QUALITÄT in der Lehre

Ausbildungsleitfaden Bürokaufmann/Bürokauffrau

Bundesministerium
Digitalisierung und
Wirtschaftsstandort

Bundesministerium
Arbeit, Soziales, Gesundheit
und Konsumentenschutz

LEHRE.FÖRDERN

ibw
ENTWICKLUNG

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

Impressum

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

Redaktionsteam
Simon Breit, Stefanie Pavlovic, Birgit Worm, Josef Wallner

Projektmitarbeit
Rebeka Erdö, Erika Kronfuß

Grafik
Alice Gutlederer, www.designag.at

Fachliche Unterstützung und Fotomaterial
Gewerkschaft GPA
dm drogerie markt GmbH
Magistrat der Stadt Wien
REWE International AG
REWE International Dienstleistungs-GmbH
SPAR Österreichische Warenhandels AG
Stadtwerke Kufstein GmbH
Wiener Wohnen

Coverfotos: shutterstock.com/Altrendo Images, shutterstock.com/SeventyFour

Wien, August 2021
ISBN 978-3-903310-89-6

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

Inhalt

Der Ausbildungsleitfaden 7
Hilfreiche Websites 8

TOOL 1: VORBEREITUNG AUF DIE LEHRLINGSAUSBILDUNG 9

Inhalt Tool 1 10
Erstmaliges Ausbilden eines Lehrlings 10
Die Lehrlingssuche 14
Die Lehrlingsauswahl 22
Ihr Betrieb nimmt einen Lehrling auf 24
Ausbildung in der Berufsschule 36

TOOL 2: ERFOLGREICH AUSBILDEN 39

Inhalt Tool 2 40
Arbeiten im betrieblichen und beruflichen Umfeld 43
Qualitätsorientiertes, sicheres und nachhaltiges Arbeiten 59
Digitales Arbeiten 68
Office Management 77
Beschaffung 86
Betriebliches Leistungsangebot 97
Marketing 103
Betriebliches Rechnungswesen 107
Ausbildungsmaterialien 115

TOOL 3: ABSCHLUSS DER LEHRZEIT & DIE LEHRABSCHLUSSPRÜFUNG 121

Anmeldung zum Antritt zur LAP 122
Inhalte und Ablauf der Lehrabschlussprüfung 123
Betriebliche Unterstützung zur LAP 123
Vorbereitung auf die LAP 124
Vorbereitungsunterlagen für die LAP 125
Beurteilung der LAP 128
Belohnungen für gute Leistungen bei der LAP 129
Wiederholung der LAP 129
Verhinderung bei der LAP 130
Weiterbeschäftigungspflicht nach der LAP 130

TOOL 4: KARRIERE **131**
Karriereperspektiven nach der Ausbildung 132
Weiterbildung für Bürokaufleute 134

ANHANG **135**
Berufsbild Bürokaufmann/Bürokauffrau 136

Der Ausbildungsleitfaden

Die praktische Hilfe für die Ausbildung im Lehrbetrieb

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

AN WEN RICHTET SICH DIESER AUSBILDUNGSLEITFADEN?

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

WIE IST DIESER AUSBILDUNGSLEITFADEN AUFGEBAUT?

Tool 1

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

Tool 2

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

Tool 3

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

Tool 4

Karriere
- Karriereperspektiven nach der erfolgreichen LAP
- Weiterbildung

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

Hinweis

Die Entwicklung dieses Ausbildungsleitfadens erfolgte mit Unterstützung von Groß-, Mittel- und Kleinbe-trieben 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. Weitere Best-Practice-Beispiele finden Sie unter https://www.qualitaet-lehre.at/downloads/ausbildungstools/best-practice/.

Hilfreiche Websites

AKTUELLE INFORMATIONEN ZUR LEHRLINGSAUSBILDUNG FINDEN SIE AUF FOLGENDEN WEBSITES:

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

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

GPA-djp – Informationen für Lehrlinge im Handel
https://www.gpa.at/die-gpa/jugend

Qualität in der Lehre
https://www.qualitaet-lehre.at

Lernunterlagen zur Vorbereitung auf die Lehrabschlussprüfung
https://www.lap.at

Plattform für AusbilderInnen
https://www.ausbilder.at

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

© shutterstock.com/Production Perig

Tool 1
Vorbereitung auf die Lehrlingsausbildung

Inhalt Tool 1

Erstmaliges Ausbilden eines Lehrlings	Seite 10
Die Lehrlingssuche	Seite 14
Die Lehrlingsauswahl	Seite 22
Ihr Betrieb nimmt einen Lehrling auf	Seite 24
Ausbildung in der Berufsschule	Seite 36

Erstmaliges Ausbilden eines Lehrlings

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

Schritt 1:
Ihr Betrieb wird zum Lehrbetrieb

→

Schritt 2:
LehrlingsausbilderIn werden

SCHRITT 1: IHR BETRIEB WIRD ZUM LEHRBETRIEB

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

Ablauf des Feststellungsverfahrens

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

↓

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

↓

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

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

Im Betrieb muss eine für die **Lehrlingsausbildung geeignete Person (AusbilderIn)** zur Verfügung stehen.

↓

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

Hinweise

Feststellungsantrag:

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

Betriebliche Voraussetzungen:

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

Rechtliche Voraussetzungen:

- Die betriebliche Ausbildung ist für den Lehrberuf Bürokaufmann/Bürokauffrau in der **Ausbildungsordnung** gesetzlich geregelt. Mehr Informationen zur Ausbildungsordnung finden Sie auf Seite 136.
- 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 29.

LINKS

WKO WIRTSCHAFTSKAMMER ÖSTERREICH

Lehrstellenberaterinnen und Lehrstellenberater der Wirtschaftskammern beraten und unterstützen Betriebe. Vereinbaren Sie einen Besuch bei der Lehrstellenberatung. Kontaktdaten der Lehrlingsstelle der Wirtschaftskammer Ihres Bundeslands:
https://www.wko.at/service/bildung-lehre/lehrlingsstellen-der-wirtschaftskammern.html

Umfangreiche Informationen finden Sie in der **„Ausbildungsmappe für Lehrbetriebe" der Wirtschaftskammern:**
https://www.wko.at/service/bildung-lehre/Ausbildungsmappe-fuer-Lehrbetriebe.html

Auch der **Online-Ratgeber der Wirtschaftskammer** gibt Antworten:
https://lehrling.wkoratgeber.at/

AUS DER PRAXIS

„Wir überreichen unseren Lehrlingen am ersten Arbeitstag eine Willkommensmappe. Darin finden sie Informationen über wesentliche Ansprechpartner, Urlaubsregelungen, Essensmöglichkeiten und die Berufsschule. Durch die Beantwortung all ihrer Fragen wollen wir den Lehrlingen die Unsicherheit vor dem Lehrbeginn nehmen."
Christian Schendlinger, Leiter Lehrlingsmanagement, Magistrat der Stadt Wien

SCHRITT 2: LEHRLINGSAUSBILDERIN ODER LEHRLINGSAUSBILDER WERDEN

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

Wie wird man Ausbilderin oder Ausbilder?

LehrlingsausbilderIn werden

Ausbilderkurs absolvieren

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

Inhalte des Fachgesprächs:

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

Ersatz/Gleichhaltung des Ausbilderkurses

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

LINKS

WKO WIRTSCHAFTSKAMMER ÖSTERREICH

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

Bundesministerium Digitalisierung und Wirtschaftsstandort

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

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

Hinweise

- Sie können Lehrlinge aufnehmen, auch wenn Sie oder Ihre Mitarbeiterin bzw. Ihr Mitarbeiter die Ausbilderqualifikation noch nicht besitzen. Dies kann **binnen 18 Monaten** ab Rechtskraft des Feststellungsbescheides **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.

AUS DER PRAXIS

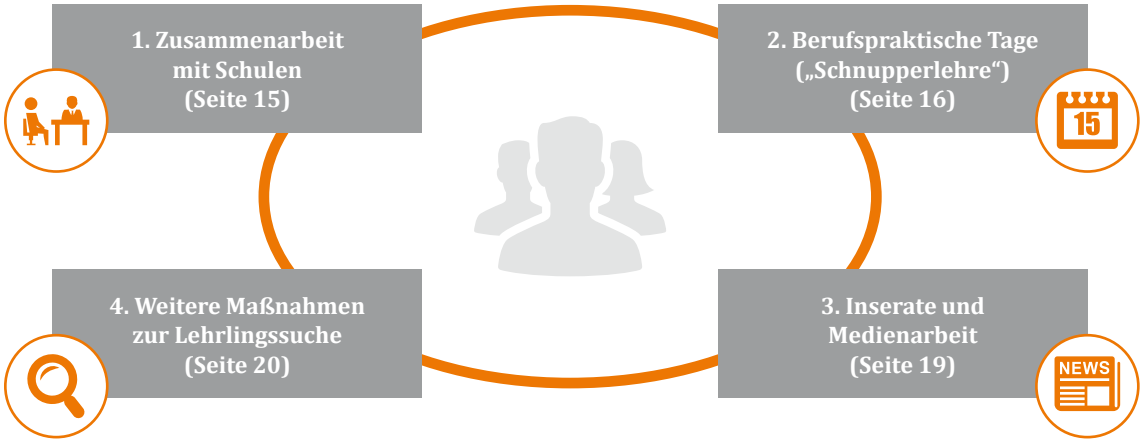
„Lehrlinge werden jeweils von einer Ausbilderin bzw. einem Ausbilder unterstützt. Sie ziehen Kolleginnen und Kollegen als Vertretung heran, um die optimale Betreuung der Lehrlinge zu gewährleisten. Zusätzlich besprechen die Ausbilderinnen und Ausbilder regelmäßig den Fortschritt mit ihren Lehrlingen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

© shutterstock.com/SeventyFour

Die Lehrlingssuche

Wie machen Sie Jugendliche auf Ihren Lehrbetrieb aufmerksam?

Maßnahmen zur Lehrlingssuche



Hinweis

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

LINK

WKO WIRTSCHAFTSKAMMER ÖSTERREICH

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

AUS DER PRAXIS

„Wir passen unsere Inserate und Stellenbeschreibungen so an, dass sie unseren Wunschlehrling ansprechen. Wir verwenden für die Lehrlingssuche neben unserer eigenen Website auch mobile Jobplattformen, die sich auf jugendliche Arbeitssuchende spezialisieren.“
Janine Reisner BA BA, Lehrlingsbeauftragte, REWE International AG

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

1. Zusammenarbeit mit Schulen

a) Schulbesuche

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

LINKS

schule.at
MEIN DIGITALES SCHULPORTAL

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

QUALITÄT in der Lehre

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

AUS DER PRAXIS

„Wir laden regelmäßig Schulen zu uns ein, um Lehrstelleninteressenten einen Einblick in unsere Kultur und die spannenden Herausforderungen des Lehrberufs zu gewähren. Dabei ist das gesamte Team inklusive unserer aktiven Lehrlinge involviert.“
Christian Schendlinger, Leiter Lehrlingsmanagement, Magistrat der Stadt Wien

b) Betriebsbesichtigungen

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

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

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

LINK

QUALITÄT in der Lehre

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

AUS DER PRAXIS

„Im Zuge unserer Aktion „Handel erleben“ laden wir Schülerinnen und Schüler aus polytechnischen Schulen und Mittelschulen zu uns ein und informieren sie über unsere Lehrstellen. Unsere Lehrlinge erklären ihre Aufgaben sowie Herausforderungen und geben Praxisbeispiele, was den Lehrberuf auszeichnet und ihnen besonders viel Freude bereitet.“
Janine Reisner BA BA, Lehrlingsbeauftragte, REWE International AG

2. Berufspraktische Tage („Schnupperlehre“)

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

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

Es gibt folgende Möglichkeiten, berufspraktische Tage durchzuführen:

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

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

Hinweise

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

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

- Schülerinnen und Schüler dürfen im Rahmen der berufspraktischen Tage **nicht in den Arbeitsprozess eingegliedert werden**. Sie dürfen jedoch **einfache ungefährliche Tätigkeiten** selbstständig und unter Aufsicht ausprobieren, um den Beruf kennenzulernen. Überlegen Sie sich daher, was Sie einem Schnupperlehrling zeigen wollen und wie die Jugendlichen am besten den Beruf kennenlernen können.

LINKS

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

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

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

AUS DER PRAXIS

„Die Schnuppertage sind der letzte Schritt in unserem Recruitingprozess. Wir laden die besten Bewerberinnen und Bewerber ein und zeigen ihnen Aufgaben und Abläufe in unserem Unternehmen. Alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter machen sich dabei ein Bild von den Lehrstelleninteressenten und ich ziehe sie auch in die Entscheidungsfindung mit ein.“
Janine Reisner BA BA, Lehrlingsbeauftragte, REWE International AG

Best Practice

Firmeninterner Beurteilungsbogen – Schnupperlehrling

Name _____

Geburtsdatum _____

Tel. Nr. _____

Schnupperlehrberuf _____

Name der Betreuerin/des Betreuers _____

Datum der Schnupperlehre _____

Bitte Zutreffendes ankreuzen:

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

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

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

Platz für Anmerkungen:

Datum _____ Unterschrift der Betreuerin/des Betreuers _____

3. Inserate und Medienarbeit

Ausschreibung von Lehrstellen

Online-Inserate

Kostenlose Stelleninserate:
- Lehrstellenbörse powered by AMS und WKO.at

Webbasierte Jobplattformen:
- karriere.at
- stepstone.at

Mobile Jobplattform:
- hokify

Printmedien

Beispiele:
- regionale und überregionale Zeitungen
- Bezirksjournale
- Mitteilungen von Fachorganisationen

Soziale Netzwerke

Beispiele:
- Facebook
- Instagram
- TikTok
- LinkedIn

Hinweis

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

LINKS

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

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

AUS DER PRAXIS

„Wir versuchen unser Unternehmen am Lehrstellenmarkt bestmöglich zu positionieren. Mithilfe von Online-Inseraten erreichen wir die Zielgruppe der Jugendlichen und mithilfe von Inseraten in Printmedien die Zielgruppe der Eltern potenzieller Lehrlinge.“
Christian Schendlinger, Leiter Lehrlingsmanagement, Magistrat der Stadt Wien

4. Weitere Maßnahmen zur Lehrlingssuche

a) Tag der offenen Tür/Lehrlingsinfotag

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

Hinweise

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

LINK

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

b) Teilnahme an Berufsinformationsmessen

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

LINK

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

AUS DER PRAXIS

„Wir drehen mit unseren Lehrlingen Videos über ihren Lehrberuf und nützen diese für unser Social-Media-Marketing. Dabei erklären Lehrlinge, was sie in ihrem Lehrberuf lernen und worin die Herausforderungen liegen. Die Videos werden von Lehrlingen selbständig produziert und sind daher sehr authentisch.“
Christian Schendlinger, Leiter Lehrlingsmanagement, Magistrat der Stadt Wien

c) Zusammenarbeit mit Berufsinfozentren und mit dem AMS

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

Hinweise

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

LINKS

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

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

d) Empfehlungsmarketing

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

Hinweise

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

LINK

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

Die Lehrlingsauswahl

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

1. Strukturieren Sie Ihren Bewerbungsprozess

Überlegen Sie sich, ...

wann Sie im Bewerbungsprozess welche Schritte setzen.

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

+

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

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

Rückmeldung an die BewerberInnen

Schriftlich | Telefonisch | Persönlich

AUS DER PRAXIS

„Um die Kompetenzen der Bewerberinnen und Bewerber besser einschätzen zu können, setzen wir einen individuellen Online-Auswahltest ein. Dabei müssen Lehrlinge praxisorientierte Aufgaben lösen, die speziell für die Zielgruppe entwickelt wurden. Die Ergebnisse sind Teil unseres Entscheidungsinstruments, welche Jugendlichen wir zu einem Jobinterview einladen."
Janine Reisner BA BA, Lehrlingsbeauftragte, REWE International AG

„Im Rahmen des Recruiting-Prozesses führen wir ein Assessmentcenter durch. Jugendliche gehen von Tisch zu Tisch und haben jeweils ein paar Minuten Zeit, sich mit unseren Ausbilderinnen und Ausbildern zu unterhalten. So bekommen wir einen guten Überblick über die Bewerberinnen und Bewerber. Die Entscheidung über eine Einstellung treffen wir anschließend im Team."
MMag. Heidi Reindl-Wasserbauer, Personalentwicklerin, SPAR Österreichische Warenhandels AG

LINKS

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

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

Best Practice

Playmit-Urkunde

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

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

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

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

www.playmit.com

Hinweise

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

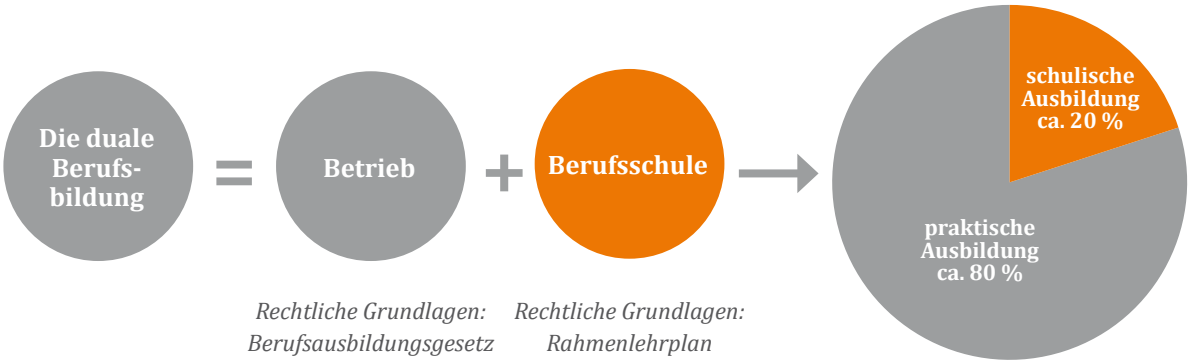
Die Playmit-Urkunde dient als erste Vorbereitung auf den Aufnahmetest. Die Aufgabenstellungen verlangen ähnliche Kompetenzen, wie zB Prozentrechnen ab.

Ihr Betrieb nimmt einen Lehrling auf

1. Die duale Berufsbildung

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

Die duale Berufsbildung



Rechtliche Grundlagen:
Berufsausbildungsgesetz (BAG)
Ausbildungsordnung

Rechtliche Grundlagen:
Rahmenlehrplan
Schulgesetze

Hinweis

Informationen zur Ausbildung in der Berufsschule finden Sie ab Seite 36.

2. Rechtliche Grundlagen für die betriebliche Ausbildung

Berufs-ausbildungs-gesetz (BAG)	Die rechtlichen Grundlagen sind im **Berufsausbildungsgesetz (BAG)** festgelegt.
Lehrberufsliste	Sämtliche gesetzlich anerkannten gewerblichen Lehrberufe, so auch der Lehrberuf Bürokaufmann/Bürokauffrau (mit den unterschiedlichen Schwerpunkten), sind in der **Lehrberufsliste** festgelegt. In dieser Liste werden auch die Lehrzeitdauer und die Verwandtschaft zu anderen Lehrberufen, samt Anrechnung von Lehrzeiten, geregelt.
Ausbildungs-ordnung	Für jeden Lehrberuf, wie auch für den Lehrberuf Bürokaufmann/Bürokauffrau, 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 136 abgedruckt.
- Es steht Ihnen frei, Lehrlinge **über das Berufsbild hinaus** auszubilden.
  Beispiele: Zusätzliche berufsbezogene Ausbildungen, berufsübergreifende Ausbildungen, Persönlichkeitstrainings und Vermittlung von Soft Skills, Förderung der Gesundheit und Fitness, Auslandspraktika sowie die Berufsmatura.

