blicken zu lassen.

Um den Account auch für die Lehrstellenbewerbung zu nutzen, wurden Lehrlinge vor den Vorhang geholt und bei Challenges gefilmt – mal galt es innerhalb einer Minute das günstigste Buch zu finden, mal das teuerste. Der Spaß kam nicht zu kurz und die Zuseherinnen und Zuseher bekamen einen Eindruck von der Arbeitswelt bei Thalia.



Mittlerweile gibt es auch einen TikTok-Account, dessen Inhalt in Zusammenarbeit mit einer externen Agentur gestaltet wird. In kurzen Videos erzählen Lehrlinge aus ihrem Berufsalltag. Sie sprechen beispielsweise darüber, was ihnen an der Arbeit besonders Spaß macht oder stellen Bücher vor. Das Motto lautet zum Beispiel: „Erzähl uns von einem Buch, das du gern nochmal lesen würdest.“

Um Karrierebotschafterin oder Karrierebotschafter bei Thalia zu werden, melden sich die Lehrlinge freiwillig, weil nur so die Begeisterung auch im Video spürbar ist. Da die Mitarbeit der Jugendlichen seitens der Personalabteilung nicht als selbstverständlich angesehen wird, gibt es eine kleine Entschädigung als Zeichen der Wertschätzung.

LINKS



„Welche ist deine Lieblingsabteilung?“:

https://www.tiktok.com/@thalia_buchhandlungen_at/video/7220768170620030234



„Welches Buch hat dich zum Weinen gebracht?“:

https://www.tiktok.com/@thalia_buchhandlungen_at/video/7224107810810875163



AUS DER
PRAXIS

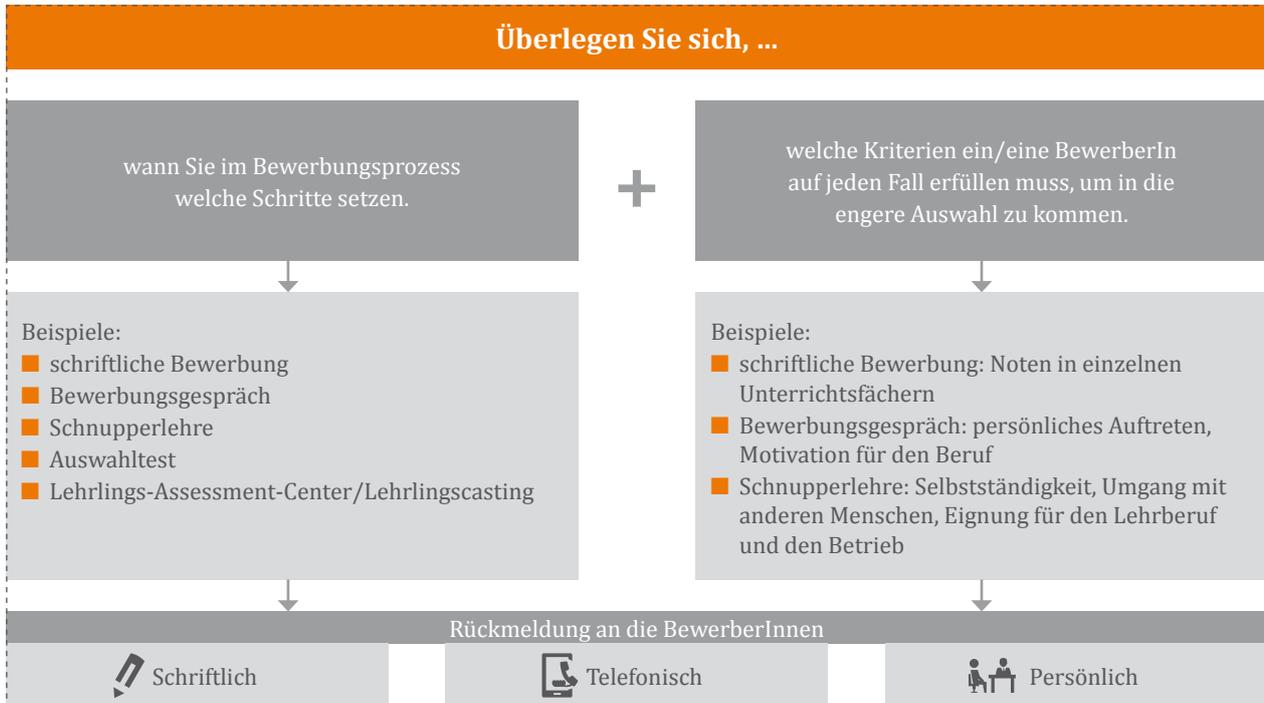
„Bei uns haben alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, auch die Lehrlinge, die Möglichkeit sich als Karrierebotschafterin bzw. Karrierebotschafter zu melden. Diese treten dann bei unseren Werbe- und Marketingaktivitäten als Gesicht des Unternehmens nach außen auf. Wir fördern damit die Identifikation mit unserem Unternehmen.“

Melanie Zeier, Recruiting und Personalentwicklung, Thalia Buch & Medien GmbH

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



„Bei der Vorauswahl bekommen geeignete Kandidatinnen und Kandidaten drei Fragen zugeschickt, die sie per Video beantworten müssen. Wir achten dabei auch auf Mimik, Gestik und Ausdruck, weil das im Kundenkontakt wichtig ist. Dann folgen die sogenannten Lehrlingsdays, eine Art Assessment-Center, wo die Bewerberinnen und Bewerber weitere Informationen und Fakten über den Lehrbetrieb erhalten. Sie bekommen dort weitere Fragen gestellt und müssen sich vorstellen. Danach entscheiden wir, wen wir zum Schnuppern einladen. Die Filialeleitungen vor Ort entscheiden schlussendlich wer genommen wird.“

Melanie Zeier, Recruiting und Personalentwicklung, Thalia Buch & Medien GmbH

LINKS



Auswahlhilfe
Ihr Online-Lehrlingstest

Lehrlingsauswahl:

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

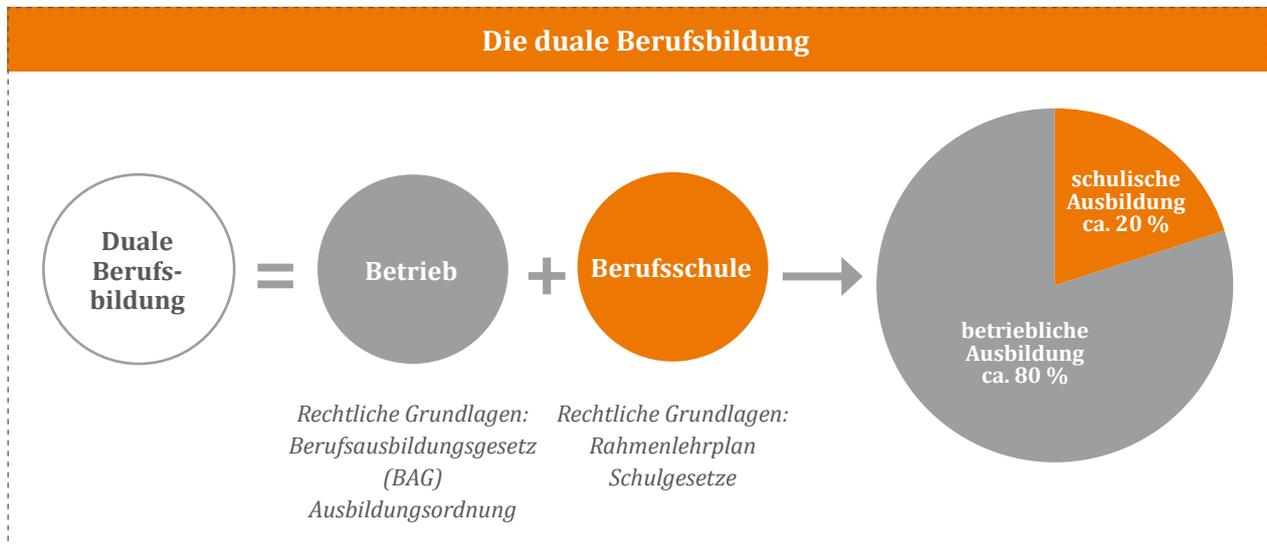
Auswahlhilfe für die Lehrlingsauswahl – Der Online-Lehrlingstest:

<https://auswahlhilfe.at/>

Ihr Betrieb nimmt einen Lehrling auf

1. Die duale Berufsbildung

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



2. Rechtliche Grundlagen für die betriebliche Ausbildung

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

Hinweise

- Die Ausbildungsordnung ist ab Seite 140 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

„Wir bieten für unsere Lehrlinge zusätzliche Veranstaltungen, wie z. B. zum Thema Stressmanagement und Resilienz an oder bereiten die Lehrlinge auf die Lehrabschlussprüfung oder schwierige Kundengespräche vor. Zudem bieten Veranstaltungen für Lehrlinge eine gute Gelegenheit, sich in ganz Österreich zu vernetzen.“

Annika Buchert, Personalentwicklung, Thalia Buch & Medien GmbH

LINKS

B I C .at

Lehrberufsliste (inkl. Ausbildungsordnung und Prüfungsordnung):

https://lehrberufsliste.bic.at/index.php?beruf=buch-und-medienwirtschaft-buch-und-musikalienhandel_lehrberuf&id=1593&cont=B



Ausbildung über das Berufsbild hinaus:

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



© shutterstock.com/ASDF_MEDIA

3. Vorbereitung auf den ersten Lehrtag

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

Der optimale Start in die Ausbildung	
Willkommenstreffen für den Lehrling und dessen Eltern	Vor dem ersten Lehrtag oder in der ersten Ausbildungswoche
+	
Ablaufplan/Checkliste für die Durchführung des ersten Lehrtags	Mögliche Überlegungen: <ul style="list-style-type: none">- Wer ist am ersten Tag für den Lehrling verantwortlich?- Was soll dem Lehrling gezeigt bzw. übergeben werden?- Welche Aufgaben/Übungen zur Arbeitseinführung bekommt der Lehrling am ersten Tag?
+	
Lehrlingsunterlagen („Lehrlingsmappe“)	Überreichen Sie Ihrem Lehrling zu Beginn der Ausbildung eine Lehrlingsmappe, die alle relevanten Informationen rund um das Unternehmen und die Lehrlingsausbildung enthält. Die Mappe bietet sowohl Ihrem Lehrling als auch seinen Eltern einen guten Überblick und sollte als Begleiter durch die Lehre dienen. Mögliche Inhalte der Lehrlingsmappe sind z. B.: <ul style="list-style-type: none">- Ansprechpersonen- Arbeitszeiten und Pausenregelungen- Informationen über die Berufsschule- Rechte und Pflichten des Lehrlings- die Ausbildungsdokumentation

LINKS



Optimaler Start in die Ausbildung:

<https://www.qualitaet-lehre.at/ausbilden-im-betrieb/lehrlinge-aufnehmen/erster-lehrtag/>

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



„Wir haben für den ersten Lehrlingstag und die ersten Wochen Checklisten erstellt, um festzulegen, was Lehrlinge wissen und welche Informationen sie erhalten müssen. Die ersten Fragen sollen dadurch gut geklärt werden und einen gelungenen Start gewährleisten.“

Annika Buchert, Personalentwicklung, Thalia Buch & Medien GmbH

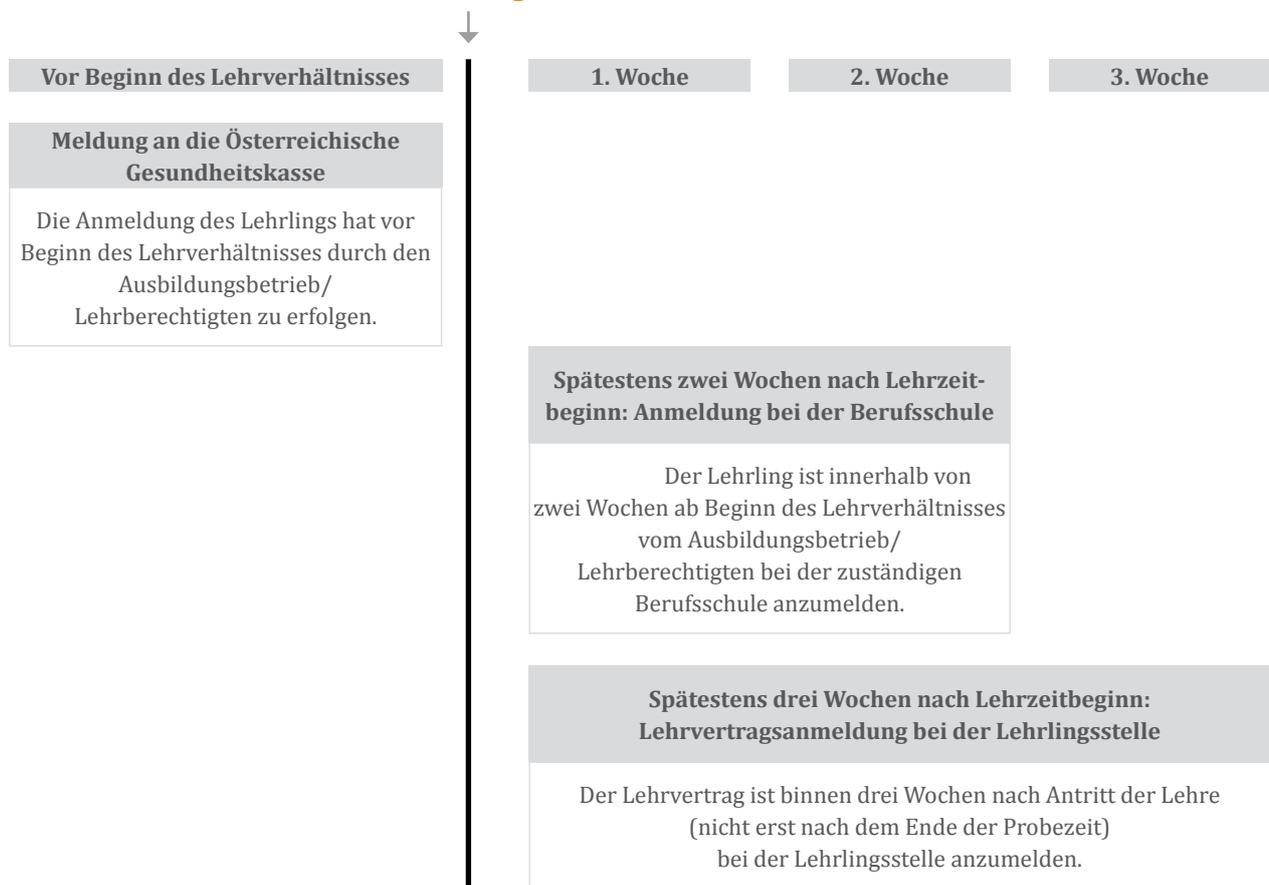
4. Lehrvertrag und Anmeldefristen

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



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 Vertretung 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/lehre/lehrvertrag>

Online-Lehrvertragsanmeldung:

<https://www.wko.at/lehre/lehrvertragsanmeldung-online-bundeslaender>

Kontaktdaten der Lehrlingsstelle der Wirtschaftskammer Ihres Bundeslands:

<https://www.wko.at/lehre/lehrlingsstellen-wirtschaftskammern>

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 Jahre**, 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/arbeitnehmerschutz/aushangpflichtige-gesetze>

Ausbildungsmappe für Lehrbetriebe:

<https://www.wko.at/lehre/ausbildungsmappe-lehrbetriebe>

b) Das Lehrlingseinkommen

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

LINK



Kollektivvertrag Buch- und Medienwirtschaft:

<https://www.wko.at/oe/information-consulting/buch-medienwirtschaft/kollektivvertrag-angestellte-und-arbeiter>

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 38.

Hinweise

- In der **Probezeit** können sowohl Sie als auch Ihr Lehrling den Lehrvertrag jederzeit ohne Angabe von Gründen lösen.
- Die **Auflösung** des Lehrverhältnisses muss in **schriftlicher Form** erfolgen. Möchte ein minderjähriger Lehrling den Lehrvertrag auflösen, dann ist die Zustimmung der Eltern bzw. der gesetzlichen Vertretung 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/lehre/probezeit-lehre>

Informationen zur vorzeitigen Auflösung des Lehrverhältnisses:

<https://www.wko.at/lehre/loesungsmoeglichkeiten-lehrvertraege>

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 der 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/faq.html>

 **WKO**
WIRTSCHAFTSKAMMER ÖSTERREICH

Koordinationsstellen – Kontaktdaten:
<https://www.wko.at/lehre/lehre-matura-modelle-bundeslaender>

Der Lehrvertrag bei Lehre mit Matura:
<https://www.wko.at/lehre/lehrvertrag-lehre-matura>

Unterstützung und Förderungen für den Lehrbetrieb im Modell Lehre und Matura:
<https://www.wko.at/lehre/unterstuetzung-foerderungen-lehrbetrieb-lehre-matura>

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"> ■ Ausbildungsverbünde ■ Berufsbezogene Zusatzausbildungen von Lehrlingen, die über das Berufsbild hinausgehen ■ Vorbereitungskurse auf Lehrabschlussprüfungen ■ Vorbereitungskurse auf die Berufsreifeprüfung während der Arbeitszeit oder unter Anrechnung auf die Arbeitszeit 	
Auslandspraktikum	
Weiterbildung der AusbilderInnen	
Maßnahmen für Lehrlinge mit Lernschwierigkeiten	
Zusätzlicher Besuch von Berufsschulstufen	
Teilnahme an Wettbewerben	

LINKS



Förderungen Lehre – Informationen und Praxistipps:

<http://www.lehrepoerdern.at>

Formulare zur Lehrstellenförderung:

<https://www.wko.at/lehre/formulare-lehrstellfoerderung-wko>

Digi Scheck:

<https://www.wko.at/lehre/digi-scheck-lehrlinge-2023-2024>



AMS – Service für Unternehmen:

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



Weitere Bildungsförderungen:

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



Überbetriebliche Ausbildung:

<https://www.qualitaet-lehre.at/duale-berufsbildung/vielfalt-lehre/ueberbetriebliche-lehrausbildung/>

Best Practice

Checkliste: Erster Lehrtag

VOR LEHRBEGINN (VORBEREITUNG)		
	Notizen	✓
Sind alle Vorgesetzten sowie MitarbeiterInnen über den Eintritt des Lehrlings informiert?		<input type="radio"/>
Ist festgelegt, wer der/die verantwortliche AusbilderIn des Lehrlings sein wird?		<input type="radio"/>
Sind für den Lehrling Arbeitsplatz, Garderobe, Unterlagen etc. vorbereitet? <i>z. B. Lehrlingsmappe, 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	✓
Begrüßung des Lehrlings Nehmen Sie sich Zeit, um den Lehrling in Empfang zu nehmen. Bedenken Sie, dass er wahrscheinlich nervös sein wird. Versuchen Sie, die Situation durch ein persönliches Gespräch aufzulockern.		<input type="radio"/>
Betriebsführung/Räumlichkeiten zeigen Machen Sie einen Rundgang, damit Ihr Lehrling einen ersten Eindruck vom Lehrbetrieb bekommt. Zeigen Sie ihm auch die Toiletten. Eventuell ist Ihr Lehrling in den ersten Tagen noch schüchtern und die Frage danach ist ihm peinlich.		<input type="radio"/>
Vorstellen im Team Stellen Sie dem Lehrling alle für ihn wichtigen MitarbeiterInnen vor. Stellen Sie sicher, dass der Lehrling weiß, wer seine AnsprechpartnerInnen sind.		<input type="radio"/>
Einführung in die Lehrlingsausbildung Besprechen Sie den Ablauf der Lehrlingsausbildung und die wichtigsten Punkte der betriebsinternen Regelungen (Hausordnung, Pausen, Mittagessen etc.).		<input type="radio"/>
Einführung in den Arbeitsplatz und erste berufliche Tätigkeiten Übergeben Sie dem Lehrling alles, was er für die Ausbildung im Betrieb braucht (Passwörter etc.). Zeigen Sie dem Lehrling seinen Arbeitsplatz und führen Sie eine Sicherheitsunterweisung durch. Binden Sie den Lehrling in erste interessante, aber auch bewältigbare berufliche Aufgaben ein.		<input type="radio"/>
Abschluss: Nachbesprechung und Ausblick Lassen Sie den Tag noch einmal Revue passieren. Beantworten Sie Fragen. Geben Sie einen Einblick, was den Lehrling in den kommenden Tagen erwartet. Stellen Sie sicher, dass der Lehrling Ihr Unternehmen mit einem positiven Gefühl verlässt.		<input type="radio"/>

Best Practice

Rätselrallye: Erkunde deinen Lehrbetrieb

AUFGABE

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

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

■ Zu welcher Branche gehört dein Lehrbetrieb?

■ Welche Abteilungen gibt es in deinem Lehrbetrieb?

■ Wie heißt die Geschäftsführerin bzw. der Geschäftsführer deines Lehrbetriebs?

■ Wie viele Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter hat dein Lehrbetrieb?

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

■ Welche Lehrberufe werden in deinem Lehrbetrieb ausgebildet?

