QUALITÄT in der Lehre

Ausbildungsleitfaden Finanz- und Rechnungswesenassistenz

Bundesministerium
Arbeit und Wirtschaft

LEHRE.FÖRDERN

ibw
Institut für Bildungsforschung der Wirtschaft

Impressum

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

Redaktionsteam
Andreas Trummer, Peter Trupar, Stefanie Pavlovic, Birgit Worm, Josef Wallner

Projektmitarbeit
Rebeka Erdö

Grafik
Alice Gutlederer, www.designag.at

Fachliche Unterstützung und Fotomaterial
Bundessparte Information und Consulting in der WKÖ
Fachverband Unternehmensberatung, Buchhaltung und Informationstechnologie in der WKÖ
Buchhaltung Bacher, Sabine Bacher
Buchhaltung Holzknecht, Franz Holzknecht
Gewerkschaft GPA
Generali Versicherung AG
Intersport Austria GmbH
METRO Cash & Carry Österreich GmbH
Porsche Holding Gesellschaft m.b.H
REWE Group Österreich

Coverfotos: shutterstock.com/Andrey_Popov, shutterstock.com/kozirsky

Wien, Jänner 2023
ISBN 978-3-903404-55-7

Bitte zitieren Sie diese Publikation wie folgt:
ibw – Institut für Bildungsforschung der Wirtschaft (Hg.):
Ausbildungsleitfaden Finanz- und Rechnungswesenassistenz. Wien 2023

Danke für die Unterstützung!

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

Buchhaltung Bacher
http://www.buchhaltung-bacher.at/

Buchhaltung Holzknecht
http://www.buchhaltung-holzknecht.at/

Generali Versicherung AG
https://www.generali.at/

INTERSPORT AUSTRIA GmbH
https://www.intersport.at/

METRO Cash & Carry Österreich GmbH
https://www.metro.at/

Porsche Holding Gesellschaft m.b.H
www.porsche.at

REWE Group Österreich
https://rewe-group.at

Inhalt

TOOL 1: VORBEREITUNG AUF DIE LEHRLINGSAUSBILDUNG 9
Inhalt Tool 1 10
Erstmaliges Ausbilden eines Lehrlings 11
Die Lehrlingssuche 15
Die Lehrlingsauswahl 24
Ihr Betrieb nimmt einen Lehrling auf 25
Ausbildung in der Berufsschule 37

TOOL 2: ERFOLGREICH AUSBILDEN 41
Inhalt Tool 2 42
Arbeiten im betrieblichen und beruflichen Umfeld 45
Qualitätsorientiertes, sicheres und nachhaltiges Arbeiten 66
Digitales Arbeiten 75
Rechnungswesen 85
Office-Management 99
Beschaffung 107
Betriebliches Leistungsangebot 113
Marketing 122
Ausbildungsmaterialien 125

TOOL 3: ABSCHLUSS DER LEHRZEIT & DIE LEHRABSCHLUSSPRÜFUNG 131
Inhalt Tool 3 132
Inhalte und Ablauf der Lehrabschlussprüfung (LAP) 132
Anmeldung zum Antritt zur LAP 133
Betriebliche Unterstützung zur LAP 134
Vorbereitung auf die LAP 134
Beurteilung der LAP 138
Belohnungen für gute Leistungen bei der LAP 139
Wiederholung der LAP 139
Verhinderung bei der LAP 140
Weiterbeschäftigungspflicht nach der LAP 140

TOOL 4: KARRIERE 141
Karriereperspektiven nach der Ausbildung 142
Weiterbildung im Bereich Finanz- und Rechnungswesen 144

ANHANG 147
Berufsbild Finanz- und Rechnungswesenassistenz 148

© Dragan Tatic

Vorwort

Sehr geehrte Lehrlingsausbilderin, sehr geehrter Lehrlingsausbilder!

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

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

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

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

© Fachverband UBIT in der WKÖ

Der Lehrberuf Finanz- und Rechnungswesenassistenz – seit 10 Jahren eine Erfolgsgeschichte

Die Bilanzbuchhaltungsberufe haben sich durch zeitnahes Arbeiten, fachlich fundiertes Wissen und unternehmensbezogene Spezialbetreuung als kompetente Partner im Finanz- und Rechnungswesen bei Österreichs Wirtschaftstreibenden etabliert. Durch das umfangreiche Leistungsangebot, die hohe fachliche Qualifikation und die persönliche Betreuung werden kleine und mittlere Unternehmen (KMU) und Ein-Personen-Unternehmen (EPU) dabei unterstützt, sich auf das Kerngeschäft zu konzentrieren. Dadurch leisten die Bilanzbuchhalter:innen, Buchhalter:innen und Personalverrechner:innen einen wichtigen Beitrag zur Entwicklung und Expansion der Unternehmen und zur Absicherung des wirtschaftlichen Erfolgs.

Der Lehrberuf „Finanz- und Rechnungswesenassistenz" ist vor 10 Jahren aus dem Lehrberuf „Buchhaltung" entstanden, um den Anforderungen und der technischen Weiterentwicklung bezüglich elektronischer Meldungen (z. B. FinanzOnline, ELDA) Rechnung zu tragen. Ausbildungsbetriebe sind vorwiegend Buchhaltungs- und Bilanzbuchhaltungsunternehmen sowie Unternehmen, die ihre Buchhaltung und Meldungen gegenüber Behörden selbst durchführen. Diese bieten eine große Palette an Karrieremöglichkeiten und Aufstiegschancen im Finanz- und Rechnungswesenassistenzbereich in mehr als 5.000 Lehrbetrieben in ganz Österreich.

Unsere Ausbilder:innen in den Betrieben sind die wichtigste Stütze für die Ausbildung hochqualifizierter Fachkräfte. Ihrem Engagement und ihrer fachlichen und didaktischen Kompetenz ist es zu verdanken, dass die Lehrlingsausbildung im Finanz- und Rechnungswesen ein gelungenes Ausbildungsmodell ist, dem auch international große Beachtung geschenkt wird.

Dieser Leitfaden soll bei der Ausbildung im Lehrberuf Finanz- und Rechnungswesenassistenz unterstützen. Er umfasst sämtliche Bereiche der Lehrlingsausbildung – von der Vorbereitung auf die Lehrlingsausbildung und der Lehrlingssuche über die Ausbildung im Betrieb und in der Berufsschule bis hin zur Lehrabschlussprüfung und den daran anschließenden Karrierechancen.

Eine exzellente Fachausbildung, soziale und digitale Kompetenz der Mitarbeiter:innen sind der Schlüssel für den Erfolg im Zeitalter der digitalen Transformation. Dieser Ausbildungsleitfaden ist ein Wegweiser für Ausbildungsbetriebe und Lehrlinge und ermöglicht einen erfolgreichen Start in eine gemeinsame berufliche Zukunft.

KommR Mag. Alfred Harl, MBA CMC
Obmann des Fachverbands Unternehmensberatung, Buchhaltung und IT in der Wirtschaftskammer Österreich

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 Lehrstelleninteressenten

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

Hinweis

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

Hilfreiche Websites

AKTUELLE INFORMATIONEN ZUR LEHRLINGSAUSBILDUNG FINDEN SIE AUF FOLGENDEN WEBSITES:

Bundesministerium für Arbeit und Wirtschaft
https://www.bmaw.gv.at/Themen/Lehre-und-Berufsausbildung/Lehrlingsausbildung-Duales-System.html

---

Bundessparte Information und Consulting
https://www.wko.at/branchen/information-consulting/start.html

---

Fachverband Unternehmensberatung, Buchhaltung und Informationstechnologie
https://www.wko.at/branchen/information-consulting/unternehmensberatung-buchhaltung-informationstechnologie/start.html

---

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

Gewerkschaft GPA – Informationen für Lehrlinge
https://www.gpa.at/die-gpa/jugend

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

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

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

© shutterstock.com/tsyhun

Tool 1
Vorbereitung auf die Lehrlingsausbildung

Inhalt Tool 1

Erstmaliges Ausbilden eines Lehrlings 11

Die Lehrlingssuche 15

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

Die Lehrlingsauswahl 24

Ihr Betrieb nimmt einen Lehrling auf 25

Die duale Berufsbildung 25
Rechtliche Grundlagen für die betriebliche Ausbildung 25
Vorbereitung auf den ersten Lehrtag 27
Lehrvertrag und Anmeldefristen 28
Gesetzliche Bestimmungen für Lehrlinge 30
Lehre mit Matura: Berufsreifeprüfung 32
Förderungen für Lehrbetriebe und Lehrlinge 33

Ausbildung in der Berufsschule 37

Schwerpunkte der Berufsschule 37
Kontakt zur Berufsschule 37
Arbeitszeitregelungen in Verbindung mit der Berufsschule 39

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

☐ **Firmeninterner Beurteilungsbogen – Schnupperlehre** 19
☐ **Soziale Medien** 21
☐ **Checkliste: Erster Lehrtag** 34
☐ **Rätselrallye: Erkunde deinen Lehrbetrieb** 35

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 Bundeslands.**

↓

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

Betriebliche Voraussetzungen:

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

Rechtliche Voraussetzungen:

- **Die betriebliche Ausbildung ist für den Lehrberuf Finanz- und Rechnungswesenassisstenz in der Ausbildungsordnung** gesetzlich geregelt. Mehr Informationen zur Ausbildungsordnung finden Sie auf Seite 148.
- 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 126.