LINKS

Lehrberufsliste (inkl. Ausbildungsordnung und Prüfungsordnung):
https://lehrberufsliste.bic.at/index.php?beruf=buerokaufmann-buerokauffrau_lehrberuf&id=191&cont=B

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

AUS DER PRAXIS

„Um den Onboarding-Prozess zu optimieren, lassen wir uns unter anderem von den Ideen auf www.ausbilder.at inspirieren. Mit den zur Verfügung gestellten Best-Practice-Beispielen und Tools können sich unsere Ausbilderinnen und Ausbilder einen optimierten Onboarding-Prozess zusammenstellen."
Christian Schendlinger, Leiter Lehrlingsmanagement, Magistrat der Stadt Wien

Toolbox

ausbilder.at

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

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

www.ausbilder.at

3. Vorbereitung auf den ersten Lehrtag

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

Der optimale Start in die Ausbildung	
Willkommenstreffen für den Lehrling und dessen Eltern	Vor dem ersten Lehrtag oder in der ersten Ausbildungswoche
+	
Ablaufplan/Checkliste für die Durchführung des ersten Lehrtages	Mögliche Überlegungen: – Wer ist am ersten Tag für den Lehrling verantwortlich? – Was soll dem Lehrling gezeigt bzw. übergeben werden? – Welche Aufgaben/Übungen zur Arbeitseinführung bekommt der Lehrling am ersten Tag?
+	
Lehrlingsunterlagen („Lehrlingsmappe“)	Überreichen Sie Ihrem Lehrling zu Beginn der Ausbildung eine Lehrlingsmappe, die alle relevanten Informationen rund um das Unternehmen und die Lehrlingsausbildung enthält. Die Mappe bietet sowohl Ihrem Lehrling als auch seinen Eltern einen guten Überblick und sollte als Begleiter durch die Lehre dienen. Mögliche Inhalte der Lehrlingsmappe sind z. B.: – Ansprechpersonen – Arbeitszeiten und Pausenregelungen – Informationen über die Berufsschule – Rechte und Pflichten des Lehrlings – die Ausbildungsdokumentation

LINKS

Optimaler Start in die Ausbildung:
https://www.qualitaet-lehre.at/ausbilden-im-betrieb/optimaler-start-in-die-ausbildung/

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

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

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

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

AUS DER PRAXIS

„Der Onboarding-Prozess beginnt bei uns bereits vor Lehrbeginn. Wir senden den Lehrlingen zum Beispiel in der Zeit zwischen Vertragsabschluss und Lehrbeginn einen Willkommensbrief zu, in dem sie wichtige Informationen zur Lehre und zum Ablauf der ersten Arbeitswoche finden. Durch die Informationen wollen wir den Lehrlingen die Unsicherheit vor dem Lehrbeginn nehmen.“
Janine Reisner BA BA, Lehrlingsbeauftragte, REWE International AG

4. Lehrvertrag und Anmeldefristen

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

Schließen Sie den **schriftlichen Lehrvertrag** ab.

Beachten Sie folgende Fristen:

Lehrzeitbeginn

Vor Beginn des Lehrverhältnisses:	1. Woche	2. Woche	3. Woche
Meldung an die Österreichische Gesundheitskasse Die Anmeldung des Lehrlings hat vor Beginn des Lehrverhältnisses durch den Ausbildungsbetrieb/ Lehrberechtigten zu erfolgen.			
	Spätestens zwei Wochen nach Lehrzeitbeginn: Anmeldung bei der Berufsschule Der Lehrling ist innerhalb von zwei Wochen ab Beginn des Lehrverhältnisses vom Ausbildungsbetrieb/ Lehrberechtigten bei der zuständigen Berufsschule anzumelden.		
	Spätestens drei Wochen nach Lehrzeitbeginn: Lehrvertragsanmeldung bei der Lehrlingsstelle Der Lehrvertrag ist binnen drei Wochen nach Antritt der Lehre (nicht erst nach dem Ende der Probezeit) bei der Lehrlingsstelle anzumelden.		

AUS DER PRAXIS

„Zwischen der Vertragsunterzeichnung und Lehrbeginn können Monate vergehen. Um den Kontakt mit den Neu-Lehrlingen aufrecht zu erhalten, senden wir ihnen in der Zwischenzeit zum Beispiel Informationen zum ersten Lehrtag. Dadurch zeigen wir Lehrlingen, dass der Betrieb auf den Lehrbeginn vorbereitet ist.“
Barbara Auer und Nicole Stockhammer, Ausbilderinnen, dm drogerie markt GmbH

Hinweise

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

LINKS

WKO WIRTSCHAFTSKAMMER ÖSTERREICH

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

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

Online-Lehrvertragsanmeldung:
https://www.wko.at/service/bildung-lehre/lehrvertragsanmeldung-online-bundeslaender.html

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

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

5. Gesetzliche Bestimmungen für Lehrlinge

a) Schutzbestimmungen

Gesetzliche Schutzbestimmungen für Lehrlinge

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

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

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

Hinweise

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

LINKS

WKO WIRTSCHAFTSKAMMER ÖSTERREICH

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

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

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

b) Das Lehrlingseinkommen

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

LINKS

Kollektivvertrag Bürokaufmann/Bürokauffrau:
https://www.berufslexikon.at/berufe/25-Buerokaufmann~Buerokauffrau/#berufekvs

Gewerkschaft GPA–Informationen zum Kollektivvertrag:
https://www.gpa.at/kollektivvertrag/handel

c) Probezeit

Die ersten drei Monate der Lehrzeit gelten als Probezeit.

Wird der Lehrling während der ersten drei Monate in eine lehrgangsmäßige Berufsschule einberufen, so gelten die ersten sechs Wochen der tatsächlichen betrieblichen Ausbildung als Probezeit. Mehr Informationen über die Ausbildung in Betrieb finden Sie in diesem Kapitel, über die Ausbildung in der Berufsschule ab Seite 36.

Hinweise

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

LINKS

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

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

6. Lehre mit Matura: Berufsreifeprüfung

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

Besuch der Vorbereitungskurse für die Berufsreifeprüfung

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

Hinweise

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

LINKS

Bundesministerium Bildung, Wissenschaft und Forschung

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

WKO WIRTSCHAFTSKAMMER ÖSTERREICH

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

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

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

7. Förderungen für Lehrbetriebe und Lehrlinge

Förderungen – Übersicht

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

LINKS

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

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

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

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

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

Best Practice

Checkliste: Erster Lehrtag

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

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

Best Practice

Rätselrallye: Erkunde deinen Lehrbetrieb

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

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

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

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

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

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

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

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

- **Wie heißt deine Ausbilderin oder dein Ausbilder?**

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

- **Beschreibe die wichtigsten Tätigkeiten deines Lehrberufes:**

Mögliche Themen für weitere Fragen:

- Wann wurde das Unternehmen gegründet?
- Welche weiteren Standorte bzw. Filialen hat dein Lehrbetrieb?
- Wer sind die Verantwortlichen in den verschiedenen Abteilungen? (AbteilungsleiterIn, MarktführerIn etc.)
- Fragen zu einzelnen Waren bzw. Dienstleistungen.
- Fragen zum Unternehmensnamen: Wofür steht der Unternehmensname? Warum heißt das Unternehmen ...?
- 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:

Schwerpunkte der Berufsschule

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

Hinweise

- Ihr Lehrling ist spätestens **zwei Wochen** nach **Lehrzeitbeginn** in der Berufsschule anzumelden. Dabei wird geklärt, ab welchem Zeitpunkt und in welcher Form Ihr Lehrling die Berufsschule besucht.
- Für die Zeit des Berufsschulbesuchs ist das **Lehrlingseinkommen weiterzuzahlen**.
- Sollten durch den Berufsschulbesuch **Kosten für die Unterbringung der Lehrlinge in einem Lehrlingshaus oder Internat** entstehen, hat diese der **Lehrbetrieb** zu begleichen. Der **Ersatz** dieser Kosten kann **bei der Lehrlingsstelle beantragt** werden.

2. Kontakt zur Berufsschule

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

Kontaktmöglichkeiten zwischen Ihnen und der Berufsschule:

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

LINKS

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

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

Lehrplan der Berufsschule:
https://www.abc.berufsbildendeschulen.at/downloads/?kategorie=7

Ausbildungspartner Berufsschule:
https://www.qualitaet-lehre.at/ausbilden-im-betrieb/kooperationen/ausbildungspartner-berufsschule/

AUS DER PRAXIS

„Ich kommuniziere während der Berufsschulzeit regelmäßig mit meinen Lehrlingen. Ich erkundige mich über ihr Befinden, ihre Noten und den Bedarf an Nachhilfeleistungen. Der Austausch findet per E-Mail statt und ich stehe ihnen auch stets telefonisch zur Verfügung.“
Janine Reisner BA BA, Lehrlingsbeauftragte, REWE International AG

3. Arbeitszeitregelungen in Verbindung mit der Berufsschule

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

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

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

AUS DER PRAXIS

„Wir versuchen bereits vor Beginn der Berufsschule festzustellen, wo potenzielle Lernschwächen bei Lehrlingen liegen. Dafür überprüfen wir die Pflichtschulzeugnisse. Wenn ein Lehrling zum Beispiel ein Problem in Mathematik hat, kann er bereits vor Beginn der Berufsschule Nachhilfestunden nehmen, um gut in den Schulalltag zu starten."
Mag. Doris Rannegger, Leiterin der REWE Group Karriereschmiede

© shutterstock.com/tsyhun

Tool 2
Erfolgreich Ausbilden

Inhalt Tool 2

Aufbau und Handhabung Tool 2 42

1 Arbeiten im betrieblichen Umfeld

- Betriebliche Aufbau- und Ablauforganisation 45
- Leistungsspektrum und Eckdaten des Lehrbetriebs 47
- Branche des Lehrbetriebs 49
- Ziel und Inhalte sowie Weiterbildungsmöglichkeiten 50
- Rechte, Pflichten und Arbeitsverhalten 52
- Selbstorganisierte, lösungsorientierte, situationsgerechte Aufgabenbearbeitung 53
- Zielgruppenorientierte Kommunikation 55
- Kundenorientiertes Agieren 57

- Best-Practice-Beispiele 58

2 Qualitätsorientiertes, sicheres und nachhaltiges Arbeiten

- Betriebliches Qualitätsmanagement 60
- Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz 61
- Nachhaltiges und ressourcenschonendes Handeln 63

- Best-Practice-Beispiel 64

3 Digitales Arbeiten

- Datensicherheit und Datenschutz 69
- Software und weitere digitale Anwendungen 70
- Digitale Kommunikation 72
- Datei- und Ablageorganisation 73
- Informationssuche und -beschaffung 74
- Bewertung und Auswahl von Daten und Informationen 75

- Best-Practice-Beispiel 76

4 Office Management

- Ausstattung des Arbeitsbereichs 78
- Kommunikation 79
- Posteingang und -ausgang 80
- Terminmanagement 81
- Besprechungen und Meetings 82
- Organisation von Dienstreisen 83
- Kassaführung 84

- Best-Practice-Beispiel 85

5 Beschaffung

- Beschaffungsprozess 87
- Bedarfsermittlung 88
- Angebotsvergleich 89
- Bestellungen 90
- Warenannahme und Rechnungskontrolle 91
- Umgang mit mangelhaften Lieferungen und Leistungen 91
- Lagerung 92

- Best-Practice-Beispiele 93

6 Betriebliches Leistungsangebot

- Kundenanfragen 98
- Angebotserstellung 99
- Auftragsabwicklung 100
- Umgang mit Beschwerden und Reklamationen 101

- Best-Practice-Beispiel 102

7 Marketing

- Aufgaben des betrieblichen Marketings 104
- Arbeiten im betrieblichen Marketing 105

- Best-Practice-Beispiel 106

8 Betriebliches Rechnungswesen

- Aufgaben des betrieblichen Rechnungswesens 108
- Betriebliche Buchführung 109
- Betrieblicher Zahlungsverkehr 110
- Datenaufbereitung 111

- Best-Practice-Beispiele 112

AUSBILDUNGSMATERIALIEN UND CHECKLISTE:

Rechte und Pflichten eines Lehrlings 116
Checkliste Qualität in der Lehrlingsausbildung 117
Ausbildungsordnung 136

Tool 2 dieses Ausbildungsleitfadens gliedert sich in acht Ausbildungsbereiche:

❶ **Arbeiten im betrieblichen Umfeld**	**Seite 43**
❷ **Qualitätsorientiertes, sicheres und nachhaltiges Arbeiten**	**Seite 59**
⋮	
❽ **Betriebliches Rechnungswesen**	**Seite 107**

Jeder **Ausbildungsbereich** beginnt mit einer **Übersichtstabelle der Ausbildungsziele**, die Sie gemeinsam mit Ihren Lehrlingen erreichen sollen. In den weiteren Tabellen werden die einzelnen Ausbildungsziele genauer beschrieben. Gliederung und Wording des Ausbildungsleitfadens sind anders als im Berufsbild. Selbstverständlich finden sich aber alle Ausbildungsinhalte des Berufsbilds im Ausbildungsleitfaden wieder. Die Gliederung wurde auf Basis zahlreicher Gespräche mit Ausbilderinnen und Ausbildern sowie diverser Betriebsbesuche entwickelt.

Beispiel für ein Ausbildungsziel und Ausbildungsinhalte:

Ausbildungsziel

Nachhaltiges und ressourcenschonendes Handeln

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

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

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

Beispiele: Komplexere Ausbildungsziele werden mittels Beispielen erläutert.

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

Berufsbildpositionen: Die Berufsbildpositionen verweisen auf die Einzelhandel-Ausbildungsordnung.

Arbeiten im betrieblichen und beruflichen Umfeld

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

	1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
→ Seite 45	**Betriebliche Aufbau- und Ablauforganisation**		
	Sich im Lehrbetrieb zurechtfinden		
	Aufgaben des Lehrbetriebs erklären		
		Zusammenhänge der Betriebsbereiche darstellen	
	Die wichtigsten Verantwortlichen und AnsprechpartnerInnen nennen		
	Ablauforganisation und Prozessmanagement berücksichtigen		
→ Seite 47	**Leistungsspektrum und Eckdaten des Lehrbetriebs**		
	Das betriebliche Leistungsangebot beschreiben		
	Leitbild bzw. Ziele des Lehrbetriebs erklären		
	Struktur des Lehrbetriebs beschreiben		
		Faktoren der betrieblichen Leistung erklären	
→ Seite 49	**Branche des Lehrbetriebs**		
	Überblick über die Branche geben		
	Position des Lehrbetriebs in der Branche darstellen		
→ Seite 50	**Ziel und Inhalt der Ausbildung sowie Weiterbildungsmöglichkeiten**		
	Ablauf der Ausbildung im Lehrbetrieb erklären		
	Grundlagen der Lehrlingsausbildung erklären		
			Notwendigkeit der lebenslangen Weiterbildung erkennen und sich mit konkreten Weiterbildungsangeboten auseinandersetzen
→ Seite 52	**Rechte, Pflichten und Arbeitsverhalten**		
	Aufgaben als Lehrling erfüllen		
	Arbeitsgrundsätze einhalten und sich mit Aufgaben im Lehrbetrieb identifizieren		
	Sich nach den Vorgaben des Lehrbetriebs verhalten		
		Lohn- oder Gehaltsabrechnung interpretieren	
	Relevante Bestimmungen grundlegend verstehen		

	1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
→ Seite 53	**Selbstorganisierte, lösungsorientierte und situationsgerechte Aufgabenverteilung**		
	Aufgaben selbst organisieren und nach Prioritäten reihen		
	Zeitaufwand für Aufgaben abschätzen und diese zeitgerecht durchführen		
	Sich auf Situationen einstellen und auf Herausforderungen flexibel reagieren		
	Lösungen für Problemstellungen entwickeln und Entscheidungen treffen		
	In Konfliktsituationen konstruktiv handeln bzw. entscheiden, wann jemand zur Hilfe hinzugezogen wird		
		Sich zur Aufgabenbearbeitung notwendige Informationen selbstständig beschaffen	
	In unterschiedlich zusammengesetzten Teams arbeiten		
		Die wesentlichen Anforderungen für die Zusammenarbeit in Projekten darstellen	
		Aufgaben in betrieblichen Projekten übernehmen	
	Eigene Tätigkeit reflektieren und Optimierungsvorschläge einbringen		
→ Seite 55	**Zielgruppenorientierte Kommunikation**		
	Mit verschiedenen Zielgruppen kommunizieren und sich betriebsadäquat verhalten		
	Anliegen verständlich vorbringen und der Situation angemessen auftreten		
		Berufsadäquat und betriebsspezifisch auf Englisch kommunizieren	
→ Seite 57	**Kundenorientiertes Agieren**		
	Erklären, warum Kunden für den Lehrbetrieb im Mittelpunkt stehen		
	Kundenorientierung bei der Erfüllung aller Aufgaben berücksichtigen		
		Mit Kunden kompetent umgehen und kunden- sowie betriebsoptimierte Lösungen finden	

Betriebliche Aufbau- und Ablauforganisation		
1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
Ihr Lehrling kann ...		
sich in den Räumlichkeiten des Lehrbetriebs zurechtfinden. *Achten Sie dabei darauf Lehrlinge nicht zu überfordern. Zeigen Sie ihnen nur die Räumlichkeiten, die für den Lehrbeginn relevant sind.*		1
die wesentlichen Aufgaben der verschiedenen Bereiche des Lehrbetriebs erklären. *die zentralen Tätigkeiten wie z. B.* *– Produktion,* *– Einkauf und* *– Marketing/Vertrieb* *erklären*		2
	die Zusammenhänge der einzelnen Betriebsbereiche sowie der betrieblichen Prozesse darstellen. *z. B.* *– abteilungsübergreifende Prozessorganisation (Zusammenspiel zwischen effizientem Lagermanagement, dem Verkauf und dem Bestellwesen darstellen etc.)* *– erforderliche Vorgehensweisen (z. B. gemeinsame Zielabstimmungen der Abteilungen, Vermeiden von Insellösungen, Kommunikation, Konfliktmanagement) darstellen* *– den Nutzen der effizienten Zusammenarbeit von Betriebsbereichen (reibungsloser Informationsfluss, Verminderung von Prozesszeiten und -kosten etc.) darstellen*	
die wichtigsten Verantwortlichen nennen und seine AnsprechpartnerInnen im Lehrbetrieb erreichen. *z. B. einen Überblick über wichtige Verantwortungsträger (GeschäftsführerIn, AusbilderIn, Office-ManagerIn etc.) im Lehrbetrieb geben*		3
die Vorgaben der betrieblichen Ablauforganisation und des Prozessmanagements bei der Erfüllung seiner Aufgaben berücksichtigen. *z. B.* *– wissen, wie Aufgaben und Befugnisse verteilt sind* *– Zeitpläne einhalten und bei Verzug rechtzeitig Meldung an Vorgesetzte erstatten*		

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildposition: 1.1.1, 1.1.2, 1.1.3, 1.1.4, 1.1.5, 1.1.6

Ausbildungstipps

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

2. Geben Sie Ihren Lehrlingen die Möglichkeit, Einblicke in verschiedene Bereiche und Abteilungen des Lehrbetriebs zu gewinnen. Dadurch kann ein tieferes **Verständnis für unternehmensinterne Prozesse** aufgebaut werden und die Vernetzung zu Kolleginnen und Kollegen wird gefördert.

3. Erklären Sie Ihren Lehrlingen, wann und über welche Kanäle sie ihre **Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner** erreichen können: z. B.
   – Wer ist die Vertretung der Ausbilderin bzw. des Ausbilders im Fall von Urlaub oder Krankheit?

AUS DER PRAXIS

„Wir ernennen unsere Lehrlinge ab dem zweiten Lehrjahr zu Ausbildungspaten. Jeder Ausbildungspate darf neu aufgenommene Lehrlinge beim Lehrstart unterstützen. Den vorrangigen Mehrwert einer Ausbildungspatenschaft stellt die potenziell entstehende persönliche Beziehung zwischen Lehrlingen dar.“
MMag. Heidi Reindl-Wasserbauer, Personalentwicklerin, SPAR Österreichische Warenhandels AG

Leistungsspektrum und Eckdaten des Lehrbetriebs		
1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
Ihr Lehrling kann ...		
das betriebliche Leistungsangebot beschreiben. *z. B.* *– Leistungsspektrum (Produkte, Serviceleistungen etc.)* *– Projekte (Großprojekte, Einzelprojekte etc.)* *– Forschung & Entwicklung*		1
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* *Weitere Beispiele: z. B.* *– wichtige Unternehmensstandorte (im In- und Ausland, Headquarter etc.)* *– wesentliche Absatzmärkte* *– wesentliche organisatorische Einheiten (Filialen, Zentrallager etc.)*		
	Faktoren erklären, welche die betriebliche Leistung beeinflussen. *Dazu zählen lt. Berufsbild: z. B.* *– Standort* *– Zielgruppen* *Weitere Faktoren: z. B.* *– Kundenstruktur (B2B, B2C etc.)* *– Qualitätsgrundsätze* *– Preisgestaltung* *– Alleinstellungsmerkmale* *– Rechtsvorschriften*	2

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

Ausbildungstipps

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

2. Besonders im B2B-Bereich ist es wichtig, Kundenansprüche besser zu verstehen. Ihr Lehrling kann auf den Websites ausgewählter Kunden Recherchen zu deren Daten (z. B. Mitarbeiterzahl, Standort, Produktportfolio) anstellen, um dadurch das Wissen über die Zielgruppe zu erweitern.