■ Wie heißt deine Ausbilderin oder dein Ausbilder?

■ Was tust du, wenn du morgens aufwachst und merkst, dass du krank bist?

■ Beschreibe die wichtigsten Tätigkeiten deines Lehrberufs:

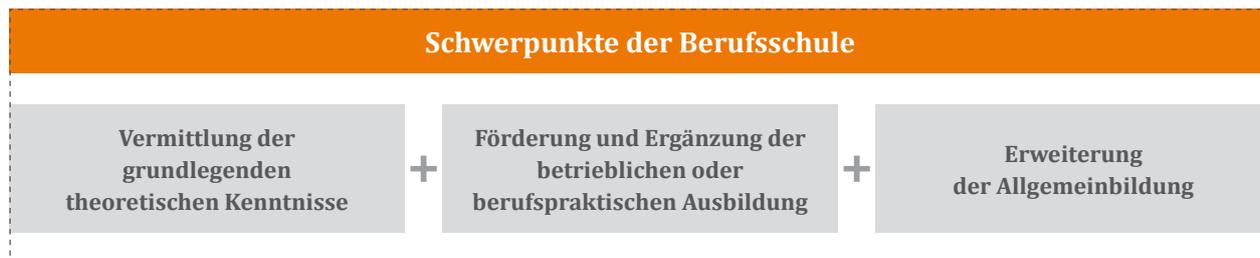
Mögliche Themen für weitere Fragen:

- Wann wurde das Unternehmen gegründet?
- Welche weiteren Standorte bzw. Filialen hat dein Lehrbetrieb?
- Wer sind die Verantwortlichen in den verschiedenen Abteilungen? (AbteilungsleiterIn etc.)
- Fragen zu einzelnen Waren und Dienstleistungen, wie beispielsweise:
 - Welche Non-Book-Artikel umfasst unser Sortiment?
 - Welche verschiedenen Zustellarten bieten wir unseren Kunden an?
- Wie lautet unsere allgemeine E-Mail-Adresse?
- Wie lautet unser aktueller Werbeslogan?

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/lehre/berufsschule-informationen>

Informationen zum Ersatz der Unterbringungskosten:

<https://www.wko.at/lehre/kostenersatz-internat-unterbringung-lehrlinge>

**Lehrplan der Berufsschule:**

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

**Ausbildungspartner Berufsschule:**

<https://www.qualitaet-lehre.at/lehrlingsausbildung/lehrlingsausbildung-in-oesterreich/berufsschulen/>



© 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.



© shutterstock.com/BearFotos

Tool 2

Erfolgreich Ausbilden

Inhalt Tool 2

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

1 Arbeiten im betrieblichen und beruflichen Umfeld

<input type="checkbox"/> Betriebliche Aufbau- und Ablauforganisation	46
<input type="checkbox"/> Leistungsspektrum und Eckdaten des Lehrbetriebs	48
<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	54
<input type="checkbox"/> Selbstorganisierte, lösungsorientierte und situationsgerechte Aufgabenbearbeitung	56
<input type="checkbox"/> Zielgruppengerechte Kommunikation	59
<input type="checkbox"/> Kundenorientiertes Agieren	61

2 Qualitätsorientiertes, sicheres und nachhaltiges Arbeiten

<input type="checkbox"/> Betriebliches Qualitätsmanagement	65
<input type="checkbox"/> Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz	66
<input type="checkbox"/> Nachhaltiges und ressourcenschonendes Handeln	68

3 Digitales Arbeiten

<input type="checkbox"/> Datensicherheit und Datenschutz	74
<input type="checkbox"/> Software und weitere digitale Anwendungen	75
<input type="checkbox"/> Digitale Kommunikation	76
<input type="checkbox"/> Datei- und Ablageorganisation	77
<input type="checkbox"/> Informationssuche und -beschaffung	78
<input type="checkbox"/> Bewertung und Auswahl von Daten und Informationen	79

4 Beratung und Verkauf

<input type="checkbox"/> Kundenberatung	82
<input type="checkbox"/> Auftragsabwicklung	83
<input type="checkbox"/> Zusatzverkäufe und Serviceleistungen	84
<input type="checkbox"/> Umgang mit Beschwerden und Reklamationen	85
<input type="checkbox"/> Preisauszeichnung	86
<input type="checkbox"/> Servicebereich Kassa	87

5 Beschaffung

<input type="checkbox"/> Beschaffungsprozess	92
<input type="checkbox"/> Bedarfsermittlung	93
<input type="checkbox"/> Angebotsvergleich	94
<input type="checkbox"/> Bestellungen	95
<input type="checkbox"/> Warenannahme und Rechnungskontrolle	96
<input type="checkbox"/> Umgang mit mangelhaften Lieferungen	97
<input type="checkbox"/> Lagerung	98

6 Marketing

<input type="checkbox"/> Aufgaben des betrieblichen Marketings	101
<input type="checkbox"/> Arbeiten im betrieblichen Marketing	102
<input type="checkbox"/> Warenpräsentation	103
<input type="checkbox"/> Veranstaltungen	104
<input type="checkbox"/> Kundenbindung	105

7 Back-Office und betriebliches Rechnungswesen

<input type="checkbox"/> Ausstattung des Arbeitsbereichs	108
<input type="checkbox"/> Kommunikation	109
<input type="checkbox"/> Posteingang und -ausgang	110
<input type="checkbox"/> Aufgaben des betrieblichen Rechnungswesens	111
<input type="checkbox"/> Betriebliche Buchführung	112
<input type="checkbox"/> Betrieblicher Zahlungsverkehr	113
<input type="checkbox"/> Datenaufbereitung	114

Sie finden im Tool 2 folgende Best-Practice-Beispiele sowie Ausbildungsmaterialien und Checkliste:

<input type="checkbox"/> Auslandsmobilität	62
<input type="checkbox"/> Selbsteinschätzung zur Beurteilung und Dokumentation der persönlichen und sozialen Belastung des Lehrlings	69
<input type="checkbox"/> Digitale Grundkompetenzen	80
<input type="checkbox"/> Lösungen für auftretende Konfliktsituationen	88
<input type="checkbox"/> Jobrotation	99
<input type="checkbox"/> Wie können Lehrlinge am Außenauftritt des Lehrbetriebs mitwirken?	106
<input type="checkbox"/> Kompetent im Office	115
<input type="checkbox"/> Vienna Trainee Challenge der kaufmännischen Jugend Wiens	116
<input type="checkbox"/> AUSBILDUNGSMATERIALIEN UND CHECKLISTE	118

Handhabung Tool 2

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

Nachhaltiges und ressourcenschonendes Handeln			Ausbildungsziel
1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr	
Ihr Lehrling kann ... die Bedeutung des Umweltschutzes für den Lehrbetrieb darstellen. z. B. – einen Überblick über Umweltschutzmaßnahmen des Lehrbetriebs (Recycling etc.) geben – Auswirkungen auf Umwelt und Ressourcen bei Nichtbeachten der Umweltschutzmaßnahmen erklären			Ausbildungsinhalt: Erstreckt sich ein Ausbildungsinhalt über mehrere Lehrjahre, ist die Ausbildung im ersten angeführten Lehrjahr zu beginnen und im letzten angeführten Lehrjahr abzuschließen.
			Glühbirne: Die Glühbirne weist darauf hin, dass es zu diesem Ausbildungsinhalt einen Ausbildungstipp gibt.
			Beispiele: Komplexere Ausbildungsziele werden mittels Beispielen erläutert.
die Mülltrennung nach rechtlichen und betrieblichen Vorgaben umsetzen. z. B. – Müll fachgerecht trennen (Papier, Kunststoff, Metall etc.) – Problemstoffe (Batterien, Druckerpatronen etc.) fachgerecht entsorgen			
energiesparend arbeiten und Ressourcen sparsam einsetzen.			

Diese Ausbildungsziele beziehen sich auf folgende Berufsbildpositionen: 2.3.1, 2.3.2, 2.3.3

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 entwickelt.

1. Arbeiten im betrieblichen und beruflichen Umfeld

Betriebliche Aufbau- und Ablauforganisation	46
Leistungsspektrum und Eckdaten des Lehrbetriebs	48
Branche des Lehrbetriebs	49
Ziel und Inhalte der Lehrlingsausbildung sowie Weiterbildungsmöglichkeiten	50
Rechte, Pflichten und Arbeitsverhalten	54
Selbstorganisierte, lösungsorientierte und situationsgerechte Aufgabenbearbeitung	56
Zielgruppengerechte Kommunikation	59
Kundenorientiertes Agieren	61

Hinweis

Klicken Sie auf die Überschriften, um direkt in das gewünschte Kapitel zu gelangen.



© shutterstock.com/wavebreakmedia

Betriebliche Aufbau- und Ablauforganisation

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann ...		
sich in den Räumlichkeiten des Lehrbetriebs zurechtfinden.		1
die wesentlichen Aufgaben der verschiedenen Bereiche des Lehrbetriebs erklären.		2
die Zusammenhänge der einzelnen Betriebsbereiche sowie der betrieblichen Prozesse darstellen.		
z. B.		
– bereichsübergreifende Prozessorganisation (Zusammenspiel zwischen Beschaffung und Verkauf etc.) darstellen		
– erforderliche Vorgehensweisen (gemeinsame Zielabstimmungen zwischen Beschaffung und Verkauf etc.) beschreiben		
– den Nutzen der effizienten Zusammenarbeit von Betriebsbereichen (reibungsloser Informationsfluss etc.) erklären		
die wichtigsten Verantwortlichen nennen (z. B. GeschäftsführerIn) und seine AnsprechpartnerInnen im Lehrbetrieb erreichen.		3
die Vorgaben der betrieblichen Ablauforganisation und des Prozessmanagements bei der Erfüllung seiner Aufgaben berücksichtigen.		
z. B.		
– wissen, wie Aufgaben und Befugnisse verteilt sind		
– betriebliche Reihenfolge bei der Aufgabenerfüllung einhalten		
– Zeitpläne einhalten und bei Verzug oder ungewöhnlichen Zwischenfällen (technische Ausfälle etc.) rechtzeitig Meldung an Vorgesetzte erstatten		

Diese Ausbildungsziele beziehen sich auf folgende Berufsbildpositionen: 1.1.1, 1.1.2, 1.1.3, 1.1.4, 1.1.5



AUS DER PRAXIS

„Unser Betriebsrat hat eine eigene Plattform für die Vernetzung von unseren Lehrlingen etabliert. Über das Intranet können sie sich innerhalb des Konzerns gut austauschen und voneinander lernen.“
Daniela Greimel, Abteilungsleitung, Verlagsanstalt Tyrolia Gesellschaft m.b.H.

Ausbildungstipps

- 1 Eine **Rallye durch den Lehrbetrieb** hilft spielerisch, sich in den Räumlichkeiten zurecht zu finden. Geben Sie dazu den Lehrlingen einen Fragenkatalog mit Aufgaben zu allen Bereichen und lassen Sie die Jugendlichen anschließend den Lehrbetrieb erkunden.
- 2 Geben Sie Ihren Lehrlingen die Möglichkeit, Einblicke in verschiedene Bereiche (z. B. Beratung und Verkauf, Beschaffung) 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. Vertretung der Ausbilderin bzw. des Ausbilders im Fall von Urlaub oder Krankenstand.

Wie gehe ich mit Lehrlingen richtig um?

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

AusbilderIn = Vorbild

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

Auf die Lehrlinge und ihre Stärken eingehen und Lücken schließen

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

Motivieren durch Feedback

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

LINK



Tipps zum richtigen Umgang mit Lehrlingen:

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

Leistungsspektrum und Eckdaten des Lehrbetriebs

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann ...		
das betriebliche Leistungsangebot beschreiben. z. B. – Leistungsspektrum (Beratung, Serviceleistungen etc.) – Projekte (Lesungen, Buchmessen etc.)		
das Leitbild bzw. die Ziele des Lehrbetriebs erklären. z. B. – Wofür stehen wir? (Vision/Selbstverständnis) – Was wollen wir erreichen? (Mission/Ziel) – Wie wollen wir es erreichen? (Grundsätze/Strategie)		
die Struktur des Lehrbetriebs beschreiben. Dazu zählen lt. Berufsbild: z. B. – Größenordnung – Tätigkeitsfelder – Rechtsform		
Faktoren erklären, welche die betriebliche Leistung beeinflussen.		
Dazu zählen lt. Berufsbild: z. B. – Standort – Zielgruppen		
		

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

Ausbildungstipps

- 1 Geben Sie Ihren Lehrlingen den Auftrag, das **Leitbild bzw. die Ziele des Lehrbetriebs** auf der Website des Unternehmens zu recherchieren. Lassen Sie die Lehrlinge die Ergebnisse der Recherche anschließend präsentieren. Dadurch werden ihnen die Werte des Unternehmens bewusst.
- 2 Besprechen Sie mit Ihren Lehrlingen dazu z. B. welche Kunden Sie an Ihren **Standorten** haben. Gibt es in manchen Regionen vermögende Kunden oder haben Sie eine junge **Zielgruppe**? Machen Sie den Lehrlingen bewusst, dass diese Unterschiede Auswirkungen auf die Art der Beratung haben.

AUS DER PRAXIS

„Das Angebot im Buchhandel ist besonders reichhaltig, vom Kriminalroman bis zum wissenschaftlichen Werk. Um die Kunden adäquat zu betreuen, muss man als Buchhändlerin oder Buchhändler zumindest eine ungefähre Ahnung über Inhalte haben, das lernt man nur über Learning by Doing. Der Buchhandel ist sehr digitalisiert, wenn ein Kunde ein Buch zu einem bestimmten Thema sucht, lassen wir unsere Lehrlinge im System recherchieren.“

Erwin Riedesser, Lehrlingsbeauftragter, Leporello – die Buchhandlung Medici Buchhandels GmbH

Branche des Lehrbetriebs		
1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann ...		
einen Überblick über die Branche des Lehrbetriebs geben (z. B. Branchentrends).		1 
die Position des Lehrbetriebs in der Branche darstellen.		2 

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen: 1.3.1, 1.3.2

Ausbildungstipp

- 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 aktuelle Entwicklungen erklären.

Besprechen Sie mit Ihren Lehrlingen **aktuelle Herausforderungen** Ihres Betriebs, z. B. die Digitalisierung der betrieblichen Prozesse. Erklären Sie ihnen, welchen Beitrag sie zur Umsetzung leisten können.

- 2 Besprechen Sie dazu mit Ihren Lehrlingen z. B. Folgendes:
 - Welche Mitbewerber gibt es?
 - Welche USP hat der Lehrbetrieb im Vergleich zum Wettbewerb?

AUS DER PRAXIS

„Wir nehmen regelmäßig an der ‚Tagung der JungbuchhändlerInnen‘ in Strobl am Wolfgangsee teil. Hier nehmen wir Lehrlinge mit. Bei der Veranstaltung lernen sie Verlage, Vertreterinnen und Vertreter und Autorinnen und Autoren kennen. Auch an den Fachdiskussionen dürfen sie teilnehmen. Das macht den Lehrlingen Spaß und sie lernen dort enorm viel über die Branche.“

Daniela Greimel, Abteilungsleitung, Verlagsanstalt Tyrolia Gesellschaft m.b.H.

„Meine Lehrlinge fahren mit zu Buchmessen. Dort lernen sie Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner von Verlagen kennen und können Lesungen besuchen. Dadurch verstehen die Lehrlinge die Branche besser und erfahren, welche Neuerscheinungen kommen, was wichtig für die Kundenberatung ist.“

Johannes Kößler, Geschäftsführer, Seeseiten Buchhandlung OG

Ziel und Inhalte der Ausbildung sowie Weiterbildungsmöglichkeiten

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann ...		
den Ablauf seiner Ausbildung im Lehrbetrieb erklären (z. B. Inhalte und Ausbildungsfortschritt).		
die Grundlagen der Lehrlingsausbildung erklären. <i>Dazu zählen lt. Berufsbild: z. B.</i> <ul style="list-style-type: none"> – Ausbildung im Lehrbetrieb und in der Berufsschule – Bedeutung und Wichtigkeit der Lehrabschlussprüfung 		
		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



„Ein konkreter Ausbildungsplan ermöglicht uns auch Boxenstopps einzulegen, in denen wir schauen, was der Lehrling schon auf welchem Niveau kann. Dazu gibt es Feedbackgespräche und ein Lehrlingstagebuch, das zur Reflektion dienen soll.“

Annika Buchert, Personalentwicklung, Thalia Buch & Medien GmbH

„Wenn wir bemerken, dass ein Lehrling in einem Bereich Unterstützung braucht, die nicht durch uns oder die Berufsschule abgedeckt werden kann, gibt es die Möglichkeit von Schulungen durch die Fachgruppe der Wirtschaftskammer oder den Hauptverband der Buchhändlerinnen und Buchhändler. Die Lehrlinge bringen durch diese Weiterbildung auch Wissen ins Unternehmen.“

Erwin Riedesser, Lehrlingsbeauftragter, Leporello – die Buchhandlung Medici Buchhandels GmbH

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.

LINKS



Dieser Ausbildungsleitfaden steht auch zum Download zur Verfügung:

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



<https://www.ausbildungsleitfaden.at>



Ausbildungsordnung Buch- und Medienwirtschaft – Schwerpunkt Buch- und Musikalienhandel:

<https://www.ris.bka.gv.at/NormDokument.wxe?Abfrage=Bundesnormen&Gesetzesnummer=20011028&Artikel=&Paragraf=1&Anlage=&Uebergangsrecht=>

Ausbildungstipps



Führen Sie mit Ihren Lehrlingen regelmäßig **Feedbackgespräche** über den Stand der Ausbildung: Was haben Ihre Lehrlinge schon gelernt? Wo brauchen sie noch Unterstützung? Besprechen Sie im Rahmen des Gesprächs auch die nächsten Ausbildungsziele und fordern Sie sie auf, ihre Ausbildung zu dokumentieren.

LINK



Leitfaden für Feedbackgespräche:

https://www.qualitaet-lehre.at/wp-content/uploads/Infoblatt_Feedback.pdf

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.

LINKS



Kontaktdaten der Lehrlingsstelle der Wirtschaftskammer Ihres Bundeslands:

<https://www.wko.at/lehre/lehrlingsstellen-wirtschaftskammern>

Vorbereitungskurse für die Lehrabschlussprüfung:

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

Bei Lehrlingen mit Lernschwierigkeiten können **Förderungen** für Nachhilfekurse auf Pflichtschulniveau oder zusätzliche Fördereinheiten in der Berufsschule beantragt werden. Weitere Informationen über Förderungen für Lehrbetriebe und Lehrlinge finden Sie in Tool 1 auf Seite 34.

LINK



Förderungen für Lehrlinge mit Lernschwierigkeiten:

<https://www.wko.at/lehre/foerderung-massnahmen-lehrlinge-lernschwierigkeiten>



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 und der Buchbranche (Verlage etc.), welche beruflichen Entwicklungsmöglichkeiten es nach der Lehre gibt. Mehr dazu finden Sie in Tool 4 des Ausbildungsleitfadens ab Seite 133.

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

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

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 Buch- und Medienwirtschaft (Buch- und Musikalienhandel)

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

LINKS



Hilfreiche Dokumente und Tipps für

- die Lehrlingssuche,
- die Ausbildung,
- den richtigen Umgang mit Lehrlingen und
- die Ausbildungsdokumentation „Buch- und Medienwirtschaft (Buch- und Musikalienhandel)“

finden Sie unter <https://www.qualitaet-lehre.at>.



Ablauf der Lehrabschlussprüfung:

<https://www.gpa.at/die-gpa/jugend/lehrlinge/infos-zur-lap>



Coaching für Lehrlinge:

<https://www.lehre-statt-leere.at/>

LEHRE STATT LEERE.