LINKS

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

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

Online-Ratgeber der Wirtschaftskammer:
https://lehrling.wkoratgeber.at/

Berufsausbildungsgesetz BAG-Novelle 2020 (Stand Jänner 2023):
https://www.ris.bka.gv.at/eli/bgbl/I/2020/18

SCHRITT 2: LEHRLINGSAUSBILDERIN ODER LEHRLINGSAUSBILDER WERDEN

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

Wie werden Sie Ausbilderin oder Ausbilder?

LehrlingsausbilderIn werden

Ausbilderkurs absolvieren

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

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 bzw. mit diesem „gleichgehalten“ werden.

LINKS

WKO Wirtschaftskammer Österreich

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

Bundesministerium Digitalisierung und Wirtschaftsstandort

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

Hinweise

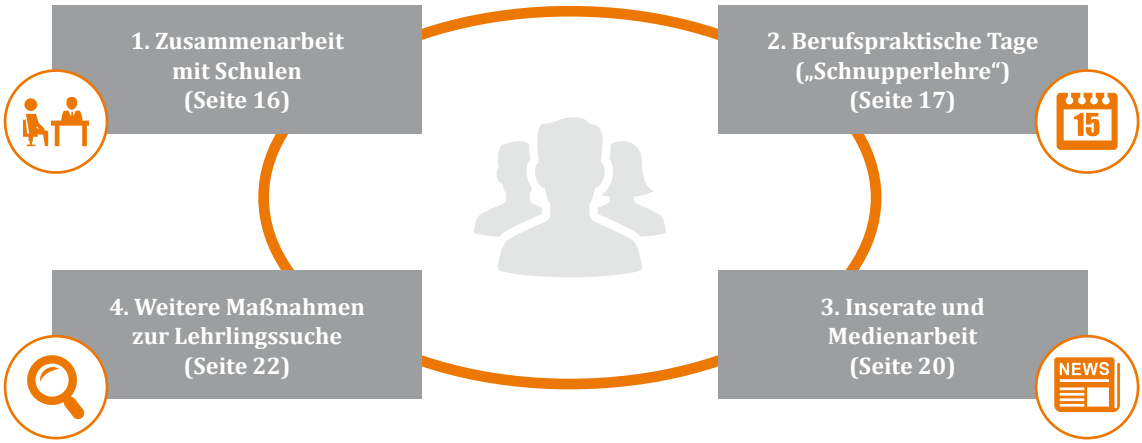
- Sie können Lehrlinge aufnehmen, auch wenn Sie oder Ihre Mitarbeiterin bzw. Ihr Mitarbeiter die Ausbilderqualifikation noch nicht besitzen. Dies kann **binnen 18 Monaten** ab Rechtskraft des Feststellungsbescheids **nachgeholt** werden.
- Bei der Einstellung mehrerer Lehrlinge sind **Verhältniszahlen** zu beachten: Im Berufsausbildungsgesetz ODER in der Ausbildungsordnung des Lehrberufs ist das Verhältnis zwischen der Anzahl der Lehrlinge und der Anzahl der Ausbilderinnen und Ausbilder genau festgelegt.
- Bei **Fragen** steht Ihnen die **Lehrlingsstelle Ihres Bundeslands** zur Verfügung.

© shutterstock.com/SeventyFour

Die Lehrlingssuche

Wie machen Sie Jugendliche auf Ihren Lehrbetrieb aufmerksam?

Maßnahmen zur Lehrlingssuche



Hinweis

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

LINKS

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

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

AUS DER PRAXIS

„Wir haben die Erfahrung gemacht, dass Eltern einen großen Einfluss auf die Karriere ihrer Kinder haben. Daher laden wir potentielle Lehrstelleninteressenten gemeinsam mit ihren Eltern zweimal im Jahr zu einer Info-Veranstaltung ein. Dort stellen wir ihnen unser Unternehmen und unsere Lehrlingsausbildung vor.“
Tamara Gnedt, MSc, Betriebsleiterin und Lehrlingsausbilderin,
METRO Cash & Carry Österreich GmbH

„Die Jugendlichen verbringen viel Zeit in der virtuellen Welt. Daher posten wir offene Stellen auf diversen Social-Media-Kanälen und machen durch Videos auf unserer Website auf die Lehrlings-ausbildung aufmerksam."
Barbara Golser, Recruiting, Porsche Holding Gesellschaft m.b.H

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

1. Zusammenarbeit mit Schulen

a) Schulbesuche

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

LINKS

schule.at
MEIN DIGITALES SCHULPORTAL

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

QUALITÄT in der Lehre

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

b) Betriebsbesichtigungen

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

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

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

LINK

QUALITÄT in der Lehre

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

AUS DER PRAXIS

„Wir führen jährlich eine Veranstaltung am Zentralstandort durch, auf der unsere Lehrlinge alle angebotenen Lehrberufe den Schülerinnen und Schülern von Wiener Neudorf und Umgebung vorstellen. An den Messeständen bekommen Lehrstelleninteressentinnen und -interessenten einen realistischen Eindruck von den verschiedenen Ausbildungsmöglichkeiten. Der direkte Austausch mit den Lehrlingen hinterlässt einen stärkeren Eindruck als mit Erwachsenen.“
Janine Reisner, MA, Senior Specialist Lehre & Nachwuchsförderung HQ,
HR REWE Group Österreich

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)
↓	↓	↓
Der Antrag 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 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 Schnupperbetrieb eine geeignete Aufsichtsperson festzulegen.	

Hinweise

- Informieren Sie die **Schulen in Ihrer Umgebung** und die **Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter** Ihres Betriebs, dass Sie Schnupperlehrlinge aufnehmen möchten. Machen Sie auch auf Ihrer **Website,** in **sozialen Medien,** in **Infobroschüren,** bei **Vorträgen in Schulen, Berufsmessen etc.** darauf aufmerksam, dass Jugendliche in Ihrem Unternehmen schnuppern können.
- Schülerinnen und Schüler haben während der Schnupperlehre **keinen Anspruch auf Entgelt**, sie unterliegen **keiner Arbeitspflicht** und **keiner bindenden Arbeitszeit**. Sie sind jedoch **unfallversichert**.
- Schülerinnen und Schüler dürfen im Rahmen der berufspraktischen Tage **nicht in den Arbeitsprozess eingegliedert werden**. Sie dürfen jedoch **einfache ungefährliche Tätigkeiten** selbstständig und unter Aufsicht ausprobieren, um den Beruf kennenzulernen.
- Überlegen Sie sich, was Sie einem Schnupperlehrling zeigen wollen und wie die Jugendlichen am besten den Beruf kennenlernen können.
- Lassen Sie den Jugendlichen **„Tagebuch"** über die Schnupperlehre führen. Definieren Sie vorab gemeinsam, was sie darin notieren sollen.
- Machen Sie Lehrstelleninteressenten vorab bewusst, dass gewisse Krankheiten und Allergien daran hindern, den Beruf zu erlernen.
- Schicken Sie die Schnupperlehrlinge gemeinsam mit Ihren Lehrlingen auf Mittagspause. Diese kurze Auszeit unterstützt dabei, sich besser kennenzulernen und eine Vertrauensbasis im Betrieb aufzubauen.