Ein Ausschnitt aus der Ausbildungsdokumentation:

Ausbildungsdokumentation

für den Lehrberuf Medienfachmann/Medienfachfrau

Lagerung	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann ...	✓	✓	✓
Einlagerungen vornehmen.			
Lagerbestände kontrollieren.			
Entnahmen durchführen.			
die Notwendigkeit der Inventur erklären und Arbeiten im Rahmen der Inventur durchführen			

Ausbildungstipps

- Nehmen Sie sich ausreichend **Zeit für neue Lehrlinge:** Führen Sie diese durch den Betrieb, stellen Sie die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter vor, erklären Sie den Ablauf der Lehrlingsausbildung und wichtige Regeln. Das hilft den Lehrlingen, sich im neuen Umfeld zurechtzufinden.
- Übergeben Sie Ihren Lehrlingen eine (digitale oder analoge) **Lehrlingsmappe** mit allen wichtigen Informationen über den Lehrbetrieb und die Ausbildung. Mehr dazu finden Sie auf Seite 26.
- Je klarer Sie **Regeln** aussprechen, desto besser können sich Ihre Lehrlinge daran halten. Gehen Sie mit Ihren Lehrlingen zu Beginn der Ausbildung Verhaltensregeln, wie das Verhalten im Krankheitsfall oder bei Zuspätkommen, durch. Weisen Sie Ihre Lehrlinge darauf hin, dass keine betriebsinternen Angelegenheiten nach außen getragen oder im Internet veröffentlicht werden dürfen. Das gilt auch für Social Media (z. B. Instagram und Co.). Machen Sie die Konsequenzen von Fehlverhalten deutlich (z. B. Schaden für den Betrieb, Verwarnung).
- Geben Sie Lehrlingen im zweiten oder dritten Lehrjahr die Aufgabe, **neue Lehrlinge durch den Betrieb zu führen**. Auch bei Betriebsbesuchen von Schulklassen, bei Schnupperlehrlingen oder einem Tag der offenen Tür können Lehrlinge Betriebsführungen übernehmen.
- **Dokumentieren** Sie gemeinsam mit Ihren Lehrlingen regelmäßig, was bereits gelernt wurde, beispielsweise mit Hilfe folgender Ausbildungsdokumentation:

LINK

QUALITÄT in der Lehre

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

Branche des Lehrbetriebs		
1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
Ihr Lehrling kann ...		
einen Überblick über die Branche des Lehrbetriebs geben (z. B. Branchentrends). *Erklären Sie Ihren Lehrlingen: z. B.* *– die Organisationen der Branche (Fachverbände etc.)* *– Marketingmaßnahmen der Branche* *– technologische Standards der Branche*		
die Position des Lehrbetriebs in der Branche darstellen. *z. B.* *– das eigene Angebot mit dem Angebot der Mitbewerber vergleichen* *– den Marktanteil des Lehrbetriebs darstellen* *– Kooperationen mit anderen Unternehmen darstellen*		

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen: 1.3.1, 1.3.2

Ausbildungstipp

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

AUS DER PRAXIS

„Wir schicken regelmäßig einen REWE-Newsletter aus. Darin werden neue Entwicklung innerhalb des Unternehmens und der Branche an alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter kommuniziert. Lehrlinge erfahren dadurch, wie Umsatz generiert wird und welche neuen Innovationen der Konzern anstrebt. In Gesprächen zwischen Ausbilderinnen sowie Ausbildern und ihren Lehrlingen werden diese Themen anschließend reflektiert."
Janine Reisner BA BA, Lehrlingsbeauftragte, REWE International AG

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). *Besprechen Sie mit Lehrlingen u. a. Folgendes:* *– Inhalte des Berufsbildes* *– den betrieblichen Ablaufplan (z. B. Job Rotation)* *– Dokumentation der Lernfortschritte*		
Grundlagen der Lehrlingsausbildung erklären. *Dazu zählen lt. Berufsbild: z. B.* *– Ausbildung im Lehrbetrieb und in der Berufsschule* *– Bedeutung und Wichtigkeit der Lehrabschlussprüfung* *Besprechen Sie mit Lehrlingen u. a. Folgendes:* *– Lernziele bis zur Lehrabschlussprüfung* *– Vorbereitungsmöglichkeiten, Inhalte und Ablauf der Lehrabschlussprüfung*		
		die Notwendigkeit der lebenslangen Weiterbildung erkennen und sich mit konkreten Weiterbildungsangeboten auseinandersetzen. *Besprechen Sie mit Ihrem Lehrling u. a. Folgendes:* *– Warum ist Weiterbildung für das Unternehmen und die MitarbeiterInnen wichtig?* *– Welche Weiterbildungsmöglichkeiten gibt es innerhalb des Unternehmens* *– Welche Weiterbildungsmöglichkeiten gibt es außerhalb des Unternehmens*

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

AUS DER PRAXIS

„Unsere Ausbilderinnen und Ausbilder führen eine Ausbildungsdokumentation darüber, welche Inhalte Lehrlinge bereits beherrschen und welche nicht. Alle sechs Monate werden Besprechungen vereinbart, um Lernfortschritte der Lehrlinge und Weiterbildungsmaßnahmen zu besprechen."
Janine Reisner BA BA, Lehrlingsbeauftragte, REWE International AG

Ausbildungstipps

- Gehen Sie mit Ihren neuen Lehrlingen die **Ziele und Schwerpunkte der Ausbildung** durch. Nehmen Sie den Ausbildungsleitfaden zur Hand und zeigen Sie Ihren Lehrlingen die wichtigsten Ausbildungsinhalte.
- Besprechen Sie die **Rechte und Pflichten** eines Lehrlings zu Beginn der Ausbildung. Diese finden Sie auf Seite 116.
- Für Lehrlinge werden zahlreiche **fachliche und persönlichkeitsbildende Zusatzausbildungen** (z. B. wirtschaftliches Denken, Umgangsformen für Lehrlinge) sowie **Vorbereitungskurse auf die Lehrabschlussprüfung** angeboten. Einen Überblick über die Anbieterinnen und Anbieter von Vorbereitungskursen erhalten Sie bei der Lehrlingsstelle Ihres Bundeslands.
- Bei Lehrlingen mit Lernschwierigkeiten können Förderungen für Nachhilfekurse auf Pflichtschulniveau oder zusätzliche Fördereinheiten in der Berufsschule beantragt werden. Nutzen Sie die Förderungen für die Weiterbildung von Lehrlingen. Ein Großteil der Weiterbildungskosten wird ersetzt. Weitere Informationen über Förderungen für Lehrbetriebe und Lehrlinge finden Sie in Tool 1 auf Seite 32.
- Sprechen Sie mit Ihren Lehrlingen über **Weiterbildungsmöglichkeiten** während der Lehre (z. B. Lehre mit Matura) und **Karrieremöglichkeiten** im Anschluss an die Lehrlingsausbildung. Zeigen Sie anhand von Beispielen aus Ihrem Betrieb, welche beruflichen Entwicklungsmöglichkeiten es nach der Lehre gibt. Mehr dazu finden Sie in Tool 4 des Ausbildungsleitfadens ab Seite 132.

LINKS

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

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

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

Vorbereitungskurse für die Lehrabschlussprüfung:
https://www.wko.at/service/bildung-lehre/lehrlingsfoerderung-vorbereitungskurs-lehrabschlusspruefung.html

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

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

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

Rechte, Pflichten und Arbeitsverhalten		
1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
Ihr Lehrling kann ...		
auf Basis der gesetzlichen Rechte und Pflichten als Lehrling seine Aufgaben erfüllen. *z. B.* *– Bestimmungen des Lehrvertrags einhalten (Arbeitszeiten, Berufsschulpflicht etc.)* *– entsprechend der DSGVO agieren* *– innerbetriebliche Verhaltensregeln verstehen und einhalten*		
Arbeitsgrundsätze einhalten und sich mit seinen Aufgaben im Lehrbetrieb identifizieren. *Dazu zählen lt. Berufsbild:* *– Sorgfalt* *– Zuverlässigkeit* *– Verantwortungsbewusstsein* *– Pünktlichkeit*		
sich nach den Vorgaben des Lehrbetriebs verhalten. *z. B. Einhaltung* *– der Corporate Communication nach Innen und Außen* *– der Arbeitszeiten (Zeitdokumentation, Urlaubs- und Krankenstandsmeldungen etc.)* *– des betrieblichen Ablaufplans* *– der Aufzeichnungs- und Dokumentationspflichten*		
	eine Lohn- oder Gehaltsabrechnung interpretieren. *Dazu zählen lt. Berufsbild: Eine Lohn- und Gehaltsabrechnung anhand* *– seiner Lehrlingsentschädigung interpretieren* *– eines anonymisierten Personalverrechnungs-Abrechnungsbelegs einer anderen Beschäftigtengruppe im Betrieb eine Lohn- und Gehaltsabrechnung interpretieren*	
die für ihn relevanten Bestimmungen grundlegend verstehen. *Dazu zählen lt. Berufsbild:* *– KJBG (minderjährige Lehrlinge)* *– AZG und ARG (erwachsene Lehrlinge)* *– GlBG* *Besprechen Sie mit Ihrem Lehrling u. a. Folgendes:* *– Welche Regelung für Überstunden gibt es für Lehrlinge?* *– Wozu gibt es das Gleichbehandlungsgesetz?*		

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

Ausbildungstipp

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

Selbstorganisierte, lösungsorientierte und situationsgerechte Aufgabenbearbeitung		
1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
Ihr Lehrling kann ...		
seine Aufgaben selbst organisieren und sie nach Prioritäten reihen.		
Erklären Sie Ihrem Lehrling u. a. Folgendes: *– Wie werden Prioritäten gesetzt?* *– Welche Auswirkungen kann das Setzen von falschen Prioritäten haben?* *– Wie kann festgestellt werden, bis wann Aufgaben erledigt sein müssen?*		
den Zeitaufwand für seine Aufgaben abschätzen und diese zeitgerecht durchführen.		
z. B. *– To-Do-Listen erstellen und die Aufgaben nach Plan abarbeiten* *– Zeiten von Standardaufgaben dokumentieren, um die zukünftige Planung von Aufgaben zu optimieren*		
sich auf wechselnde Situationen einstellen und auf geänderte Herausforderungen mit der notwendigen Flexibilität reagieren.		
z. B. *– Dringlichkeiten von Arbeitsaufträgen einschätzen* *– KollegInnen bei Bedarf unterstützen* *– eigene Kompetenzen einschätzen und im Bedarfsfall um Unterstützung bitten*		
Lösungen für aktuell auftretende Problemstellungen entwickeln und Entscheidungen im vorgegebenen betrieblichen Rahmen treffen.		
z. B. *– einschätzen, ob Probleme selbständig gelöst werden können oder die Unterstützung von KollegInnen benötigt wird* *– betriebliche Vorgehensweisen bei der Problemlösung einhalten*		
in Konfliktsituationen konstruktiv handeln bzw. entscheiden, wann jemand zur Hilfe hinzugezogen wird.		
z. B. *– die Ursache von Konflikten erkennen* *– Kritik von Vorgesetzten, KollegInnen oder Kunden objektiv betrachten und die eigene Leistung reflektieren*		
	sich zur Aufgabenbearbeitung notwendige Informationen selbständig beschaffen.	
	z. B. *– mithilfe von Suchwortkombinationen online recherchieren* *– in branchenspezifischen Journals oder Zeitschriften recherchieren* *– gezielt nach Informationen in Datenbanken suchen*	
in unterschiedlich zusammengesetzten Teams arbeiten.		
z. B. *– seinen Verantwortungsbereich im Team wahrnehmen* *– auf die Wünsche und Anforderungen von KollegInnen eingehen* *– die Verantwortung für das eigene Handeln übernehmen*		

Ausbildungstipp

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

Selbstorganisierte, lösungsorientierte und situationsgerechte Aufgabenbearbeitung		
1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
Ihr Lehrling kann ...		
	die wesentlichen Anforderungen für die Zusammenarbeit in Projekten darstellen und beachten. *z. B.* *– Kommunikationstools (z. B. E-Mail, Meetings, Videokonferenzen etc.) fachgerecht verwenden* *– Kommunikationsregeln (z. B. transparenter Informationsfluss, Verwendung von betriebsüblichen Fachbegriffen etc.) einhalten* *– Projektmeilensteine dokumentieren* *– Projektlaufzeiten berücksichtigen*	
	Aufgaben in betrieblichen Projekten übernehmen. *z. B.* *– Termine koordinieren* *– Protokolle verfassen* *– Auswertungen unter Verwendung der betriebsinternen Software aufbereiten* *– Projektergebnisse dokumentieren*	
die eigene Tätigkeit reflektieren und gegebenenfalls Optimierungsvorschläge für seine Tätigkeit einbringen. *z. B.* *– anhand von Checklisten den eigenen Lernfortschritt kontrollieren* *– Probleme bei der Durchführung von Tätigkeiten dokumentieren und mit dem/der AusbilderIn besprechen* *– einen Ausbildungsblog schreiben*		

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

Ausbildungstipp

Bieten Sie Lehrlingen eine Plattform, auf der sie Probleme mit Ausbilderinnen bzw. Ausbildern oder Führungskräften behandeln können. Zum Beispiel bei einem **regelmäßigen Mitarbeitergespräch** in angenehmer Atmosphäre oder durch das Aufstellen einer anonymen Wunschbox.

AUS DER PRAXIS

„Um Arbeitsvorgänge zu verinnerlichen, notieren sich unsere Lehrlinge durchgeführte Arbeitsschritte. Schritt für Schritt bauen sie sich so ein regelrechtes Lehrlings-Wiki auf, worin die Arbeitsabläufe des Betriebs dokumentiert sind. Mittlerweile kommen sogar erfahrene Arbeitskräfte zu unseren Lehrlingen und bitten um Informationen aus deren Dokumentation.“
Mag. Doris Rannegger, Leiterin der REWE Group Karriereschmiede

Zielgruppenorientierte Kommunikation		
1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
Ihr Lehrling kann ...		
mit verschiedenen Zielgruppen kommunizieren und sich dabei betriebsadäquat verhalten.		
Achten Sie dabei u.a. auf Folgendes: *– Ihr Lehrling sieht Sie als Vorbild und wird zumindest teilweise Ihr Kommunikationsverhalten übernehmen. Achten Sie daher auch besonders auf Ihr eigenes Verhalten.* *– Motivieren Sie Ihre Lehrlinge aktiv zu kommunizieren und sprechen Sie Lob aus bzw. geben Sie konkrete Tipps wie Ihr Lehrling sein Kommunikationsverhalten verbessern könnte.*		
seine Anliegen verständlich vorbringen und der jeweiligen Situation angemessen auftreten.		
z. B. *– angemessen begrüßen und verabschieden* *– verständliche Telefonauskünfte geben* *– angemessene Kleidung wählen*		
	berufsadäquat und betriebsspezifisch auf Englisch kommunizieren (insbesondere Fachausdrücke anwenden).	
	z. B. *– E-Mails in englischer Sprache verfassen* *– die Fachausdrücke oder Abkürzungen im richtigen Kontext verwenden* *– Kunden die verwendeten Fachausdrücke erklären (Produktspezifikationen, Normen etc.)*	

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

Ausbildungstipp

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

AUS DER PRAXIS

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

Wie gehe ich mit Lehrlingen richtig um?

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

AusbilderIn = Vorbild

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

Auf den Lehrling und seine Stärken und Schwächen eingehen

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

Motivieren durch Feedback

- Mehr positives Feedback: Nicht nur zu Fehlern Feedback geben, sondern auch anerkennen, was Lehrlinge gut können.
- Positives Feedback fördert das Selbstbewusstsein: Es kann ruhig auch einmal vor ande-ren 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

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

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

Ausbildungstipps

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

AUS DER PRAXIS

„Bei direktem Kundenkontakt können Lehrlinge Konflikten oft nicht aus dem Weg gehen. Wir veranstalten daher ein Seminar zu dem Thema Konfliktmanagement. Dabei lernen Lehrlinge sachlich zu kommunizieren und wie kritische Situationen mit Kunden bzw. Kolleginnen und Kollegen entschärft werden können.“
Christian Schendlinger, Leiter Lehrlingsmanagement, Magistrat der Stadt Wien

Best Practice

Rotation im Betrieb

Lehrlinge der REWE International AG wechseln regelmäßig die Abteilung. Dabei verbringen sie bis zu vier Wochen in einer Abteilung. Einerseits gibt es Abteilungen, in die Lehrlinge rotieren müssen, andererseits orientieren sich die Ausbilderinnen und Ausbilder auch an den Interessen der Lehrlinge.

Alle Bürolehrlinge bekommen die Chance, zumindest eine Woche in einer Handelsfiliale zu verbringen, wobei sie Aufgaben von Einzelhandelslehrlingen übernehmen. Sinn dahinter ist, dass Lehrlinge erfahren, wie der Umsatz des Unternehmens generiert wird. Zeigen Lehrlinge zum Beispiel ein besonders Interesse am Marketing, können sie auch Erfahrungen in der Marketingabteilung sammeln. So werden die Talente der Lehrlinge nachhaltig gefördert.

Nach der Rotation bewerten Lehrlinge die Abteilung, ob ihnen die Aufgaben gefallen haben und ob sie in das Geschehen miteingebunden wurden. Die Abteilung bewertet Lehrlinge aufgrund von Aspekten wie Einsatzbereitschaft, Teamwork und kommunikativen Fähigkeiten. Die Rotation dient Lehrlingen als Sprungbrett in andere Abteilungen.

Tipps und Anleitung für die Umsetzung in Ihrem Betrieb

Rotationsplan erstellen:

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

Vor- und Nachbereitung der Rotation:

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

Qualitätsorientiertes, sicheres und nachhaltiges Arbeiten

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

	1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
→ Seite 60	**Betriebliches Qualitätsmanagement**		
	Betriebliche Qualitätsvorgaben umsetzen		
		An der Entwicklung von Qualitätsstandards mitarbeiten	
	Die Einhaltung von Qualitätsstandards überprüfen		
	Die Ergebnisse der Qualitätsüberprüfung in die Aufgabenbewältigung einbringen		
→ Seite 61	**Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz**		
	Betriebs- und Hilfsmittel einsetzen		
	Sicherheitsvorschriften einhalten		
	Aufgaben von mit Sicherheitsagenden beauftragten Personen beschreiben		
	Berufsbezogene Gefahren erkennen und sich den Vorgaben entsprechend verhalten		
	Sich im Notfall richtig verhalten		
	Die Grundlagen des ergonomischen Arbeitens anwenden		
→ Seite 63	**Nachhaltiges und ressourcenschonendes Handeln**		
	Die Bedeutung des Umweltschutzes darstellen		
	Mülltrennung umsetzen		
	Energie- und ressourcenschonend arbeiten		

Betriebliches Qualitätsmanagement

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr

Ihr Lehrling kann ...

betriebliche Qualitätsvorgaben im Aufgabenbereich umsetzen.

z. B.
– Vorlagen für E-Mails (Anfragen, Reklamationen etc.) verwenden und anpassen
– betriebsinterne Vorgaben beim elektronischen Schriftverkehr einhalten (Anfragen innerhalb der betrieblichen Zeitvorgaben beantworten, Formvorgaben einhalten etc.)
– Dokumentation, Ablage etc. nach betrieblichen Qualitätsstandards durchführen

an der Entwicklung von Qualitätsstandards des Lehrbetriebs mitwirken. 1

z. B.
– interne Prozesse hinterfragen
– Verbesserungsvorschläge einbringen
– an Qualitätszirkeln teilnehmen

die eigene Tätigkeit hinsichtlich der Einhaltung der Qualitätsstandards überprüfen. 2

z. B.
– Feedback von Kunden und KollegInnen analysieren
– die Einhaltung betrieblicher Vorgaben mithilfe von Checklisten überprüfen
– benötigte Arbeitszeit mit Zeitvorgaben vergleichen

die Ergebnisse der Qualitätsüberprüfung reflektieren und diese in die Aufgabenbewältigung einbringen. 3

z. B.
– erhaltenes Feedback von KollegInnen analysieren
– bei Unklarheiten Rückfragen stellen
– eigene Arbeitsprozesse den Rückmeldungen anpassen

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

Ausbildungstipps

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

2. Erzählen Sie Ihren Lehrlingen **aus der Praxis** zum Thema Kundenfeedback. Welche Erfahrungen haben Sie mit Kunden gemacht? Wie haben Sie schwierige Situationen mit Kunden gelöst? Was haben Sie daraus gelernt? Lehrlinge fühlen sich aufgrund ihrer Unerfahrenheit in vielen Situationen überfordert. Es hilft ihnen, wenn Sie Verständnis zeigen und ihnen aufzeigen, dass diese Erfahrungen zum Lernprozess dazugehören.