LEHRLINGS + LEHRBETRIEBS COACHING

DER WEG ZUM ATTRAKTIVEN LEHRBETRIEB

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

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

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

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



Eine Initiative von

 Bundesministerium
Digitalisierung und
Wirtschaftsstandort

 Bundesministerium
Arbeit, Soziales, Gesundheit
und Konsumentenschutz

www.LEHRE-STATT-LEERE.AT

Rechte, Pflichten und Arbeitsverhalten

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann ...		
auf Basis der gesetzlichen Rechte und Pflichten als Lehrling seine Aufgaben erfüllen. 		
z. B. – Bestimmungen des Lehrvertrags einhalten (Arbeitszeiten, Berufsschulpflicht etc.) – entsprechend der DSGVO agieren		
Arbeitsgrundsätze einhalten und sich mit seinen/ihren Aufgaben im Lehrbetrieb identifizieren. 		
Dazu zählen lt. Berufsbild: – Sorgfalt – Zuverlässigkeit – Verantwortungsbewusstsein – Pünktlichkeit etc.		
sich nach den Vorgaben des Lehrbetriebs verhalten. 		
z. B. Einhaltung – der Corporate Communication nach Innen und Außen – der Arbeitszeiten (Zeitdokumentation, Urlaubs- und Krankenstandsmeldungen etc.) – des betrieblichen Ablaufplans – der Aufzeichnungs- und Dokumentationspflichten		
eine Lohn- oder Gehaltsabrechnung interpretieren.		
Dazu zählen lt. Berufsbild: Eine Lohn- und Gehaltsabrechnung anhand – seines Lehrlingseinkommens interpretieren – eines anonymisierten Personalverrechnungs-Abrechnungsbelegs einer anderen Beschäftigtengruppe im Betrieb interpretieren		
die für ihn relevanten Bestimmungen grundlegend verstehen. 		
Dazu zählen lt. Berufsbild: – KJBG (minderjährige Lehrlinge) – AZG und ARG (erwachsene Lehrlinge) – GIBG		

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



AUS DER PRAXIS

„Wir haben im Servicebereich sogenanntes ‚Schlüsselverhalten‘ definiert. Dazu gehören grundsätzlich gute Umgangsformen und Freundlichkeit, aber auch eine Anleitung, wie wir uns in schwierigen Situationen verhalten sollten. Das hilft den Lehrlingen bei der Kommunikation mit Kunden.“

Melanie Zeier, Recruiting & Personalentwicklung, Thalia Buch & Medien GmbH

Ausbildungstipps

- 1 Besprechen Sie die **Rechte und Pflichten** eines Lehrlings zu Beginn der Ausbildung. Diese finden Sie auf Seite 118.
- 2 **Welche Folgen kann ein Fehler durch z. B. mangelnde Sorgfalt haben?** Wie wird dadurch die gesamte Prozesskette beeinflusst? Erklären Sie Ihren Lehrlingen anhand Ihrer Erfahrungen die **häufigsten Fehlerquellen**. Achten Sie aber auch darauf, dass Sie Ihre Lehrlinge trotzdem zur Selbstständigkeit ermutigen. Lehrlinge sollen lernen Fehler zu erkennen und daraus zu lernen.



Ausbildungstipps

- 3 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).
- 4 Besprechen Sie dazu mit Ihren Lehrlingen z. B. Folgendes:
 - Welche Arbeitszeitregelungen gelten für Lehrlinge?
 - Welche Ziele verfolgt das Gleichbehandlungsgesetz?

LINKS



Kollektivvertrag Buch- und Medienwirtschaft:

<https://www.wko.at/kollektivvertrag/kollektivvertrag-angestellte-handel-2024>



Umfassende Informationen zur Lehre für Lehrlinge und Lehrberechtigte:

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

Rechte und Pflichten von Lehrlingen (mit Video):

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



Rechte und Pflichten von Lehrlingen, Lehr- und Erziehungsberechtigten:

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



Kinder- und Jugendlichenbeschäftigungsgesetz (KJBG)

<https://www.ris.bka.gv.at/GeltendeFassung.wxe?Abfrage=Bundesnormen&Gesetzesnummer=10008632>

Arbeitszeitgesetz (AZG)

<https://www.ris.bka.gv.at/GeltendeFassung.wxe?Abfrage=Bundesnormen&Gesetzesnummer=10008238>

Arbeitsruhegesetz (ARG)

<https://www.ris.bka.gv.at/GeltendeFassung.wxe?Abfrage=Bundesnormen&Gesetzesnummer=10008541>

Gleichbehandlungsgesetz (GlBG)

<https://www.ris.bka.gv.at/GeltendeFassung.wxe?Abfrage=Bundesnormen&Gesetzesnummer=20003395>

Selbstorganisierte, lösungsorientierte und situationsgerechte Aufgabenbearbeitung

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann ...		
seine Aufgaben selbst organisieren und sie nach Prioritäten reihen.		
z. B. – Prioritäten setzen – feststellen, bis wann Aufgaben erledigt sein müssen		
den Zeitaufwand für seine Aufgaben abschätzen und diese zeitgerecht durchführen.		
z. B. – To-Do-Listen erstellen und die Aufgaben nach Plan abarbeiten – Zeiten von Standardaufgaben dokumentieren, um zukünftige Planung zu optimieren		
sich auf wechselnde Situationen einstellen und auf geänderte Herausforderungen mit der notwendigen Flexibilität reagieren.		
z. B. – KollegInnen bei Bedarf unterstützen – eigene Kompetenzen einschätzen und im Bedarfsfall um Unterstützung bitten – bei kleinen Problemen lösungsorientiert recherchieren		
Lösungen für aktuell auftretende Problemstellungen entwickeln und Entscheidungen im vorgegebenen betrieblichen Rahmen treffen.		
in Konfliktsituationen konstruktiv handeln bzw. entscheiden, wann jemand zur Hilfe hinzugezogen wird.		
z. B. – die Ursache von Konflikten erkennen – Feedback von Vorgesetzten, KollegInnen oder GeschäftspartnerInnen reflektieren – Konflikte durch Kommunikation mit AusbilderInnen und KollegInnen lösen		
	sich zur Aufgabenbearbeitung notwendige Informationen selbstständig beschaffen.	
	z. B. – mithilfe von Suchwortkombinationen online recherchieren – in branchenspezifischen Journalen oder Zeitschriften recherchieren – gezielt nach Informationen in Datenbanken suchen – bei zuständigen KollegInnen, Vorgesetzten etc. nachfragen	
in unterschiedlich zusammengesetzten Teams arbeiten.		
z. B. – seine Aufgaben im Team wahrnehmen – auf die Wünsche und Anforderungen von KollegInnen eingehen – Kommunikation an Situation anpassen (internes Team vs. externe GeschäftspartnerInnen etc.)		
die wesentlichen Anforderungen für die Zusammenarbeit in Projekten darstellen.		
Aufgaben in betrieblichen Projekten übernehmen.		
z. B. – Termine koordinieren – Protokolle verfassen – Informationen per E-Mail versenden – Auswertungen unter Verwendung der betriebsinternen Software aufbereiten – Projektergebnisse dokumentieren		

Selbstorganisierte, lösungsorientierte und situationsgerechte Aufgabenbearbeitung

1. Lehrjahr

2. Lehrjahr

3. Lehrjahr

Ihr Lehrling kann ...

die eigene Tätigkeit reflektieren und gegebenenfalls Optimierungsvorschläge für seine Tätigkeit einbringen. 

z. B.

- anhand von Checklisten den eigenen Lernfortschritt kontrollieren
- Probleme bei der Durchführung von Tätigkeiten dokumentieren und mit dem/der AusbilderIn besprechen
- Optimierungsvorschläge mit AusbilderInnen, Vorgesetzten etc. ausarbeiten

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



„Ich habe zum Thema Priorisierung von Arbeiten einen Stufenplan eingeführt, den man auch individuell anpassen kann. Der Plan beinhaltet ein gemeinsames Erstellen von To-Do-Listen. Dann wird dem Lehrling nach und nach die Verantwortung übergeben, bis später die Priorisierung vom Lehrling selbst erfolgt. Im Nachhinein führen wir mit ihnen ein Feedbackgespräch und identifizieren gemeinsam Optimierungspotential. Dies führt die Lehrlinge in der Regel zu selbstständigem Arbeiten.“
Annika Buchert, Personalentwicklung, Thalia Buch & Medien GmbH

Ausbildungstipps

- 1 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 waren.
- 2 Lassen Sie die Lehrlinge **selbstständig Lösungen für einfache Probleme entwickeln**. **Besprechen** Sie danach mit ihnen die gewählten **Lösungsansätze** sowie deren **Auswirkungen**. Erarbeiten Sie so gemeinsam mit den Lehrlingen den besten Lösungsweg. Das hilft ihnen beim Lösen von zukünftigen Problemstellungen.
- 3 Besprechen Sie dazu mit Ihren Lehrlingen z. B. Folgendes:
 - fachgerechte Verwendung von Kommunikationstools (E-Mail, Meeting etc.)
 - Kommunikationsregeln (transparenten Informationsfluss, Verwendung von betriebsspezifischen Fachbegriffen etc.)
 - Dokumentation von Projektmeilensteinen und Aufgabenverteilung
 - Projektlaufzeiten und -fristen
- 4 Bieten Sie Lehrlingen einen Rahmen, in dem sie Probleme mit Ausbilderinnen bzw. Ausbildern oder Führungskräften besprechen können. Zum Beispiel bei einem **regelmäßigen Mitarbeitergespräch** in angenehmer Atmosphäre.

Methodenkompetenzen und Selbstständigkeit fördern

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

Eine 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?



„Ab dem zweiten oder im dritten Lehrjahr bekommen unsere Lehrlinge eine eigene Warengruppe bzw. einen eigenen Bereich zugeordnet. Für diesen sind sie dann für die Bestellungen verantwortlich. Wir versuchen ihnen einen Bereich zu übergeben, der sie interessiert. So lernen sie selbstständig zu arbeiten und Verantwortung zu übernehmen.“

Daniela Greimel, Abteilungsleitung, Verlagsanstalt Tyrolia Gesellschaft m.b.H.

Zielgruppengerechte Kommunikation

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann ...		
mit verschiedenen Zielgruppen kommunizieren und sich dabei betriebsadäquat verhalten. 		
<p>Dazu zählt lt. Berufsbild: z. B. die zielgruppengerechte Kommunikation mit</p> <ul style="list-style-type: none"> - AusbilderInnen - Führungskräften - KollegInnen - Kunden - Lieferanten 		
seine Anliegen verständlich vorbringen und der jeweiligen Situation angemessen auftreten.		
<p>z. B.</p> <ul style="list-style-type: none"> - situationsadäquate Kleidung wählen - angemessen begrüßen und verabschieden - Auskünfte von GeschäftspartnerInnen einholen - Anliegen im Mailverkehr kurz und knapp verfassen und dabei Höflichkeitsformen berücksichtigen 		
berufsadäquat und betriebsspezifisch auf Englisch kommunizieren (insbesondere Fachausdrücke anwenden).		
<p>z. B.</p> <ul style="list-style-type: none"> - einfache Gespräche bei betrieblichem Bedarf auf Englisch führen - E-Mails entsprechend den betrieblichen Anforderungen auf Englisch verfassen 		

Diese Ausbildungsziele beziehen sich auf folgende Berufsbildpositionen: 1.7.1, 1.7.2, 1.7.3

Ausbildungstipp

Zielgruppengerechte Gespräche:

- Üben Sie mit Ihren Lehrlingen, wie sie sich richtig bei Kunden vorstellen.
- Geben Sie Ihren Lehrlingen die Möglichkeit, bei Gesprächen dabei zu sein. Dabei können diese viel über den Umgang mit Kunden lernen.
- Jugendliche sind es nicht gewohnt, geschäftliche Telefonate zu führen. Üben Sie mit Ihren Lehrlingen verschiedene Standardgespräche in Rollenspielen:
 - sich am Telefon korrekt melden
 - Gespräche weiterverbinden
 - einfache Auskünfte geben
 - was sagt man, wenn man Kunden nicht weiterhelfen kann
 - nach dem Anliegen fragen und dieses notieren
 - sich Namen buchstabieren lassen

AUS DER PRAXIS

„Wir stellen unseren Lehrlingen erfahrene Verkäuferinnen und Verkäufer zur Seite. So lernen sie die Kommunikation und das Interagieren je nach Kundentyp. Dabei geht es auch darum, möglichst viel von Kunden zu erfahren, um diesen dann auch das richtige Produkt empfehlen zu können.“

Melanie Zeier, Recruiting & Personalentwicklung, Thalia Buch & Medien GmbH

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
Ihr Lehrling kann ...		
erklären, warum Kunden für den Lehrbetrieb im Mittelpunkt stehen.		
die Kundenorientierung bei der Erfüllung aller seiner Aufgaben berücksichtigen.		
z. B.		
<ul style="list-style-type: none"> - betriebliche Kommunikationsstrategien anwenden - Kunden aktiv zuhören - Kundendaten entsprechend den betrieblichen Vorgaben aufnehmen 		
	mit unterschiedlichen Kundensituationen kompetent umgehen und kunden- sowie betriebsoptimierte Lösungen finden.	
	z. B.	
	<ul style="list-style-type: none"> - Kundenbedürfnisse und -wünsche erkennen - auf die individuellen Wünsche und Bedürfnisse von Kunden eingehen - die betriebliche Vorgehensweise bei Beschwerden und Reklamationen einhalten 	

Diese Ausbildungsziele beziehen sich auf folgende Berufsbildpositionen: 1.8.1, 1.8.2, 1.8.3

Ausbildungstipp

Erklären Sie Ihren Lehrlingen, dass z. B.

- Kunden den Umsatz für das Unternehmen bringen und Arbeitsplätze sichern.
- ein positives Image des Unternehmens ein entscheidender Faktor für weitere Aufträge ist.

AUS DER PRAXIS

„Manche Menschen granteln aus Prinzip, es können aber auch Fehler oder Unvorhergesehenes wie Lieferprobleme dazu führen, dass ein Kunde enttäuscht wird. Wenn wir merken, dass ein Lehrling in einer Beschwerdesituation überfordert ist, greifen wir sanft ein und leben vor, wie man schwierige Situationen entschärft.“

Erwin Riedesser, Lehrlingsbeauftragter, Leporello – die Buchhandlung Medici Buchhandels GmbH

„In der Beratung ist es wichtig, Kunden zuzuhören und diese nicht zu überfordern. Ich sage den Lehrlingen deshalb immer: ‚Gib den Kunden nicht mehr als fünf Bücher in die Hand.‘ Hier steht die qualitative Beratung im Vordergrund.“

Michael Kratochvil, Buchhändler, Partner- und Verlagsbetreuung, buchmedia Marketingverbund GmbH

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.

Was bringt ein Auslandspraktikum?

Ein Auslandspraktikum stellt eine Win-win-Situation für Lehrlinge und Ausbildungsbetriebe dar. Neben der Erweiterung der sprachlichen, fachlichen und interkulturellen Kompetenzen ist es vor allem die persönliche Entwicklung der Lehrlinge, die für beide Seiten einen großen Mehrwert bringt. Die Erfahrung, sich auf ein Abenteuer eingelassen zu haben, „alleine“ im Ausland gelebt zu haben und internationale Erfahrung vorweisen zu können, macht die Lehrlinge selbstbewusst und stolz. Dies wiederum fördert die Selbstständigkeit und Motivation, die sich Ausbilderinnen und Ausbilder, Eltern und Berufsschullehrerinnen und -lehrer von den Lehrlingen wünschen.



LINK



Auslandspraktika für Lehrlinge:
<https://youtu.be/juoFKfgzKrs>

Auslandsaufenthalte von Ausbilderinnen und Ausbildern

Ein Auslandsaufenthalt bringt nicht nur Lehrlinge weiter, sondern zahlt sich auch für Lehrende aus. Gefördert werden Ausbilderinnen und Ausbilder, Personalverantwortliche, Lehrerinnen und Lehrer in berufsbildenden Schulen sowie Bildungsexpertinnen und Bildungsexperten. Während eines Auslandsaufenthaltes besuchen sie Betriebe, Schulen und andere Ausbildungseinrichtungen – dabei lernen sie neue Herangehensweisen und andere Ausbildungsmethoden kennen. Durch den Erfahrungsaustausch entstehen oft nachhaltige Partnerschaften mit anderen Betrieben, die nicht nur die Ausbilderinnen und Ausbilder persönlich bereichern, sondern auch das Unternehmen und den Wirtschaftsstandort stärken.

LINK



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

2. Qualitätsorientiertes, sicheres und nachhaltiges Arbeiten

Betriebliches Qualitätsmanagement	65
Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz	66
Nachhaltiges und ressourcenschonendes Handeln	68

Hinweis

Klicken Sie auf die Überschriften, um direkt in das gewünschte Kapitel zu gelangen.



Betriebliches Qualitätsmanagement

1. Lehrjahr

2. Lehrjahr

3. Lehrjahr

Ihr Lehrling kann ...

betriebliche Qualitätsvorgaben im Aufgabenbereich umsetzen.

z. B.

- wichtige betriebliche Regelungen, Vorgaben und Abläufe umsetzen
- am innerbetrieblichen Feedbackprozess mitwirken
- Vorlagen für E-Mails (Anfragen etc.) verwenden und erforderlichenfalls anpassen
- Dokumentation, Ablage etc. nach betrieblichen Qualitätsstandards durchführen

an der Entwicklung von Qualitätsstandards des Lehrbetriebs mitwirken.



z. B.

- die eigene Meinung einbringen
- Verbesserungsvorschläge machen
- zum kontinuierlichen Verbesserungsprozess (KVP) beitragen

die eigene Tätigkeit hinsichtlich der Einhaltung der Qualitätsstandards überprüfen.

z. B.

- die Einhaltung betrieblicher Vorgaben mithilfe von Checklisten überprüfen
- benötigte Arbeitszeit mit Zeitvorgaben vergleichen

die Ergebnisse der Qualitätsüberprüfung reflektieren und diese in die Aufgabenbewältigung einbringen.



z. B.

- erhaltenes Feedback von KollegInnen analysieren
- bei Unklarheiten Rückfragen stellen
- eigene Arbeitsprozesse entsprechend der Rückmeldungen anpassen

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

Ausbildungstipps

- 1 Fragen Sie Ihre Lehrlinge nach **Ideen und Verbesserungsvorschlägen** z. B. in den Bereichen Lehrlingsausbildung, Qualität oder Arbeitsplatzgestaltung. Dafür eignen sich beispielsweise Ideen- und Verbesserungskarten, auf denen Ihre Lehrlinge Vorschläge und Anregungen notieren können.
- 2 Besprechen Sie mit Ihren Lehrlingen, was zu tun ist, **wenn bei der Arbeit einmal etwas schief geht**. Vermitteln Sie ihnen: Jedem kann einmal ein Fehler passieren. Wichtig ist jedoch, den Fehler sofort zu melden – so kann der Schaden oft noch begrenzt bzw. eine Lösung gefunden werden. Besprechen Sie mit Ihren Lehrlingen die Konsequenzen, die durch das Geheimhalten eines Fehlers entstehen können. Erklären Sie ihnen, was zu tun ist, damit der Fehler nicht mehr vorkommt (Verbesserungs- und Vorbeugemaßnahmen).

AUS DER PRAXIS

„Im Online-Shop-Bereich sollte man darauf achten, dass man die Kompetenzen der jungen Lehrlinge so gut wie möglich nutzt. Ich hole mir hier Feedback ein und lasse die Lehrlinge den Webshop auf Funktionalität überprüfen.“

Michael Kratochvil, Buchhändler, Partner- und Verlagsbetreuung,
buchmedia Marketingverbund GmbH

Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann ...		
Betriebs- und Hilfsmittel sicher und sachgerecht einsetzen.		
z. B. – Hard- und Software (PC, Drucker etc.) sachgemäß verwenden – Daten regelmäßig sichern		
die betrieblichen Sicherheitsvorschriften einhalten. 		
z. B. – Fluchtwege, Notausgänge freihalten – Brandschutzregeln einhalten		
Aufgaben von mit Sicherheits- agenden beauftragten Personen im Überblick beschreiben.		
z. B. wissen, wer im Lehrbetrieb die Aufgabe als – Brandschutzbeauftragte/r – Sicherheitsvertrauensperson – ErsthelferIn – Datenschutzbeauftragte/r wahrnimmt und welche Zuständigkeiten damit verbunden sind		
berufsbezogene Gefahren, wie Sturz- und Brandgefahr, in seinem Arbeitsbereich erkennen und sich entsprechend den Arbeitnehmerschutz- und Brandschutzvorgaben verhalten. 		
z. B. – Brandgefahr erkennen (Kabelbrand etc.) – Aufstiegshilfen sachgerecht verwenden (Leiter statt Hocker etc.) – Stolperfallen beseitigen		
sich im Notfall richtig verhalten. 		
Dazu zählt lt. Berufsbild bei Unfällen geeignete Erste-Hilfe-Maßnahmen zu ergreifen.		
sich an die Verhaltensregeln bei auftretenden Strafdelikten halten.		
Das sind lt. Berufsbild: z. B. – Ladendiebstahl – Einbruch		
die Grundlagen des ergonomischen Arbeitens anwenden. 		

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, 2.2.8



„In unserem Beruf ist man viel auf den Beinen, langes Sitzen ist kein Thema. Wir achten aber bei Buchlieferungen, die sehr schwer sein können, darauf, dass unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter richtig heben, nicht zu viel auf einmal machen und zusammenarbeiten.“

Erwin Riedesser, Lehrlingsbeauftragter, Leporello –
die Buchhandlung Medici Buchhandels GmbH



Ausbildungstipps

1 Betriebliche Sicherheitsvorschriften:

- 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. **Gehen Sie mit gutem Beispiel voran** und vermitteln Sie Ihren Lehrlingen: Sicheres Arbeiten lohnt sich!
- Die AUVA bietet verschiedene **Broschüren und Folder** an, in denen sicheres Arbeiten anschaulich erklärt wird. Nutzen Sie diese Unterlagen für die Unterweisung Ihrer Lehrlinge. Wiederholen Sie die für Ihren Betrieb relevanten Inhalte ruhig öfter im Laufe der Ausbildung.

2 Geben Sie Ihren Lehrlingen die Aufgabe, bei einem **Rundgang durch den Lehrbetrieb/ die Abteilung** auf Gefahrenquellen zu achten. Lassen Sie sich die Beobachtungen erzählen und besprechen Sie gemeinsam mögliche Maßnahmen zur Vermeidung von Unfällen bzw. zur Verbesserung von Arbeitsbedingungen.