LINKS

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

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

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

Best Practice

Firmeninterner Beurteilungsbogen – Schnupperlehrling

Name _____

Geburtsdatum _____

Tel. Nr. _____

Schnupperlehrberuf _____

Name der Betreuerin/des Betreuers _____

Datum der Schnupperlehre _____

Bitte Zutreffendes ankreuzen:

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

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

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

Platz für Anmerkungen:

Datum Unterschrift der Betreuerin/des Betreuers

3. Inserate und Medienarbeit

Ausschreibung von Lehrstellen

Online-Inserate	Printmedien	Soziale Netzwerke
Kostenlose Stelleninserate: ■ Lehrstellenbörse powered by AMS und WKO.at Webbasierte Jobplattformen: ■ karriere.at ■ stepstone.at Mobile Jobplattform: ■ hokify	Beispiele: ■ regionale und überregionale Zeitungen ■ Bezirksjournale ■ Mitteilungen von Fachorganisationen	Beispiele: ■ Facebook ■ Instagram ■ TikTok ■ LinkedIn Best Practice Soziale Medien: Seite 21

Hinweis

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

LINKS

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

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

AUS DER PRAXIS

„Für das Lehrlingsrecruiting wurden Videos gedreht, in denen unsere Lehrlinge ihren Lehrberuf in ein paar Worten beschreiben. Das wirkt authentisch und die Resonanz war sehr positiv. Zusätzlich macht es den Jugendlichen Spaß, bei den Videos dabei zu sein.“
Barbara Golser, Recruiting, Porsche Holding Gesellschaft m.b.H

LINK

Lehrlingsvideo Porsche Holding Gesellschaft m.b.H
https://www.youtube.com/watch?v=HSUCzpkvCiw

Best Practice

Soziale Medien

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

Stellen Sie sich folgende Fragen:

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

© shutterstock.com/Gonzalo Aragon

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

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 bzw. Klienten, 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/

c) Zusammenarbeit mit Berufsinfozentren und dem AMS

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

Hinweise

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

LINKS

Berufs- und Bildungsberatung der Wirtschaftskammern und WIFIs:
https://www.wko.at/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.
- Nutzen Sie Ihr privates und berufliches Netzwerk (Kunden bzw. Klienten, GeschäftspartnerInnen etc.).
- Legen Sie Folder oder Handzettel auf.
- Nutzen Sie Ihre Website.
- Verschicken Sie ein Rundmail oder nutzen Sie Ihre Informationskanäle wie Newsletter, Social-Media-Kanäle.

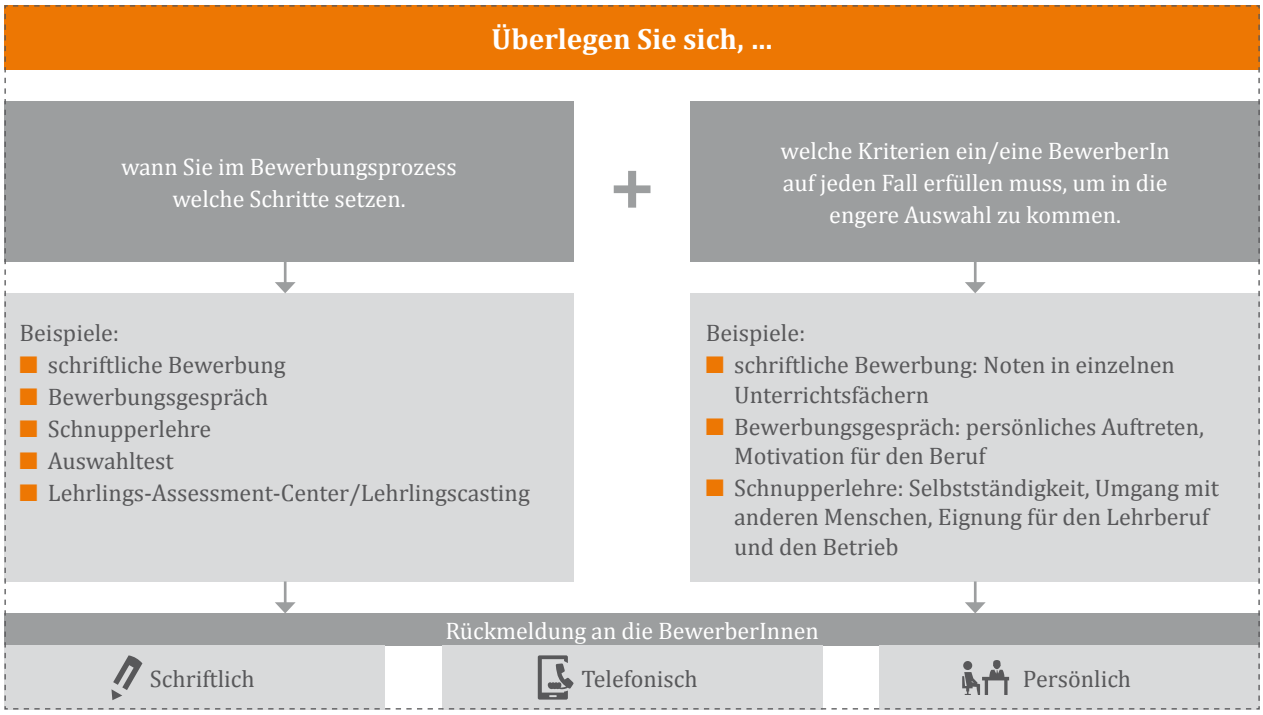
LINK

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

Die Lehrlingsauswahl

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

Strukturieren Sie Ihren Bewerbungsprozess



AUS DER PRAXIS

„Unsere Lehrlingstests zielen auf bestimmte Themen ab und der Fokus liegt auf genauem Arbeiten. Zum Beispiel sind die Lehrstelleninteressenten bei einem Suchbild gefordert, zu prüfen, was fehlt oder sich verändert hat. Logisches Denken und die Grundlagen der Mathematik sind in diesem Lehrberuf wichtig, da die Lehrlinge viel mit Zahlen zu tun haben."
Janine Reisner, MA, Senior Specialist Lehre & Nachwuchsförderung HQ,
HR REWE Group Österreich

„Nach der positiven Absolvierung eines Tests führe ich mit den Bewerberinnen und Bewerbern ein Erstgespräch. Ich achte darauf, wie sich die Lehrstelleninteressenten präsentieren. Erzählen sie mir etwa, dass sie bereits in der Schule gerne Rechnungswesen hatten und spiegelt sich das in der Schulnote wider, ist das für mich nachvollziehbar. Ist der Eindruck von den Bewerberinnen und Bewerbern gut, laden wir sie zu einem Zweitgespräch mit der Fachabteilung ein."
Ursula Dangl, HR-Lehrlingsbeauftragte, Generali Versicherung AG

LINKS

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

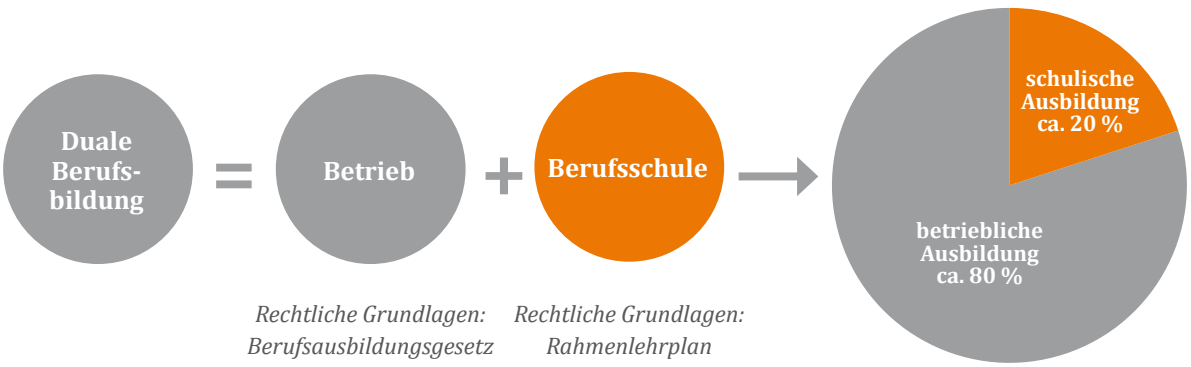
Auswahlhilfe für die Lehrlingsauswahl – Der Online-Lehrlingstest:
https://auswahlhilfe.at/

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

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

Hinweise

- Die Ausbildungsordnung ist ab Seite 148 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.
- 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**.

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

„Zweimal jährlich findet abteilungsübergreifend für alle Lehrlinge ein zweitägiges Persönlichkeitsseminar statt. Im Fokus steht dabei das Teambuilding. Es soll den Lehrlingen aber auch helfen, zu erkennen, was ihre Ziele und Werte im Leben sind. So lernen sie sich selbst besser kennen, werden selbstbewusster oder sehen auch Schwächen, an denen sie arbeiten möchten."
Janine Reisner, MA, Senior Specialist Lehre & Nachwuchsförderung HQ,
HR REWE Group Österreich

LINKS

Lehrberufsliste (inkl. Ausbildungsordnung und Prüfungsordnung):
https://lehrberufsliste.bic.at/index.php?beruf=finanz-und-rechnungswesenassistenz_lehrberuf&id=2317&cont=F

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

3. Vorbereitung auf den ersten Lehrtag

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

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

AUS DER PRAXIS

„Wir veranstalten für alle neuen Lehrlinge im ersten Monat der Ausbildung einen Welcome-Day. Dabei können sich die Jugendlichen untereinander austauschen und vernetzen. Zudem besprechen wir mit den Lehrlingen unsere Unternehmenswerte und den Fahrplan der Ausbildung. Am Ende des Tages erhalten sie eine Infomappe mit den wichtigsten Eckpunkten über das Unternehmen und den Lehrberuf.“
Julia Hinterhofer, Personalentwicklung, Porsche Holding Gesellschaft m.b.H

„Am Beginn der Lehre vermitteln wir den Jugendlichen die Basics zu unserem Konzern. Sie bekommen eine Welcome-Mappe, wir erklären ihnen die Lehrlingsbeurteilung und die Ausbilderinnen und Ausbilder besprechen mit ihnen den Ausbildungsplan, in dem die Lehrinhalte für jedes Jahr abgebildet sind. Dadurch bekommen die Lehrlinge einen guten Überblick, was sie in der Ausbildung erwartet.“
Martina Zacherl, Lehrlingsbeauftragte, Intersport Austria GmbH

LINKS

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

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

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

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

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

4. Lehrvertrag und Anmeldefristen

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

Schließen Sie den **schriftlichen Lehrvertrag** ab.