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

AUS DER PRAXIS

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

Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann ...		
Betriebs- und Hilfsmittel sicher und sachgerecht einsetzen.		
z. B. *– Hard- und Software (PC, Drucker, Anwenderprogramme etc.) sachgemäß verwenden* *– Sicherheitsupdates (Programmupdates, Virensoftware etc.) durchführen* *– Daten regelmäßig sichern*		
die betrieblichen Sicherheitsvorschriften einhalten.		
z. B. *– Fluchtwege freihalten* *– Brandschutzpläne interpretieren (Notausgänge etc.)* *– 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. *Achten Sie dabei u. a. auf Folgendes:* *– Vereinbaren Sie einen Termin zwischen Ihren Lehrlingen und den betrieblichen Ersthelfern, um grundlegende Notfallsituationen zu besprechen.* *– Erklären Sie Ihren Lehrlingen welche grundlegenden Erste-Hilfe-Maßnahmen in Notfällen zu ergreifen sind (betriebliche Ersthelfer verständigen, Rettungskette auslösen, stabile Seitenlage etc.).*		
die Grundlagen des ergonomischen Arbeitens anwenden.		
z. B. *– die individuell ergonomisch passende Arbeitsposition (Sitz- und Tischhöhe) einnehmen* *– für eine passende Sehdistanz bei Bildschirmarbeiten sorgen* *– Helligkeit, Kontraste und Ausrichtung des Bildschirms an Aufgaben und Arbeitsplatzsituationen anpassen* *– aktivierende Übungen nach langem Sitzen durchführen*		

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

Ausbildungstipps

- Animieren Sie Ihre Lehrlinge zur **Bürogymnastik**. Durch einige Minuten Bürogymnastik pro Tag kann langfristigen Beschwerden vorgebeugt werden.
- Die **Checkliste „Sichere Lehrzeit“** gibt Ihnen einen Überblick über sicherheitsrelevante Maßnahmen von Beginn bis zum Ende der Lehrzeit Ihrer Lehrlinge.
- Der **Sicherheitsrundgang**: Geben Sie Ihren Lehrlingen die Aufgabe, bei einem Rundgang durch den Lehrbetrieb/die Abteilung auf Gefahrenquellen zu achten. Lassen Sie sich die Beobachtungen erzählen und besprechen Sie gemeinsam mögliche Maßnahmen zur Vermeidung von Unfällen bzw. zur Verbesserung von Arbeitsbedingungen.
- Klären Sie Ihre Lehrlinge über **mögliche Arbeitsunfälle** auf. Sprechen Sie darüber, wie sich Unfälle auswirken können. Dadurch wird den Lehrlingen erst richtig bewusst, welche schwerwiegenden Folgen es haben kann, wenn Sicherheitsvorschriften nicht eingehalten werden. Vermitteln Sie Ihren Lehrlingen: Sicheres Arbeiten lohnt sich!
- **Gehen Sie mit gutem Beispiel voran.** Halten Sie auch die Kolleginnen und Kollegen an, für die Lehrlinge ein Vorbild in puncto Sicherheit zu sein.
- Die AUVA bietet verschiedene **Broschüren und Folder** an, in denen sicheres Arbeiten anschaulich erklärt wird. Nutzen Sie diese Unterlagen für die Unterweisung Ihrer Lehrlinge. Wiederholen Sie die für Ihren Betrieb relevanten Inhalte ruhig öfter im Laufe der Ausbildung.

LINKS

Checkliste „Sichere Lehrzeit“:
https://www.qualitaet-lehre.at/downloads/ausbildungstools/infoblaetter-checklisten-und-vorlagen/

Prävention von Arbeitsunfällen und Berufskrankheiten:
https://www.auva.at/cdscontent/?contentid=10007.670875&viewmode=content

AUS DER PRAXIS

„Die Lehrlinge legen einmal pro Jahr eLearning-Kurse zu unseren geltenden Sicherheitsvorschriften ab, um ihr Wissen wiederholt aufzufrischen. Wenn sie sich die Inhalte gut einprägen, ist die Wiederholung der Kurse mit minimalem Aufwand durchführbar.“
Christian Schendlinger, Leiter Lehrlingsmanagement, Magistrat der Stadt Wien

„Um Jugendlichen eine gesunde Arbeitshaltung im Büro zu ermöglichen, bieten wir ihnen die Option eines verstellbaren Bürotisches an. Uns ist wichtig, dass Lehrlinge die potenziellen langfristigen Auswirkungen einer falschen Sitzhaltung verstehen und ernst nehmen.“
Barbara Auer und Nicole Stockhammer, Ausbilderinnen, dm drogerie markt GmbH

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

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

Ausbildungstipps

1. Erklären Sie Ihren Lehrlingen, wie **umweltfreundliches und wirtschaftliches Handeln** zusammenhängen. Beispiel: Ein sparsamer Umgang mit Ressourcen (Energie, Verpackungsmaterial) senkt die Kosten für den Betrieb.

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

AUS DER PRAXIS

„Gemeinsam mit unseren Lehrlingen engagieren wir uns bei sozialen Agenden. Zum Beispiel haben unsere Lehrlinge letztes Jahr Kekse gebacken und unternehmensintern verkauft. Die Einnahmen wurden anschließend an eine von den Lehrlingen bestimmte soziale Einrichtung gespendet. So fördern wir den sozialen Gedanken unseres Unternehmens und den internen Zusammenhalt.“
Janine Reisner BA BA, Lehrlingsbeauftragte, REWE International AG

Best Practice

Umgang mit Konflikten

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

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

Vorbereitung der Konfliktlösung

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

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

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

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

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

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

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

Leitfaden zum konfliktfreien Gespräch

1. Schritt: Faktencheck

Was genau hat stattgefunden? Beschreiben Sie die konkrete Situation.

Tipp:

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

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

2. Schritt: Resultat

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

Tipp:

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

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

3. Schritt: Notwendigkeit/Wunsch

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

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

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

4. Schritt: Lösung in Zukunft (gemeinsamer Beschluss)

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

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

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

5. Schritt: Follow-up

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

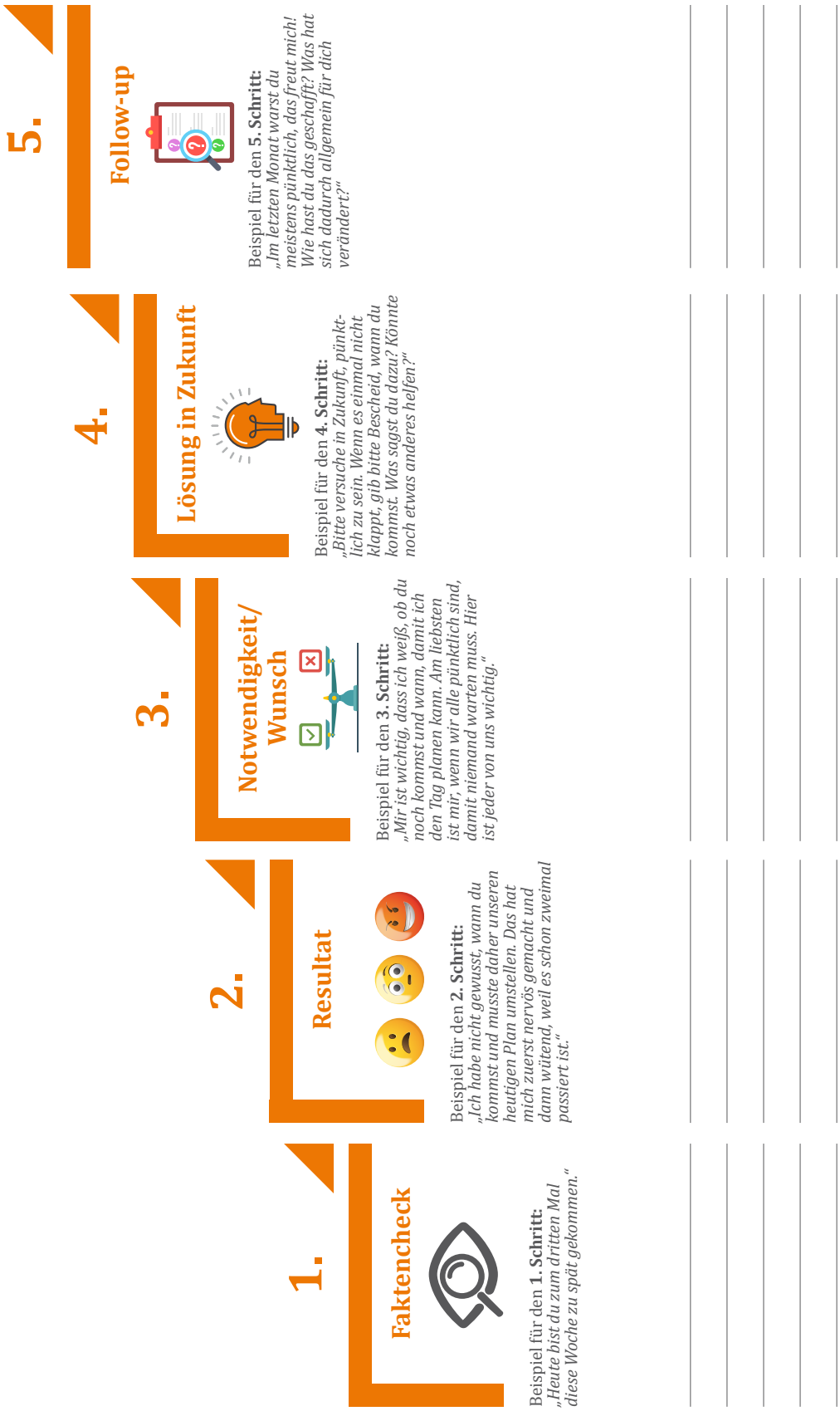
Tipp: Diese Fragen können Sie sich und den Beteiligten stellen:

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

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

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

Arbeitsblatt zum konfliktfreien Gespräch



Digitales Arbeiten

Übersicht: Das sollen Sie mit Ihrem Lehrling in der Ausbildung gemeinsam erreichen:			
	1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
→ Seite 69	**Datensicherheit und Datenschutz**		
	Rechtliche Vorgaben und jene des Lehrbetriebs einhalten		
	Urheberrecht und Datenschutzbestimmungen beachten		
	Gefahren und Risiken erkennen und Maßnahmen treffen		
	Maßnahmen zum Schutz vor Fremdzugriff ergreifen		
→ Seite 70	**Software und weitere digitale Anwendungen**		
	Software und digitale Anwendungen kompetent verwenden		
		Software und digitale Anwendungen auswählen	
			Inhalte entwickeln, editieren und aufbereiten
		Daten aufbereiten	
		Mit betrieblichen Datenbanken arbeiten	
		Inhalte beschaffen und zusammenfügen	
		Probleme mit digitalen Anwendungen lösen	
→ Seite 72	**Digitale Kommunikation**		
	Kommunikationsformen verwenden		
		Kommunikationsformen auswählen	
	In sozialen Netzwerken agieren		
→ Seite 73	**Datei- und Ablageorganisation**		
	Betriebliche Datei- und Ablagestruktur kennen		
		Effizient in Datei- und Ablagestruktur arbeiten	
	Sich an betriebliche Vorgaben zur Datenanwendung und Datenspeicherung halten		
		Ordner und Dateien teilen	
→ Seite 74	**Informationssuche und -beschaffung**		
		Suchmaschinen nutzen	
	Nach gespeicherten Dateien suchen		
	Informationen in bestehenden Dateien suchen		
		Daten filtern	
→ Seite 75	**Bewertung und Auswahl von Daten und Informationen**		
		Die Zuverlässigkeit von Informationsquellen einschätzen	
			Daten und Informationen interpretieren
		Daten und Informationen aufbereiten	

Datensicherheit und Datenschutz

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr

Ihr Lehrling kann ...

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

Weitere Beispiele:
– mit personenbezogenen und anderen schützenswerten Daten umgehen (Weiterleitung, Speicherung etc.)
– betriebsspezifische Regelungen im Umgang mit Social Media und Bewertungsplattformen beachten

Urheberrecht und Datenschutzbestimmungen beachten.

z. B.
– grundlegende Verstöße gegen Urheberrecht und Datenschutzbestimmungen erkennen
– Copyrights von Texten und Bildrechten im Internet beachten
– Impressum von Websites auf Urheberrechtsangaben prüfen

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

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

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

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

Weitere Maßnahmen:
– Dateien gesichert freigeben
– qualitativ hochwertige Passwörter vergeben
– Anti-Viren-Software anwenden

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

Ausbildungstipps

Erklären Sie Ihren Lehrlingen, mit welchen Daten im Unternehmen bzw. in der Abteilung gearbeitet wird und warum diese geschützt werden müssen.

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

AUS DER PRAXIS

„Wir bieten ein eigenes Seminar zur IT-Security an. In dem Seminar lernen Lehrlinge zum Beispiel die Basics der Passwort-Erstellung. Welche Wörter dürfen sie nicht verwenden? Wie können sie sich Kombinationen ausdenken, die gleichzeitig nicht zu knacken, aber merkbar sind?“
Mag. Doris Rannegger, Leiterin der REWE Group Karriereschmiede

Software und weitere digitale Anwendungen		
1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
Ihr Lehrling kann ...		
Software bzw. Apps für Textverarbeitung, Tabellenkalkulation, Präsentationserstellung, Kommunikation sowie Datenbanken und weitere digitale Anwendungen kompetent verwenden.		
Dazu zählt lt. Berufsbild die Verwendung z. B. in folgenden Bereichen: *– Warenwirtschaft* *– Kundenmanagement* *– Terminmanagement* *Manchmal reichen simple Tipps bzw. Beispiele (z. B. Suchfunktion bei Datenbanken), damit Lehrlinge zielgerichteter und effizienter in verschiedenen Tools arbeiten können.*		
	die für eine auszuführende Aufgabe am besten geeignete betriebliche Software bzw. digitale Anwendung auswählen.	
	z. B. *– entscheiden, ob die Verwendung eines Text- oder Datenverarbeitungsprogramms sinnvoll ist* *– verfügbare Softwarelösungen hinterfragen und Alternativen recherchieren*	
		Inhalte unter Einhaltung der Vorgaben des Lehrbetriebs selbst entwickeln bzw. vorhandene Inhalte editieren und zielgruppengerecht aufbereiten.
		Dazu zählt lt. Berufsbild: z. B. *– Texte* *– Kalkulationen* *– Präsentationen* *unter Berücksichtigung des Corporate Designs erstellen.*
	Daten aufbereiten (z. B. Statistiken und Diagramme erstellen).	
	Weitere Beispiele: *– auftragsbezogene Datenaufbereitungen erstellen* *– Umsatzdiagramme erstellen* *– Besucherfrequenzen auf der Website darstellen* *– Gründe für Kundenbeschwerden in einem Diagramm darstellen*	
	mit betrieblichen Datenbanken arbeiten.	
	Dazu zählt lt. Berufsbild: z. B. Daten erfassen, aktualisieren und löschen. *Weitere Aufgaben wie z. B.* *– Daten korrigieren* *– Daten abfragen und filtern* *– erfasste Daten interpretieren*	
	Inhalte aus verschiedenen Datenquellen beschaffen und zusammenfügen.	
	z. B. *– Konditionen (Lieferbedingungen etc.) auf der Website von Lieferanten recherchieren* *– Branchentrends recherchieren und in Präsentationen abbilden* *– Umsatzerlöse entsprechend den Produkt- und Kundensegmenten aufbereiten*	
	Probleme im Umgang mit Software und digitalen Anwendungen lösen.	
	Dazu zählt 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

AUS DER PRAXIS

„Um Lehrlingen digitale Kompetenzen im Büro beizubringen, greifen wir auf eigene Erklärvideos und eLearning-Maßnahmen oder auf entsprechende Angebote externer Anbieter zurück. Besonders empfehlenswert ist das Modul ‚digitale Grundkompetenzen' auf www.ausbilder.at."
Christian Schendlinger, Leiter Lehrlingsmanagement, Magistrat der Stadt Wien

„Die Bedienung der Microsoft-Office-Programme stellt eine grundlegende Kompetenz für das Office Management dar. Zu Beginn der Lehre absolvieren unsere Lehrlinge deshalb Microsoft-Office-Schulungen. Die Schulungen finden virtuell oder präsent statt und Lehrlinge lernen anhand von praxisorientierten Beispielen, mit den Programmen umzugehen."
MMag. Heidi Reindl-Wasserbauer, Personalentwicklerin, SPAR Österreichische Warenhandels AG

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

Toolbox

ausbilder.at

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

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

www.ausbilder.at

Digitale Kommunikation		
1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
Ihr Lehrling kann ...		
ein breites Spektrum an Kommunikationsformen verwenden.		
Dazu zählen lt. Berufsbild: z. B. *– E-Mails verfassen, mit Anhängen versehen und versenden* *– telefonieren und Aktennotizen machen* *– Videokonferenzen abhalten* *– Social-Media-Plattformen verwalten*		
	eine geeignete Kommunikationsform anforderungsbezogen auswählen.	
	z. B. *– die Anforderungen für eine Telefon- bzw. Videokonferenz einschätzen (Bildschirmübertragung, Ton-Aufnahme etc.)* *– Kommunikationsform für Gruppenmeetings und Videokonferenzen wählen* *– Links. bzw. Codes zum Einwählen erstellen und aussenden*	
verantwortungsbewusst und unter Einhaltung der betrieblichen Vorgaben in sozialen Netzwerken agieren.		
z. B. *– betriebliches Wording verwenden (Key Words, Hashtags etc.)* *– Umgang mit Beschwerden und Reklamationen* *– Datenschutzrichtlinien einhalten*		

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

Ausbildungstipp

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

AUS DER PRAXIS

„Ich sensibilisiere meine Lehrlinge dahingehend, dass sich ihr Verhalten in sozialen Medien auch auf den Arbeitsplatz auswirken kann. Anhand von Negativbeispielen zeige ich ihnen die Konsequenzen von rücksichtlosem Umgang auf Social-Media-Kanälen. Wichtig ist es für Lehrlinge zu wissen, dass diese Regeln für alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter gelten, nicht nur für sie."
Christian Schendlinger, Leiter Lehrlingsmanagement, Magistrat der Stadt Wien

Datei- und Ablageorganisation		
1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
Ihr Lehrling kann ...		
sich in der betrieblichen Datei- bzw. Ablagestruktur zurechtfinden (z. B. gespeicherte Daten finden). *Weitere Beispiele:* *– Daten speichern, verschieben und löschen sowie dabei betriebliche Vorgaben einhalten* *– auf betriebsinternen Servern arbeiten und Dateien nachvollziehbar strukturieren*		
	in der betrieblichen Datei- bzw. Ablagestruktur arbeiten und dabei die Grundregeln eines effizienten Dateimanagements berücksichtigen. *Dazu zählen lt. Berufsbild: z. B.* *– Ordner anlegen bzw. löschen* *– Dateinamen vergeben* *Weitere Beispiele:* *– Ordnerstrukturen nach Projekten, Auftraggebern und Themen verstehen und einhalten* *– Ordner archivieren*	
sich an die betrieblichen Vorgaben zur Datenanwendung und Datenspeicherung halten. *z. B.* *– Daten von Kunden und Geschäftspartnern entsprechend der DSGVO verwalten* *– Kunden auf die Verwendung und Speicherung von Daten hinweisen*		
	Ordner und Dateien unter Einhaltung der betrieblichen Vorgaben teilen. *Dazu zählt lt. Berufsbild die Nutzung von: z. B.* *– Cloud-Diensten* *– VPN* *– Intranet* *– Extranet* *Weitere Aufgaben:* *– 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

AUS DER PRAXIS

„Auf unserem Sharepoint können Lehrlinge E-Mails und Dokumente von Kolleginnen und Kollegen einsehen. Aus dem Pool der Dokumente und Korrespondenzen können sie sich von bestehenden Formulierungen und Layouts inspirieren lassen und diese als Vorlage für eigene Schriftstücke verwenden.“
Janine Reisner BA BA, Lehrlingsbeauftragte, REWE International AG

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

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

AUS DER PRAXIS

„Wir beauftragen Lehrlinge regelmäßig damit, Informationen zu recherchieren und die Ergebnisse zu präsentieren. Zum Beispiel haben unsere Lehrlinge eine Richtlinie für Ergonomie am Arbeitsplatz mit Bildern und passenden Übungen ausgearbeitet und vor dem gesamten Ressort präsentiert."
Barbara Auer und Nicole Stockhammer, Ausbilderinnen, dm drogerie markt GmbH

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* *– Zertifizierungen von Quellen überprüfen* *– 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

AUS DER PRAXIS

„Wir sensibilisieren Lehrlinge darauf zu achten, welche Inhalte sie auf Social-Media-Plattformen teilen. Ich zeige ihnen vor, wie einfach sie auf Social Media zu finden sind und erkläre ihnen, dass ihre Handlungen den Außenauftritt unseres Unternehmens beeinflussen können.“
Mag. Doris Rannegger, Leiterin der REWE Group Karriereschmiede

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

Best Practice

Digitale Grundkompetenzen

Digitales Lernangebot für alle Lehrberufe

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

Das E-Learning-Tool ...