3 Richtiges Verhalten im Notfall:

- Vereinbaren Sie einen Termin zwischen Ihren Lehrlingen und den betrieblichen Ersthelferinnen und Ersthelfern, um grundlegende Notfallsituationen zu besprechen.
- Erklären Sie Ihren Lehrlingen welche grundlegenden Erste-Hilfe-Maßnahmen in Notfällen zu ergreifen sind (betriebliche Ersthelferinnen und Ersthelfer verständigen, Rettungskette auslösen, stabile Seitenlage etc.).

4 Achten Sie darauf, dass Ihre Lehrlinge bei **Bildschirmarbeiten** die **richtige Arbeitshaltung** einnehmen und korrigieren Sie eine etwaige fehlerhafte Haltung. Erklären Sie ihnen wichtige Hilfsmittel (Ergopult etc.) und zeigen Sie den Lehrlingen, wie sie den Bürostuhl und den Schreibtisch richtig einstellen können.

LINK



Prävention von Arbeitsunfällen und Berufskrankheiten:

<https://www.auva.at/cdscontent/?contentid=10007.670875&viewmode=content>



Nachhaltiges und ressourcenschonendes Handeln

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann ...		
die Bedeutung des Umweltschutzes für den Lehrbetrieb darstellen. z. B. – einen Überblick über Umweltschutzmaßnahmen des Lehrbetriebs (Recycling etc.) geben – Auswirkungen auf Umwelt und Ressourcen bei Nichtbeachten der Umweltschutzmaßnahmen erklären		
die Mülltrennung nach rechtlichen und betrieblichen Vorgaben umsetzen.		
z. B. – Müll fachgerecht trennen (Papier, Kunststoff etc.) – Problemstoffe (Batterien, Druckerpatronen etc.) fachgerecht entsorgen		
energiesparend arbeiten und Ressourcen sparsam einsetzen.		

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

Ausbildungstipps

Machen Sie Ihre Lehrlinge auf die **Corporate-Social-Responsibility-Aktivitäten** Ihres Lehrbetriebs neugierig: In welchen Bereichen engagiert sich das Unternehmen für das Allgemeinwohl? Gibt es spezielle Umweltprojekte oder werden soziale Vereine unterstützt? Und warum ist CSR für das Unternehmen von Bedeutung?

Ein kurzes Referat bei einem Jour fixe über das Projekt, das den Lehrlingen am besten gefallen hat, wird auch das Team begeistern.

AUS DER PRAXIS

„Nachhaltiges und ressourcenschonendes Arbeiten ist bei uns immer präsent. Die Lehrlinge lernen unsere internen Abläufe von Anfang an beim Mitarbeiten kennen. Im Buchhandel fällt zum Beispiel einiges an Verpackungsmüll an, der richtig getrennt werden muss. Ausdrücke werden bei uns nur doppelseitig gedruckt.“

Erwin Riedesser, Lehrlingsbeauftragter, Leporello – die Buchhandlung Medici Buchhandels GmbH

Best Practice

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

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

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

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

Tipps:

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





Wie geht's mir eigentlich?

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

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

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

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

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

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

Nr.	Wie geht's mir eigentlich?	So stark treffen die Aussagen auf mich zu:				Mögliche Gesprächsthemen
		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). 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"/>

3. Digitales Arbeiten*

Datensicherheit und Datenschutz	74
Software und weitere digitale Anwendungen	75
Digitale Kommunikation	76
Datei- und Ablageorganisation	77
Informationssuche und -beschaffung	78
Bewertung und Auswahl von Daten und Informationen	79

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

Hinweis

Klicken Sie auf die Überschriften, um direkt in das gewünschte Kapitel zu gelangen.



Datensicherheit und Datenschutz

1. Lehrjahr

2. Lehrjahr

3. Lehrjahr

Ihr Lehrling kann ...

die rechtlichen Vorgaben und jene des Lehrbetriebs einhalten (z. B. Datenschutzgrundverordnung).

Weitere Beispiele:

- mit personenbezogenen und anderen schützenswerten Daten umgehen (Weiterleitung, Speicherung etc.)
- betriebsinterne Regelungen im Umgang mit Social Media einhalten

Urheberrecht und Datenschutzbestimmungen beachten.

z. B.

- grundlegende Verstöße gegen Urheberrecht und Datenschutzbestimmungen erkennen
- feststellen, ob Bildmaterialien oder Daten rechtmäßig verwendet werden
- nicht DSGVO-konforme Inhalte in Newslettern erkennen
- Impressum von Websites prüfen

Gefahren und Risiken (z. B. Phishing-E-Mails, Viren) erkennen und Maßnahmen treffen, wenn Sicherheitsprobleme und Auffälligkeiten auftreten.



Dazu zählt lt. Berufsbild z. B. die rasche Verständigung der/des Datenschutzbeauftragten bzw. der verantwortlichen IT-Administration.

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



Dazu zählt lt. Berufsbild z. B. der sorgsame Umgang mit Passwörtern und Hardware.

Weitere Maßnahmen:

- qualitativ hochwertige Passwörter vergeben
- Passwörter nicht weitergeben
- PC vor Verlassen des Raums sperren

Diese Ausbildungsziele beziehen sich auf folgende Berufsbildpositionen: 3.1.1, 3.1.2, 3.1.3, 3.1.4, 3.1.5

Ausbildungstipps

- 1 Besprechen Sie mit Ihren Lehrlingen die Gefahren der **Phishing-E-Mails**. Erklären Sie ihnen, dass z. B. nur E-Mails von sicheren E-Mail-Adressen selbstständig geöffnet werden dürfen und bei verdächtigen E-Mails die Zustimmung der oder des Vorgesetzten eingeholt werden muss.
Zeigen Sie Ihren Lehrlingen zudem, wie sie **Spam-E-Mails** inkl. enthaltener Spy- oder Adware beim Betreiber melden können, sodass ähnliche E-Mails in Zukunft nicht mehr in ihr Postfach gelangen. Darüber hinaus ist es sinnvoll, eine Einschulung bei der oder dem **Datenschutzbeauftragten** zu vereinbaren, um auf das Thema zusätzlich zu sensibilisieren.
- 2 Um sich **sichere Passwörter** merken zu können, können sich Lehrlinge ein System überlegen. Zum Beispiel könnten sie für jedes Programm das gleiche Passwort verwenden und am Ende die letzten drei Buchstaben des verwendeten Programms hinzufügen. Weisen Sie Ihre Lehrlinge darauf hin, dass die Verwendung von Sonderzeichen die Sicherheit des Passworts erhöht.

AUS DER PRAXIS

„Wenn Kunden von uns informiert werden möchten, zum Beispiel per Newsletter oder durch einen Anruf bei Buchlieferung, nehmen wir persönliche Daten wie E-Mail-Adressen oder Telefonnummern auf. Durch diese praktischen Fälle lernen unsere Lehrlinge schon früh, dass dafür das Einverständnis der Kunden eingeholt werden muss und deren Daten nicht weitergegeben werden dürfen.“

Erwin Riedesser, Lehrlingsbeauftragter, Leporello – die Buchhandlung Medici Buchhandels GmbH

Software und weitere digitale Anwendungen

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann ...		
die für eine auszuführende Aufgabe am besten geeignete betriebliche Software bzw. digitale Anwendung auswählen.		
entsprechend der Verfügbarkeit und der Aufgabenstellung die passende Software auswählen für z. B. – Serienbriefe – Bestellungen		
	Software bzw. Apps für Textverarbeitung, Tabellenkalkulation, Präsentationserstellung, Kommunikation sowie Datenbanken und weitere digitale Anwendungen kompetent verwenden. 	
	Dazu zählt lt. Berufsbild die Verwendung z. B. in folgenden Bereichen: – Webshop – Warenwirtschaft – Kundenmanagement – Terminmanagement	
	Inhalte aus verschiedenen Datenquellen beschaffen und zusammenfügen bzw. unter Einhaltung der Vorgaben des Lehrbetriebs selbst entwickeln bzw. vorhandene Inhalte editieren und zielgruppengerecht aufbereiten. 	
	Dazu zählt lt. Berufsbild z. B. – Texte – Kalkulationen – Präsentationen unter Berücksichtigung des Corporate Designs erstellen.	
	Daten aufbereiten (z. B. Auswertungen erstellen).	
	Weitere Beispiele: – Branchentrends recherchieren und in einer Präsentation abbilden – Umsatzerlöse entsprechend den Produkt- und Kundensegmenten aufbereiten	
	mit betrieblichen Datenbanken arbeiten.	
	Dazu zählt lt. Berufsbild z. B. das Erfassen, Aktualisieren und Löschen von Daten. Weitere Aufgaben: z. B. – Daten korrigieren – Daten abfragen und filtern – erfasste Daten interpretieren	
	Probleme im Umgang mit Software und digitalen Anwendungen lösen.	
	Dazu zählen lt. Berufsbild: z. B. – Hilfefunktion nutzen – im Internet bzw. Intranet nach Problemlösungen recherchieren	

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



„Im Bereich der Kundenberatung ist es uns wichtig, dass unsere Lehrlinge zuerst unser betriebliches Warenwirtschaftssystem kennenlernen. Anhand des Programms sehen sie sofort alle Informationen über das Buch und wo es sich befindet. Das Verstehen des Warenwirtschaftssystems hilft ihnen später bei der Kundenberatung.“

Daniela Greimel, Abteilungsleitung, Verlagsanstalt Tyrolia Gesellschaft m.b.H.

Ausbildungstipps



- 1 Geben Sie Ihren Lehrlingen Rechercheaufträge, um die Suche nach Büchern für Kunden laufend zu üben. Dadurch festigen sie den Umgang mit dem Warenwirtschaftssystem.
- 2 Legen Sie für Ihre Lehrlinge einen **Ordner mit Musterdokumenten** an. Diese erleichtern die Aufgabenerfüllung und sichern eine einheitliche Ausführung.

Digitale Kommunikation

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann ...		
ein breites Spektrum an Kommunikationsformen verwenden.		
Dazu zählen lt. Berufsbild: z. B.		
<ul style="list-style-type: none"> - E-Mail - Telefon - Videokonferenz - Social Media 		
	eine geeignete Kommunikationsform anforderungsbezogen auswählen.	
	z. B.	
	<ul style="list-style-type: none"> - die Anforderungen für eine Telefon- bzw. Videokonferenz einschätzen (Bildschirmübertragung, Ton-Aufnahme etc.) - eine Kommunikationsform für Gruppenmeetings wählen 	
verantwortungsbewusst unter Einhaltung der betrieblichen Vorgaben in sozialen Netzwerken agieren.		
z. B.		
<ul style="list-style-type: none"> - Datenschutzrichtlinien einhalten - betriebliches Wording verwenden - mit Beschwerden und Reklamationen von Kunden umgehen 		

Diese Ausbildungsziele beziehen sich auf folgende Berufsbildpositionen: 3.3.1, 3.3.2, 3.3.3



AUS DER PRAXIS

„Den verantwortungsbewussten Umgang mit Social Media lernen unsere Lehrlinge von Anfang an durch unsere internen Regeln kennen. Dazu gehört zum Beispiel keine Unternehmensgeheimnisse zu posten und negative Äußerungen zum Unternehmen zu unterlassen. Wir vermitteln Ihnen, dass ihr Verhalten auf Social-Media-Kanälen Konsequenzen hat.“

Melanie Zeier, Recruiting & Personalentwicklung, Thalia Buch & Medien GmbH

„Die Verantwortung über unsere Social-Media-Kanäle überlasse ich unseren Lehrlingen. Sie sind dazu perfekt geeignet, da sie damit aufgewachsen sind. Zudem vermitteln wir den Lehrlingen durch die Übertragung dieses Verantwortungsbereichs, dass wir ihnen viel zutrauen. Das motiviert sie.“

Johannes Kößler, Geschäftsführer, Seeseiten Buchhandlung OG

Datei- und Ablageorganisation

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann ...		
sich in der betrieblichen Datei- und Ablagestruktur zurechtfinden (z. B. gespeicherte Dateien finden).		
	<p>in der betrieblichen Datei- und Ablagestruktur arbeiten und dabei die Grundregeln eines effizienten Dateimanagements berücksichtigen.</p> <p><i>Dazu zählen lt. Berufsbild: z. B.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Ordner anlegen bzw. löschen - Dateinamen vergeben <p><i>Weitere Beispiele:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Dateien speichern, verschieben und löschen und dabei betriebliche Vorgaben einhalten - Ordner archivieren 	
sich an die betrieblichen Vorgaben zur Datenanwendung und Datenspeicherung halten.		
<p><i>z. B.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Daten von Kunden bzw. Klienten und GeschäftspartnerInnen entsprechend der DSGVO verwalten - regelmäßig Sicherungskopien der Dateien erstellen 		
	<p>Ordner und Dateien unter Einhaltung der betrieblichen Vorgaben teilen.</p> <p><i>Dazu zählt lt. Berufsbild die Verwendung von: z. B.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Cloud-Diensten - VPN - Intranet - Extranet <p><i>Weitere Aufgaben: z. B.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - geteilte Ordner nachvollziehbar benennen - Berechtigungen und Passwörter für Cloud-Ordner vergeben 	

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

Ausbildungstipp

Legen Sie für Ihre Lehrlinge ein **Dokument mit Speicherpfaden** für wichtige Dateien an. Dieses hilft ihnen den richtigen Speicherort zu finden und gewährleistet eine einheitliche Vorgehensweise bei der Dateiablage.

Informationssuche und -beschaffung

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann ...		
		Suchmaschinen für die Online-Recherche effizient (z. B. unter Einsatz entsprechender Suchtechniken) nutzen. <i>Weitere Beispiele:</i> – Suchwortkombinationen verwenden – Phrasensuche durchführen – Suchergebnisse nach Aktualität filtern
bibliografieren.		
z. B. – passende Buchtitel über die Schlagwortsuche finden – Suchergebnisse filtern (nach Erscheinungsdatum oder -form etc.)		
nach gespeicherten Dateien suchen.		
z. B. – die Suchfunktion (auf der Festplatte, am Server, im Netzwerk etc.) verwenden – Dateien anhand von Attributen suchen		
in bestehenden Dateien relevante Informationen suchen.		
z. B. – Schlüsselwörter in der Suchfunktion verwenden – sich am Inhaltsverzeichnis orientieren und Informationen filtern		
		in Datenbankanwendungen Daten filtern. z. B. – Kriterien sinnvoll auswählen – Abfragen erstellen – gefilterte Daten aufbereiten

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen: 3.5.1, 3.5.2, 3.5.3, 3.5.4, 3.5.5



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

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

Best Practice

Digitale Grundkompetenzen

Digitales Lernangebot für alle Lehrberufe

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

Das E-Learning-Tool ...

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



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

Toolbox



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

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

www.ausbilder.at

4. Beratung und Verkauf

Kundenberatung	82
Auftragsabwicklung	83
Zusatzverkäufe und Serviceleistungen	84
Umgang mit Beschwerden und Reklamationen	85
Preisauszeichnung	86
Servicebereich Kassa	87

Hinweis

Klicken Sie auf die Überschriften, um direkt in das gewünschte Kapitel zu gelangen.



Kundenberatung

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann ...		
einen Überblick über das betriebliche Sortiment (Bücher, Non-Book-Artikel) geben.		
Kunden gegenüber professionell auftreten.		1
Wünsche und Interessensgebiete des Kunden feststellen. z. B. – Wünsche der Kunden erkennen – Bedarf feststellen (Anforderungen an die Produkte etc.) – zielgerichtete Fragen stellen (Anlass etc.)		
	eine Vorauswahl an Artikeln (Bücher, Non-Book-Artikel) unter Berücksichtigung der Kundenwünsche treffen.	2
Kunden über aktuelle Entwicklungen bei branchenrelevanten digitalen Medien (z. B. E-Reader) informieren. Weiteres Beispiel: Apps		
Kunden über die Buchpreisbindung informieren. z. B. wenn Kunden den Unterschied zwischen aufgedrucktem österreichischen und deutschen Preis hinterfragen		

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen: 4.1.1, 4.1.2, 4.1.3, 4.1.4, 4.1.5, 4.1.6

Ausbildungstipps

- Lernen durch Beobachten und Nachahmen** des Verhaltens der Ausbilderinnen und Ausbilder ist eines der wichtigsten Lernprinzipien in der Lehrlingsausbildung. Lassen Sie Ihre Lehrlinge bei Gesprächen mit Kunden als „stille Beobachterinnen bzw. Beobachter“ dabei sein. Geben Sie vorab Anregungen, worauf sie besonders achten sollen. Fragen Sie Ihre Lehrlinge im Anschluss nach den Beobachtungen. Besprechen Sie gemeinsam die wichtigsten Umgangs- und Höflichkeitsformen.
- Geben** Sie Ihren **Lehrlingen** ein **bestimmtes Thema** (Krimis und Thriller, Kinder- und Jugendliteratur etc.) **vor** und lassen Sie sie dazu passende Bücher auswählen. Besprechen Sie danach die Auswahl mit den Lehrlingen. Das hilft ihnen dabei, mit unterschiedlichen Kundenanliegen umgehen zu können.

AUS DER PRAXIS

„Wir weisen die Lehrlinge darauf hin, die Kunden situationsbezogen zu informieren. Wenn z. B. eine Frau für den Urlaub zehn Bücher kaufen will, dann kann ich ihr empfehlen einen E-Reader zu kaufen, auf den 3.000 Bücher hochgeladen werden können. Der Akku hält sehr lang, es ist einfacher hinsichtlich des Transports, denn die Kundin muss weniger schleppen.“

Michael Kratochvil, Buchhändler, Partner- und Verlagsbetreuung, buchmedia Marketingverbund GmbH

„Wir ermuntern und ermutigen unsere Lehrlinge sich bei unserem E-Book-Verteiler anzumelden. So bekommen sie gratis Lesestoff. Zudem können sich die Lehrlinge auch kostenlose Leseexemplare von den Verlagen schicken lassen. Dadurch verschaffen sie sich einen ersten Überblick über unser Sortiment und können dann auch besser unsere Kunden beraten.“

Annika Buchert, Personalentwicklung, Thalia Buch & Medien GmbH

Auftragsabwicklung

1. Lehrjahr

2. Lehrjahr

3. Lehrjahr

Ihr Lehrling kann ...

Bestellungen oder Aufträge entgegennehmen.

Dazu zählt lt. Berufsbild die Entgegennahme: z. B.

- per Telefon
- über das betriebliche Bestellsystem
- per E-Mail
- über den Webshop

Schriftstücke im Rahmen der ordnungsgemäßen Vertragserfüllung erstellen (z. B. Rechnung).

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen: 4.2.1, 4.2.2



„Nehmen Lehrlinge Bestellungen entgegen, ist es zu Beginn wichtig, dass sie die wichtigsten Informationen, wie z. B. Kontaktdaten und Dringlichkeit festhalten und entsprechend weitergeben. Am besten üben sie das bei kleinen Bestellungen. Wenn das gut funktioniert, können sie im nächsten Schritt auch größere Kundenaufträge entgegennehmen.“

Johannes Kößler, Geschäftsführer, Seeseiten Buchhandlung OG

„Wir besprechen mit den Lehrlingen den Vorgang zur Online-Bestellung über den Webshop damit sie sich in die Rolle des Kunden hineinversetzen können. Sie sollten denselben Prozess durchmachen, damit sie wissen, wo Probleme auftreten können. Dadurch, dass der Webshop oft von der Buchhandlung entkoppelt ist, setzt man sich damit wenig auseinander.“

Michael Kratochvil, Buchhändler, Partner- und Verlagsbetreuung,
buchmedia Marketingverbund GmbH



© shutterstock.com, SuPatMan

Zusatzverkäufe und Serviceleistungen

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann ...		
	entscheiden, welche Artikel sich situationsbezogen als Zusatzverkauf eignen und diese abschließen.	
Kunden über angebotene Serviceleistungen informieren.		
z. B. – Buchbestellung – Bücherabo – Heft- und Buchservice für Schulen		
Serviceleistungen nach den betrieblichen Vorgaben bearbeiten bzw. durchführen.		
Dazu zählen lt. Berufsbild: z. B. – Geschenkverpackung – Postversand		

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



**AUS DER
PRAXIS**

„Wir gehen mit unseren Lehrlingen die Thementische ab und zeigen ihnen welche Produkte wir zu den verschiedenen Themen haben. Dabei lassen wir sie überlegen, was sie zusätzlich gerne zu einem Produkt hätten. So lernen unsere Lehrlinge Kunden Zusatzprodukte anzubieten.“

Daniela Greimel, Abteilungsleitung, Verlagsanstalt Tyrolia Gesellschaft m.b.H.



Umgang mit Beschwerden und Reklamationen

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann ...		
die Bedeutung eines professionellen Umgangs mit Beschwerden und Reklamationen erklären.		
Beschwerden und Reklamationen entsprechend den rechtlichen und betrieblichen Vorgaben bearbeiten bzw. weiterleiten (z. B. komplexe Kundenanliegen).		



Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen: 4.4.1, 4.4.2

Ausbildungstipp

Umgang mit Beschwerden:

- Zeigen Sie Ihren Lehrlingen an konkreten Beispielen, welche innerbetrieblichen Vorgaben es in Bezug auf das Beschwerdemanagement gibt. Kommunizieren Sie ihnen Lehrlingen zudem klar, welche Ansprechpersonen in Bezug auf unterschiedliche Beschwerden hinzuzuziehen sind. Geben Sie Ihren Lehrlingen die Möglichkeit, bei Gesprächen dabei zu sein.
- **Üben** Sie mit Ihren Lehrlingen in Rollenspielen **Gespräche zu betriebspezifischen Themen** (z. B. Kundenanfragen, häufig gestellte Fragen, Beschwerden). Lassen Sie Ihre Lehrlinge verschiedene Rollen einnehmen: Wie fühlt man sich als Kunde, wenn die betriebliche Ansprechpartnerin oder der betriebliche Ansprechpartner unfreundlich reagiert? Geben Sie Feedback und machen Sie Verbesserungsvorschläge.
- Storytelling: **Erzählen** Sie Ihren Lehrlingen **aus der Praxis** zum Thema Kundenfeedback. Welche Erfahrungen haben Sie mit Kunden gemacht? Wie haben Sie schwierige Situationen mit Kunden gelöst?
- Nach schwierigen Situationen ist für Lehrlinge eine **Nachbesprechung** wichtig. Erklären Sie, warum der Kunde sich so verhält. Unfreundliches Verhalten oder Beschwerden von Kunden nicht persönlich zu nehmen, ist für Jugendliche oft nicht leicht.

AUS DER PRAXIS

„Beschwert sich ein Kunde, weil er zum Beispiel ein bestelltes Buch noch nicht bekommen hat, ist es wichtig, eine Lösung zu finden. Ich sage den Lehrlingen, dass sie sich in solchen Fällen zunächst bei den Kunden entschuldigen und die weitere Vorgehensweise erklären sollen. Dadurch bekommt der Kunde das Gefühl, dass wir uns um sein Anliegen kümmern.“

Johannes Kößler, Geschäftsführer, Seeseiten Buchhandlung OG

Preisauszeichnung

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann ...		
Preise korrekt auszeichnen. z. B. auf den Unterschied zwischen österreichischem und deutschem Preis achten		
Maßnahmen treffen, um fehlende oder falsche Preise zu korrigieren.		

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen: 4.5.1, 4.5.2

Ausbildungstipp

Besprechen Sie dazu mit Ihren Lehrlingen z. B. Folgendes:

- Welche **USt-Sätze** haben die **verschiedenen Produkte** (Bücher und Non-Book-Artikel)?
- Wie werden **Preisetiketten** ausgedruckt?
- Welche **betrieblichen Vorgaben** sind **bei der Anbringung von Preisschildern** an Artikeln zu berücksichtigen?

Informieren Sie darüber hinaus Ihre Lehrlinge, wie Ihr Betrieb mit der in Österreich geltenden Buchpreisbindung umgeht.



Servicebereich Kassa

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann ...		
	elege im Rahmen des betrieblichen Kassensystems erstellen. z. B. – Rechnungen – Gutscheine	
	die im Betrieb akzeptierten Zahlungsmittel auf ihre Echtheit und Gültigkeit überprüfen. z. B. Sicherheitscheck bei Banknoten durchführen	
	Zahlungen von Kunden abwickeln. 	
	besondere Situationen an der Kassa nach betrieblichen Vorgaben abwickeln. Dazu zählen lt. Berufsbild: z. B. – Wechselgeldreklamationen – Retouren	
	den Kassastand überprüfen.	
		den Tagesumsatz ermitteln bzw. den Kassaabschluss durchführen. z. B. Soll- und Ist-Bestand ermitteln

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen: 4.6.1, 4.6.2, 4.6.3, 4.6.4, 4.6.5, 4.6.6

Ausbildungstipp

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

AUS DER PRAXIS

„Die Kassa ist ein sensibler Bereich, bei dem der Lehrling mit großer Sorgfalt vorgehen muss. Scheinbar simple Aufgaben sind oft komplex, wie das Ausstellen eines Gutscheins oder die Abwicklung von Retourware. Jeder Fehler hat Auswirkungen, deshalb nehmen wir uns für die Einarbeitung besonders viel Zeit.“

Erwin Riedesser, Lehrlingsbeauftragter, Leporello – die Buchhandlung Medici Buchhandels GmbH

„Ich sage zu meinen Lehrlingen, dass ein Computer immer nur so gut ist, wie die Person, die ihn bedient. Gerade an der Kassa ist es wichtig, dass die Lehrlinge im Kopf mitrechnen und abschätzen können, ob zum Beispiel das vom System ausgewiesene Retourgeld korrekt ist. Sind die Lehrlinge darauf trainiert, können sie Fehler besser verhindern bzw. schneller beheben.“

Johannes Kößler, Geschäftsführer, Seeseiten Buchhandlung OG

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

Wie?	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.
Wann?	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.
Wo?	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.
Wer?	Am Gespräch sollten nur direkt Beteiligte teilnehmen. Womöglich kann die Situation auch im Vieraugengespräch gelöst werden.
Was?	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>5.</h2>	<h3>Follow-up</h3>		<p>Beispiel für den 5. Schritt: <i>„Im letzten Monat warst du meistens pünktlich, das freut mich! Wie hast du das geschafft? Was hat sich dadurch allgemein für dich verändert?“</i></p>					
<h2>4.</h2>	<h3>Lösung in Zukunft</h3>		<p>Beispiel für den 4. Schritt: <i>„Bitte versuche in Zukunft, pünktlich zu sein. Wenn es einmal nicht klappt, gib bitte Bescheid, wann du kommst. Was sagst du dazu? Könnte noch etwas anderes helfen?“</i></p>					
<h2>3.</h2>	<h3>Notwendigkeit/Wunsch</h3>		<p>Beispiel für den 3. Schritt: <i>„Mir ist wichtig, dass ich weiß, ob du noch kommst und wann, damit ich den Tag planen kann. Am liebsten ist mir, wenn wir alle pünktlich sind, damit niemand warten muss. Hier ist jeder von uns wichtig.“</i></p>					
<h2>2.</h2>	<h3>Resultat</h3>		<p>Beispiel für den 2. Schritt: <i>„Ich habe nicht gewusst, wann du kommst und musste daher unseren heutigen Plan umstellen. Das hat mich zuerst nervös gemacht und dann wütend, weil es schon zweimal passiert ist.“</i></p>					
<h2>1.</h2>	<h3>Faktencheck</h3>		<p>Beispiel für den 1. Schritt: <i>„Heute bist du zum dritten Mal diese Woche zu spät gekommen.“</i></p>					

5. Beschaffung

Beschaffungsprozess	92
Bedarfsermittlung	93
Angebotsvergleich	94
Bestellungen	95
Warenannahme und Rechnungskontrolle	96
Umgang mit mangelhaften Lieferungen	97
Lagerung	98

Hinweis

Klicken Sie auf die Überschriften, um direkt in das gewünschte Kapitel zu gelangen.



Beschaffungsprozess

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann ...		
den Ablauf des betrieblichen Beschaffungsprozesses beschreiben. Dazu zählen lt. Berufsbild: z. B. – Bezugsquellen – Freigabeprozesse – Kontrollmechanismen		
die Grundsätze der betrieblichen Beschaffung darstellen. Dazu zählen lt. Berufsbild: z. B. – Zuständigkeiten – Bestellsysteme – Kriterien für Lieferantenauswahl		
die rechtlichen Bedingungen für das Zustandekommen und die Erfüllung von (Kauf-)Verträgen darstellen.		
mögliche Vertragswidrigkeiten bei der Erfüllung von (Kauf-)Verträgen (z. B. Zahlungsverzug) sowie deren rechtliche Konsequenzen erklären.		

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

Ausbildungstipp

Besprechen Sie dazu mit Ihren Lehrlingen z. B. Folgendes:

- Wer ist im Betrieb für das Bestellwesen zuständig?
- Welche Lieferanten liefern welche Bücher?
- Welche Kriterien (Lieferbedingungen etc.) sind bei der Lieferantenauswahl wichtig?

AUS DER PRAXIS

„Zu Beginn bestellen unsere Lehrlinge ausschließlich im Beisein erfahrener Kolleginnen und Kollegen. Später zeigen wir ihnen anhand der Dispositionslisten, wieviel wir etwa am Vortag verkauft haben oder wie wir klassische Lagerware nachbestellen. So lernen die Lehrlinge den betrieblichen Beschaffungsprozess kennen.“

Daniela Greimel, Abteilungsleitung, Verlagsanstalt Tyrolia Gesellschaft m.b.H.

Bedarfsermittlung		
1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann ...		
	den Warenbestand ermitteln.	
	Bestellmengen aufgrund der betrieblichen Vorgaben vorschlagen bzw. ermitteln.	
	<i>Dazu zählen lt. Berufsbild folgende betriebliche Vorgaben: z. B.</i> <ul style="list-style-type: none"> - Mindestbestand - Mindestbestellmenge 	

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen: 5.2.1, 5.2.2



„Bei der Beschaffung ist es uns wichtig, dass wir den Lehrlingen unsere Bedarfsanalyse vermitteln, damit sie ein Verständnis dafür bekommen, warum wir eine gewisse Stückzahl vor Ort haben, was sich gut verkauft und warum wir bestimmte Produkte an einem Standort haben.“

Annika Buchert, Personalentwicklung, Thalia Buch & Medien GmbH



Angebotsvergleich

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann ...		
	Anfragen tätigen und Angebote einholen.	
	Preise und Konditionen miteinander vergleichen und Bezugskalkulationen durchführen.	
	neue Bezugsquellen auf Basis der betrieblichen Vorgaben ausfindig machen. z. B. im Internet nach neuen Lieferanten recherchieren	
	quantitative und qualitative Aspekte bei der Beschaffungsentscheidung berücksichtigen.	1
	bei der Lieferantenbeurteilung hinsichtlich Logistik und Technik mitwirken.	2

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen: 5.3.1, 5.3.2, 5.3.3, 5.3.4, 5.3.5

Ausbildungstipps

- 1 Besprechen Sie mit Ihren Lehrlingen dazu z. B. Folgendes:
 - Welche **Kriterien** (Lieferzeiten, Zuverlässigkeit etc.) sind **beim Angebotsvergleich** zu berücksichtigen?
 - Welche **Lagerkapazitäten** hat der Lehrbetrieb?
- 2 **Erzählen** Sie Ihren Lehrlingen **aus der Praxis**, zu welchen **Schwierigkeiten** es **aufgrund von unzuverlässigen Lieferanten** bereits gekommen ist. Was ist passiert und wie haben sich die Probleme auf den Lehrbetrieb ausgewirkt? Konnten eigene Liefertermine nicht eingehalten werden? Nennen Sie den Lehrlingen auch den monetären Schaden, der durch die Situation entstanden ist. Machen Sie den Lehrlingen dadurch bewusst, dass unzuverlässige Lieferanten dem Unternehmen sehr teuer kommen können.

AUS DER PRAXIS

„Bestellt ein Kunde ein Buch, dass er bis zu einem bestimmten Zeitpunkt benötigt, bitte ich die Lehrlinge, mir einen Vorschlag zu machen, bei welchem Lieferanten wir bestellen sollen. Schlagen sie mir den günstigsten Anbieter vor, der aber nicht rechtzeitig liefern kann, gebe ich den Lehrlingen Feedback und erkläre ihnen, dass manchmal die qualitativen Aspekte wichtiger sind als die quantitativen. Durch solche praktischen Beispiele lernen die Lehrlinge am besten, wie wir unsere Ziele erreichen können.“

Johannes Kößler, Geschäftsführer, Seeseiten Buchhandlung OG

„Entscheidend ist, dass Lehrlinge zwischen Kunden- und Lagerbestellungen unterscheiden können. Bei der Lagerbestellung spielt die Liefergeschwindigkeit eine untergeordnete Rolle, bei der Kundenbestellung ist sie sehr wichtig.“

Michael Kratochvil, Buchhändler, Partner- und Verlagsbetreuung, buchmedia Marketingverbund GmbH

Bestellungen		
1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann ...		
	bei Bestellungen unter Berücksichtigung der rechtlichen und betrieblichen Vorgaben mitwirken. z. B. – Bestellformulare ausfüllen und prüfen – Text für E-Mail-Bestellungen vorformulieren bzw. nach Absprache mit der bzw. dem Vorgesetzten E-Mail-Bestellung versenden	
	mögliche Auswirkungen von fehlerhaften Bestellungen unter rechtlichen und betriebswirtschaftlichen Aspekten erkennen und weiterleiten.	
	Liefer- und Leistungstermine überwachen.	

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

Ausbildungstipps

- 1 Besprechen Sie dazu mit Ihren Lehrlingen die Konsequenzen für den Lehrbetrieb, wenn z. B. zu wenig oder zu viel bestellt wird. Erklären Sie ihnen, dass sie **Fehler bei der Bestellung** sofort an die jeweilige Ansprechperson im Lehrbetrieb weiterleiten sollen. So können mögliche Konsequenzen (Umsatzeinbußen aufgrund fehlender Lieferbereitschaft, steigende Lagerkosten etc.) minimiert werden.
- 2 Lassen Sie Ihre Lehrlinge eine Liste mit allen Bestellungen erstellen und geben Sie ihnen den Auftrag, jene Bestellungen zu markieren, bei denen der **Liefertermin bereits überschritten** ist. Besprechen Sie mit den Lehrlingen, welche **weiteren Schritte** in diesem Fall zu setzen sind (z. B. Mail an Lieferanten mit Meldung des Lieferverzugs).

AUS DER PRAXIS

„Mir ist wichtig, dass Lehrlinge wirtschaftliche Entscheidungen in der Beschaffung treffen können. Sie sollen wissen, wie die Lagerdauer von bestellten Titeln das Budget belastet oder welche Auswirkungen eine Bestellung von großen Mengen hat.“

Michael Kratochvil, Buchhändler, Partner- und Verlagsbetreuung,
buchmedia Marketingverbund GmbH

„Zwei Mal im Jahr kommen Handelsvertreterinnen und Handelsvertreter zu uns ins Haus. Dabei geht es um Neubestellungen und Planungen für die nächste Zeit. Auch hier versuchen wir unsere Lehrlinge zu integrieren. Sie können dann Vorschläge für Neubestellungen machen und haben danach einen besseren Überblick über unser Sortiment.“

Daniela Greimel, Abteilungsleitung, Verlagsanstalt Tyrolia Gesellschaft m.b.H.

Warenannahme und Rechnungskontrolle

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann ...		
die Lieferung mit der Bestellung vergleichen.		
Waren unter Beachtung der rechtlichen und betrieblichen Vorgaben an- und übernehmen sowie allfällige Mängel feststellen und dokumentieren.		1
die Rechnungskontrolle durchführen.		2
Remissionen vorbereiten und durchführen.		3

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

Ausbildungstipps

- 1 Besprechen Sie mit Ihren Lehrlingen die **betriebliche Vorgehensweise bei Erhalt einer mangelhaften Lieferung**. Erklären Sie ihnen in diesem Zusammenhang den **Unterschied zwischen einem Termin- und einem Fixgeschäft** und weisen Sie die Lehrlinge darauf hin, welche rechtliche Möglichkeiten in beiden Fällen bestehen. Können wir gleich vom Vertrag zurücktreten oder müssen wir zuerst eine angemessene Nachfrist setzen?
- 2 Besprechen Sie mit Ihren Lehrlingen **typische Fehlerquellen**. Stimmen die Bücher auf der Rechnung mit den gelieferten Waren überein? Wurden Preisnachlässe berücksichtigt?
- 3 **Erklären** Sie Ihren Lehrlingen, **wie das Remissionsverhältnis zu berechnen und ein Remissionsschein auszufüllen ist**. Geben Sie ihnen anschließend die Aufgabe, eine Remission vorzubereiten. Besprechen Sie mit den Lehrlingen das Ergebnis.

AUS DER PRAXIS

„Uns ist wichtig, dass die Lehrlinge bei der Vorbereitung der Remissionen auch ein Verständnis dafür entwickeln, dass dies eng mit der Bedarfsanalyse verbunden ist: Warum wird etwas zurückgeschickt? Wie lange steht die Ware schon? Was wird nach Veranstaltungen zurückgesendet?“

Annika Buchert, Personalentwicklung, Thalia Buch & Medien GmbH

„Remissionen gehören zur täglichen Arbeit im Buchhandel. Die Lehrlinge arbeiten mit erfahrenen Kolleginnen und Kollegen zusammen und lernen so, welche relevanten Informationen wo zu finden sind und welche Vereinbarungen mit den Lieferanten getroffen wurden. Remissionen sind ein komplexer Vorgang, aber sobald die Lehrlinge sicher genug sind, dürfen sie diese auch selbstständig durchführen.“

Erwin Riedesser, Lehrlingsbeauftragter, Leporello – die Buchhandlung Medici Buchhandels GmbH

Umgang mit mangelhaften Lieferungen

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann ...		
	Maßnahmen bei mangelhaften Lieferungen im Einklang mit den rechtlichen und betrieblichen Vorgaben ergreifen (z. B. Reklamationen verfassen).	
	Lieferverzug feststellen und Maßnahmen im Einklang mit den rechtlichen und betrieblichen Vorgaben ergreifen. 	

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen: 5.6.1, 5.6.2

Ausbildungstipp

Erklären Sie Ihren Lehrlingen, wann ein **Lieferverzug** eintritt. Besprechen Sie mit ihnen darüber hinaus z. B. mögliche Konsequenzen eines Lieferverzugs für den Lehrbetrieb (Kundenaufträge können nicht erfüllt werden etc.).



Lagerung

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann ...		
Prinzipien der betrieblichen Lagerwirtschaft im eigenen Tätigkeitsbereich berücksichtigen.		
Einlagerungen unter Beachtung der rechtlichen und betrieblichen Vorgaben vornehmen.		1
Lagerbestände kontrollieren.		2
Entnahmen durchführen.		
die Notwendigkeit der Inventur erklären und Arbeiten im Rahmen der Inventur durchführen.		
z. B. – Lagerbestände zählen und auf Inventurlisten vermerken – Menge der Waren im Lagerverwaltungssystem erfassen		

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen: 5.7.1, 5.7.2, 5.7.3, 5.7.4, 5.7.5

Ausbildungstipps

- 1 Lehrlinge sollten **wissen, warum sie etwas tun**. Stellen Sie Fragen zur Warenlagerung (wo werden Kundenbestellungen aufbewahrt? etc.) um zu sehen, ob Ihre Lehrlinge Sinn und Zweck der Vorschriften wirklich verstanden haben.
- 2 **Erzählen** Sie Ihren Lehrlingen **aus der Praxis**, welche **Gründe für Abweichungen bei den Lagerbeständen** es bereits im Lehrbetrieb gegeben hat. Wurde die Ware beim Wareneingang falsch erfasst und am falschen Lagerplatz eingelagert? Wurden falsche Waren aus dem Lager entnommen? Die Besprechung möglicher Gründe für Abweichungen bei den Lagerbeständen hilft den Lehrlingen bei der Ursachenfindung.

AUS DER PRAXIS

„Die richtige Lagerung von Büchern zu erlernen, ist eine wichtige und gar nicht so leichte Aufgabe für die Lehrlinge. Sie müssen unterschiedliche Genres kennenlernen und verstehen, welcher Rubrik die gelieferten Bücher zuzuordnen sind. Außerdem besprechen wir, welche Konsequenzen ein inkorrekt geführtes Lager hat.“

Erwin Riedesser, Lehrlingsbeauftragter, Leporello – die Buchhandlung Medici Buchhandels GmbH

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 kennen lernen?
- 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.

6. Marketing

Aufgaben des betrieblichen Marketings	101
Arbeiten im betrieblichen Marketing	102
Warenpräsentation	103
Veranstaltungen	104
Kundenbindung	105

Hinweis

Klicken Sie auf die Überschriften, um direkt in das gewünschte Kapitel zu gelangen.



Aufgaben des betrieblichen Marketings

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann ...		
Ziele des betrieblichen Marketings erklären.		
z. B. – Umsatz – Zufriedenheit der Kunden – Bekanntheitsgrad des Unternehmens		
einen Überblick über das betriebliche Marketing geben.		
Dazu zählt lt. Berufsbild ein Überblick über folgende Punkte: z. B. – Zielgruppen – Marketinginstrumente – Teilbereiche wie Werbung und Öffentlichkeitsarbeit		

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen: 6.1.1, 6.1.2

Ausbildungstipp

Besprechen Sie dazu mit Ihren Lehrlingen z. B. Folgendes:

- Was sind die Zielgruppen des Unternehmens (Privatkunden, Schulen etc.)?
- Wie setzt sich der betriebliche Marketing-Mix zusammen und welche Instrumente setzt das Unternehmen ein (Werbung über Social Media etc.)?