Beachten Sie folgende Fristen:

Lehrzeitbeginn

Vor Beginn des Lehrverhältnisses

Meldung an die Österreichische Gesundheitskasse

Die Anmeldung des Lehrlings hat vor Beginn des Lehrverhältnisses durch den Ausbildungsbetrieb/ Lehrberechtigten zu erfolgen.

1. Woche

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.

2. Woche

3. Woche

Hinweise

- Um einen Jugendlichen als Lehrling beschäftigen zu können, muss er die **allgemeine Schulpflicht** (neun Schuljahre) **erfüllt** haben.
- Bei minderjährigen Lehrlingen muss der **Lehrvertrag** von den **Eltern** bzw. von der gesetzlichen Vertretung des Lehrlings **unterschrieben** werden.
- Der Inhalt des Lehrvertrags ist gesetzlich geregelt. **Verwenden** Sie die **Lehrvertragsformulare der Lehrlingsstellen**, da diese den Vorgaben des Berufsausbildungsgesetzes entsprechen.
- **Formulare für die Lehrvertragsanmeldung** erhalten Sie bei der Lehrlingsstelle Ihres Bundeslands bzw. auf deren Website. Die Lehrvertragsanmeldung kann in den meisten Bundesländern auch online durchgeführt werden.
- Für Jugendliche mit **besonderen Bedürfnissen** besteht die Möglichkeit, die Lehrzeit zu verlängern oder die Ausbildung auf bestimmte **Teile** des Berufsbilds **einzuschränken** (Teilqualifikation). Ansprechpartner sind das AMS, die Berufsausbildungsassistenz bzw. die Lehrlingsstelle der Wirtschaftskammer Ihres Bundeslands.

LINKS

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 Jugendlichen-beschäftigungsgesetz (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 Jahre**, gilt zudem das Kinder- und Jugendlichenbeschäftigungsgesetz mit besonderen Bestimmungen zur Arbeitszeit.
- Beachten Sie die Bestimmungen für Jugendliche und Lehrlinge im **Kollektivvertrag**.
- Ausführlichere Informationen, u. a. zu den Arbeits- und Ruhezeiten, finden Sie in der **Ausbildungsmappe für Lehrbetriebe der Wirtschaftskammern**.

LINKS

WKO WIRTSCHAFTSKAMMER ÖSTERREICH

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

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

b) Das Lehrlingseinkommen

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

c) Probezeit

Die ersten drei Monate der Lehrzeit gelten als Probezeit.

Wird der Lehrling während der ersten drei Monate in eine lehrgangsmäßige Berufsschule einberufen, so gelten die ersten sechs Wochen der tatsächlichen betrieblichen Ausbildung als Probezeit. Mehr Informationen über die Ausbildung im Betrieb finden Sie in diesem Kapitel, über die Ausbildung in der Berufsschule ab Seite 37.

Hinweise

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

LINKS

WKO WIRTSCHAFTSKAMMER ÖSTERREICH

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

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

6. Lehre mit Matura: Berufsreifeprüfung

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

Besuch der Vorbereitungskurse für die Berufsreifeprüfung

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

Hinweise

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

LINKS

Bundesministerium Bildung, Wissenschaft und Forschung

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

WKO WIRTSCHAFTSKAMMER ÖSTERREICH

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

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

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

7. Förderungen für Lehrbetriebe und Lehrlinge

Förderungen – Übersicht

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

LINKS

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

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

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

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

Weitere Bildungsförderungen:
https://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, Namensschild, Computerpasswort*		○
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 Ansprech-partnerInnen 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 (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 Dienstleistungen werden angeboten?)**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Mögliche Themen für weitere Fragen:

- Wann wurde das Unternehmen gegründet?
- Welche weiteren Standorte hat dein Lehrbetrieb?
- Wer sind die Verantwortlichen in den verschiedenen Abteilungen?
- Fragen zu einzelnen Dienstleistungen, wie beispielsweise: Welche Leistungen bieten wir in den Bereichen Buchhaltung oder Personalverrechnung an?
- Wie lautet unsere allgemeine E-Mail-Adresse?

Ausbildung in der Berufsschule

1. Schwerpunkte der Berufsschule

Die Schwerpunkte der Berufsschule setzen sich überblicksartig wie folgt zusammen (Details finden Sie im Rahmenlehrplan der Berufsschule):

Schwerpunkte der Berufsschule

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

Hinweise

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

2. Kontakt zur Berufsschule

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

Kontaktmöglichkeiten zwischen Ihnen und der Berufsschule:

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

LINKS

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

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

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

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

© shutterstock.com/wavebreakmedia

3. Arbeitszeitregelungen in Verbindung mit der Berufsschule

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

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

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

© shutterstock.com/ASDF_MEDIA

Tool 2
Erfolgreich Ausbilden

Inhalt Tool 2

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

1 Arbeiten im betrieblichen und beruflichen Umfeld

- ☐ Betriebliche Aufbau- und Ablauforganisation 46
- ☐ Leistungsspektrum und Eckdaten des Lehrbetriebs 49
- ☐ Branche des Lehrbetriebs 50
- ☐ Ziel und Inhalte der Ausbildung sowie Weiterbildungsmöglichkeiten 51
- ☐ Rechte, Pflichten und Arbeitsverhalten 55
- ☐ Selbstorganisierte, lösungsorientierte und situationsgerechte Aufgabenbearbeitung 57
- ☐ Zielgruppengerechte Kommunikation 60
- ☐ Kundenorientiertes Agieren 62

2 Qualitätsorientiertes, sicheres und nachhaltiges Arbeiten

- ☐ Betriebliches Qualitätsmanagement 67
- ☐ Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz 68
- ☐ Nachhaltiges und ressourcenschonendes Handeln 70

3 Digitales Arbeiten

- ☐ Datensicherheit und Datenschutz 76
- ☐ Software und weitere digitale Anwendungen 77
- ☐ Digitale Kommunikation 79
- ☐ Datei- und Ablageorganisation 81
- ☐ Informationssuche und -beschaffung 82
- ☐ Bewertung und Auswahl von Daten und Informationen 83

4 Rechnungswesen

- ☐ Aufgaben des Rechnungswesens 86
- ☐ Buchführung 88
- ☐ UStG und BAO 89
- ☐ Monats- und Jahresabschluss 91
- ☐ Zahlungsverkehr 93
- ☐ Kostenrechnung 94
- ☐ Personalverrechnung 95
- ☐ Datenaufbereitung 96

5 Office-Management

- ☐ Ausstattung des Arbeitsbereichs 100
- ☐ Kommunikation 101
- ☐ Posteingang und -ausgang 102
- ☐ Terminmanagement 103
- ☐ Besprechungen und Meetings 104
- ☐ Organisation von Dienstreisen 105
- ☐ Kassaführung 105

6 Beschaffung

- ☐ Beschaffungsprozess 108
- ☐ Bedarfsermittlung 108
- ☐ Angebotsvergleich 109
- ☐ Bestellungen 110
- ☐ Warenannahme und Rechnungskontrolle 110
- ☐ Umgang mit mangelhaften Lieferungen und Leistungen 111
- ☐ Lagerung 112

7 Betriebliches Leistungsangebot

- ☐ Kundenanfragen 114
- ☐ Angebotserstellung 115
- ☐ Auftragsabwicklung 115
- ☐ Umgang mit Beschwerden und Reklamationen 116

8 Marketing

- ☐ Aufgaben des betrieblichen Marketings 123
- ☐ Arbeiten im betrieblichen Marketing 124

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

- ☐ Auslandsmobilität 63
- ☐ Auslandspraktikum 65
- ☐ Selbsteinschätzung zur Beurteilung und Dokumentation der persönlichen und sozialen Belastung des Lehrlings 71
- ☐ Digitale Grundkompetenzen 84
- ☐ Jobrotation 97
- ☐ Vienna Trainee Challenge der kaufmännischen Jugend Wiens 98
- ☐ Kompetent im Office 106
- ☐ Lösungen für auftretende Konfliktsituationen 117
- ☐ Lehrlingsbeurteilung 120
- ☐ AUSBILDUNGSMATERIALIEN UND CHECKLISTE 125

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

Ausbildungsziel

Nachhaltiges und ressourcenschonendes Handeln

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

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.