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

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

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

Toolbox

ausbilder.at

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

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

www.ausbilder.at

Office Management

Übersicht: Das sollen Sie mit Ihrem Lehrling in der Ausbildung gemeinsam erreichen:			
	1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
→ Seite 78	**Ausstattung des Arbeitsbereichs**		
	Ausstattung kompetent verwenden		
	Einfache Probleme selbstständig lösen		
	Bei komplexen Problemen Maßnahmen setzen		
→ Seite 79	**Kommunikation**		
	Betriebliche Kommunikations-vorgaben einhalten		
	Informationen erfassen, strukturieren, bearbeiten und weiterleiten		
		Auskünfte geben und einholen	
	Interne Schriftverkehrsarbeiten erledigen		
	Externe Schriftverkehrsarbeiten erledigen		
	Corporate Design des Lehrbetriebs beachten		
	Texte überprüfen		
→ Seite 80	**Posteingang und -ausgang**		
	Den Postein- und -ausgang bearbeiten		
	E-Mails bearbeiten		
→ Seite 81	**Terminmanagement**		
		Termine und Terminänderungen koordinieren	
		Termine dokumentieren und verwalten	
		Informationen zu Terminen verschicken	
→ Seite 82	**Besprechungen und Meetings**		
	Räume reservieren und vorbereiten		
	Unterlagen vorbereiten und aufbereiten		
		Einladungen verfassen und verschicken	
	BesucherInnen und Gäste adäquat empfangen		
	Gäste betreuen		
			Protokolle führen
	Die Nachbereitung übernehmen		
→ Seite 83	**Organisation von Dienstreisen**		
		Verkehrsmittel und Routen recherchieren und auswählen	
		Angebote für Unterkünfte und Verkehrsmittel vergleichen	
		Bei der Buchung von Unterkünften und Verkehrsmitteln mitwirken	
→ Seite 84	**Kassaführung**		
			Zahlungseingänge und -ausgänge erfassen
			Den Kassabestand überprüfen

Ausstattung des Arbeitsbereichs		
1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
Ihr Lehrling kann ...		
die übliche Ausstattung seines Arbeitsbereichs kompetent verwenden (PC/Laptop, Drucker, Telefonanlage). *z. B.* *– Softwarelösungen bedienen und updaten* *– Telefonate verbinden und weiterleiten* *– Dateien in passenden Formaten drucken*		
die im Rahmen seiner Tätigkeit auftretenden einfachen Probleme selbstständig lösen. *Dazu zählen lt. Berufsbild: z. B.* *– Papierstau beseitigen* *– Toner austauschen* *Weitere Tätigkeiten: z. B.* *– Problemlösungen online recherchieren* *– Software-Updates durchführen bzw. planen*		
bei komplexen Problemen Maßnahmen entsprechend den betrieblichen Regelungen setzen. *Achten Sie dabei u. a. auf Folgendes:* *– Geben Sie Ihren Lehrlingen z. B. in Form eines Office-Management-Handbuchs vor, was in komplexen Situationen zu tun ist.* *– Schaffen Sie ein Arbeitsklima, in dem es Lehrlingen jederzeit möglich ist, Fragen an KollegInnen und Vorgesetzte zu stellen.*		

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

AUS DER PRAXIS

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

Kommunikation

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann ...		
die betrieblichen Kommunikationsvorgaben einhalten. *z. B.* *– E-Mail-Vorlagen für Anfragen, Angebote, Rechnungen etc. benützen* *– die vorgegebenen Kommunikationskanäle verwenden*		1
Informationen sinngemäß erfassen, strukturieren, nötigenfalls bearbeiten und an den/die EmpfängerIn weiterleiten. *Dazu zählt lt. Berufsbild z. B. das Erstellen von Gesprächsnotizen.* *Weitere Beispiele:* *– Kontaktdaten von Gesprächspartnern erfassen* *– korrekte Schreibweise von Namen mithilfe der Buchstabiertafel eruieren* *– sich bei der Erstellung von Notizen an betrieblichen Vorgaben orientieren*		2
	Auskünfte geben und einholen. *z. B.* *– Auskünfte im Notizbuch oder digital notieren* *– gesammelte Informationen am Ende eines Gesprächs zusammenfassen* *– Informationen strukturiert und verständlich an Gesprächspartner weitergeben*	
interne Schriftverkehrsarbeiten erledigen. *Dazu zählt lt. Berufsbild z. B. betriebsinterne Informationen aufbereiten.* *Weitere Tätigkeiten:* *– Rundschreiben an alle MitarbeiterInnen erstellen und versenden* *– Besprechungsprotokolle erstellen*		
externe Schriftverkehrsarbeiten erledigen. *z. B.* *– Schriftstücke sachlich richtig, verständlich und möglichst knapp formulieren* *– externe E-Mails an die entsprechende Abteilung des Lehrbetriebs weiterleiten*		
bei der Gestaltung von Schriftstücken das Corporate Design des Lehrbetriebs beachten. *z. B.* *– eine einheitliche E-Mail-Signatur verwenden* *– die E-Mail-Signatur regelmäßig updaten* *– E-Mail-Vorlagen des Lehrbetriebs verwenden*		
Texte auf Rechtschreibung und Grammatik überprüfen. *z. B.* *– jedes E-Mail vor dem Abschicken gründlich lesen* *– bei grammatikalischer Unsicherheit online recherchieren*		

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

Ausbildungstipps

1. Manche Jugendliche sind schüchtern. Sie beherrschen auch grundlegende Höflichkeitsformen wie Blickkontakt aufnehmen, Lächeln oder den Kunden Hilfe anbieten, nicht. Besprechen und üben Sie mit Ihren Lehrlingen den Umgang mit Kunden Schritt für Schritt.

2. Zeigen Sie Ihren Lehrlingen, wie gute Notizen erstellt werden: z. B.
   - **Reduzieren!** Lehrlinge notieren teilweise ganze Sätze, mit den richtigen Schlagwörtern können zugehörige Informationen jederzeit wieder abgerufen werden.
   - Für Schlüsselwörter können **Farbcodes** verwendet werden.
   - Notizen sollten immer in **eigenen Wörtern** verfasst werden, dadurch wird das Verständnis gefördert.

Posteingang und -ausgang		
1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
Ihr Lehrling kann ...		
den Postein- und -ausgang bearbeiten. *Dazu zählen lt. Berufsbild: z. B.* *– Postverteilung* *– Frankieren* *– mit Zustelldiensten kommunizieren* *Weitere Aufgaben:* *– eingegangene Post kategorisieren* *– die Wichtigkeit von eingegangenen Dokumenten einschätzen*		
E-Mails bearbeiten (z. B. beantworten oder weiterleiten). *Weitere Beispiele:* *– bei der Beantwortung von E-Mails auf die richtigen Empfänger achten* *– E-Mails vor dem Weiterleiten strukturieren und auf den Inhalt hinweisen*		

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen: 4.3.1, 4.3.2

Die Motivation Ihrer Lehrlinge fördern

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

LINK

QUALITÄT in der Lehre

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

Terminmanagement		
1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
Ihr Lehrling kann ...		
	Termine und Terminänderungen koordinieren (z. B. unter Einsatz von Terminplanungsinstrumenten). *z. B.* *– Terminkonflikte vermeiden* *– Einladungen verfassen und aussenden* *– Zu- bzw. Absagen verwalten und mit TeilnehmerInnen kommunizieren*	
	Termine im betrieblichen Kalendersystem dokumentieren und verwalten. *z. B.* *– Kalendereinträge erstellen und löschen* *– Kalendereinträge kategorisieren* *– Termininhalte in Kalendereinträgen übersichtlich darstellen*	
	Informationen zu Terminen und entsprechend notwendige Unterlagen verschicken. *z. B.* *– Termininhalte übersichtlich darstellen* *– Informationen an alle TeilnehmerInnen senden* *– TeilnehmerInnen über Terminänderungen rechtzeitig informieren*	

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen: 4.4.1, 4.4.2, 4.4.3

AUS DER PRAXIS

„Kunden Auskünfte geben und dabei stets höflich zu bleiben, verlangt Lehrlingen viel Selbstvertrauen und Flexibilität ab. Um richtiges Telefonieren zu erlernen, braucht es praktische Erfahrung. Daher rufe ich meine Lehrlinge im ersten Lehrjahr regelmäßig an und wir führen fiktive Kundengespräche."
Markus Winkler, Ausbildungsleiter, Stadtwerke Kufstein GmbH

„Im ersten Lehrjahr lade ich spontan alle Lehrlinge zu einem Termin via Outlook ein. In der Einladung fordere ich nicht explizit zu einer Terminzusage auf. Ich bereite für den Termin nur Unterlagen für jene Lehrlinge vor, die auch eine Zusage gesendet haben. So kann ich den Lehrlingen anhand eines praktischen Beispiels aufzeigen, wie wichtig klare Formulierungen, Aufforderungen und Zusagen im Terminmanagement sind."
Janine Reisner BA BA, Lehrlingsbeauftragte, REWE International AG

Besprechungen und Meetings

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann ...		
Raumreservierungen vornehmen und Räume vorbereiten. *z. B.* *– Reservierungen anhand von Anforderungen und Teilnehmeranzahl vornehmen* *– technische Hilfsmittel für Termine vorbereiten* *– Verpflegung für Termine vorbereiten*		
Unterlagen vorbereiten und aufbereiten. *Dazu zählen lt. Berufsbild: z. B.* *– Handouts und Präsentationen erstellen* *– Handouts in der richtigen Anzahl zur Verfügung stellen*		
	Einladungen verfassen und verschicken. *z. B.* *– die wichtigsten Informationen für eine Besprechung übersichtlich darstellen* *– Präsentationsunterlagen im Voraus versenden* *– Antworten von eingeladenen Gästen dokumentieren*	
BesucherInnen und Gäste adäquat empfangen. *z. B.* *– Gäste in das Besprechungszimmer begleiten* *– Gästen die Waschräume zeigen* *Achten Sie darauf, Lehrlinge immer im Vorhinein zu informieren, welche Gäste zu einem Termin erscheinen.*		
Gäste betreuen (z. B. bewirten). *Weitere Beispiele:* *– Gäste bei der Benutzung der technischen Infrastruktur unterstützen* *– die Stromversorgung von Gastgeräten sicherstellen*		
		Protokolle führen. *z. B.* *– während einer Besprechung wichtige Informationen erkennen und niederschreiben* *– getroffene Entscheidungen detailliert dokumentieren* *– festgehaltene Informationen übersichtlich in einem Dokument darstellen*
die Nachbereitung übernehmen. *z. B.* *– das Besprechungszimmer organisieren* *– zurückgelassene Unterlagen auf Wiederverwendbarkeit überprüfen* *– elektronische Geräte ausschalten und die Datensicherung überprüfen*		

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen: 4.5.1, 4.5.2, 4.5.3, 4.5.4, 4.5.5, 4.5.6, 4.5.7

Organisation von Dienstreisen		
1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
Ihr Lehrling kann ...		
	Verkehrsmittel und Routen recherchieren und eine Vorauswahl unter Einhaltung betrieblicher Vorgaben treffen. *z. B.* *– Autorouten, Zugtickets und Flugtickets vergleichen* *– umweltfreundliche Reisevarianten finden* *– mit Reiseanbietern kommunizieren*	
	Angebote für Unterkünfte und Verkehrsmittel unter Einhaltung betrieblicher Vorgaben vergleichen. *z. B.* *– auf verschiedenen Reiseportalen recherchieren und die Ergebnisse vergleichen* *– verfügbare Angebote mit den Bedürfnissen von MitarbeiterInnen abgleichen*	
	bei der Buchung von Unterkünften und Verkehrsmitteln mitwirken. *z. B.* *– Vorschläge für Unterkünfte und Verkehrsmittel an Vorgesetzte weiterleiten* *– die Vor- und Nachteile verschiedener Unterkünfte und Verkehrsmittel übersichtlich darstellen* *– Unterkünfte und Verkehrsmittel buchen*	

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

Ausbildungstipp

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

AUS DER PRAXIS

„Jeder unserer Lehrlinge erhält eine gewisse Zeit lang die Schwerpunktaufgabe, alle Zugtickets von Kolleginnen und Kollegen zu buchen und zu verwalten. So erhalten sie einen guten Einblick in die Organisation von Dienstreisen."
Nicole Stockhammer, Ausbilderin, dm drogerie markt GmbH

Kassaführung		
1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
Ihr Lehrling kann ...		
		Zahlungseingänge und -ausgänge ordnungsgemäß erfassen. *z. B.* *– essenzielle Informationen auf Belegen vermerken* *– einen Kassabericht erstellen (digital oder analog)* *– Belege scannen und archivieren* *– gesetzliche Vorschriften zur Kassaführung einhalten*
		den Kassastand überprüfen. *z. B.* *– den Ist-Bestand mit dem Soll-Bestand vergleichen* *– Überschüsse bzw. Defizite dokumentieren und an AusbilderInnen melden*

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen: 4.7.1, 4.7.2

AUS DER PRAXIS

„Unsere Lehrlinge präsentieren jährlich firmenrelevante und selbstständig organisierte Vorträge vor Kolleginnen und Kollegen. Sie überlegen sich ein Thema, buchen einen Raum, stellen das Equipment sicher und laden das Publikum ein. Wir fördern dadurch sowohl die Präsentationskompetenz als auch das Organisationstalent unserer Lehrlinge."
MMag. Heidi Reindl-Wasserbauer, Personalentwicklerin, SPAR Österreichische Warenhandels AG

„Ich gebe meinen Lehrlingen die Aufgabe, pro Abteilung mit einer Person ein Meeting zu planen. In dem Meeting sollen die Lehrlinge Tätigkeiten und Verantwortungsbereiche dokumentieren. So erhalten sie wertvolle Informationen über den Leistungsumfang des Unternehmens sowie verantwortliche Personen und lernen wie Besprechungen geplant und abgehalten werden."
Mag. Doris Rannegger, Leiterin der REWE Group Karriereschmiede

Best Practice

Kompetent im Office

Digitales Lernangebot für kaufmännische Lehrlinge

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

Kompetent im Office ...

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

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

LINK

WKO WIRTSCHAFTSKAMMER ÖSTERREICH

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

Beschaffung

Übersicht: Das sollen Sie mit Ihrem Lehrling in der Ausbildung gemeinsam erreichen:			
	1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
→ Seite 87	**Beschaffungsprozess**		
	Grundlagen des Beschaffungsprozesses darstellen		
	Zustandekommen von (Kauf-)Verträgen darstellen		
	Vertragswidrigkeiten und deren Konsequenzen erklären		
→ Seite 88	**Bedarfsermittlung**		
		Den Warenbestand ermitteln	
		Bestellmengen ermitteln	
		Den Bedarf an Dienstleistungen ermitteln	
→ Seite 89	**Angebotsvergleich**		
		Neue Bezugsquellen ausfindig machen	
		Anfragen tätigen und Angebote einholen	
		Preise und Konditionen vergleichen und Bezugskalkulationen durchführen	
		Quantitative und qualitative Aspekte bei der Beschaffungsentscheidung berücksichtigen	
→ Seite 90	**Bestellungen**		
		Bei Bestellungen und Beauftragungen mitwirken	
		Auswirkungen von fehlerhaften Bestellungen und Beauftragungen beurteilen	
		Liefer- und Leistungstermine überwachen	
→ Seite 91	**Warenannahme und Rechnungskontrolle**		
	Die Lieferung bzw. Leistung mit der Bestellung vergleichen		
	Waren dokumentieren		
	Die Rechnungskontrolle durchführen		
→ Seite 91	**Umgang mit mangelhaften Lieferungen und Leistungen**		
		Maßnahmen bei mangelhaften Lieferungen und Leistungen ergreifen	
		Liefer- bzw. Leistungsverzug feststellen und Maßnahmen ergreifen	
→ Seite 92	**Lagerung**		
	Einlagerungen vornehmen		
	Lagerbestände kontrollieren		
	Entnahmen durchführen		
		Die Inventur erklären und Arbeiten im Rahmen der Inventur durchführen	

Beschaffungsprozess		
1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
Ihr Lehrling kann ...		
die Grundlagen des Beschaffungsprozesses des Lehrbetriebes darstellen. *Dazu zählen lt. Berufsbild: z. B.* *– Bedarfserstellung* *– Bezugsquellenauswahl* *Weitere Beispiele:* *– Wareneingangsprüfung* *– Zahlungsabwicklung*		
die rechtlichen Bedingungen für das Zustandekommen und die Erfüllung von (Kauf-)Verträgen darstellen. *z. B. können Lehrlinge bestehende Kaufverträge auf folgende gesetzliche Voraussetzungen überprüfen:* *– übereinstimmende Willenserklärung* *– Möglichkeit des Geschäfts* *– Erlaubtheit des Geschäfts* *– Freiwilligkeit* *– Geschäftsfähigkeit der Vertragspartner* *– Zweiseitigkeit*		
mögliche Vertragswidrigkeiten bei der Erfüllung von (Kauf-) Verträgen (z. B. Zahlungsverzug) sowie deren rechtliche Konsequenzen erklären. *Rechte des Käufers bei: z. B.* *– Lieferverzug* *– Lieferung mangelhafter Ware* *– Erstellung fehlerhafter Rechnungen* *Rechte des Verkäufers bei: z. B.* *– Annahmeverzug* *– Zahlungsverzug*		

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

Bedarfsermittlung		
1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
Ihr Lehrling kann ...		
	den Warenbestand (z. B. von Büromaterial) ermitteln. *z. B.* *– eine Bestandsliste führen* *– Bestandsengpässe dokumentieren und an AusbilderInnen bzw. MitarbeiterInnen melden*	
	Bestellmengen aufgrund der betrieblichen Vorgaben (z. B. Mindestbestand, Mindestbestellmenge) vorschlagen bzw. ermitteln. *Weitere Beispiele:* *– Rabatte und Skonti wahrnehmen* *– Lagerkapazitäten berücksichtigen*	
	den Bedarf an Dienstleistungen ermitteln. *z. B.* *– die Bestellmenge bei Cateringdiensten feststellen* *– den Bedarf an IT-Unterstützung feststellen*	