AUS DER PRAXIS

„Wir geben unseren Kunden ein Lesezeichen mit, auf welchem auch unsere WhatsApp-Nummer steht. Sehen sie zum Beispiel im Urlaub ein Buch, können sie dieses fotografieren und uns über WhatsApp schicken. Wir bestellen dann das Buch für den Kunden. Ich mache den Lehrlingen bewusst, dass sie durch die Beigabe eines Lesezeichens zur Umsatzsteigerung beitragen können.“

Johannes Kößler, Geschäftsführer, Seeseiten Buchhandlung OG

Arbeiten im betrieblichen Marketing

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann ...		
	<p>an der Gestaltung betrieblicher Kommunikationsmittel mitarbeiten.</p> <p>Dazu zählen lt. Berufsbild: z. B.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Newsletter - Direct-Mailings - Presseaussendungen - Social-Media-Beiträge <p>Zur Gestaltung zählen lt. Berufsbild: z. B.</p> <ul style="list-style-type: none"> - kurze Texte erstellen - Textbausteine bearbeiten - Formatierungs- und Gestaltungsarbeiten mit betrieblicher Software durchführen 	
	<p>am Außenauftritt des Lehrbetriebs mitarbeiten.</p> <p>Dazu zählen lt. Berufsbild: z. B.</p> <ul style="list-style-type: none"> - an Veranstaltungen mitwirken - im Webshop mitgestalten <p>Weitere Beispiele:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Beiträge für soziale Netzwerke verfassen - eine Buchmesse oder Lesung mitgestalten 	

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen: 6.2.1, 6.2.2

Ausbildungstipp

- Lassen Sie Ihre Lehrlinge bei der Suche von neuen Lehrlingen mitwirken. **Führen Sie z. B. mit Ihren Lehrlingen ein Interview**, in welchem sie über ihre Erfahrungen in der Lehre berichten. Dieses kann auf der Website Ihres Betriebes gestellt werden, um Lehrstelleninteressenten auf Ihre Lehrlingsausbildung aufmerksam zu machen.
- 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.

AUS DER PRAXIS

„Der Außenauftritt oder die Website eignen sich gut, um Lehrlinge einzubeziehen. Ich gebe Lehrlingen eine eigene Plattform, auf der sie eine Buchempfehlung abgeben und wo sie mit einem Bild gezeigt werden. Unternehmen können das über verschiedene Kommunikationskanäle spielen und man spricht gleichzeitig ein junges Publikum an.“

Michael Kratochvil, Buchhändler, Partner- und Verlagsbetreuung, buchmedia Marketingverbund GmbH

„Teil unserer Werbestrategie ist es, regelmäßig Buchbeschreibungen oder Rezensionen auf den Kanälen unserer sozialen Medien zu posten. Da unsere Lehrlinge gerne lesen, geben wir ihnen die Möglichkeit, Rezensionen zu verfassen. Dabei lernen sie gleichzeitig, Buchinhalte für Kundengespräche kurz und prägnant zusammenzufassen.“

Erwin Riedesser, Lehrlingsbeauftragter, Leporello – die Buchhandlung Medici Buchhandels GmbH

Warenpräsentation		
1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann ...		
	Büchertische ansprechend gestalten.	1
	Sonderpräsentationen gestalten (z. B. Welttag des Buches).	
	Schaufenster gestalten.	
	Konzepte für die Präsentation von Waren in den Geschäftsräumlichkeiten erstellen.	2
eingekaufte Waren den betrieblichen Sortimentsbereichen zu- und entsprechend einordnen.		

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

Ausbildungstipps

- 1 Lassen Sie Ihre **Lehrlinge** selbst **Themen aussuchen**, zu denen sie dann **recherchieren und Produkte aus dem Geschäft sammeln**. Das fördert die Kreativität und Eigenständigkeit. Zudem lernen die Lehrlinge das Sortiment besser kennen.
- 2 Besprechen Sie dazu mit Ihren Lehrlingen die **verschiedenen Arten der Warenpräsentation**, wie z. B. die Pyramidengestaltung eines Büchertisches, den goldenen Schnitt oder das Gestaltungsdreieck. Erklären Sie ihnen, wie die Waren präsentiert werden müssen, damit sie die Aufmerksamkeit der Kunden wecken.

AUS DER PRAXIS

„Wir lassen unsere Lehrlinge zu Beginn an einer Wand eine Warenpräsentation proben. Diese dürfen sie selbst gestalten. Nach ein paar Tagen führen wir ein Gespräch. Dabei schätzen die Lehrlinge zunächst ihre Präsentation selbst ein. Danach geben wir ihnen Feedback. Dadurch können sich die Lehrlinge weiterentwickeln.“

Daniela Greimel, Abteilungsleitung, Verlagsanstalt Tyrolia Gesellschaft m.b.H.

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 Routearbeiten 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 z. B. die Gestaltung eines Social-Media-Beitrags.

LINK



Motivation fördern (Richtiger Umgang mit dem Lehrling):

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

Veranstaltungen		
1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann ...		
	bei der Konzeption von Veranstaltungen mitwirken.	
	Dazu zählen lt. Berufsbild: z. B. - Lesung - Messebesuch	
	Vorbereitungstätigkeiten für die Veranstaltung übernehmen.	
	Dazu zählen lt. Berufsbild: z. B. - Geschäftsräumlichkeiten für eine Lesung vorbereiten - Waren für eine Messe vorbereiten	
		bei der Erstellung von Kundeneinladungen zur Veranstaltung mitwirken. 
		z. B. - Textentwurf erstellen - Flyer gestalten - Newsletter entwerfen
		die BesucherInnen bei der Veranstaltung betreuen.

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen: 6.4.1, 6.4.2, 6.4.3, 6.4.4

Ausbildungstipp

Besprechen Sie dazu mit Ihren Lehrlingen z. B. welche **Informationen** eine Einladung beinhalten muss (Anlass, Ort, Datum und Zeit etc.).

AUS DER PRAXIS

„Die Buchmesse Wien nutzen wir, um unsere Lehrlinge in die Veranstaltungsarbeit zu integrieren. Die Buchhandlung und die Büchertische werden hauptsächlich von den Lehrlingen betreut. So können sie Messeluft schnuppern und Erfahrungen im Kontakt mit Kunden, Autorinnen und Autoren sammeln.“

Melanie Zeier, Recruiting & Personalentwicklung, Thalia Buch & Medien GmbH

„Veranstalten wir in unserer Buchhandlung eine Lesung, bitte ich die Lehrlinge dafür ein Konzept zu entwickeln. Ich gebe ihnen Feedback zu ihrem Konzept und lasse sie danach den Plan Schritt für Schritt abwickeln. Durch dieses kleine Projekt lernen sie selbstständig zu arbeiten und Prioritäten zu setzen.“

Johannes Kößler, Geschäftsführer, Seeseiten Buchhandlung OG

Kundenbindung		
1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann ...		
die Bedeutung von Kundenbindungsprogrammen erklären.		
	betriebliche Kundenbindungsprogramme anwenden.	

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen: 6.5.1, 6.5.2

Ausbildungstipp

Besprechen Sie dazu mit Ihren Lehrlingen z. B. Folgendes:

- Welche **Kundenbindungsprogramme** werden im Lehrbetrieb angewendet (Kundenkarte etc.)?
- Welche Bedeutung hat die Berücksichtigung von **Kundenfeedback** für die Kundenbindung?

AUS DER PRAXIS

„Wir besprechen mit unseren Lehrlingen, warum Stammkunden so wichtig sind und welche Maßnahmen zur Kundenbindung beitragen. Zum Beispiel kann jeder Kunde ein Buchabo zu einem Thema abschließen. Wenn sich jemand für Krimis interessiert, erhält er im Zuge des Abos jeden Monat einen von uns ausgesuchten Krimi. Aber auch Lesungen und der Service im Geschäft tragen zur Kundenbindung bei.“

Erwin Riedesser, Lehrlingsbeauftragter, Leporello – die Buchhandlung Medici Buchhandels GmbH

Best Practice

Wie können Lehrlinge am Außenauftritt des Lehrbetriebs mitwirken?

Die Buchhandlung Seeseiten lässt ihre Lehrlinge zum Beispiel Werbebanner oder ein Vorschaubild für eine Lesung für ihre Website gestalten. Das Unternehmen verwendet dazu ein Gratisprogramm. Nach einer Einschulung in die grafischen Grundlagen haben die Lehrlinge die Aufgabe, diesen Bereich der Website zu gestalten.



ES WIRD SOGAR NOCH SPANNENDER...

Neben der Gestaltung des Werbeauftritts, soll auch die Veranstaltung von den Lehrlingen organisiert werden. Sie überlegen sich ein Konzept und das Team gibt Feedback dazu. Dann geht es Schritt für Schritt an die Erstellung des Plans:

- Wie soll die Lesung aussehen? Möchte die Autorin oder der Autor ein moderiertes Gespräch oder wird die Lesung in Form eines Vortrags aufgebaut sein?
- Die Rahmenbedingungen müssen sowohl mit dem Verlag als auch mit der Autorin oder dem Autor geklärt werden.
- Cover und Texte für die Bewerbung müssen geschrieben werden.
- Bücher für die Backlist müssen bestellt werden.
- Die Veranstaltung muss auf verschiedenen Kanälen beworben werden. Und noch vieles mehr...

In den Seeseiten dürfen die Lehrlinge diese Aufgaben übernehmen und in Zusammenarbeit mit erfahrenen Kolleginnen und Kollegen die Veranstaltungen organisieren. Wenn die Autorinnen und Autoren einverstanden sind, dürfen die Lehrlinge auch die Moderation übernehmen.



„Wir haben viele Stammkunden, die die Lehrlinge kennen, weil sie über zwei Jahre lang von ihnen beraten wurden. Sie freuen sich über ihre Entwicklung und finden es toll, dass wir sie fördern. Die Vorbereitung auf eine Moderation ist sehr intensiv und nimmt viel Zeit in Anspruch, aber macht sich unter anderem in Form von Kundenbindung bezahlt.“

Johannes Kößler, Geschäftsführer, Seeseiten Buchhandlung OG

7. Back-Office und betriebliches Rechnungswesen

Ausstattung des Arbeitsbereichs	108
Kommunikation	109
Posteingang und -ausgang	110
Aufgaben des betrieblichen Rechnungswesens	111
Betriebliche Buchführung	112
Betrieblicher Zahlungsverkehr	113
Datenaufbereitung	114

Hinweis

Klicken Sie auf die Überschriften, um direkt in das gewünschte Kapitel zu gelangen.



Ausstattung des Arbeitsbereichs

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann ...		
die übliche Ausstattung seines Arbeitsbereichs kompetent verwenden. <i>Dazu zählen lt. Berufsbild: z. B.</i> - PC/Laptop - Drucker - Telefonanlage - Kassensystem		
die im Rahmen seiner Tätigkeit auftretenden einfachen Probleme selbstständig lösen. <i>Dazu zählt lt. Berufsbild z. B. das Beseitigen eines Papierstaus.</i>		
bei komplexen Problemen Maßnahmen entsprechend den betrieblichen Regelungen setzen. <i>z. B. interne AnsprechpartnerInnen verständigen</i>		

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen: 7.1.1, 7.1.2, 7.1.3



Kommunikation		
1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann ...		
die betrieblichen Kommunikationsvorgaben einhalten.		1 
<i>z. B. Kunden adäquat begrüßen</i>		
Informationen sinngemäß erfassen, strukturieren, nötigenfalls bearbeiten und an den Empfänger/die Empfängerin weiterleiten.		
<i>Dazu zählt lt. Berufsbild z. B. das Erstellen von Gesprächsnotizen. Weiteres Beispiel: Kundenanfragen, die nicht selbst beantwortet werden können, an die richtige Ansprechperson weiterleiten</i>		
	Auskünfte geben und einholen.	
	<i>z. B. – Kunden informieren, dass Bücher abholbereit sind – Preise, Lieferbedingungen etc. von Waren bei Lieferanten einholen</i>	
interne Schriftverkehrsarbeiten erledigen.		
<i>Dazu zählt lt. Berufsbild das Aufbereiten betriebsinterner Informationen für MitarbeiterInnen. Weiteres Beispiel: Protokolle bei internen Besprechungen verfassen</i>		
	externe Schriftverkehrsarbeiten erledigen.	2 
bei der Gestaltung von Schriftstücken das Corporate Design des Lehrbetriebs beachten.		3 
Texte auf Rechtschreibung und Grammatik überprüfen.		
<i>z. B. Rechtschreib- und Grammatikprüfung mithilfe des Textverarbeitungsprogramms durchführen</i>		

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

Ausbildungstipps

- 1 Am Beginn der Ausbildung sind die Lehrlinge oft noch unsicher, wie sie mit Kunden und GeschäftspartnerInnen umgehen sollen. Besprechen Sie daher mit ihnen z. B. Folgendes:
 - Wie verhalte ich mich richtig am Telefon?
 - Worauf ist bei der E-Mail-Korrespondenz zu achten?
 Lassen Sie die Lehrlinge die Informationen auf einem **Spickzettel** festhalten. So können sie jederzeit nachsehen, welche Kommunikationsvorgaben zu berücksichtigen sind.
- 2 Legen Sie für die Lehrlinge **am PC** einen **Ordner mit Mustern verschiedener Schriftstücke** (Rechnungen etc.) an. Dadurch wissen sie, welche Vorlage für welches Anliegen zu verwenden ist.
- 3 Erklären Sie Ihren Lehrlingen die **Gestaltungsmerkmale von Schriftstücken** (Briefköpfe, Platzierung von Logos in Präsentationen etc.). Machen Sie den Lehrlingen bewusst, dass durch die einheitliche Gestaltung (**Corporate Design**) der Wiedererkennungswert des Unternehmens gefördert wird.

Posteingang und -ausgang

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

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen: 7.3.1, 7.3.2



**AUS DER
PRAXIS**

„Zu Beginn der Lehre ist das Formulieren von E-Mails für Lehrlinge noch eine Herausforderung. Wir lassen sie einen Entwurf schreiben und besprechen dann gemeinsam, was sie noch an ihrem Stil verbessern können oder was noch am Inhalt verändert werden sollte. Mit der Zeit können sie auch ohne Hilfestellung nach außen kommunizieren.“

Erwin Riedesser, Lehrlingsbeauftragter, Leporello – die Buchhandlung Medici Buchhandels GmbH



© shutterstock.com/Pixel-Shot



Aufgaben des betrieblichen Rechnungswesens

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann ...		
		die einzelnen Teilbereiche des betrieblichen Rechnungswesens, wie Buchführung, Kostenrechnung und Statistik, darstellen. 
		Aufgaben der betrieblichen Buchführung und der Kostenrechnung voneinander unterscheiden.
		das betriebliche Verfahren zur Erfolgsermittlung in seinen Grundzügen darstellen. 

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

Ausbildungstipps

- 1 Besprechen Sie dazu mit Ihren Lehrlingen z. B. Folgendes:
 - Wann und warum besteht **Buchführungspflicht**?
 - Was ist der Zweck der **Kostenrechnung**?
 - Wozu erstellen Betriebe **Statistiken**?

- 2 Besprechen Sie dazu mit Ihren Lehrlingen z. B. Folgendes:
 - Welches **Verfahren zur Erfolgsermittlung** verwendet der Betrieb?
 - Warum wird dieses Verfahren angewandt?
 - Wie funktioniert dieses Verfahren?



Betriebliche Buchführung

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann ...		
	Belege auf Richtigkeit und Vollständigkeit prüfen. übliche Belege des Lehrbetriebs, wie Eingangs- und Ausgangsrechnungen sowie Zahlungsbelege, für die Verbuchung vorbereiten. <i>Dazu zählen lt. Berufsbild: z. B.</i> - sortieren - vorkontieren	

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen: 7.5.1, 7.5.2



Betrieblicher Zahlungsverkehr

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann ...		
	verschiedene Zahlungsmöglichkeiten erklären.	
	Zahlungen vorbereiten (z. B. Zahlscheine, Online-Überweisungen) und allfällige Preisnachlässe berücksichtigen (z. B. Skonto).	
	Kontoauszüge interpretieren, Zahlungsein- und -ausgänge überprüfen.	
	die Offene-Posten-Liste verwalten und erforderliche Schritte im Mahnwesen entsprechend den betrieblichen Vorgaben setzen. 	

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen: 7.6.1, 7.6.2, 7.6.3, 7.6.4

Ausbildungstipp

Erstellen Sie für Ihre Lehrlinge eine **Liste mit den einzelnen Schritten des betrieblichen Mahnplans**. Anhand dieser können sie die einzelnen Posten der Offene-Posten-Liste durchgehen und entscheiden, welche Schritte jeweils zu setzen sind.



© shutterstock.com / ESB Professional

Datenaufbereitung

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann ...		
		einfache Kennzahlen ermitteln. z. B. Lagerumschlagshäufigkeit
		Statistiken aufbereiten (z. B. Absatzstatistiken). 

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen: 7.7.1, 7.7.2

Ausbildungstipp

Zeigen Sie Ihren Lehrlingen, wie sie **Informationen aus dem Warenwirtschaftssystem herausholen** können, z. B. wie oft und wann Bücher verkauft wurden. Dadurch wissen sie, wie sie zu den Daten für die Aufbereitung von Statistiken kommen.

AUS DER PRAXIS

„Ich weise meine Lehrlinge darauf hin, dass es bei der Datenaufbereitung um kaufmännisches Denken geht, das bedeutet etwa über die Lagerdrehzahl Bescheid zu wissen, ein wichtiger Wert in der Buchhandlung. Wichtig ist, darauf zu achten, dass man in allen Warengruppen so viel wie möglich verkauft, ansonsten müssen eventuell Abteilungen auch aufgelöst werden. Man muss die Zahlen kennen, um Maßnahmen setzen zu können.“

Michael Kratochvil, Buchhändler, Partner- und Verlagsbetreuung, buchmedia Marketingverbund GmbH

„Wir arbeiten mit unseren Lehrlingen mit sogenannten Hit- und Abverkaufslisten, anhand derer wir sehen, welche Bücher die meistverkauften sind. Diese Art von Tools erleichtert es Lehrlingen mit Kennzahlen zu arbeiten, diese dann bei der Disposition zu berücksichtigen und auch bedarfsgerecht zu bestellen.“

Annika Buchert, Personalentwicklung, Thalia Buch & Medien GmbH



Best Practice

Kompetent im Office

Digitales Lernangebot für kaufmännische Lehrlinge

Mit **Kompetent im Office** können Lehrlinge ihre **kaufmännischen** und **betriebswirtschaftlichen Kompetenzen** spielerisch testen und weiter stärken. Das kostenlose Lernangebot beinhaltet zwei Module mit unterschiedlichen virtuellen Trainingsszenarien. Das Modul **Auftragsabwicklung** enthält **Aufgaben zum Kaufvertrag** (Angebot, Auftragsbestätigung, Lieferschein, Rechnung und Bezahlung). Im zweiten Modul können verschiedene Aufgaben zum **Rechnungswesen** (Angebote vergleichen, Belege verbuchen) bearbeitet werden.

Nach dem Durchlauf jedes Trainingsszenarios erhält die Spielerin bzw. der Spieler Feedback im Rahmen eines virtuellen Mitarbeitergesprächs.

Kompetent im Office ...

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

LINK



Kompetent im Office

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



Best Practice

Vienna Trainee Challenge der kaufmännischen Jugend Wiens



Die Vienna Trainee Challenge der kaufmännischen Jugend Wiens, die seit vielen Jahren durchgeführt wird, ist mit mehr als 10.000 Teilnehmerinnen und Teilnehmern eine der größten Jugendveranstaltungen Wiens. Die Schülerinnen und Schüler von 20 Schulen, davon acht Berufsschulen und zwölf berufsbildende mittlere und höhere Schulen, nehmen an diesem Wettbewerb teil. Bei dieser Leistungsschau präsentiert die kaufmännische Jugend ihr Allgemeinwissen und ihr fachspezifisches Know-how.

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



„Mit diesen Veranstaltungen leisten wir einen Beitrag für die Qualität der Berufsausbildung und vermitteln ein positives Feedback an die Jugendlichen. So gesehen ist der Wettbewerb Teil einer Gesamtstrategie zur Verbesserung der Ausbildung, die wir gemeinsam mit unserem Sozialpartner umsetzen.“

LAbg. Peter Florianschütz, Sekretär der Fachausschüsse der Gewerkschaft der Privatangestellten (Gewerkschaft GPA)



AK CAMPUS
Wir bilden weiter. Und aus.

gpa
MEINE GEWERKSCHAFT





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 Lehrberufs zu erlernen.

ERKLÄRUNG ZUM GESETZESTEXT

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

- Übertragene Aufgaben sind ordnungsgemäß durchzuführen.