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

Berufsbildpositionen: Die Berufsbildpositionen verweisen auf die Ausbildungsordnung.

Hinweise

- Gliederung und Wording des Ausbildungsleitfadens müssen nicht unbedingt mit dem Berufsbild übereinstimmen. Selbstverständlich finden sich aber alle Ausbildungsinhalte des Berufsbilds im Ausbildungsleitfaden wieder.
- Die Gliederung wurde auf Basis zahlreicher Gespräche mit Ausbilderinnen und Ausbildern sowie diverser Betriebsbesuche entwickelt.

1. Arbeiten im betrieblichen und beruflichen Umfeld

Betriebliche Aufbau- und Ablauforganisation	46
Leistungsspektrum und Eckdaten des Lehrbetriebs	49
Branche des Lehrbetriebs	50
Ziel und Inhalte der Ausbildung sowie Weiterbildungsmöglichkeiten	51
Rechte, Pflichten und Arbeitsverhalten	55
Selbstorganisierte, lösungsorientierte und situationsgerechte Aufgabenbearbeitung	57
Zielgruppengerechte Kommunikation	60
Kundenorientiertes Agieren	62

Hinweis

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

© shutterstock.com/SeventyFour

Betriebliche Aufbau- und Ablauforganisation

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann ...		
sich in den Räumlichkeiten des Lehrbetriebs zurechtfinden.		1
die wesentlichen Aufgaben der verschiedenen Bereiche des Lehrbetriebs erklären.		2
die Zusammenhänge der einzelnen Betriebsbereiche sowie der betrieblichen Prozesse darstellen.		
z. B. *– abteilungsübergreifende Prozessorganisation (Zusammenspiel zwischen Personalverrechnung und Buchhaltung etc.) darstellen* *– erforderliche Vorgehensweisen (gemeinsame Zielabstimmungen der Abteilungen, Kommunikation, Konfliktmanagement etc.) beschreiben* *– den Nutzen der effizienten Zusammenarbeit von Betriebsbereichen (reibungsloser Informationsfluss, Verminderung von Prozesszeiten und -kosten etc.) erklären*		
die wichtigsten Verantwortlichen nennen (z. B. GeschäftsführerIn) und seine AnsprechpartnerInnen im Lehrbetrieb erreichen.		3
die Vorgaben der betrieblichen Ablauforganisation und des Prozessmanagements bei der Erfüllung seiner Aufgaben berücksichtigen.		
z. B. *– wissen, wie Aufgaben und Befugnisse verteilt sind* *– betriebliche Reihenfolge bei der Aufgabenerfüllung einhalten (Belege sortieren, vorkontieren, verbuchen etc.)* *– Zeitpläne einhalten und bei Verzug rechtzeitig Meldung an Vorgesetzte erstatten*		

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

AUS DER PRAXIS

„In unserer Lehrlingsakademie werden unsere Lehrlinge für eine Woche pro Semester auf unternehmensspezifische Themen geschult. Die Lehrlinge kommen aus unterschiedlichen Abteilungen und Standorten, tauschen sich aus und wachsen als Team zusammen."
Günther Junkowitsch, Head of HR und SCM, Intersport Austria GmbH

„Vor allem am Beginn trauen sich die Lehrlinge oft nicht, Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter anzusprechen. Daher stellen wir ihnen ab dem ersten Lehrtag eine Vertrauensperson zur Seite. Diese begleitet die Jugendlichen durch die Lehre und ist Ansprechpartnerin bzw. Ansprechpartner für sämtliche Anliegen der Lehrlinge."
Tamara Gnedt, MSc, Betriebsleiterin und Lehrlingsausbilderin,
METRO Cash & Carry Österreich GmbH

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 frei lassen, welche die Lehrlinge dann selbstständig recherchieren müssen.

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

3. Erklären Sie Ihren Lehrlingen, wann und über welche Kanäle sie ihre **Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner** erreichen können: z. B. Vertretung der Ausbilderin bzw. des Ausbilders im Fall von Urlaub oder Krankenstand.
   Legen Sie ein **Verzeichnis** mit den Abteilungen, Aufgaben, E-Mail-Adressen und Telefondurchwahlen der wichtigsten Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner an und stellen Sie dieses den Lehrlingen zur Verfügung. Dadurch wissen sie, wen sie bei verschiedenen Fragen kontaktieren können.

© shutterstock.com/Monkey Business Images

Wie gehe ich mit Lehrlingen richtig um?

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

AusbilderIn = Vorbild

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

Auf die Lehrlinge und ihre Stärken eingehen und Lücken schließen

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

Motivieren durch Feedback

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

LINK

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

AUS DER PRAXIS

„Wir führen mit den Lehrlingen halbjährlich Feedbackgespräche. Dabei besprechen die jeweiligen Ausbildungsverantwortlichen mit den Jugendlichen, was bereits gut funktioniert und in welchen Bereichen sie noch Verbesserungspotential haben. Die Lehrlinge geben ebenfalls Feedback dazu, wie es ihnen in der jeweiligen Abteilung gegangen ist. Durch diesen regelmäßigen Austausch können wir die Jugendlichen gezielt fördern.“
Julia Hinterhofer, Personalentwicklung, Porsche Holding Gesellschaft m.b.H

Leistungsspektrum und Eckdaten des Lehrbetriebs

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann …		
das betriebliche Leistungsangebot beschreiben.		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)*		2
die Struktur des Lehrbetriebs beschreiben. *Dazu zählen lt. Berufsbild: z. B.* *– Größenordnung* *– Tätigkeitsfelder* *– Rechtsform*		
	Faktoren erklären, die die betriebliche Leistung beeinflussen. *Dazu zählen lt. Berufsbild: z. B.* *– Standort* *– Zielgruppen* *Weitere Faktoren:* *– Preisgestaltung* *– Rechtsvorschriften*	

Diese Ausbildungsziele beziehen sich auf folgende Berufsbildpositionen: 1.2.1, 1.2.2, 1.2.3, 1.2.4

Ausbildungstipps

1. Veranschaulichen Sie den Lehrlingen anhand der Berufsbilder der Berufe BuchhalterIn, BilanzbuchhalterIn und PersonalverrechnerIn Ihr **Leistungsangebot**. Machen Sie ihnen dabei bewusst, dass für die Ausübung verschiedener Tätigkeiten bestimmte Berechtigungen erforderlich sind. Dadurch zeigen sie den Lehrlingen gleichzeitig die Karrieremöglichkeiten auf.

2. Geben Sie Ihren Lehrlingen den Auftrag, das **Leitbild bzw. die Ziele des Lehrbetriebs** auf der Website des Unternehmens zu recherchieren. Lassen Sie die Lehrlinge die Ergebnisse der Recherche anschließend präsentieren. Dadurch werden ihnen die Werte des Unternehmens bewusst.

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

Diese Ausbildungsziele beziehen sich auf folgende Berufsbildpositionen: 1.3.1, 1.3.2

Ausbildungstipps

1. Nutzen Sie **digitale Medien**, um Ihre Lehrlinge am Laufenden zu halten. Senden Sie den Lehrlingen **aktuelle Nachrichten (z. B. Newsletter) aus Ihrer Branche** zu und führen Sie am nächsten Tag ein Gespräch über die Inhalte der Nachrichten. So können Sie das Interesse von Lehrlingen fördern und ihnen aktuelle Entwicklungen erklären.
   Besprechen Sie mit Ihren Lehrlingen **aktuelle Herausforderungen** Ihres Betriebs, z. B. die Digitalisierung der betrieblichen Prozesse. Erklären Sie ihnen, welchen Beitrag sie zur Umsetzung leisten können.