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

AUS DER PRAXIS

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

Angebotsvergleich		
1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
Ihr Lehrling kann ...		
	neue Bezugsquellen auf Basis der betrieblichen Vorgaben ausfindig machen. *z. B.* *– externe Bezugsquellen in Online-Portalen recherchieren* *– Bezugsquellen anhand von Kriterien wie Qualität, Lieferbereitschaft etc. vergleichen*	
	Anfragen tätigen und Angebote einholen. *Besprechen Sie mit Ihrem Lehrling u. a. Folgendes:* *– Welche Informationen muss eine Anfrage enthalten?* *– Nach welchen Kriterien werden Angebote miteinander verglichen?*	
	Preise und Konditionen miteinander vergleichen und Bezugskalkulationen durchführen. *z. B.* *– Rabatte und Skonti berücksichtigen* *– Lieferkosten stückweise und prozentuell umschlagen*	
	quantitative und qualitative Aspekte bei der Beschaffungsentscheidung berücksichtigen. *z. B.* *– Qualitätsmerkmale von Produkten und Dienstleistungen mit den betrieblichen Anforderungen abgleichen* *– feststellen, ob Lieferanten auch zukünftige größere Lieferungen übernehmen können*	

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

AUS DER PRAXIS

„Wenn wir Utensilien für unser Büro benötigen, binde ich Lehrlinge in die Kaufentscheidung mit ein. Sie recherchieren verschiedene Angebote und vergleichen die Preise, Zahlungsbedingungen und Qualitätskriterien. Anschließend werten wir ihren Angebotsvergleich gemeinsam aus und entscheiden uns für eine Option."
Christian Schendlinger, Leiter Lehrlingsmanagement, Magistrat der Stadt Wien

Bestellungen		
1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
Ihr Lehrling kann ...		
	bei Bestellungen und Beauftragungen unter Berücksichtigung der rechtlichen und betrieblichen Vorgaben mitwirken. *z. B.* *– Bestellformulare ausfüllen und prüfen* *– Bestellungen via Telefon und E-Mail vornehmen* *– einen Überblick über Rückgabekonditionen und Garantieleistungen geben*	
	mögliche Auswirkungen von fehlerhaften Bestellungen und Beauftragungen unter rechtlichen und betriebswirtschaftlichen Aspekten beurteilen. *z. B.* *– Rücksendekosten mit zusätzlichen Lagerkosten vergleichen* *– Beurteilen, ob eine Kulanzlösung realistisch ist*	
	Liefer- und Leistungstermine überwachen. *z. B.* *– die Sendung bei Lieferverzug digital verfolgen* *– Lieferanten kontaktieren* *– bei Abwesenheit die Sendung umleiten bzw. den Lieferzeitpunkt ändern*	

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

AUS DER PRAXIS

„Im Laufe der Lehrzeit dürfen sich Lehrlinge neues Büro-Equipment beschaffen. Dies eignet sich als die perfekte Möglichkeit um einen Angebotsvergleich und eine Bestellung zu üben. Sie recherchieren selbständig Alternativen und vergleichen Preise, Qualitätsmerkmale und Konditionen. Nachdem ich ihnen Feedback gegeben und die Wahl bestätigt habe, tätigen sie die Bestellung selbstständig.“
Janine Reisner BA BA, Lehrlingsbeauftragte, REWE International AG

Warenannahme und Rechnungskontrolle		
1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
Ihr Lehrling kann ...		
die Lieferung bzw. Leistung mit der Bestellung vergleichen. *z. B.* *– Richtigkeit der Menge prüfen* *– Preis und Qualität vergleichen* *– mit den Lieferpapieren vergleichen*		
Waren unter Beachtung der rechtlichen und betrieblichen Vorgaben an- und übernehmen sowie allfällige Mängel feststellen und dokumentieren. *z. B.* *– durch Stichproben feststellen, ob die Ware den erwarteten Eigenschaften entspricht* *– die Mängelart (schwer, mittel, leicht) einschätzen* *– Mängel mit Hilfe von Fotos dokumentieren* *– Mängel an Vorgesetzte melden* *– eine Mängelrüge verfassen*		
die Rechnungskontrolle durchführen. *z. B.* *– Rechnung mit der Bestellung vergleichen* *– Rechnung auf gesetzlich vorgegebene Bestandteile überprüfen* *– überprüfen, ob vereinbarte Zahlungsbedingungen eingehalten wurden*		

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

Umgang mit mangelhaften Lieferungen und Leistungen		
1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
Ihr Lehrling kann ...		
	Maßnahmen bei mangelhaften Lieferungen und Leistungen im Einklang mit den rechtlichen und betrieblichen Vorgaben ergreifen (z. B. Reklamationen verfassen). *Besprechen Sie mit Ihrem Lehrling u. a.:* *– Lehrlinge sollen Lieferanten erst nach Rücksprache mit AusbilderInnen über Mängel verständigen.* *– Welche Informationen sind für eine Reklamation relevant?*	
	Liefer- bzw. Leistungsverzug feststellen und Maßnahmen im Einklang mit den rechtlichen und betrieblichen Vorgaben ergreifen. *Besprechen Sie mit Ihrem Lehrling u. a.:* *– Welche rechtlichen Möglichkeiten gibt es bei Liefer- bzw. Zahlungsverzug?* *– Wie lange ist eine angemessene Nachfrist?* *– In welchen Situationen ist ein Rücktritt vom Kaufvertrag sinnvoll?*	

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen: 5.6.1, 5.6.2

Lagerung		
1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
Ihr Lehrling kann ...		
Einlagerungen unter Beachtung der Prinzipien der betrieblichen Lagerwirtschaft bzw. der rechtlichen und betrieblichen Vorgaben vornehmen. *z. B.* *– den Lagerplan verstehen* *– Einlagerungen nach dem FIFO-Verfahren vornehmen* *– Waren an den vorgesehenen Orten einlagern und dokumentieren*		
Lagerbestände kontrollieren. *z. B.* *– Abfragen in Lagerwirtschaftssystemen erstellen* *– den Bestellbedarf ermitteln*		
Entnahmen durchführen. *z. B.* *– Waren entnehmen und fachgerecht zwischenlagern* *– betriebsinterne Vorgaben bei der Entnahme berücksichtigen*		
	die Notwendigkeit der Inventur erklären und Arbeiten im Rahmen der Inventur durchführen. *z. B.* *– Soll- und Istbestand vergleichen* *– Waren zum Stichtag bewerten* *– Schwund und Abschreibung dokumentieren*	

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

AUS DER PRAXIS

„Jeder unserer Lehrlinge verbringt während der Lehrzeit einen Monat in unserer Lagerabteilung. Von unseren erfahrenen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern lernen sie mangelhafte Lieferungen zu erkennen, Mängelrügen zu verfassen und weitere wichtige Kompetenzen. Die praktische Umsetzung von in der Schule erlernten Inhalten ist für den Lernerfolg ausschlaggebend."
Markus Winkler, Ausbildungsleiter, Stadtwerke Kufstein GmbH

Best Practice

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

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

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

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

Tipps:

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

Wie geht's mir eigentlich?

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

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

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

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

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

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

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

Anleitung zur Auswertung:

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

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

Beispiel:

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

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

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

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

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

Betriebliches Leistungsangebot

Übersicht: Das sollen Sie mit Ihrem Lehrling in der Ausbildung gemeinsam erreichen:			
	1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
→ Seite 98	**Kundenanfragen**		
	Allgemeine Kundenanfragen beantworten		
		Fachliche Kundenanfragen beantworten und komplexe Kundenanfragen weiterleiten	
→ Seite 99	**Angebotserstellung**		
		Informationen für eine Angebotslegung einholen bzw. entsprechende Unterlagen zusammenstellen	
			Grundlagen der betrieblichen Preiskalkulation erklären
			Bei der Kalkulation von Angeboten mitwirken
		Anfragen zu Angeboten bearbeiten	
→ Seite 100	**Auftragsabwicklung**		
		Bestellungen oder Aufträge entgegennehmen	
		Bestellungen oder Aufträge prüfen und weiterleiten	
		Schriftstücke im Rahmen der Vertragserfüllung erstellen	
→ Seite 101	**Umgang mit Beschwerden und Reklamationen**		
		Den professionellen Umgang mit Beschwerden und Reklamationen erklären	
		Beschwerden und Reklamationen bearbeiten bzw. weiterleiten	

Kundenanfragen		
1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
Ihr Lehrling kann ...		
allgemeine Kundenanfragen unter Einhaltung der betrieblichen Vorgaben beantworten. *telefonisch und per E-Mail, z. B.:* *– Auskünfte über Lieferzeiten, Preise, Versandmöglichkeiten geben* *– Kunden über Produkte informieren*		
	häufig gestellte fachliche Kundenanfragen unter Einhaltung der betrieblichen Vorgaben beantworten und komplexe Kundenanfragen weiterleiten. *z. B.* *– auf Kundenwünsche eingehen* *– bei Beschwerden ruhig und gelassen reagieren* *– Missverständnisse klären*	

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen: 6.1.1, 6.1.2

Ausbildungstipp

Bereiten Sie Lehrlinge auf häufig gestellte Fragen vor, indem Sie FAQs dokumentieren. Mithilfe der FAQs fällt Lehrlingen die Beantwortung von Kundenanfragen leichter, da sie nicht mehr so oft bei Kolleginnen und Kollegen nachfragen müssen.

AUS DER PRAXIS

„Eine offene und freundliche Persönlichkeit spielt in der Kundenberatung eine entscheidende Rolle. Im zweiten Lehrjahr erhalten unsere Lehrlinge die Möglichkeit mit einem Theaterpädagogen zusammenzuarbeiten. Dabei spielen sie gemeinsam ein Theaterstück nach und lernen über ihren eigenen Schatten zu springen."
Markus Winkler, Ausbildungsleiter, Stadtwerke Kufstein GmbH

Angebotserstellung		
1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
Ihr Lehrling kann ...		
	die für eine Angebotslegung erforderlichen Informationen einholen bzw. entsprechende Unterlagen zusammenstellen. *z. B.* *– Rolle des Kunden feststellen (Händler, Endverbraucher etc.)* *– im Gespräch den Kundenbedarf erheben und dokumentieren* *– Liefer- und Zahlungsbedingungen in der Kundenkartei recherchieren*	
		die Grundlagen der betrieblichen Preiskalkulation erklären. *z. B.* *– verschiedene Kalkulationsschemen nachvollziehen (Bezugs- und Absatzkalkulation etc.) und anwenden* *– Umsatzsteuersätze den Produkten zuordnen* *– diverse Prozentrechnungsarten (a.H., i.H., v.H.) nachvollziehen und anwenden*
		bei der Kalkulation von Angeboten mitwirken. *unter Berücksichtigung von Preisnachlässen und Versandkosten, z. B.:* *– betriebsinterne Preisaufschläge kalkulieren* *– Einstandspreise ermitteln* *– Gewinnspannen berechnen*
	übliche Anfragen von Kunden zu den Angeboten bearbeiten. *z. B.* *– Höhe der Preise argumentieren* *– Qualität von Produkten und Leistungen erklären*	

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

Auftragsabwicklung		
1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
Ihr Lehrling kann ...		
	Bestellungen oder Aufträge entgegennehmen. *Dazu zählt lt. Berufsbild: z. B.* *– telefonisch* *– über das betriebliche Bestellsystem* *– per E-Mail*	
	Bestellungen oder Aufträge prüfen (z. B. auf ihre Übereinstimmung mit dem Angebot) und zur Erfüllung weiterleiten. *Achten Sie dabei u. a. auf Folgendes:* *– Geben Sie Ihren Lehrlingen ein genaues Schema zur Auftragsprüfung vor.* *– Zeigen Sie Ihren Lehrlingen bereits im Voraus, welche Fehler bei der Auftragsprüfung häufig passieren.* *– Welche betriebsinternen Regeln müssen sie bei der Weiterleitung von Aufträgen einhalten (Abstimmung mit den zuständigen Abteilungen, Vorgesetzte in cc setzen etc.)?*	
	Schriftstücke im Rahmen der ordnungsgemäßen Vertragserfüllung erstellen. *Dazu zählen lt. Berufsbild: z. B.* *– Auftragsbestätigung* *– Lieferschein* *– Rechnung* *Achten Sie dabei u. a. auf Folgendes:* *– Stellen Sie Ihren Lehrlingen Vorlagen für Schriftstücke zur Verfügung.* *– Besprechen Sie mit Ihren Lehrlingen die rechtlichen und betriebsinternen Bestandteile der Schriftstücke.*	

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

Umgang mit Beschwerden und Reklamationen		
1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
Ihr Lehrling kann ...		
	die Bedeutung eines professionellen Umgangs mit Beschwerden und Reklamationen erklären. *Besprechen Sie mit Ihren Lehrlingen u. a. Folgendes:* *– Wie lassen sich Beschwerden und Reklamationen in den Qualitätssicherungsprozess integrieren?* *– Wie trägt erfolgreiches Beschwerdemanagement zur Kundenbindung bei?*	
	Beschwerden und Reklamationen entsprechend den rechtlichen und betrieblichen Vorgaben bearbeiten bzw. weiterleiten (z. B. komplexe Kundenanliegen). *z. B.* *– Gegenstand der Beschwerden und Reklamationen prüfen* *– innerhalb des eigenen Kompetenzbereiches Beschwerden und Reklamationen beantworten* *– zuständige AnsprechpartnerInnen kontaktieren und Beschwerden und Reklamationen weiterleiten*	

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen: 6.4.1, 6.4.2

Ausbildungstipps

- Nach schwierigen Situationen ist für Lehrlinge eine **Nachbesprechung** wichtig. Erklären Sie, warum der Kunde bzw. Geschäftspartner sich so verhält. Unfreundliches Verhalten oder Beschwerden nicht persönlich zu nehmen, ist für Jugendliche oft nicht leicht.

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

AUS DER PRAXIS

„Eine Seminarsituation ist oft zu abstrakt, um die Realität darzustellen. Mit realen Kundenkonflikten umzugehen, lernen Lehrlinge am besten durch praktische Erfahrungen. Natürlich unterstützen wir sie dabei, indem wir ihnen entweder vor Ort oder durch nachträgliche Reflexion helfen, aus den unterschiedlichsten Situationen zu lernen.“
Christian Schendlinger, Leiter Lehrlingsmanagement, Magistrat der Stadt Wien

Best Practice

Lehrlingsworkshops bei der dm drogerie markt GmbH

In Jedem Lehrjahr nehmen Lehrlinge der dm drogerie GmbH an Lehrlingsworkshops teil. Sie können aus diversen Themen wählen, zum Beispiel Nachhaltigkeit und Umwelt. Auch Themen aus Kunst und Kultur wie Tanz oder Theater werden angeboten. Der Workshop dient zur persönlichen Weiterentwicklung. Lehrlinge sollen erkennen, was ihnen Freude bereitet und ihren Horizont sowie ihre Kompetenzen erweitern.

In den ersten vier Tagen eines Workshops entwickeln Lehrlinge gemeinsam mit Expertinnen und Experten ein Projekt zum gewählten Thema. Am Ende der Workshops präsentieren Lehrlinge ihre Projekte vor Kolleginnen und Kollegen, Ausbilderinnen und Ausbildern sowie eingeladenen Eltern. Ausbilderinnen und Ausbilder nützen diesen Abend, um sich mit den Eltern der Lehrlinge auszutauschen.

In der Kunstgruppe haben die Lehrlinge im Rahmen eines Poetry Slams drei Tage an einem eigenen Gedicht gearbeitet. Alle Lehrlinge haben die Herausforderung mit Hilfe eines Theaterpädagogen hervorragend gemeistert und die Gäste beim Abschlusstag mit schönen, aber auch bewegenden Geschichten begeistert.

Was ist bei der Durchführung von Workshops zu beachten?

Empfehlen Sie Lehrlingen Workshops, in denen sie die Chance haben zu lernen und sich zu entwickeln, indem sie anspruchsvolle Herausforderungen meistern.

Zum Beispiel machen introvertierte Lehrlinge in einem Theaterworkshop beachtliche Fortschritte in ihrem Kommunikationsverhalten.

Marketing

Übersicht: Das sollen Sie mit Ihrem Lehrling in der Ausbildung gemeinsam erreichen:			
	1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
→ Seite 104	**Aufgaben des betrieblichen Marketings**		
		Ziele des betrieblichen Marketings erklären	
		Überblick über das betriebliche Marketing geben	
→ Seite 105	**Arbeiten im betrieblichen Marketing**		
		An der Gestaltung betrieblicher Kommunikationsmittel mitarbeiten	
		Am Außenauftritt des Lehrbetriebs mitarbeiten	

Aufgaben des betrieblichen Marketings		
1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
Ihr Lehrling kann ...		
	Ziele des betrieblichen Marketings erklären. *z. B.* *Werbeziele:* *– Bekanntheit* *– Image* *– Marktpositionierung* *Werbebotschaften:* *– Darstellung des Kundennutzens* *– Werbeslogans*	
	einen Überblick über das betriebliche Marketing geben (z. B. Zielgruppen, Marketinginstrumente, Werbemittel, Abgrenzung zur Öffentlichkeitsarbeit). *Besprechen Sie mit Ihrem Lehrling u. a. Folgendes:* *– Was sind die Zielgruppen des Unternehmens (Konsumenten, Unternehmen etc.)?* *– Welche Marketinginstrumente verwendet das Unternehmen (Verkaufsförderung, Preisstrategien etc.)?* *– Welche Werbemittel setzt das Unternehmen ein (TV-Spots, Anzeigen, Kataloge etc.)?* *– Erklären Sie, dass Marketing nicht nur Öffentlichkeitsarbeit bedeutet*	

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen: 7.1.1, 7.1.2

Ausbildungstipps

Lassen Sie Ihre Lehrlinge **Marketingaktivitäten** Ihres Betriebs und eines Mitbewerbers **recherchieren**. Welche Werbemaßnahmen finden Ihre Lehrlinge ansprechend bzw. überzeugend und warum?

Lehrlinge sind im Umgang mit **sozialen Medien** oft sehr begabt, nützen Sie dieses Wissen zu Ihrem Vorteil. Lehrlinge können zum Beispiel einen Lehrbetriebs-Account auf einer Ihnen noch eher unbekannten Social-Media-Plattform eröffnen und unter Absprache mit der Ausbilderin bzw. dem Ausbilder betreuen.

Arbeiten im betrieblichen Marketing		
1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
Ihr Lehrling kann ...		
	an der Gestaltung betrieblicher Kommunikationsmittel (z. B. Newsletter, Direct-Mailings, Presseaussendungen, Social-Media-Beiträge) mitarbeiten. *Dazu zählen lt. Berufsbild Aufgaben wie: z. B.* *– kurze Texte erstellen* *– Textbausteine bearbeiten* *– Formatierungs- und Gestaltungsarbeiten mit betrieblicher Software durchführen*	
	am Außenauftritt des Lehrbetriebs mitarbeiten (z. B. an Veranstaltungen mitwirken). *Weitere Beispiele:* *– Beiträge für soziale Netzwerke verfassen* *– den Lehrbetrieb bei Berufsinformationsmessen vertreten* *– den Tag der offenen Tür mitgestalten*	

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen: 7.2.1, 7.2.2

AUS DER PRAXIS

„Lehrlinge lernen in der Berufsschule Preise nach einem Schema zu kalkulieren. Wir legen besonderen Wert darauf, dass sie dieses Schema auch in der Praxis anwenden können. Der optische Unterschied zwischen Berechnungsmethoden kann für Lehrlinge eine große Herausforderung darstellen. Daher vergleichen wir die Berechnungsmethoden und zeigen ihnen den Transfer von der Theorie in die Praxis.“
Barbara Auer, Ausbilderin, dm drogerie markt GmbH

Methodenkompetenzen und Selbstständigkeit fördern

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

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

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

Auf den Lehrling und seine Stärken und Schwächen eingehen:
- Wie bist du vorgegangen?
- Würdest du nächstes Mal etwas anders machen?
- Was hast du gelernt?