Vor allem am Anfang müssen Lehrlinge auch einfache Hilfstätigkeiten übernehmen, die nicht so viel Spaß machen. Aber auch diese Aufgaben gehören zu deinem Beruf und tragen dazu bei, dass der Betrieb gut läuft. Lass dir erklären, warum diese Aufgaben für den Betrieb wichtig sind. Du kannst deinem Betrieb wirtschaftlich schaden, wenn du Arbeiten nicht ordnungsgemäß durchführst. Bedenke, dass deine Lehrstelle und 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
AUSBILDER/IN		
Qualifikation der AusbilderInnen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Fachliche Weiterbildung der AusbilderInnen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Didaktische Weiterbildung der AusbilderInnen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Erfahrungsaustausch (Treffen der AusbilderInnen im Betrieb; Vernetzung der AusbilderInnen mit AusbilderInnen anderer Betriebe; Auslandspraktikum für AusbilderInnen)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Überbetriebliches Engagement der AusbilderInnen (Prüfertätigkeit bei der Lehrabschlussprüfung; Arbeitskreise; Lehrlingswart etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
DIE LEHRLINGSSUCHE - DAS INTERESSE AM LEHRBETRIEB WECKEN		
Kooperationen mit Schulen (Betriebsbesichtigungen, Vorträge in Schulen, Teilnahme an Elternabenden, Schulprojekte etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Berufspraktische Tage (Schnupperlehre)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tag der offenen Tür im Betrieb für Jugendliche, Eltern und LehrerInnen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Teilnahme an Berufsinformationsmessen, Branchentagen oder Aktionstagen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Zusammenarbeit mit den Berufsinformationszentren und dem AMS	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ausschreibung von Lehrstellen (Lehrstellenbörse, Online-Plattformen, Anzeigen etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mundpropaganda (berufliche und private Kontakte nutzen)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Info- und Werbematerialien (Imagefolder, Plakate, Imagevideo etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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

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

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

Inhalt Tool 3

Inhalte und Ablauf der Lehrabschlussprüfung (LAP)	124
Anmeldung zum Antritt zur LAP	125
Betriebliche Unterstützung zur LAP	126
Vorbereitung auf die LAP	126
Vorbereitungsunterlagen für die LAP	127
Beurteilung der LAP	130
Belohnungen für gute Leistungen bei der LAP	131
Wiederholung der LAP	131
Verhinderung bei der LAP	132
Weiterbeschäftigungspflicht nach der LAP	132

Inhalte und Ablauf der Lehrabschlussprüfung (LAP)

Die Prüfungsordnung für den Schwerpunkt Buch- und Musikalienhandel des Lehrberufs Buch- und Medienwirtschaft ist seit 01.05.2022 in Kraft und unter folgendem Link zu finden:

LINK



RIS



Prüfungsordnung Buch- und Medienwirtschaft – Buch- und Musikalienhandel

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

Anmeldung zum Antritt zur LAP

ANTRITTMÖGLICHKEITEN ZUR LAP

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



In den **meisten Berufsschulen** werden die **Anmeldeformulare für die Lehrabschlussprüfung** durch die Lehrkräfte verteilt. Darüber hinaus kann ein Antragsformular auf der Website der Lehrlingsstelle beantragt werden bzw. steht ein Formular zum Download zur Verfügung.

Zuständig ist immer die Lehrlingsstelle jenes Bundeslands, in dem der Lehrbetrieb ansässig ist oder in dem sich der ordentliche Hauptwohnsitz des Lehrlings befindet.

LINK



Die Lehrabschlussprüfung (LAP):

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

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 132 Euro (Stand 2024).

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

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

Vorbereitung auf die LAP

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

Ausbildungstipps

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

„Viele Lehrlinge sind vor der Lehrabschlussprüfung nervös. Ich erzähle ihnen davon, wie meine Prüfung abgelaufen ist und gebe ihnen Tipps, wie sie sich darauf vorbereiten können. Das gibt ihnen mehr Sicherheit.“

Johannes Köbler, Geschäftsführer, Seeseiten Buchhandlung OG

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:

- Beratung und Verkauf
- Beschaffung
- Marketing

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



Vorbereitung für die theoretische Lehrabschlussprüfung



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. HÖRE AUF DICH SELBST

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

2. SEI GEWISSENHAFT

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

3. SEI TRAINIERT

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



© shutterstock.com/goodluz

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/NakoPhotography

WÄHREND DER PRÜFUNG



1. FANGE RICHTIG AN

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

2. VERJAGE DEINE ANGST

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

© shutterstock.com/Maksyil

Beurteilung der LAP

Bei der Gesamtbewertung der Lehrabschlussprüfung sind vier Beurteilungsstufen möglich:

Mit Auszeichnung bestanden	„Wenn wenigstens die Hälfte der Prüfungsgegenstände, worunter auch die der praktischen Prüfung zu fallen haben, mit „Sehr gut“ bewertet wurden und in den übrigen Prüfungsgegenständen keine schlechtere Bewertung als „Gut“ erfolgte.“ (BAG § 25.(5a))				Das heißt: <ul style="list-style-type: none"> ■ Die Gegenstände der praktischen Prüfung müssen alle mit „Sehr gut“ bewertet sein. ■ In den Gegenständen der theoretischen Prüfung darf keine schlechtere Note als „Gut“ vergeben werden. ■ Insgesamt muss mindestens die Hälfte der Prüfungsgegenstände (also praktische und theoretische) mit „Sehr gut“ bewertet werden.
	Beispiele für mögliche Prüfungsergebnisse:				
	Theoretische Prüfung*		Praktische Prüfung		
	BBK	KGK	GP	FG	
entfallen		„Sehr gut“			
max. „Gut“		„Sehr gut“			
Mit gutem Erfolg bestanden	„Wenn wenigstens die Hälfte der Prüfungsgegenstände, worunter auch die der praktischen Prüfung zu fallen haben, mit „Gut“ oder „Sehr gut“ bewertet wurden und in den übrigen Prüfungsgegenständen keine schlechtere Bewertung als „Befriedigend“ erfolgte.“ (BAG § 25.(5b))				Das heißt: <ul style="list-style-type: none"> ■ Die Gegenstände der praktischen Prüfung müssen alle mit „Sehr gut“ oder „Gut“ bewertet sein. ■ In den Gegenständen der theoretischen Prüfung darf keine schlechtere Beurteilung als „Befriedigend“ vergeben werden. ■ Insgesamt muss mindestens die Hälfte der Prüfungsgegenstände mit „Sehr gut“ oder „Gut“ bewertet sein.
	Beispiele für mögliche Prüfungsergebnisse:				
	Theoretische Prüfung*		Praktische Prüfung		
	BBK	KGK	GP	FG	
entfallen		„Sehr gut“	„Sehr gut“	„Gut“	
max. „Befriedigend“		„Sehr gut“	„Sehr gut“	„Gut“	
Bestanden	„Wenn kein Prüfungsgegenstand mit „Nicht genügend“ bewertet wurde.“ (BAG § 25.(5c))				Das heißt: Es wurde kein Gegenstand mit „Nicht genügend“ benotet.
	Beispiele für mögliche Prüfungsergebnisse:				
	Theoretische Prüfung*		Praktische Prüfung		
	BBK	KGK	GP	FG	
entfallen		kein „Nicht genügend“			
kein „Nicht genügend“		kein „Nicht genügend“			
Nicht bestanden	„Wenn ein oder mehrere Prüfungsgegenstände mit „Nicht genügend“ bewertet wurden.“ (lt. BAG § 25.(5d))				Das heißt: Ein oder mehrere Gegenstände wurden mit „Nicht genügend“ benotet.
	Beispiele für mögliche Prüfungsergebnisse:				
	Theoretische Prüfung*		Praktische Prüfung		
	BBK	KGK	GP	FG	
mind. ein „Nicht genügend“				Hinweis: Lt. BAG § 24.(2) sind bei der Wiederholungsprüfung nur die Gegenstände zu wiederholen, die mit „Nicht genügend“ beurteilt wurden.	

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

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

Belohnungen für gute Leistungen bei der LAP

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

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

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

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

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

LINK



Förderungen für Lehrbetriebe:

<https://www.wko.at/lehre/foerderung-ausgezeichnete-gute-lehrabschlusspruefungen>

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/lehre/wiederholung-lehrabschlusspruefung>

Verhinderung bei der LAP

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

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

In diesen Fällen wird die Prüfungstaxe rückerstattet.

Bei unentschuldigtem Fernbleiben wird die Prüfungstaxe einbehalten.

Weiterbeschäftigungspflicht nach der LAP

Nach Beendigung der Lehrzeit bzw. nach der erfolgreich abgelegten Lehrabschlussprüfung (falls diese vor Lehrvertragsende abgelegt wird) ist der Lehrling im Buch- und Musikalienhandel noch fünf Monate weiter zu beschäftigen. Diese Zeit wird als Weiterbeschäftigungszeit bezeichnet.

Reduzierte Weiterbeschäftigungszeit:

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

Darüber hinaus gelten die kollektivvertraglichen Regelungen.

LINK



Kollektivvertrag:

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



Tool 4

Karriere

Karrierperspektiven nach der Ausbildung

Die Lehre im Buch- und Musikalienhandel ist eine hervorragende Ausgangsbasis und bietet zahlreiche Möglichkeiten der beruflichen Weiterentwicklung.

Durch die breit gefächerte Ausbildung entstehen sowohl für karrierebewusste als auch für familiär engagierte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter interessante Zukunftsperspektiven und gute Rahmenbedingungen.



Zweitausbildung

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

Selbstständigkeit

Viele Lehrlinge streben früher oder später die Selbstständigkeit an.

Ausbilderqualifikation

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

Auslandserfahrung

Die österreichische Lehrlingsausbildung wird in vielen Ländern geschätzt. Ehemalige Lehrlinge können eine hilfreiche Unterstützung bei der Erschließung neuer Märkte sein. Wenn Ihr Unternehmen darüber hinaus Standorte bzw. Kooperationen mit Betrieben in anderen Ländern hat, sind Austauschprogramme für Ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Sinne eines Wissens- und Erfahrungstransfers von großem Wert. Mehr Informationen zu Auslandspraktika von Lehrlingen finden Sie auf Seite 60.

Berufsmatura

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

Fachliche Vertiefung

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

Ausbildungstipp

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



„Zwei Jahre nach der Lehre können unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bei Thalia Talents teilnehmen, einem einjährigen Programm für High-Potentials mit Schwerpunkt Marketing, Controlling, Eventmanagement und auch Führung. Dies ist ein Karrieresprungbrett für viele, einige übernehmen später auch Führungspositionen.“

Melanie Zeier, Recruiting & Personalentwicklung, Thalia Buch & Medien GmbH

Weiterbildung im Buch- und Musikalienhandel

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

DENKWERKSTATT BUCH IN STROBL

Jedes Jahr findet in Strobl am Wolfgangsee eine Fortbildungswoche für Buchhändlerinnen und Buchhändler statt. In Vorträgen, Workshops und Podiumsdiskussionen erfahren die Teilnehmerinnen und Teilnehmer Wissenswertes rund um den Buchhandel, wie z. B. zu den Themen E-Reading oder Buchlogistik. Zudem lernen sie Autorinnen und Autoren sowie Verlage kennen und können sich mit Kolleginnen und Kollegen vernetzen.

Nähere Infos zu den aktuellen Veranstaltungsterminen und zum Programm finden Sie auf der nachfolgenden Website.

LINK



Informationen zur Denkwerkstatt Buch in Strobl:
<https://www.buchinstrobl.at/>

MEDIAKOLLEG

Unter dem Label mediakolleg veranstaltet der Hauptverband des Österreichischen Buchhandels in Kooperation mit dem Mediacampus Frankfurt unterschiedliche Weiterbildungen. In Seminaren und Workshops werden Themen wie z. B. Recht, Schaufenstergestaltung, Kundenkommunikation oder Kinderliteratur behandelt. Die Veranstaltungen werden zum Teil in Präsenz oder auch online angeboten.

Das Weiterbildungsangebot des mediakollegs richtet sich sowohl an etablierte Teilnehmerinnen und Teilnehmer der Branche, wie z. B. Buchhändlerinnen und Buchhändler, aber auch an Quereinsteigerinnen und Quereinsteiger.

Informationen zu den Kursangeboten, Preisen und Sonderkonditionen für Mitglieder finden Sie auf der nachfolgenden Website.

LINK



Informationen zum Kursangebot:
<https://buecher.at/services/services-mediakolleg/>



„Wir versuchen digitale Lernformen insofern zu integrieren, als dass wir mit Sharepoint arbeiten. Dabei können alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter auf eine Übersichtsseite mit einem Trainingskatalog zugreifen. Diese ist unterteilt in Trainings für Personen aus dem Buchhandel, für die Zentrale, den Vertrieb, für Führungskräfte und für Lehrlinge.“

Melanie Zeier, Recruiting & Personalentwicklung, Thalia Buch & Medien GmbH

AUSBILDERIN ODER AUSBILDER WERDEN

Der Weiterbildung im Buch- und Musikalienhandel sind keine Grenzen gesetzt. Sowohl von öffentlichen als auch privaten Bildungsanbietern wird eine Reihe von Kursen und Ausbildungen angeboten. Lehrabsolventinnen und Lehrabsolventen eignen sich beispielsweise aufgrund ihrer persönlichen Erfahrungen als künftige Ausbilderinnen und Ausbilder im Unternehmen (siehe Tool 1, Seite 11). Lehrgänge für Ausbilderinnen und Ausbilder beinhalten zum Beispiel Themen wie Persönlichkeitsentwicklung, Kommunikation und Gesprächsführung, Präsentation, soziale Kompetenz, Diversity, Methodik/Didaktik der Ausbildung, Beurteilungsmethoden, Konfliktbewältigung, Motivation, Selbst- und Zeitmanagement, Coaching sowie Sozial- und Arbeitsverhalten.

LINK



Ausbilderin oder Ausbilder im Buch- und Musikalienhandel:

<https://www.wko.at/weiterbildung/ausbilder>





Anhang

BUNDESGESETZBLATT

FÜR DIE REPUBLIK ÖSTERREICH

Jahrgang 2020

Ausgegeben am 28. Februar 2020

Teil II

48. Verordnung: Buch- und Medienwirtschaft – Buch- und Musikalienhandel-Ausbildungsordnung

48. Verordnung der Bundesministerin für Digitalisierung und Wirtschaftsstandort, mit der Ausbildungsvorschriften für den Lehrberuf Buch- und Medienwirtschaft – Buch- und Musikalienhandel (Buch- und Medienwirtschaft – Buch- und Musikalienhandel-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 Buch- und Medienwirtschaft – Buch- und Musikalienhandel

§ 1. (1) Der Lehrberuf Buch- und Medienwirtschaft – Buch- und Musikalienhandel 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 (Buch- und Medienwirtschafter – Buch- und Musikalienhandel bzw. Buch- und Medienwirtschafterin – Buch- und Musikalienhandel) zu bezeichnen.

Berufsprofil

§ 2. (1) Mit dem positiven Abschluss der Lehrabschlussprüfung und der Berufsschule verfügt der/die Buch- und Medienwirtschafter/in – Buch- und Musikalienhandel über folgende berufliche Kompetenzen:

1. Fachliche Kompetenzbereiche:

a) Beratung und Verkauf

Der/Die Buch- und Medienwirtschafter/in – Buch- und Musikalienhandel berät Kunden bei der Auswahl von Büchern und im Betrieb angebotenen Non-Book-Artikeln. Er/Sie erfragt die Wünsche der Kunden und trifft anhand dieser eine entsprechende Vorauswahl an Artikeln. Dazu hat er/sie einen umfassenden Überblick über das betriebliche Sortiment und verfügt über ein breites Wissen in Literatur und Belletristik aber auch in verschiedenen Fachbereichen. Der/Die Buch- und Medienwirtschafter/in – Buch- und Musikalienhandel informiert Kunden über aktuelle Entwicklungen bei branchenrelevanten digitalen Medien. Er/Sie schließt Zusatzverkäufe ab und bietet Serviceleistungen an, die er/sie nach Vorgaben des Betriebs abwickelt. Ebenso bearbeitet er/sie Reklamationen von Kunden und geht kompetent mit Beschwerden um. Er/Sie wickelt Zahlungen ab und ermittelt den Tagesumsatz.

b) Beschaffung

Der/Die Buch- und Medienwirtschafter/in – Buch- und Musikalienhandel verfügt über Kenntnisse des Beschaffungswesens, bearbeitet verschiedene Aufgaben in diesem Bereich und kommuniziert dabei mit Personen inner- und außerhalb des Betriebs. So ermittelt er/sie den Warenbedarf, vergleicht Angebote verschiedener Anbieter, trifft eine begründete Vorauswahl und wirkt bei Warenbestellungen mit. Darüber hinaus führt er/sie Remissionen durch. Der/Die Buch- und Medienwirtschafter/in – Buch- und Musikalienhandel nimmt Waren an und lagert diese fachgerecht. Er/Sie kontrolliert Rechnungen und setzt bei mangelhaften Lieferungen angemessene Maßnahmen.

c) Marketing

Der/Die Buch- und Medienwirtschafter/in – Buch- und Musikalienhandel verfügt über Kenntnisse des Marketings und beteiligt sich darauf aufbauend an der Gestaltung betrieblicher Kommunikationsmittel (zB Newsletter, Direct-Mailings, Presseaussendungen, Social-Media-Beiträge). Er/Sie erstellt zB kurze Texte bzw. bearbeitet Textbausteine und übernimmt Formatierungs- und Gestaltungsarbeiten. Darüber

hinaus arbeitet er/sie am betrieblichen Außenauftritt mit. Der/Die Buch- und Medienwirtschafter/in – Buch- und Musikalienhandel gestaltet Büchertische, Schaufenster und Sonderpräsentation. Er/Sie erstellt auch Konzepte für deren Gestaltung. Darüber hinaus wirkt er/sie bei der Konzeption und bei der Umsetzung von Veranstaltungen mit. Dazu zählen verschiedene Vorbereitungstätigkeiten, das Erstellen von Einladungen sowie das Betreuen der Besucher/innen. Bei seinen/ihren Tätigkeiten berücksichtigt er/sie das Kundenbindungsprogramm.

d) Back-Office und betriebliches Rechnungswesen

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

2. Fachübergreifende Kompetenzbereiche:

Zur Erfüllung dieser fachlichen Aufgaben, die der/die Buch- und Medienwirtschafter/in – Buch- und Musikalienhandel in unterschiedlichen Branchen und Tätigkeitsfeldern erfüllen kann, setzt er/sie folgende fachübergreifende Kompetenzen ein:

a) Arbeiten im betrieblichen und beruflichen Umfeld

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

b) Qualitätsorientiertes, sicheres und nachhaltiges Arbeiten

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

c) Digitales Arbeiten

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

Berufsbild

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

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

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

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

(5) Fachübergreifende Kompetenzbereiche sind:

1. Kompetenzbereich: Arbeiten im betrieblichen und beruflichen Umfeld
1.1 Betriebliche Aufbau- und Ablauforganisation
Er/Sie kann...
1.1.1 sich in den Räumlichkeiten des Lehrbetriebes zurechtfinden.
1.1.2 die wesentlichen Aufgaben der verschiedenen Bereiche des Lehrbetriebs erklären.
1.1.3 die Zusammenhänge der einzelnen Betriebsbereiche sowie der betrieblichen Prozesse darstellen.
1.1.4 die wichtigsten Verantwortlichen nennen (zB Geschäftsführer/in) und seine/ihre Ansprechpartner/innen im Lehrbetrieb erreichen.
1.1.5 die Vorgaben der betrieblichen Ablauforganisation und des Prozessmanagements bei der Erfüllung seiner/ihrer Aufgaben berücksichtigen.
1.2 Leistungsspektrum und Eckdaten des Lehrbetriebs
Er/Sie kann...
1.2.1 das betriebliche Leistungsangebot beschreiben.
1.2.2 das Leitbild bzw. die Ziele des Lehrbetriebs erklären.
1.2.3 die Struktur des Lehrbetriebs beschreiben (zB Größenordnung, Tätigkeitsfelder, Rechtsform).
1.2.4 Faktoren erklären, die die betriebliche Leistung beeinflussen (zB Standort, Zielgruppen).
1.3 Branche des Lehrbetriebs
Er/Sie kann...
1.3.1 einen Überblick über die Branche des Lehrbetriebs geben (zB Branchentrends).
1.3.2 die Position des Lehrbetriebs in der Branche darstellen.
1.4 Ziel und Inhalte der Ausbildung sowie Weiterbildungsmöglichkeiten
Er/Sie kann...
1.4.1 den Ablauf seiner/ihrer Ausbildung im Lehrbetrieb erklären (zB Inhalte und Ausbildungsfortschritt).
1.4.2 Grundlagen der Lehrlingsausbildung erklären (zB Ausbildung im Lehrbetrieb und in der Berufsschule, Bedeutung und Wichtigkeit der Lehrabschlussprüfung).
1.4.3 die Notwendigkeit der lebenslangen Weiterbildung erkennen und sich mit konkreten Weiterbildungsangeboten auseinandersetzen.
1.5 Rechte, Pflichten und Arbeitsverhalten
Er/Sie kann...
1.5.1 auf Basis der gesetzlichen Rechte und Pflichten als Lehrling seine/ihre Aufgaben erfüllen.
1.5.2 Arbeitsgrundsätze wie Sorgfalt, Zuverlässigkeit, Verantwortungsbewusstsein, Pünktlichkeit etc. einhalten und sich mit seinen/ihren Aufgaben im Lehrbetrieb identifizieren.
1.5.3 sich nach den Vorgaben des Lehrbetriebs verhalten.
1.5.4 eine Lohn- oder Gehaltsabrechnung interpretieren (anhand seiner/ihrer Lehrlingsentschädigung sowie eines anonymisierten Personalverrechnungs-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.
1.6 Selbstorganisierte, lösungsorientierte und situationsgerechte Aufgabenbearbeitung
Er/Sie kann...
1.6.1 seine/ihre Aufgaben selbst organisieren und sie nach Prioritäten reihen.
1.6.2 den Zeitaufwand für seine/ihre Aufgaben abschätzen und diese zeitgerecht durchführen.
1.6.3 sich auf wechselnde Situationen einstellen und auf geänderte Herausforderungen mit der notwendigen Flexibilität reagieren.
1.6.4 Lösungen für aktuell auftretende Problemstellungen entwickeln und Entscheidungen im vorgegebenen betrieblichen Rahmen treffen.