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

AUS DER PRAXIS

„Unsere Lehrlinge arbeiten in einer Versicherung. Auch wenn sie keine Ausbildung zur Versicherungskauffrau bzw. zum Versicherungskaufmann machen, sollten sie z. B. wissen, welche verschiedenen Versicherungen es gibt. Ruft etwa ein Kunde an und hat eine Frage zu seiner Krankenversicherung, möchten wir, dass die Lehrlinge entsprechend Auskunft geben oder zumindest an die richtige Fachabteilung weiterverbinden können. Wir vermitteln ihnen daher am Beginn der Lehre die Basics einer Versicherung."
Ursula Dangl, HR-Lehrlingsbeauftragte, Generali Versicherung AG

„Wir schicken regelmäßig einen REWE Group-Newsletter aus. Darin werden neue Entwicklungen innerhalb des Konzerns und der Branche an alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter kommuniziert. Lehrlinge erfahren dadurch wie der Umsatz generiert wird und welche neuen Innovationen der Konzern anstrebt."
Janine Reisner, MA, Senior Specialist Lehre & Nachwuchsförderung HQ,
HR REWE Group Österreich

„In sogenannten Global-Townhall-Meetings informiert die Geschäftsleitung der METRO AG mit Sitz in Düsseldorf regelmäßig über die internationale Entwicklung unseres Unternehmens und unsere Position im Vergleich zu den Mitbewerbern. Nehmen die Lehrlinge daran teil, erhalten sie einen guten Überblick über die Branche."
Tamara Gnedt, MSc, Betriebsleiterin und Lehrlingsausbilderin,
METRO Cash & Carry Österreich GmbH

Ziel und Inhalte der Ausbildung sowie Weiterbildungsmöglichkeiten		
1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
Ihr Lehrling kann …		
den Ablauf seiner Ausbildung im Lehrbetrieb erklären (z. B. Inhalte und Ausbildungsfortschritt).		
die Grundlagen der Lehrlingsausbildung erklären. *Dazu zählen lt. Berufsbild: z. B.* *– Ausbildung im Lehrbetrieb und in der Berufsschule* *– Bedeutung und Wichtigkeit der Lehrabschlussprüfung*		
		die Notwendigkeit der lebenslangen Weiterbildung erkennen und konkrete Weiterbildungsangebote ausfindig machen.

Diese Ausbildungsziele beziehen sich auf folgende Berufsbildpositionen: 1.4.1, 1.4.2, 1.4.3

Ausbildungstipp

Lassen Sie die Lehrlinge ein **Ausbildungsbuch** anlegen. Oft erlernen sie eine neue Tätigkeit und bemerken dies selbst nicht sofort. Anhand der Eintragungen können die Lehrlinge ihre Fortschritte sehr gut nachvollziehen.

AUS DER PRAXIS

„Ich erstelle eine Liste mit Ausbildungszielen, die bereits erreicht wurden und Themen, bei denen noch eine Vertiefung erforderlich ist. So mache ich mir ein Bild von der Entwicklung der Lehrlinge und kann besser einschätzen, in welchen Bereichen sie noch Unterstützung – z. B. in Form von Schulungen – brauchen."
Elisabeth Gotal, Head of Payment Services Corporate, Generali Versicherung AG

„Die Lehrlinge führen gemeinsam mit der Ausbilderin oder dem Ausbilder monatliche Beurteilungen durch, die sie dann bei uns in der Personalabteilung abgeben. Wir geben den Lehrlingen regelmäßig Feedback, loben sie für ihre Erfolge und besprechen, was in diesem Monat nicht so gut geklappt hat. Durch die Regelmäßigkeit der Beurteilungen können wir gut nachvollziehen, wie sich die Lehrlinge entwickeln."
Martina Zacherl, Lehrlingsbeauftragte, Intersport Austria GmbH

Ausbildungstipps

Gehen Sie mit Ihren neuen Lehrlingen die **Ziele und Schwerpunkte der Ausbildung** durch. Nehmen Sie den Ausbildungsleitfaden zur Hand und zeigen Sie Ihren Lehrlingen die wichtigsten Ausbildungsinhalte.

LINKS

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

https://www.ausbildungsleitfaden.at

Ausbildungsordnung Finanz- und Rechnungswesenassistenz:
Finanz- und Rechnungswesenassistenz-Ausbildungsordnung, Fassung vom 07.12.2022.pdf (bka.gv.at)

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

LINK

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

Für Lehrlinge werden zahlreiche **fachliche und persönlichkeitsbildende Zusatzausbildungen** (z. B. wirtschaftliches Denken, Umgangsformen für Lehrlinge) sowie **Vorbereitungskurse auf die Lehrabschlussprüfung** angeboten. Einen Überblick über die Anbieterinnen und Anbieter von Vorbereitungskursen erhalten Sie bei der Lehrlingsstelle Ihres Bundeslands.

LINKS

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

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

Bei Lehrlingen mit Lernschwierigkeiten können **Förderungen** für Nachhilfekurse auf Pflichtschulniveau oder zusätzliche Fördereinheiten in der Berufsschule beantragt werden. Weitere Informationen über Förderungen für Lehrbetriebe und Lehrlinge finden Sie in Tool 1 auf Seite 33.

LINK

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

Ausbildungstipps

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 142.

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

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

Dokumentieren Sie gemeinsam mit Ihren Lehrlingen regelmäßig, was bereits gelernt wurde, beispielsweise mit Hilfe folgender Ausbildungsdokumentation:

Ein Ausschnitt aus der Ausbildungsdokumentation:

Ausbildungsdokumentation

für den Lehrberuf Finanz- und Rechnungswesenassistenz

Ziel und Inhalte der Ausbildung sowie Weiterbildungsmöglichkeiten	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann …			
den Ablauf seiner Ausbildung im Lehrbetrieb erklären.	✓		
die Grundlagen der Lehrlingsausbildung erklären.	✓		
die Notwendigkeit der lebenslangen Weiterbildung erkennen und konkrete Weiterbildungsangebote ausfindig machen.			✓

LINKS

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

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

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

LEHRE STATT LEERE.

LEHRLINGS + LEHRBETRIEBS COACHING

Der Weg zum attraktiven Lehrbetrieb

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

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

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

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

Eine Initiative von

Bundesministerium
Digitalisierung und
Wirtschaftsstandort

Bundesministerium
Arbeit, Soziales, Gesundheit
und Konsumentenschutz

www.LEHRE-STATT-LEERE.AT

Rechte, Pflichten und Arbeitsverhalten

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann ...		
auf Basis der gesetzlichen Rechte und Pflichten als Lehrling seine Aufgaben erfüllen. 1 *z. B.* *– Bestimmungen des Lehrvertrags einhalten (Arbeitszeiten, Berufsschulpflicht etc.)* *– entsprechend der DSGVO agieren*		
Arbeitsgrundsätze einhalten und sich mit seinen Aufgaben im Lehrbetrieb identifizieren. 2 *Dazu zählen lt. Berufsbild:* *– Sorgfalt* *– Zuverlässigkeit* *– Verantwortungsbewusstsein* *– Pünktlichkeit etc.*		
sich nach den innerbetrieblichen Vorgaben 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- oder Gehaltsabrechnung anhand* *– seines Lehrlingseinkommens sowie* *– eines anonymisierten Personalverrechnungs-Abrechnungsbelegs einer anderen Beschäftigungsgruppe im Betrieb* *interpretieren.*	
die für ihn relevanten Bestimmungen grundlegend verstehen. 3 *Dazu zählen lt. Berufsbild:* *– KJBG (minderjährige Lehrlinge)* *– AZG und ARG (erwachsene Lehrlinge)* *– GlBG*		

Diese Ausbildungsziele beziehen sich auf folgende Berufsbildpositionen: 1.5.1, 1.5.2, 1.5.3, 1.5.4, 1.5.5

AUS DER PRAXIS

„Zu Lehrbeginn erhalten unsere Lehrlinge eine Ausbildungsmappe, wo sie alle relevanten Informationen finden. Darin enthalten sind unter anderem ihre Rechte und Pflichten, Informationen über die Lehre mit Matura und die Berufsschule."
Janine Reisner, MA, Senior Specialist Lehre & Nachwuchsförderung HQ,
HR REWE Group Österreich

„Je konkreter die Vorgaben für die Lehrlinge sind, desto leichter können sie diese einhalten. Passieren einmal Fehler, besprechen wir mit den Jugendlichen, wie diese entstanden sind und wie sie es in Zukunft besser machen können. Die Lehrlinge können aus Fehlern viel lernen."
Tamara Gnedt, MSc, Betriebsleiterin und Lehrlingsausbilderin,
METRO Cash & Carry Österreich GmbH

Ausbildungstipps

1. Besprechen Sie die **Rechte und Pflichten** eines Lehrlings zu Beginn der Ausbildung. Diese finden Sie auf Seite 126.

2. **Welche Folgen kann ein Fehler durch z. B. mangelnde Sorgfalt haben?** Wie wird dadurch die gesamte Arbeitsablauf 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.