Best Practice

Entwicklungsgespräche

Die SPAR AG gewährt ihren Lehrlingen monatlich eine Prämie, wenn deren Leistung im Rahmen eines Feedbackgesprächs positiv beurteilt wird.

Das Entwicklungsgespräch wird von den Lehrlingen selbstständig organisiert. Lehrlinge schicken Terminvorschläge aus und buchen die Räumlichkeit. Ausbilderinnen und Ausbildern wird ein Gesprächsleitfaden für das Entwicklungsgespräch zur Verfügung gestellt. Der Leitfaden ist den Lehrlingen auch bekannt, sodass sie sich auf das Gespräch vorbereiten können.

Kriterien für eine positive Beurteilung sind gute Leistungen in der Abteilung, die Zielvereinbarungen zwischen Lehrlingen und Vorgesetzten, aber auch absolvierte eLearning-Kurse und die Schulleistungen werden miteinbezogen.

© shutterstock.com/Antonio Guillem

Es ist wichtig, dass Lehrlinge aktiv teilnehmen. Sie berichten ihre Erfahrungen im Unternehmen und aus der Berufsschule, aber auch ihre Wünsche und Verbesserungsvorschläge im Betrieb.

Die Initiative laufend Feedback zu bekommen und sich weiterzuentwickeln, wird von Lehrlingen positiv aufgefasst und sehr gut angenommen.

Wovon hängt eine positive Bewertung von Lehrlingen ab?

- selbstständige Organisation des Entwicklungsgesprächs
- aktive Teilnahme am Entwicklungsgespräch
- Interesse an der persönlichen Weiterentwicklung

Betriebliches Rechnungswesen

Übersicht: Das sollen Sie mit Ihrem Lehrling in der Ausbildung gemeinsam erreichen:			
	1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
→ Seite 108	**Aufgaben des betrieblichen Rechnungswesens**		
		Grundsätze des unternehmerischen Denkens berücksichtigen und kostenbewusst handeln	
		Teilbereiche des Rechnungswesens darstellen	
		Aufgaben der Buchführung und Kostenrechnung unterscheiden	
		Das betriebliche Verfahren in seinen Grundzügen darstellen	
→ Seite 109	**Betriebliche Buchführung**		
		Belege prüfen	
		Belege bearbeiten und für die Verbuchung vorbereiten	
→ Seite 110	**Betrieblicher Zahlungsverkehr**		
		Verschiedene Zahlungsmöglichkeiten erklären	
		Zahlungen vorbereiten und Preisnachlässe berücksichtigen	
		Kontoauszüge interpretieren, Zahlungsein- und -ausgänge überprüfen	
		Die Offene-Posten-Liste verwalten und erforderliche Schritte im Mahnwesen setzen	
→ Seite 111	**Datenaufbereitung**		
			Einfache Kennzahlen ermitteln
			Statistiken aufbereiten

Aufgaben des betrieblichen Rechnungswesens		
1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
Ihr Lehrling kann ...		
	die Grundsätze unternehmerischen Denkens bei seinen Aufgaben berücksichtigen und kostenbewusst handeln. *Erklären Sie Ihren Lehrlingen: z. B.* *– Wie kann die Arbeitsweise effizienter gestaltet werden?* *– Wo können Kosten gespart werden?* *– Wie hoch ist der Stundensatz des Lehrlings?*	
	die einzelnen Teilbereiche des betrieblichen Rechnungswesens, wie Buchführung, Kostenrechnung und Statistik, darstellen. *Besprechen Sie mit Ihrem Lehrling u. a. Folgendes:* *– Wann und warum besteht Buchführungspflicht?* *– Was ist der Zweck der Kostenrechnung?* *– Wozu erstellen Unternehmen betriebliche Statistiken?*	
	Aufgaben der betrieblichen Buchführung und der Kostenrechnung voneinander unterscheiden. *Betriebliche Buchführung, z. B.:* *– zahlenmäßige Erfassung der betrieblichen Vorgänge (Belege kontieren, Anlagenverzeichnis führen etc.)* *– Dokumentation des Erfolgs des Unternehmens* *Kostenrechnung, z. B.:* *– Basis für die Preiskalkulation* *– Grundlage für Unternehmensentscheidungen (Entscheidung über Eigenfertigung oder Fremdfertigung etc.)*	
	das betriebliche Verfahren zur Erfolgsermittlung in seinen Grundzügen darstellen. *z. B.* *– Welches Verfahren wird im Unternehmen zur Erfolgsermittlung verwendet (Gewinn- und Verlustrechnung oder Einnahmen-Ausgaben-Rechnung)?* *– Warum wird dieses Verfahren angewandt?* *– Wie funktioniert dieses Verfahren?*	

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

Betriebliche Buchführung		
1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
Ihr Lehrling kann ...		
	Belege auf Richtigkeit und Vollständigkeit prüfen. *z. B.* *– Stimmt die in Rechnung gestellte Ware mit der bestellten Ware überein? (sachliche Prüfung)* *– Wurden Rabatte und Skonti berücksichtigt? (rechnerische Prüfung)* *– Enthält die Rechnung alle erforderlichen gesetzlichen Bestandteile? (formale Prüfung)*	
	übliche Belege des Lehrbetriebs, wie Eingangs- und Ausgangsrechnungen sowie Zahlungsbelege, nach verschiedenen Kriterien bearbeiten und für die Verbuchung vorbereiten. *Zu den Kriterien zählen lt. Berufsbild: z. B.* *– Zuordnung nach Datum* *– interne und externe Herkunft* *– Belegart* *Im Zuge der Vorbereitung zur Verbuchung, können Lehrlinge folgende Aufgaben übernehmen, z. B.:* *– Belege nummerieren* *– Belegnummer, Datum und Rechnungsbetrag auf Belegen markieren* *– Buchungssätze auf den Belegen notieren*	

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen: 8.2.1, 8.2.2

AUS DER PRAXIS

„Alle unsere Lehrlinge verbringen jeweils eine Woche in unserer Buchhaltungsabteilung. Dort können sie praktische Erfahrungen sammeln und zum Beispiel Rechnungen in unser Buchhaltungssystem einpflegen. Sie werden eingeschult, auf welche Details zu achten ist und lernen mithilfe praxisorientierter Beispiele für die Lehrabschlussprüfung."
Janine Reisner BA BA, Lehrlingsbeauftragte, REWE International AG

Betrieblicher Zahlungsverkehr		
1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
Ihr Lehrling kann ...		
	verschiedene Zahlungsmöglichkeiten erklären. *z. B. die Vor- und Nachteile von Zahlungsmöglichkeiten:* *Vorkasse:* *– für Verkäufer nützlich, da Versand erst nach Bezahlung erfolgt* *– bei Kunden unbeliebt* *Lastschrift:* *– bequem für Kunden* *– Risiko bei Verkäufer*	
	Zahlungen vorbereiten und allfällige Preisnachlässe berücksichtigen (z. B. Skonto). *Zu den Zahlungen zählen lt. Berufsbild: z. B.* *– Zahlscheine* *– Online-Überweisungen* *Weitere Beispiele:* *– Skonti berechnen, vom Rechnungsbetrag abziehen und für das Onlinebanking vorbereiten*	
	Kontoauszüge interpretieren, Zahlungsein- und -ausgänge überprüfen. *z. B.* *– überprüfen, ob Kundenzahlungen in voller Höhe und fristgerecht eingegangen sind* *– überprüfen, ob Skonti berechtigt abgezogen wurden*	
	die Offene-Posten-Liste verwalten und erforderliche Schritte im Mahnwesen entsprechend den betrieblichen Vorgaben setzen. *z. B.* *– Mahnungen mithilfe von Vorlagen verfassen* *– Tage seit Fälligkeit der Rechnung und Zahlungsfristen berechnen* *– Verzugszinsen berechnen*	

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

Ausbildungstipp

Besprechen Sie mit Ihrem Lehrling u. a. Folgendes:
– Warum ist rechtzeitiges Mahnen für das Unternehmen wichtig?
– Welche Schritte sieht das Unternehmen im Mahnprozess vor?
– Wie sieht der Mahnplan des Lehrbetriebs aus?

AUS DER PRAXIS

„Wir schulen unsere Lehrlinge intern im Zahlungsverkehr. Dafür nutzen wir das Konzept von Blended Learning. Alle Lehrlinge absolvieren nach der Präsenzschulung kleine eLearning-Kurse in Form von Lernzielkontrollen, bei denen sie ihr Wissen in dem Bereich auffrischen oder kontrollieren können. Uns ist wichtig, dass nach einer Präsenzschulung alle auf dem gleichen Wissenstand sind.“
Janine Reisner BA BA, Lehrlingsbeauftragte, REWE International AG

Datenaufbereitung		
1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
Ihr Lehrling kann ...		
		einfache Kennzahlen ermitteln. *z. B.* *– Anlagendeckung* *– Umschlagshäufigkeit* *– Eigenkapitalquote*
		Statistiken aufbereiten. *Dazu zählen lt. Berufsbild: z. B. Absatzstatistiken.* *Besprechen Sie mit Ihrem Lehrling u. a. Folgendes:* *– Was soll mit der Statistik dargestellt werden?* *– Für wen ist die Statistik bestimmt?* *– Welche Entscheidungen sollen auf Basis der Statistik getroffen werden?*

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen: 8.4.1, 8.4.2

Ausbildungstipp

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

Best Practice

Bin ich ein Finanzgenie?

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

Ziel

Beschäftigung mit dem eigenen finanziellen Handeln

Tipps

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

Mein Haushaltsplan für den Monat*: _____

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

EINNAHMEN IN EUR	
Lehrlingsentschädigung	
Beihilfen	
Taschengeld	
Sonstiges (Geldgeschenke)	
Summe meiner Einnahmen	

MONATSÜBERBLICK	
Summe Einnahmen	
Summe Ausgaben	

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

Best Practice

Berufswettbewerb der kaufmännischen Jugend Wiens

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

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

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

Ausbildungsmaterialien

Rechte und Pflichten

Infoblatt für Lehrlinge

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

PFLICHTEN DES LEHRBERECHTIGTEN LAUT BAG

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

PFLICHTEN DES LEHRLINGS LAUT BAG	ERKLÄRUNG ZUM GESETZESTEXT
Der Lehrling muss sich bemühen, die Fertigkeiten und Kenntnisse seines Lehrberufes zu erlernen.	*Die Verantwortung für eine erfolgreiche Ausbildung liegt auch bei dir! Du hast ein Recht auf eine umfassende Ausbildung (siehe „Rechte“). Achte auch selbst darauf, dass dir alle Fertigkeiten und Kenntnisse beigebracht werden.*
Übertragene Aufgaben sind ordnungsgemäß durchzuführen.	*Vor allem am Anfang müssen Lehrlinge auch einfache Hilfstätigkeiten übernehmen, die nicht so viel Spaß machen. Aber auch diese Aufgaben gehören zu deinem Beruf und tragen dazu bei, dass der Betrieb gut läuft. Lass dir erklären, warum diese Aufgaben für den Betrieb wichtig sind. Du kannst deinem Betrieb wirtschaftlich schaden, wenn du Arbeiten nicht ordnungsgemäß durchführst. Bedenke, dass deine Lehrstelle und Lehrlingsentschädigung davon abhängen, dass es deinem Lehrbetrieb wirtschaftlich gut geht.*
Mit seinem Verhalten ist der Eigenart des Betriebes Rechnung zu tragen.	*In jedem Betrieb gibt es Leitsätze oder Verhaltensrichtlinien, die eingehalten werden müssen.*
Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse sind zu wahren.	*Wichtig: Dies gilt auch für das Internet. Zitiere keine Personen, die du vorher nicht um Erlaubnis gefragt hast und verrate keine Betriebsgeheimnisse!*
Mit Werkzeug und Material muss sorgsam umgegangen werden.	*Wichtig: Durch Beschädigung von Werkzeugen und Materialien fügst du deinem Betrieb wirtschaftlichen Schaden zu.*
Bei Krankheit oder sonstiger Verhinderung ist der/die Lehrberechtigte oder der/die AusbilderIn sofort zu verständigen oder verständigen zu lassen.	*Tipp: Speichere die Telefonnummer am besten gleich im Handy ein! Wenn du an einem Schultag krank bist, musst du auch die Schule verständigen.*

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

Checkliste: Qualität in der Lehrlingsausbildung

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

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

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

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

© shutterstock.com/Antonio Guillem

Tool 3

Abschluss der Lehrzeit & die Lehrabschlussprüfung

Anmeldung zum Antritt zur LAP

ANTRITTSMÖGLICHKEITEN ZUR LAP

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

Antrittsmöglichkeiten zur Lehrabschlussprüfung

aufgrund des Lehrvertrages

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

oder

Vorzeitiger Prüfungsantritt (Antragstellung zu Beginn des letzten Lehrjahres):

- Berufsschule erfolgreich abgeschlossen + aufrechtes Lehrverhältnis mit Zustimmung des Lehrberechtigten

oder

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

ausnahmsweise Zulassung zur Prüfung

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

oder

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

oder

mind. 22 Jahre + Absolvierung einer geeigneten Bildungsmaßnahme

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

Zusatzprüfung

LAP wurde bereits in einem anderen, verwandten Lehrberuf abgelegt

oder

erfolgreicher Abschluss einer fachlich einschlägigen Schule

Linktipp:
In der Lehrberufsliste finden Sie die Verwandtschaften von Lehrberufen: https://www.bmdw.gv.at/Themen/Lehre-und-Berufsausbildung/lexicon/B/Buerokaufmann.html

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

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

LINK

WKO WIRTSCHAFTSKAMMER ÖSTERREICH

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

Inhalte und Ablauf der Lehrabschlussprüfung

INHALTE DER LEHRABSCHLUSSPRÜFUNG IM LEHRBERUF BÜROKAUFMANN/BÜROKAUFFRAU:

Die Prüfungsordnung für den Beruf Bürokaufmann/Bürokauffrau in der Fassung vom 14.05.2021 ist unter folgendem Link zu finden:

LINK

Prüfungsordnung für den Beruf Bürokaufmann/Bürokauffrau
https://www.ris.bka.gv.at/GeltendeFassung.wxe?Abfrage=Bundesnormen&Gesetzesnummer=20003404

Betriebliche Unterstützung zur LAP

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

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

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

Vorbereitung auf die Lehrabschlussprüfung

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

Ausbildungstipps

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

AUS DER PRAXIS

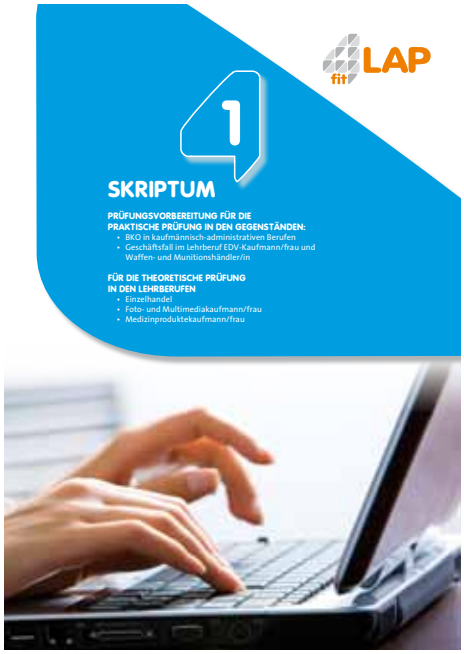
„Vielen Jugendlichen fällt das Lernen in der Berufsschule schwer, sie wissen nicht was und vor allem nicht wie sie lernen sollen. Wir ermöglichen unseren Lehrlingen die Teilnahme an dem Seminar „Lernen für die Lehre". Darin üben sie praktische Lerntechniken und bestimmen ihre optimale Lernumgebung."
Christian Schendlinger, Leiter Lehrlingsmanagement, Magistrat der Stadt Wien

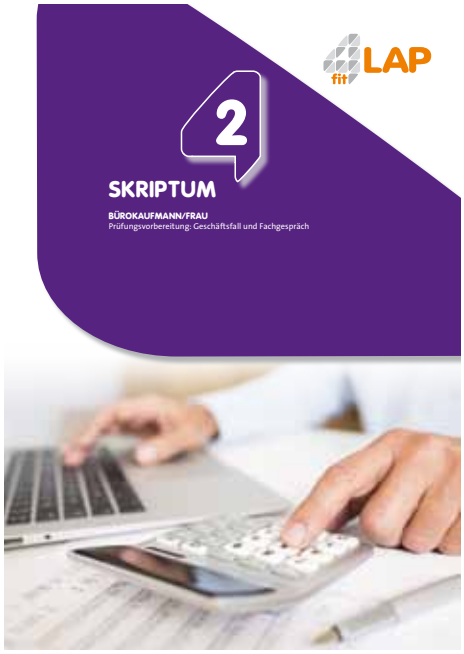
Vorbereitungsunterlagen für die LAP

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

Durch die **anschließende Strukturierung der Erfahrungen** entsteht eine **individuelle Lernunterlage**.

Darüber hinaus bieten das ibw (Institut für Bildungsforschung der Wirtschaft) und andere Anbieter **eine Reihe von Skripten** zur Vorbereitung auf die LAP an. Die Skripten werden laufend aktualisiert und entsprechen immer der aktuellen LAP.





LINK

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

AUS DER PRAXIS

„Zur Vorbereitung auf die Lehrabschlussprüfung stellen wir unseren Lehrlingen Vorbereitungsskripten zur Verfügung. Nachdem sie die Skripten studiert haben, halten wir eine Musterprüfung unter Prüfungsbedingungen ab und korrigieren die Arbeit im Nachhinein gemeinsam, sodass sie aus ihren Fehlern lernen können."
Markus Winkler, Ausbildungsleiter, Stadtwerke Kufstein GmbH

Best Practice

Gute Vorbereitung ist die halbe Prüfung

VORBEREITUNGSPHASE

1. SEI ORGANISIERT

Schreibe einen Lernplan oder eine Checkliste und halte dich daran.

2. SEI GEWISSENHAFT

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

3. SEI TRAINIERT

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

4. HÖRE AUF DICH SELBST

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

© shutterstock.com/wavebreakmedia

KURZ VOR DER PRÜFUNG

1. HÖRE AUF ZU LERNEN

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

2. LASSE DICH NICHT VERRÜCKT MACHEN

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

3. DENKE POSITIV

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

© shutterstock.com/Kzenon

WÄHREND DER PRÜFUNG

1. FANGE RICHTIG AN

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

2. VERJAGE DEINE ANGST

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

© shutterstock.com/g-stockstudio

Beurteilung der LAP

Bei der Gesamtbeurteilung der Lehrabschlussprüfung sind vier Beurteilungsstufen möglich:

Mit Auszeichnung bestanden

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

Beispiele für mögliche Prüfungsergebnisse:

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

Das heißt:

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

Mit gutem Erfolg bestanden

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

Beispiele für mögliche Prüfungsergebnisse:

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

Das heißt:

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

Bestanden

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

Beispiele für mögliche Prüfungsergebnisse:

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

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

Nicht bestanden

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

Beispiele für mögliche Prüfungsergebnisse:

Theoretische Prüfung*	**Praktische Prüfung**	
GF	**Pr**	**FG**
mind. ein „Nicht genügend“		

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

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

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

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

Belohnungen für gute Leistungen bei der LAP

An den Lehrbetrieb wird für gute Leistungen der Lehrlinge eine Prämie ausbezahlt:

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

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

LINK

Förderungen für Lehrbetriebe:
https://www.wko.at/service/bildung-lehre/merkblatt_-_ausgezeichnete_und_gute_lehrabschluss-pruefunge.html

Wiederholung der Lehrabschlussprüfung

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

Die Lehrabschlussprüfung kann zweimal kostenlos wiederholt werden.

LINK

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

Verhinderung bei der LAP

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

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

In diesen Fällen wird die Prüfungstaxe rückerstattet.

Bei unentschuldigtem Fernbleiben wird die Prüfungstaxe einbehalten.

Weiterbeschäftigungspflicht nach der LAP

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

Reduzierte Weiterverwendungszeit:
Wenn der Lehrling in Ihrem Betrieb nur die Hälfte oder weniger als die Hälfte der festgesetzten Lehrzeit absolviert hat, dann ist der Lehrbetrieb nur zur Weiterbeschäftigung im halben Ausmaß verpflichtet (2,5 Monate).