1.6.5 in Konfliktsituationen konstruktiv handeln bzw. entscheiden, wann jemand zur Hilfe hinzugezogen wird.
1.6.6 sich zur Aufgabebearbeitung notwendige Informationen selbstständig beschaffen.
1.6.7 in unterschiedlich zusammengesetzten Teams arbeiten.
1.6.8 die wesentlichen Anforderungen für die Zusammenarbeit in Projekten darstellen.
1.6.9 Aufgaben in betrieblichen Projekten übernehmen.
1.6.10 die eigene Tätigkeit reflektieren und gegebenenfalls Optimierungsvorschläge für seine/ihre Tätigkeit einbringen.
1.7 Zielgruppengerechte Kommunikation
Er/Sie kann...
1.7.1 mit verschiedenen Zielgruppen (wie Ausbildern/Ausbilderinnen, Führungskräften, Kollegen/Kolleginnen, Kunden, Lieferanten) kommunizieren und sich dabei betriebsadäquat verhalten.
1.7.2 seine/ihre Anliegen verständlich vorbringen und der jeweiligen Situation angemessen auftreten.
1.7.3 berufsadäquat und betriebsspezifisch auf Englisch kommunizieren (insbesondere Fachausdrücke anwenden).
1.8 Kundenorientiertes Agieren (Unter Kunden werden sämtliche Adressaten der betrieblichen Leistung verstanden.)
Er/Sie kann...
1.8.1 erklären, warum Kunden für den Ausbildungsbetrieb im Mittelpunkt stehen.
1.8.2 die Kundenorientierung bei der Erfüllung aller seiner/ihrer Aufgaben berücksichtigen.
1.8.3 mit unterschiedlichen Kundensituationen kompetent umgehen und kunden- sowie betriebsoptimierte Lösungen finden.
2. Kompetenzbereich: Qualitätsorientiertes, sicheres und nachhaltiges Arbeiten
2.1 Betriebliches Qualitätsmanagement
Er/Sie kann...
2.1.1 betriebliche Qualitätsvorgaben im Aufgabenbereich umsetzen.
2.1.2 an der Entwicklung von Qualitätsstandards des Lehrbetriebs mitwirken.
2.1.3 die eigene Tätigkeit hinsichtlich der Einhaltung der Qualitätsstandards überprüfen.
2.1.4 die Ergebnisse der Qualitätsüberprüfung reflektieren und diese in die Aufgabenbewältigung einbringen.
2.2 Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz
Er/Sie kann...
2.2.1 Betriebs- und Hilfsmittel sicher und sachgerecht einsetzen.
2.2.2 die betrieblichen Sicherheitsvorschriften einhalten.
2.2.3 Aufgaben von mit Sicherheitsagenden beauftragten Personen im Überblick beschreiben.
2.2.4 berufsbezogene Gefahren, wie Rutsch- und Brandgefahr, in seinem/ihrer Arbeitsbereich erkennen und sich entsprechend den Arbeitnehmerschutz- und Brandschutzvorgaben verhalten.
2.2.5 sich im Notfall richtig verhalten.
2.2.6 bei Unfällen geeignete Erste-Hilfe-Maßnahmen ergreifen.
2.2.7 sich an die Verhaltensregeln bei auftretenden Strafdelikten (zB Ladendiebstahl, Einbruch) halten.
2.2.8 die Grundlagen des ergonomischen Arbeitens anwenden.
2.3 Nachhaltiges und ressourcenschonendes Handeln
Er/Sie kann...
2.3.1 die Bedeutung des Umweltschutzes für den Lehrbetrieb darstellen.
2.3.2 die Mülltrennung nach rechtlichen und betrieblichen Vorgaben umsetzen.
2.3.3 energiesparend arbeiten und Ressourcen sparsam einsetzen.
3. Kompetenzbereich: Digitales Arbeiten

(Diese Berufsbildpositionen schließen auch entsprechende analoge Anwendungen mit ein.)
3.1 Datensicherheit und Datenschutz
Er/Sie kann...
3.1.1 die rechtlichen Vorgaben und jene des Lehrbetriebs einhalten (zB Datenschutzgrundverordnung).
3.1.2 Urheberrecht und Datenschutzbestimmungen beachten.
3.1.3 Gefahren und Risiken erkennen (zB Phishing-E-Mails, Viren).
3.1.4 Maßnahmen treffen, wenn Sicherheitsprobleme und Auffälligkeiten auftreten (zB rasche Verständigung des Datenschutzbeauftragten bzw. der verantwortlichen IT-Administration).
3.1.5 Maßnahmen unter Einhaltung der betrieblichen Vorgaben ergreifen, um Daten, Dateien, Geräte und Anwendungen vor Fremdzugriff zu schützen (zB sorgsamer Umgang mit Passwörtern und Hardware).
3.2 Software und digitale Anwendungen
Er/Sie kann...
3.2.1 Software bzw. Apps für Textverarbeitung, Tabellenkalkulation, Präsentationserstellung, Kommunikation sowie Datenbanken und weitere digitale Anwendungen kompetent verwenden (zB in den Bereichen Webshop, Warenwirtschaft, Kundenmanagement, Terminmanagement).
3.2.2 die für eine auszuführende Aufgabe am besten geeignete betriebliche Software bzw. digitale Anwendung auswählen.
3.2.3 Inhalte unter Einhaltung der Vorgaben des Lehrbetriebs selbst entwickeln bzw. vorhandene Inhalte editieren und zielgruppengerecht aufbereiten (zB Texte, Kalkulationen, Präsentationen unter Berücksichtigung des Corporate Designs erstellen).
3.2.4 Daten aufbereiten (zB Auswertungen erstellen).
3.2.5 mit betrieblichen Datenbanken arbeiten (zB Daten erfassen, löschen, aktualisieren).
3.2.6 Inhalte aus verschiedenen Datenquellen beschaffen und zusammenfügen.
3.2.7 Probleme im Umgang mit Software und digitalen Anwendungen lösen (zB Hilfefunktion nutzen, im Internet bzw. Intranet nach Problemlösungen recherchieren).
3.3 Digitale Kommunikation
Er/Sie kann...
3.3.1 ein breites Spektrum an Kommunikationsformen verwenden (zB E-Mail, Telefon, Videokonferenz, Social Media).
3.3.2 eine geeignete Kommunikationsform anforderungsbezogen auswählen.
3.3.3 verantwortungsbewusst und unter Einhaltung der betrieblichen Vorgaben in sozialen Netzwerken agieren.
3.4 Datei- und Ablageorganisation
Er/Sie kann...
3.4.1 sich in der betrieblichen Datei- bzw. Ablagestruktur zurechtfinden (zB gespeicherte Dateien finden).
3.4.2 in der betrieblichen Datei- bzw. Ablagestruktur arbeiten und dabei die Grundregeln eines effizienten Dateimanagements berücksichtigen (zB Ordner anlegen bzw. löschen, Vergabe von Dateinamen).
3.4.3 sich an die betrieblichen Vorgaben zur Datenanwendung und Datenspeicherung halten.
3.4.4 Ordner und Dateien unter Einhaltung der betrieblichen Vorgaben teilen (zB unter Nutzung von Cloud-Diensten, VPN, Intranet, Extranet).
3.5 Informationssuche und -beschaffung
Er/Sie kann...
3.5.1 Suchmaschinen für die Online-Recherche effizient (zB unter Einsatz entsprechender Suchtechniken) nutzen.
3.5.2 bibliografieren.
3.5.3 nach gespeicherten Dateien suchen.
3.5.4 in bestehenden Dateien relevante Informationen suchen.

3.5.5 in Datenbankanwendungen Daten filtern.			
3.6 Bewertung und Auswahl von Daten und Informationen			
Er/Sie kann...			
3.6.1 die Zuverlässigkeit von Informationsquellen und die Glaubwürdigkeit von Daten und Informationen einschätzen.			
3.6.2 Daten und Informationen interpretieren und nach betrieblichen Vorgaben entscheiden, welche Daten und Informationen herangezogen werden.			
3.6.3 Daten und Informationen strukturiert aufbereiten.			
(6) Fachliche Kompetenzbereiche sind:			
4. Kompetenzbereich: Beratung und Verkauf			
4.1 Kundenberatung			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3
4.1.1 einen Überblick über das betriebliche Sortiment (Bücher, Non-Book-Artikel) geben.			
4.1.2 Kunden gegenüber professionell auftreten.			
4.1.3 Wünsche und Interessensgebiete des Kunden feststellen.			
4.1.4 eine Vorauswahl an Artikeln (Bücher, Non-Book-Artikel) unter Berücksichtigung der Kundenwünsche treffen.			
4.1.5 Kunden über aktuelle Entwicklungen bei branchenrelevanten digitalen Medien (zB E-Reader) informieren.			
4.1.6 Kunden über die Buchpreisbindung informieren.			
4.2 Auftragsabwicklung			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3
4.2.1 Bestellungen oder Aufträge entgegennehmen (zB telefonisch, über das betriebliche Bestellsystem, per E-Mail, vom Webshop).			
4.2.2 Schriftstücke im Rahmen der ordnungsgemäßen Vertragserfüllung erstellen (zB Rechnung).			
4.3 Zusatzverkäufe und Serviceleistungen			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3
4.3.1 entscheiden, welche Artikel sich situationsbezogen als Zusatzverkauf eignen und diese abschließen.			
4.3.2 Kunden über angebotene Serviceleistungen informieren.			
4.3.3 Serviceleistungen nach den betrieblichen Vorgaben bearbeiten bzw. durchführen (zB Geschenkverpackung, Postversand).			
4.4 Umgang mit Beschwerden und Reklamationen			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3
4.4.1 die Bedeutung eines professionellen Umgangs mit Beschwerden und Reklamationen erklären.			
4.4.2 Beschwerden und Reklamationen entsprechend den rechtlichen und betrieblichen Vorgaben bearbeiten bzw. weiterleiten (zB komplexe Kundenanliegen).			
4.5 Preisauszeichnung			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3
4.5.1 Preise korrekt auszeichnen.			
4.5.2 Maßnahmen treffen, um fehlende oder falsche Preise zu korrigieren.			

4.6 Servicebereich Kassa			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3
4.6.1 Belege im Rahmen des betrieblichen Kassensystems erstellen.			
4.6.2 die im Betrieb akzeptierten Zahlungsmittel auf ihre Echtheit und Gültigkeit überprüfen.			
4.6.3 Zahlungen von Kunden abwickeln.			
4.6.4 besondere Situationen an der Kassa nach betrieblichen Vorgaben abwickeln (zB Wechselgeldreklamation, Retouren).			
4.6.5 den Kassastand überprüfen.			
4.6.6 den Tagesumsatz ermitteln bzw. den Kassaabschluss durchführen.			
5. Kompetenzbereich: Beschaffung			
5.1 Beschaffungsprozess			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3
5.1.1 den Ablauf des betrieblichen Beschaffungsprozesses beschreiben (zB Bezugsquellen, Freigabeprozesse, Kontrollmechanismen).			
5.1.2 die Grundsätze der betrieblichen Beschaffung darstellen (zB Zuständigkeiten, Bestellsysteme, Kriterien für Lieferantenauswahl).			
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.			
5.2 Bedarfsermittlung			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3
5.2.1 den Warenbestand ermitteln.			
5.2.2 Bestellmengen aufgrund der betrieblichen Vorgaben (zB Mindestbestand, Mindestbestellmenge) vorschlagen bzw. ermitteln.			
5.3 Angebotsvergleich			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3
5.3.1 Anfragen tätigen und Angebote einholen.			
5.3.2 Preise und Konditionen miteinander vergleichen und Bezugskalkulationen durchführen.			
5.3.3 neue Bezugsquellen auf Basis der betrieblichen Vorgaben ausfindig machen.			
5.3.4 quantitative und qualitative Aspekte bei der Beschaffungsentscheidung berücksichtigen.			
5.3.5 bei der Lieferantenbeurteilung hinsichtlich Logistik und Technik mitwirken.			
5.4 Bestellungen			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3
5.4.1 bei Bestellungen unter Berücksichtigung der rechtlichen und betrieblichen Vorgaben mitwirken.			
5.4.2 mögliche Auswirkungen von fehlerhaften Bestellungen unter rechtlichen und betriebswirtschaftlichen Aspekten erkennen und weiterleiten.			
5.4.3 Liefer- und Leistungstermine überwachen.			
5.5 Warenannahme und Rechnungskontrolle			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		

	1	2	3
5.5.1 die Lieferung mit der Bestellung vergleichen.			
5.5.2 Waren unter Beachtung der rechtlichen und betrieblichen Vorgaben an- und übernehmen sowie allfällige Mängel feststellen und dokumentieren.			
5.5.3 die Rechnungskontrolle durchführen.			
5.5.4 Remissionen vorbereiten und durchführen.			
5.6 Umgang mit mangelhaften Lieferungen			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3
5.6.1 Maßnahmen bei mangelhaften Lieferungen im Einklang mit den rechtlichen und betrieblichen Vorgaben ergreifen (zB Reklamationen verfassen).			
5.6.2 Lieferverzug feststellen und Maßnahmen im Einklang mit den rechtlichen und betrieblichen Vorgaben ergreifen.			
5.7 Lagerung			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3
5.7.1 Prinzipien der betrieblichen Lagerwirtschaft im eigenen Tätigkeitsbereich berücksichtigen.			
5.7.2 Einlagerungen unter Beachtung der rechtlichen und betrieblichen Vorgaben vornehmen.			
5.7.3 Lagerbestände kontrollieren.			
5.7.4 Entnahmen durchführen.			
5.7.5 die Notwendigkeit der Inventur erklären und Arbeiten im Rahmen der Inventur durchführen.			
6. Kompetenzbereich: Marketing			
6.1 Aufgaben des betrieblichen Marketings			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3
6.1.1 Ziele des betrieblichen Marketings erklären.			
6.1.2 einen Überblick über das betriebliche Marketing geben (zB Zielgruppen, Marketinginstrumente, Teilbereiche wie Werbung und Öffentlichkeitsarbeit).			
6.2 Arbeiten im betrieblichen Marketing			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3
6.2.1 an der Gestaltung betrieblicher Kommunikationsmittel (zB Newsletter, Direct-Mailings, Presseausendungen, Social-Media-Beiträge) mitarbeiten (zB kurze Texte erstellen, Textbausteine bearbeiten, Formatierungs- und Gestaltungsarbeiten mit betrieblicher Software durchführen).			
6.2.2 am Außenauftritt des Lehrbetriebs mitarbeiten (zB an Veranstaltungen mitwirken, im Webshop mitgestalten).			
6.3 Warenpräsentation			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3
6.3.1 Büchertische ansprechend gestalten.			
6.3.2 Sonderpräsentationen gestalten (zB Welttag des Buches).			
6.3.3 Schaufenster gestalten.			
6.3.4 Konzepte für die Präsentation von Waren in den Geschäftsräumlichkeiten erstellen.			
6.3.5 eingekaufte Waren den betrieblichen Sortimentsbereichen zu- und entsprechend einordnen.			

6.4 Veranstaltungen			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3
6.4.1 bei der Konzeption von Veranstaltungen (zB Lesung, Messebesuch) mitwirken.			
6.4.2 Vorbereitungsarbeiten für die Veranstaltung übernehmen (zB Geschäftsräumlichkeiten für eine Lesung vorbereiten, Waren für eine Messe vorbereiten).			
6.4.3 bei der Erstellung von Kundeneinladungen zur Veranstaltung mitwirken.			
6.4.4 die Besucher/innen bei der Veranstaltung betreuen.			
6.5 Kundenbindung			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3
6.5.1 die Bedeutung von Kundenbindungsprogrammen erklären.			
6.5.2 betriebliche Kundenbindungsprogramme anwenden.			
7. Kompetenzbereich: Back-Office und betriebliches Rechnungswesen			
7.1 Ausstattung des Arbeitsbereichs			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3
7.1.1 die übliche Ausstattung seines/ihres Arbeitsbereichs kompetent verwenden (zB PC/Laptop, Drucker, Telefonanlage, Kassensystem).			
7.1.2 die im Rahmen seiner/ihrer Tätigkeit auftretenden einfachen Probleme selbstständig lösen (zB Papierstau beseitigen).			
7.1.3 bei komplexen Problemen Maßnahmen entsprechend den betrieblichen Regelungen setzen.			
7.2 Kommunikation			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3
7.2.1 die betrieblichen Kommunikationsvorgaben einhalten.			
7.2.2 Informationen sinngemäß erfassen, strukturieren, nötigenfalls bearbeiten und an den Empfänger/die Empfängerin weiterleiten (zB Erstellen von Gesprächsnotizen).			
7.2.3 Auskünfte geben und einholen.			
7.2.4 interne Schriftverkehrsarbeiten erledigen (zB betriebsinterne Informationen Lehrbetriebs für Mitarbeiter aufbereiten).			
7.2.5 externe Schriftverkehrsarbeiten erledigen.			
7.2.6 bei der Gestaltung von Schriftstücken das Corporate Design des Lehrbetriebs beachten.			
7.2.7 Texte auf Rechtschreibung und Grammatik überprüfen.			
7.3 Posteingang und -ausgang			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3
7.3.1 den Postein- und -ausgang bearbeiten (zB frankieren, mit Zustelldiensten kommunizieren, Postverteilung).			
7.3.2 E-Mails bearbeiten (zB beantworten oder weiterleiten).			
7.4 Aufgaben des betrieblichen Rechnungswesens			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3
7.4.1 die einzelnen Teilbereiche des betrieblichen Rechnungswesens, wie Buchführung, Kostenrechnung und Statistik, darstellen.			

7.4.2 Aufgaben der betrieblichen Buchführung und der Kostenrechnung voneinander unterscheiden.			
7.4.3 das betriebliche Verfahren zur Erfolgsermittlung in seinen Grundzügen darstellen.			
7.5 Betriebliche Buchführung			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3
7.5.1 Belege auf Richtigkeit und Vollständigkeit prüfen.			
7.5.2 übliche Belege des Lehrbetriebs, wie Eingangs- und Ausgangsrechnungen sowie Zahlungsbelege, für die Verbuchung vorbereiten (zB sortieren, vorkontieren).			
7.6 Betrieblicher Zahlungsverkehr			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3
7.6.1 verschiedene Zahlungsmöglichkeiten erklären.			
7.6.2 Zahlungen vorbereiten (zB Zahlscheine, Online-Überweisungen) und allfällige Preisnachlässe berücksichtigen (zB Skonto).			
7.6.3 Kontoauszüge interpretieren, Zahlungsein- und -ausgänge überprüfen.			
7.6.4 die Offene-Posten-Liste verwalten und erforderliche Schritte im Mahnwesen entsprechend den betrieblichen Vorgaben setzen.			
7.7 Datenaufbereitung			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3
7.7.1 einfache Kennzahlen ermitteln.			
7.7.2 Statistiken aufbereiten (zB Absatzstatistiken).			

(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 Buch- und Medienwirtschaft – Buch- und Musikalienhandel, BGBl. II Nr. 5/2004, in der Fassung der Verordnungen BGBl. II Nr. 176/2005 und BGBl. II Nr. 177/2005, treten mit Ablauf des 30. April 2020 außer Kraft.

(3) Lehrlinge, die am 30. April 2020 im Lehrberuf Buch- und Medienwirtschaft – Buch- und Musikalienhandel ausgebildet werden, können gemäß der in Abs. 2 angeführten Ausbildungsordnung weiter ausgebildet werden.

(4) Die Lehrzeiten, die im Lehrberuf Buch- und Medienwirtschaft – Buch- und Musikalienhandel gemäß den in Abs. 2 angeführten Ausbildungsvorschriften zurückgelegt wurden, sind auf die Lehrzeit im Lehrberuf Buch- und Medienwirtschaft – Buch- und Musikalienhandel gemäß dieser Verordnung voll anzurechnen.

Schramböck

	Unterzeichner	serialNumber=932783133,CN=Bundeskanzleramt,C=AT
	Datum/Zeit	2020-02-28T09:40:59+01:00
	Prüfinformation	Informationen zur Prüfung des elektronischen Siegels bzw. der elektronischen Signatur finden Sie unter: https://www.signaturpruefung.gv.at Informationen zur Prüfung des Ausdrucks finden Sie unter: https://www.bundeskanzleramt.gv.at/verifizierung
	Hinweis	Dieses Dokument wurde amtssigniert.

Ihr erster Ansprechpartner

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

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