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

LINKS

Kollektivvertrag Information und Consulting, Angestellte:
https://www.wko.at/service/kollektivvertrag/kollektivvertrag-information-und-consulting-2023.html#heading_19

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

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

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

Kinder- und Jugendlichenbeschäftigungsgesetz (KJBG)
https://www.ris.bka.gv.at/GeltendeFassung.wxe?Abfrage=Bundesnormen&Gesetzesnummer=10008632

Arbeitszeitgesetz (AZG)
https://www.ris.bka.gv.at/GeltendeFassung.wxe?Abfrage=Bundesnormen&Gesetzesnummer=10008238

Arbeitsruhegesetz (ARG)
https://www.ris.bka.gv.at/GeltendeFassung.wxe?Abfrage=Bundesnormen&Gesetzesnummer=10008541

Gleichbehandlungsgesetz (GlBG)
https://www.ris.bka.gv.at/GeltendeFassung.wxe?Abfrage=Bundesnormen&Gesetzesnummer=20003395

Selbstorganisierte, lösungsorientierte und situationsgerechte Aufgabenbearbeitung

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr

Ihr Lehrling kann ...

seine Aufgaben selbst organisieren und sie nach Prioritäten reihen. 1

z. B.
– Prioritäten setzen
– feststellen, bis wann Aufgaben erledigt sein müssen

den Zeitaufwand für seine Aufgaben abschätzen und diese zeitgerecht durchführen. 1

z. B.
– To-Do-Listen erstellen und die Aufgaben nach Plan abarbeiten
– Zeiten von Standardaufgaben dokumentieren, um die zukünftige Planung zu optimieren

sich auf wechselnde Situationen einstellen und auf geänderte Herausforderungen mit der notwendigen Flexibilität reagieren.

z. B.
– KollegInnen bei Bedarf unterstützen
– eigene Kompetenzen einschätzen und im Bedarfsfall um Unterstützung bitten
– bei kleinen Problemen lösungsorientiert recherchieren

Lösungen für aktuell auftretende Problemstellungen entwickeln und Entscheidungen im vorgegebenen betrieblichen Rahmen treffen. 2

in Konfliktsituationen konstruktiv handeln bzw. entscheiden, wann jemand zur Hilfe hinzugezogen wird.

z. B.
– die Ursache von Konflikten erkennen
– Kritik von Vorgesetzten, KollegInnen oder GeschäftspartnerInnen reflektieren
– Feedback wertschätzend anbringen
– Konflikte durch Kommunikation mit AusbilderInnen und KollegInnen lösen

	sich zur Aufgabenbearbeitung notwendige Informationen selbstständig beschaffen.
	z. B. *– mithilfe von Suchwortkombinationen online recherchieren* *– in branchenspezifischen Journalen oder Zeitschriften recherchieren* *– gezielt nach Informationen in Datenbanken suchen* *– bei zuständigen KollegInnen, Vorgesetzten etc. nachfragen*

in unterschiedlich zusammengesetzten Teams arbeiten.

z. B.
– seinen Aufgabenbereich im Team wahrnehmen
– auf die Wünsche und Anforderungen von KollegInnen eingehen
– Kommunikation an Situation anpassen (internes Team vs. externe PartnerInnen etc.)

die wesentlichen Anforderungen für die Zusammenarbeit in Projekten darstellen. 3

Aufgaben in betrieblichen Projekten übernehmen.

z. B.
– Termine koordinieren
– Protokolle verfassen
– Informationen per E-Mail versenden
– Auswertungen unter Verwendung der betriebsinternen Software aufbereiten
– Projektergebnisse dokumentieren

Selbstorganisierte, lösungsorientierte und situationsgerechte Aufgabenbearbeitung

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr

Ihr Lehrling kann ...

die eigene Tätigkeit reflektieren und gegebenenfalls Optimierungsvorschläge für seine Tätigkeit einbringen. 4

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

Diese Ausbildungsziele beziehen 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

AUS DER PRAXIS

„Gerade am Beginn der Lehre haben die Lehrlinge manchmal Angst, Fehler zu machen. Wir weisen sie daher darauf hin, dass erfahrene Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ihre Arbeiten kontrollieren und Fehler wieder korrigiert werden können. In unserem Unternehmen herrscht eine positive Fehlerkultur, anhand dieser sehen die Lehrlinge, dass die Angst unbegründet ist. So können sie sich gut weiterentwickeln."
Elisabeth Gotal, Head of Payment Services Corporate, Generali Versicherung AG

Ausbildungstipps

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

2. Lassen Sie die Lehrlinge **selbstständig Lösungen für einfache Probleme entwickeln**. **Besprechen** Sie danach mit ihnen die gewählten **Lösungsansätze** sowie deren **Auswirkungen**. Erarbeiten Sie so gemeinsam mit den Lehrlingen den besten Lösungsweg. Das hilft ihnen beim Lösen von zukünftigen Problemstellungen.

3. Besprechen Sie dazu mit Ihren Lehrlingen z. B. Folgendes:
   - fachgerechte Verwendung von Kommunikationstools (E-Mail, Meeting etc.)
   - Kommunikationsregeln (transparenter Informationsfluss, Verwendung von betriebsüblichen Fachbegriffen etc.)
   - Dokumentation von Projektmeilensteinen und Aufgabenverteilung
   - Projektlaufzeiten und -fristen

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

Methodenkompetenzen und Selbstständigkeit fördern

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

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

Wichtig:

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

Auf den Lehrling und seine Stärken eingehen und Lücken schließen:

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

Zielgruppengerechte Kommunikation

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann ...		
mit verschiedenen Zielgruppen kommunizieren und sich dabei betriebsadäquat verhalten.		
Dazu zählt lt. Berufsbild: z. B. die zielgruppengerechte Kommunikation mit *– AusbilderInnen* *– Führungskräften* *– KollegInnen* *– Kunden* *– Lieferanten*		
seine Anliegen verständlich vorbringen und der jeweiligen Situation angemessen auftreten.		
z. B. *– situationsadäquate Kleidung wählen* *– angemessen begrüßen und verabschieden* *– Auskünfte von GeschäftspartnerInnen einholen*		
	berufsadäquat und betriebsspezifisch auf Englisch kommunizieren (insbesondere Fachausdrücke anwenden).	
	z. B. *– einfache Gespräche bei betrieblichem Bedarf auf Englisch führen* *– E-Mails entsprechend den betrieblichen Anforderungen auf Englisch verfassen*	

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

Ausbildungstipps

Zielgruppengerechte Gespräche:

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

AUS DER PRAXIS

„Der Lehrling startet bei uns im Front Office. Dort lernt er unsere Klientinnen und Klienten kennen und bekommt ein Gefühl für den Umgang mit ihnen. Das erleichtert dem Lehrling die Kommunikation, wenn er später wieder mit den Klientinnen und Klienten zu tun hat."
Sabine Bacher, Bilanzbuchhalterin, Buchhaltung Bacher

„Am Beginn sind manche Jugendliche noch unsicher und wissen nicht, wie sie sich z. B. gegenüber Kunden verhalten sollen. Sie begleiten daher zunächst Kolleginnen und Kollegen und hören diesen bei Gesprächen mit Kunden am Telefon zu. Danach lassen wir die Lehrlinge sukzessive selbst Kundengespräche führen. Wir geben ihnen Feedback und besprechen, was bereits gut war und was beim nächsten Mal anders formuliert werden soll. Durch eigenes Tun gewinnen die Jugendlichen am besten an Sicherheit."
Ursula Dangl, HR-Lehrlingsbeauftragte, Generali Versicherung AG

Auslandspraktikum – FAQs

Ein Auslandspraktikum ermöglicht, die sprachlichen, fachlichen und interkulturellen Kompetenzen von Lehrlingen zu erweitern. Unternehmen, die ihren Lehrlingen während der betrieblichen Ausbildungszeit ein Auslandspraktikum ermöglichen, können für die Praktikumszeit einen Ersatz des Lehrlingseinkommens beantragen. Einrichtungen wie **IFA – Internationaler Fachkräfteaustausch** helfen Unternehmen und Lehrlingen bei der Organisation der Auslandsaufenthalte.

WAS BRINGT EIN AUSLANDSPRAKTIKUM DEM LEHRLING?

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

WAS BRINGT EIN AUSLANDSPRAKTIKUM DEM UNTERNEHMEN?

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

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

LINKS

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

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

Kundenorientiertes Agieren		
1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
Ihr Lehrling kann ...		
erklären, warum Kunden für den Lehrbetrieb im Mittelpunkt stehen.		1
die Kundenorientierung bei der Erfüllung aller seiner Aufgaben berücksichtigen.		2
z. B. *– betriebliche Kommunikationsstrategien anwenden* *– Kunden bzw. Klienten aktiv zuhören* *– Kunden- bzw. Klientenanliegen entsprechend den internen Vorgaben bearbeiten*		
	mit unterschiedlichen Kundensituationen kompetent umgehen und kunden- sowie betriebsoptimierte Lösungen finden.	
	z. B. *– Bedürfnisse und Wünsche von Kunden bzw. Klienten erkennen* *– auf die individuellen Wünsche und Bedürfnisse von Kunden bzw. Klienten eingehen* *– die betriebliche Vorgehensweise bei Reklamationen einhalten*	

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

Ausbildungstipps

1 Erklären Sie Ihren Lehrlingen, dass z. B.
- Kunden bzw. Klienten den Umsatz für das Unternehmen bringen und Arbeitsplätze sichern.
- ein positives Image des Unternehmens ein entscheidender Faktor für weitere Aufträge ist.