Darüber hinaus gelten die kollektivvertraglichen Regelungen für Angestellte.

LINK

WKO WIRTSCHAFTSKAMMER ÖSTERREICH

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

© shutterstock.com/carballo

Tool 4
Karriere

Karriereperspektiven nach der Ausbildung

Die Lehre als Bürokaufmann/Bürokauffrau ist eine hervorragende Ausgangsbasis und bietet zahlreiche Möglichkeiten der beruflichen Weiterentwicklung.

Der Lehrberuf Bürokaufmann/ Bürokauffrau bietet sowohl für karrierebewusste als auch für familiär engagierte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter interessante Zukunftsaussichten und gute Rahmenbedingungen.

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

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

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

Selbstständigkeit
Absolventinnen und Absolventen der Lehre Bürokauffrau bzw. Bürokaufmann haben durch ihre kaufmännische Ausbildung eine solide Basis für den Schritt in die Selbstständigkeit.

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

Auslandserfahrung
Die österreichische Lehrlingsausbildung wird in vielen Ländern geschätzt. Ehemalige Lehrlinge können eine hilfreiche Unterstützung bei der Erschließung neuer Märkte sein. Wenn Ihr Unternehmen darüber hinaus Kooperationen mit Unternehmen im Ausland hat, sind Austauschprogramme sowohl für Ihre Mitarbeiterinnen als auch für Ihre Mitarbeiter in anderen Ländern im Sinne eines Wissens- und Erfahrungstransfers von großem Wert.

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

Ausbildungstipp

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

AUS DER PRAXIS

„Unsere Ausbilderinnen und Ausbilder absolvieren regelmäßige Feedbackgespräche mit unseren Lehrlingen. Sie geben Rückmeldung zu deren Leistungen und formulieren gemeinsam Ziele und Maßnahmen für ihre Weiterentwicklung."
Jacqueline Kreller, Referentin Dezernat Personalentwicklung und Lehrlingskoordinatorin bei Wiener Wohnen

Weiterbildung für Bürokaufleute

Aufgrund der Durchlässigkeit der Bildungs- und Qualifikationslandschaft und der vielseitigen Schwerpunkte des Lehrberufs Bürokaufmann/Bürokauffrau steht Lehrabsolventinnen und Lehrabsolventen das gesamte Spektrum der Weiterqualifizierung in nahezu allen Bereichen offen.

BASISLEHRGANG CONTROLLING – AUSBILDUNG ZUM „JUNIOR CONTROLLER“

Controlling ist ein Führungsinstrument für die erfolgreiche Unternehmenssteuerung und nachhaltige Existenzsicherung. In dieser Ausbildung können Lehrabsolventen lernen, wie Controlling in der Praxis effizient gestaltet und in das Gesamtsystem eines Unternehmens eingegliedert werden kann.

Inhalte:
- Einführung in die doppelte Buchhaltung
- Grundlagen der Kostenrechnung, Finanzierung und Investitionsrechnung
- Excel für ControllerInnen
- uvm.

LINK

https://www.wifiwien.at/kurs/15102x-basis-aufbaulehrgang-controlling

PROJEKTMANAGEMENT – AUSBILDUNG ZUM PROJEKTMANAGER

Lehrabsolventinnen und Lehrabsolventen können in diesem Kurs lernen, Projekte durch strukturierte Herangehensweise zum erfolgreichen Abschluss zu führen. Also Projektmanager/Projektmanagerinnen können Lehrabsolventen ihre Karriere unternehmensintern weiterentwickeln.

LINK

https://www.wifiwien.at/kurs/10136x-projektmanagement-ausbildung-zum-projektmanager

AUS DER PRAXIS

„Unsere Lehrlinge nehmen an einem Persönlichkeitsseminar teil. Dabei arbeiten sie gemeinsam mit Expertinnen und Experten Strategien, Ziele und Visionen für ihre Zukunft aus. Sie legen auch fest, welche Kompetenzen sie brauchen, um ihre Ziele zu erreichen und entscheiden sich so für Fortbildungen, die sie zukünftig absolvieren.“
Janine Reisner BA BA, Lehrlingsbeauftragte, REWE International AG

Anhang

BUNDESGESETZBLATT
FÜR DIE REPUBLIK ÖSTERREICH

Jahrgang 2004 **Ausgegeben am 15. Jänner 2004** **Teil II**

6. Verordnung: **Erlassung der Ausbildungsvorschriften für den Lehrberuf Bürokaufmann/Bürokauffrau**

6. Verordnung des Bundesministers für Wirtschaft und Arbeit, mit der Ausbildungsvorschriften für den Lehrberuf Bürokaufmann/Bürokauffrau erlassen werden

Auf Grund des § 8 des Berufsausbildungsgesetzes, BGBl. Nr. 142/1969, zuletzt geändert durch das Bundesgesetz BGBl. I Nr. 79/2003, wird verordnet:

Lehrberuf Bürokaufmann/Bürokauffrau

§ 1. Der Lehrberuf Bürokaufmann/Bürokauffrau ist mit einer Lehrzeit von drei Jahren eingerichtet.

Berufsprofil

§ 2. Durch die Berufsausbildung im Lehrbetrieb und in der Berufsschule soll der ausgebildete Lehrling befähigt werden, die nachfolgenden Tätigkeiten fachgerecht, selbstständig und eigenverantwortlich auszuführen:

1. Arbeiten im Posteingang und Postausgang erledigen,
2. Texte und Schriftstücke aufgrund von Vorgaben korrekt und formgerecht erstellen,
3. Bestände (wie Büromaterial, Dokumente, Büroeinrichtungen) beschaffen und führen,
4. Arbeiten im Rahmen des Zahlungsverkehrs durchführen,
5. Kunden informieren und betreuen,
6. Administrative Arbeiten mit Hilfe der betrieblichen Informations- und Kommunikationssysteme durchführen,
7. an der betrieblichen Buchführung und Kostenrechnung mitwirken,
8. Statistiken, Dateien und Karteien anlegen, warten und auswerten.

Berufsbild

§ 3. (1) Für die Ausbildung wird folgendes Berufsbild festgelegt. Die angeführten Fertigkeiten und Kenntnisse sind spätestens in dem jeweils angeführten Lehrjahr beginnend derart zu vermitteln, dass der Lehrling zur Ausübung qualifizierter Tätigkeiten im Sinne des Berufsprofils befähigt wird, die insbesondere selbstständiges Planen, Durchführen, Kontrollieren und Optimieren einschließt.

Pos.	1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
1	**Der Lehrbetrieb**		
1.1	**Wirtschaftliche Stellung des Lehrbetriebes**		
1.1.1	Grundkenntnisse über die Organisation, die Kommunikation, die Aufgaben und das Leistungsangebot, die sich aus der Stellung des Betriebes im jeweiligen Wirtschaftsbereich ergeben	Kenntnis der Organisation, der Kommunikation, der Aufgaben und des Leistungsangebotes, die sich aus der Stellung des Betriebes im jeweiligen Wirtschaftsbereich ergeben	
1.1.2	Grundkenntnisse über die Branchenstellung und ihre Beziehungen zur übrigen Wirtschaft	–	–

Pos.	1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
1.1.3	–	Kenntnis der Marktposition, der betriebsspezifischen Kontakte zu den jeweiligen Auftraggebern, Auftragnehmern, Kunden, Parteien, Patienten oder Klienten und deren Verhalten	
1.1.4	–	Kenntnis der für den Betrieb maßgeblichen Standorteinflüsse und des Kundenverhaltens	
1.1.5	–	Kenntnis der Rechtsform und Grundkenntnisse über die spezifischen Rechtsvorschriften, sowie über die sich daraus ergebenden Aufgaben des Lehrbetriebs	
1.2	**Einrichtungen, Arbeitssicherheit, Unfallverhütung und Umweltschutz**		
1.2.1	Kenntnis und funktionsgerechte Anwendung der betrieblichen Einrichtungen und der technischen Betriebsmittel und Hilfsmittel		
1.2.2	Kenntnis der Unfallgefahren, über Erste-Hilfe-Maßnahmen, sowie der einschlägigen Sicherheitsvorschriften und der sonstigen in Betracht kommenden Vorschriften zum Schutze des Lebens und der Gesundheit		
1.2.3	Grundkenntnisse der behördlichen Aufsichtsorgane, Sozialversicherungen und Interessenvertretungen, sowie der aushangpflichtigen arbeitsrechtlichen Vorschriften		
1.2.4	Kenntnis der ergonomischen Gestaltung des Arbeitsplatzes		
1.2.5	Kenntnis der Vermeidung, umweltgerechten Trennung und Entsorgung von im Betrieb anfallenden Abfall- und Reststoffen		
1.2.6	Kenntnis und Anwendung der betrieblichen Vorschriften über Hygiene und Brandverhütung	–	–
1.3	**Ausbildung im dualen System**		
1.3.1	Kenntnis der sich aus dem Lehrvertrag ergebenden Verpflichtungen (§§ 9 und 10 des Berufsausbildungsgesetzes)		
1.3.2	Kenntnis über Inhalt und Ziel der Ausbildung sowie über wesentliche einschlägige Weiterbildungsmöglichkeiten		
2	**Verwaltung, Organisation, Kommunikation und EDV**		
2.1	**Verwaltung**		
2.1.1	Kenntnis des organisatorischen Aufbaus, der Aufgaben, Zuständigkeiten und Zusammenhänge der einzelnen Betriebsbereiche und der Beziehungen zu außerbetrieblichen einschlägigen Unternehmen		
2.1.2	Kenntnis der betrieblichen Arbeitsabläufe		
2.1.3	Anlegen, Führen und Archivieren von Dateien, Statistiken, Karteien und Akten		
2.1.4	–	Auswerten von betriebsspezifischen Statistiken und Berichten und entscheidungsorientierte Bewertung der Ergebnisse	
2.2	**Organisation und Qualität**		
2.2.1	Fach- und funktionsgerechte Verwendung und Pflege der betrieblichen, bürotechnischen Organisations-, Arbeits- und Kommunikationsmittel		
2.2.2	–	–	Kenntnis der Risken, die sich aus dem Arbeitsumfeld ergeben, deren Versicherungsmöglichkeiten sowie Verhalten im Schadensfall
2.2.3	–	Kenntnis der betriebsüblichen Behandlung und des Verhaltens bei Reklamationen oder Beschwerden	Mitwirken beim Behandeln von Reklamationen oder Beschwerden
2.2.4	–	Grundkenntnisse über das Leistungsangebot von Bahn, Post, anderen Verkehrsträgern und Kommunikationseinrichtungen	
2.2.5	Administration und Organisation von Terminen und/oder Dienstreisen sowie Vor- und Nachbereiten von Verhandlungen und Besprechungen		
2.2.6	Grundkenntnisse des Qualitätswesens	Kenntnis des betriebsüblichen Qualitätsmanagements	
2.2.7	Kenntnis über Arbeitsorganisation und Arbeitsgestaltung		–
2.3	**Kommunikation**		
2.3.1	Schreiben nach konkreter Vorgabe und allgemeinen Angaben, Schreiben von Standardbriefen		

Pos.	1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
2.3.2	Arbeiten mit Formularen und Vordrucken		
2.3.3	Sprach- und fachgerechte Ausdrucksweise (deutsch- und fremdsprachig)		
2.3.4	Führen von zielgerichteten Gesprächen (deutsch- und fremdsprachig)		
2.3.5	Kunden-, Patienten- und mitarbeiterorientierte Kommunikation		
2.3.6	Kenntnis des fachgerechten Verhaltens gegenüber Auftraggebern, Auftragnehmern, Kunden, Parteien, Klienten oder Lieferanten		
2.3.7	Einschlägige Schriftverkehrsarbeiten, Arbeiten bei Postein- und –ausgang, Ablage, Evidenz und Registratur		
2.3.8	–	Kenntnis der facheinschlägigen fremdsprachigen Fachausdrücke	
2.3.9	–	Grundkenntnisse über die branchen- und betriebsüblichen Mittel und Möglichkeiten von Marketing, Werbung und Öffentlichkeitsarbeit	Kenntnis der branchen- und betriebsüblichen Mittel und Möglichkeiten von Marketing, Werbung und Öffentlichkeitsarbeit
2.3.10	–	Mitwirken bei der Betreuung und Beratung von Kunden, Klienten, Patienten oder Parteien	
2.4	**EDV**		
2.4.1	Grundkenntnisse über die Struktur der betrieblichen EDV (Anwendung und Aufgabe der EDV in der Betriebsorganisation wie Textverarbeitung, Kalkulation, Bestellwesen, Buchhaltung und Lagerhaltung)	Kenntnis der Struktur der betrieblichen EDV (Anwendung und Aufgabe der EDV in der Betriebsorganisation wie Textverarbeitung, Kalkulation, Bestellwesen, Buchhaltung und Lagerhaltung)	–
2.4.2	–	Kenntnis und Anwendung der betrieblichen Einrichtungen der EDV (Hardware, Software und Betriebssysteme)	
2.4.3	–	Durchführen arbeitsplatzspezifischer EDV-Anwendungen (wie Textverarbeitung, Kalkulation, Internet, e-mail, Buchhaltung, Terminüberwachung und Ablage)	
2.4.4	Grundkenntnisse über den Stand und die Entwicklung neuer arbeitsplatzspezifischer Anwendungen der EDV		
2.4.5	Grundkenntnisse über den Datenschutz		
2.4.6	Erstellen und Warten von Textbausteinen und Adressdateien		
3	**Beschaffung und Angebot (Arbeitsmittel, Material, Waren, Dienstleistungen)**		
3.1	**Beschaffung**		
3.1.1	Grundkenntnisse über die branchen- und betriebsspezifischen Beschaffungsmöglichkeiten und über die Ermittlung des Bedarfs	Kenntnis der branchen- und betriebsspezifischen Beschaffungsmöglichkeiten und der organisatorischen Durchführung der Beschaffung	–
3.1.2	–	–	Mitwirken bei der Ermittlung des Bedarfs
3.1.3	–	Vorbereitung von und Mitwirken bei Bestellungen	Durchführen von Bestellungen
3.1.4	–	Einholen, Bearbeiten und Prüfen von Angeboten, Prüfen von Auftragsbestätigungen	
3.1.5	–	Überwachen der Liefertermine	Maßnahmen bei Lieferverzug
3.2	**Anbot**		
3.2.1	Kenntnis der betrieblichen Leistungen (Waren, Produkte, Dienstleistungen)		
3.2.2	Kenntnis der branchenspezifischen Warenkennzeichnung, Normen und Produktdeklaration und/oder Rahmenbedingungen für die betriebliche Leistung		
3.2.3	–	Mitwirken bei der Erstellung von Anboten und/oder Informationen über die betrieblichen Leistungen	
4	**Betriebliches Rechnungswesen**		
4.1	**Kostenrechnung und Kalkulation**		

Pos.	1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
4.1.1	–	Grundkenntnisse über die betrieblichen Kosten, deren Beeinflussbarkeit und deren Auswirkung auf die Rentabilität und/oder Effizienz	
4.1.2	–	Grundkenntnisse über die Kostenrechnung, Kalkulation und/oder Budgeterstellung	–
4.1.3	–	Mitwirken bei Kalkulationsarbeiten und/oder Budgeterstellung	
4.2	**Steuern, Abgaben und Lohnverrechnung**		
4.2.1	–	Grundkenntnisse über die betriebsspezifischen Steuern und Abgaben	
4.2.2	–	Grundkenntnisse über die Information der Lohn- und Gehaltsverrechnung	
4.3	**Rechnungswesen**		
4.3.1	Grundkenntnisse über Aufgaben und Funktion des betrieblichen Rechnungswesens	Kenntnis der Aufgaben und Funktion des betrieblichen Rechnungswesens	
4.3.2	–	Grundkenntnisse über rechnergestützte Abläufe im betrieblichen Rechnungswesen	Kenntnis der rechnergestützten Abläufe im betrieblichen Rechnungswesen
4.3.3	–	Grundkenntnisse über Bedeutung und Aufgabe der Inventur und Bestandsaufnahme	
4.3.4	–	Mitarbeit bei der Inventur oder Bestandsaufnahme	
4.3.5	Durchführen von betrieblichen Rechnungsarten, Erfassen, Prüfen und Kontrollieren von Daten		
4.3.6	Vorbereiten von Unterlagen für die Verrechnung		–
4.4	**Zahlungsverkehr**		
4.4.1	Grundkenntnisse über den Zahlungsverkehr mit Lieferanten, Kunden, Behörden, Post, Geld- und Kreditinstituten	Kenntnis des betriebsspezifischen Zahlungsverkehrs mit Lieferanten, Kunden, Behörden, Post, Geld- und Kreditinstituten	
4.4.2	Grundkenntnisse über Kassaführung und Kassabuch	Kenntnis der Kassaführung	
4.4.3	–	–	Mitwirken beim Zahlungsverkehr
4.4.4	–	–	Kenntnis des betriebsüblichen Verfahrens bei Zahlungsverzug, Mahnwesen
4.5	**Buchführung**		
4.5.1	Grundkenntnisse über die betriebliche Buchführung und die betrieblichen Buchungsunterlagen	–	–
4.5.2	Grundkenntnisse über Buchungen und Kontierungen; Durchführen einfacher, einschlägiger Arbeiten	Betriebliche Buchungsarbeiten und Erstellen von Auswertungen und Statistiken	
4.5.3	–	Kenntnis des Einheitskontenrahmens	
5	**Erweiterte Grundkenntnisse**		
5.1	–	Kenntnis über wichtige Vereinbarungen im Zusammenhang mit der Beschaffung wie Einkaufskonditionen, Liefer- und Zahlungsbedingungen	
5.2	–	Grundkenntnisse über die betriebsspezifischen einkaufsbezogenen, rechtlichen Bestimmungen	
5.3	–	Mitwirken bei der Bestätigung und Abwicklung von Aufträgen	

Pos.	1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
5.4	Grundkenntnisse über die betriebsspezifischen verkaufsbezogenen rechtlichen Bestimmungen	–	–
5.5	–	–	Kenntnis der betriebsspezifischen Kostenrechnung und Kalkulation
5.6	–	Grundkenntnisse über das Controlling	
5.7	–	Fakturieren	

(2) Bei der Ausbildung in den fachlichen Kenntnissen und Fertigkeiten ist – unter besonderer Beachtung der betrieblichen Erfordernisse und Vorgaben – auf die Persönlichkeitsbildung des Lehrlings zu achten, um ihm die für eine Fachkraft erforderlichen Schlüsselqualifikationen bezüglich Sozialkompetenz (wie Offenheit, Teamfähigkeit, Konfliktfähigkeit), Selbstkompetenz (wie Selbsteinschätzung, Selbstvertrauen, Eigenständigkeit, Belastbarkeit), Methodenkompetenz (wie Präsentationsfähigkeit, Rhetorik in deutscher Sprache, Verständigungsfähigkeit in den Grundzügen der englischen Sprache) und Kompetenz für das selbstgesteuerte Lernen (wie Bereitschaft, Kenntnis über Methoden, Fähigkeit zur Auswahl geeigneter Medien und Materialien) zu vermitteln.

In-Kraft-Treten

§ 4. Diese Verordnung tritt mit 1. Jänner 2004 in Kraft.

Übergangsbestimmungen

§ 5. (1) Die Ausbildungsvorschriften für den Lehrberuf Bürokaufmann, BGBl. Nr. 376/1990, treten unbeschadet mit Ablauf des 31. Dezember 2003 außer Kraft.

(2) Lehrlinge, die am 31. Dezember 2003 im Lehrberuf Bürokaufmann ausgebildet werden, können entsprechend der in Abs. 1 angeführten Ausbildungsordnung weiter ausgebildet werden.

(3) Die Lehrzeiten, die im Lehrberuf Bürokaufmann entsprechend den in Abs. 1 angeführten Ausbildungsvorschriften zurückgelegt wurden, sind auf die Lehrzeit im Lehrberuf Bürokaufmann/Bürokauffrau voll anzurechnen.

Bartenstein

Ihr erster Ansprechpartner

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Wirtschaftskammer Wien (ab April 2019)
Straße der Wiener Wirtschaft 1
1020 Wien
T: 01 514 50-2010
E: lehrlingsstelle@wkw.at
W: wko.at/wien/lehrling

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

www.qualitaet-lehre.at