2 **Lernen durch Beobachten und Nachahmen** des Verhaltens der Ausbilderinnen und Ausbilder ist eines der wichtigsten Lernprinzipien in der Lehrlingsausbildung. Lassen Sie Ihre Lehrlinge bei Gesprächen mit Kunden bzw. Klienten als „stille Beobachterinnen bzw. Beobachter" dabei sein. Geben Sie vorab Anregungen, worauf sie besonders achten sollen. Fragen Sie Ihre Lehrlinge im Anschluss nach den Beobachtungen. Besprechen Sie gemeinsam die wichtigsten Umgangs- und Höflichkeitsformen.

Besonders im B2B Bereich ist es wichtig, Ansprüche von Kunden bzw. Klienten besser zu verstehen. Ihre Lehrlinge können auf den Websites ausgewählter Kunden bzw. Klienten Recherchen zu deren Daten (z. B. MitarbeiterInnenzahl, Standort, Produktportfolio) anstellen, um dadurch das Wissen über die Zielgruppe zu erweitern.

AUS DER PRAXIS

„Bei der gemeinsamen Besprechung der Mahnliste erklären wir dem Lehrling auch die Zusammenhänge: Wenn jemand die letzte Rechnung bezahlt hat, aber die vorletzte nicht, können wir davon ausgehen, dass die Klientin bzw. der Klient diese übersehen hat. In diesem Fall mahnen wir nicht, sondern halten zuerst einmal Rücksprache mit ihr bzw. ihm. Der Lehrling erkennt dadurch, dass uns unsere Klientinnen und Klienten wichtig sind und wir eine enge Beziehung zu ihnen pflegen."
Sabine Bacher, Bilanzbuchhalterin, Buchhaltung Bacher

Best Practice

Auslandsmobilität

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

Wie kann ein Auslandspraktikum aussehen?

- Lehrlinge können bis zu sechs Monate pro Lehrjahr im Ausland verbringen. Voraussetzung ist, dass die im Ausland erworbenen Kenntnisse den im österreichischen Lehrberuf vermittelten Kenntnissen gleichwertig sind (BAG §27c Abs. 1 und 2). Die durchschnittliche Praktikumsdauer beträgt **meist vier bis sechs Wochen**.

- **Förderinitiativen** wie IFA – internationaler Fachkräfteaustausch oder regionale Förderinitiativen (Let's Walz, Xchange etc.) **übernehmen die Suche von Praktikumsplätzen**, die Organisation der Reise und begleiten die Lehrlinge ins Ausland.

- Förderinitiativen helfen bei der Organisation eines Sprachkurses und der Festlegung von Praktikumsinhalten mit den Partnerunternehmen.

- **Finanzielle Fördermittel** umfassen unter anderem folgende Bereiche:
  - Pauschale Zuschüsse zu den Aufenthalts- und Reisekosten
  - Übernahme der Kosten für den Sprachkurs
  - Taggeld für Lehrlinge (zusätzlich zu den Aufenthaltskosten)
  - Ersatz des Lehrlingseinkommens: Die Lehrlinge erhalten während der Zeit des Praktikums weiter ihr Lehrlingseinkommen. Den Betrieben wird das Bruttolehrlingseinkommen für die Zeit des Praktikums ersetzt.

- Bei einem Auslandsaufenthalt von drei bis sechs Wochen - inklusive Sprachkurs – kann man bei Inanspruchnahme der Förderungen mit **Kosten zwischen 200 und 650 Euro** rechnen – abhängig vom Zielland. Zusätzlich kann eine **Erfolgsprämie** beantragt werden, durch welche sich auch diese Kosten verringern.

Was bringt ein Auslandspraktikum?

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

LINK

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

Auslandsaufenthalte von Ausbilderinnen und Ausbildern

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

LINK

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

Best Practice

Auslandspraktikum

Ihre Lehrlinge sind einsatzfreudig und möchten über den Tellerrand blicken? Dann könnte ein Auslandspraktikum das Richtige sein.

Die REWE Group bietet engagierten Jugendlichen die Chance, sich für ein Auslandspraktikum zu bewerben.

Was erwartet die Lehrlinge?

- Die Lehrlinge arbeiten zwei Wochen in einer REWE-Filiale in Deutschland mit.
- Bei einem einwöchigen Aufenthalt in der Buchhaltungsabteilung der Zentrale in Berlin lernen die Jugendlichen die steuerrechtlichen Unterschiede zwischen dem österreichischen und dem deutschen System kennen.

Welchen Mehrwert hat das Auslandspraktikum für die Lehrlinge?

- Durch die Mitarbeit in einer Filiale verstehen die Jugendlichen besser, was hinter den Buchungen steckt, die sie normalerweise für die Filialen vornehmen.
- Der Besuch der Zentrale in Berlin ermöglicht den Lehrlingen Einblicke in die Struktur des Konzerns.
- Die Jugendlichen können sich mit Kolleginnen und Kollegen aus Deutschland vernetzen.

© Melanie Jedlicka

AUS DER PRAXIS

„Das Auslandspraktikum unterstützt nicht nur die Lehrlinge in ihrer Entwicklung. Auch wir profitieren von den Erfahrungen, die sie dabei sammeln. Kommen die Jugendlichen zum Beispiel mit neuen Ideen zu uns zurück, trägt das auch zu unserer Weiterentwicklung bei.“
Janine Reisner, MA, Senior Specialist Lehre & Nachwuchsförderung HQ,
HR REWE Group Österreich

2. Qualitätsorientiertes, sicheres und nachhaltiges Arbeiten

Betriebliches Qualitätsmanagement	67
Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz	68
Nachhaltiges und ressourcenschonendes Handeln	70

Hinweis

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

© shutterstock.com/Song_about_summer

Betriebliches Qualitätsmanagement

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann ...		
betriebliche Qualitätsvorgaben im Aufgabenbereich umsetzen.		
z. B. *– wichtige betriebliche Regelungen, Vorgaben und Abläufe umsetzen* *– am innerbetrieblichen Feedbackprozess mitwirken* *– Vorlagen für E-Mails (Anfragen etc.) verwenden und erforderlichenfalls anpassen* *– Dokumentation, Ablage etc. nach betrieblichen Qualitätsstandards durchführen*		
	an der Entwicklung von innerbetrieblichen Qualitätsstandards mitwirken. 1	
	z. B. *– die eigene Meinung einbringen* *– Verbesserungsvorschläge machen* *– zum kontinuierlichen Verbesserungsprozess (KVP) beitragen*	
die eigene Tätigkeit hinsichtlich der Einhaltung der Qualitätsstandards überprüfen.		
z. B. *– die Einhaltung betrieblicher Vorgaben mithilfe von Checklisten überprüfen* *– benötigte Arbeitszeit mit Zeitvorgaben vergleichen*		
die Ergebnisse der Qualitätsüberprüfung reflektieren und diese in die Aufgabenbewältigung einbringen. 2		
z. B. *– erhaltenes Feedback von KollegInnen analysieren* *– bei Unklarheiten Rückfragen stellen* *– eigene Arbeitsprozesse entsprechend der Rückmeldungen anpassen*		

Diese Ausbildungsziele beziehen sich auf folgende Berufsbildpositionen: 2.1.1, 2.1.2, 2.1.3, 2.1.4

Ausbildungstipps

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

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

AUS DER PRAXIS

„Es kommt manchmal vor, dass uns Lehrlinge Vorschläge unterbereiten, wie unsere Lehrlingsausbildung noch verbessert werden kann. Wir nehmen die Rückmeldungen auf und versuchen die Ideen, wenn es möglich ist, umzusetzen. Die Lehrlinge liefern dadurch einen wichtigen Beitrag zur Weiterentwicklung des Unternehmens."
Ursula Dangl, HR-Lehrlingsbeauftragte, Generali Versicherung AG

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, Buchhaltungsprogramm etc.) sachgemäß verwenden* *– mit Fachliteratur (Steuerkodex etc.) richtig umgehen*		
die betrieblichen Sicherheitsvorschriften einhalten. 1		
z. B. *– Fluchtwege, Notausgänge freihalten* *– Brandschutzregeln einhalten*		
Aufgaben von mit Sicherheits-agenden beauftragten Personen im Überblick beschreiben.		
z. B. wissen, wer im Lehrbetrieb die Aufgabe als *– Brandschutzbeauftragte/r* *– Sicherheitsvertrauensperson* *– ErsthelferIn* *– Datenschutzbeauftragte/r* *wahrnimmt und welche Zuständigkeiten damit verbunden sind*		
berufsbezogene Gefahren, wie Sturz- und Brandgefahr, in seinem Arbeitsbereich erkennen und sich entsprechend den Arbeitnehmerschutz- und Brandschutzvorgaben verhalten. 2		
z. B. *– Brandgefahr erkennen (Kabelbrand etc.)* *– Aufstiegshilfen sachgerecht verwenden (Leiter statt Hocker etc.)* *– Stolperfallen beseitigen*		
sich im Notfall richtig verhalten. 3		
Dazu zählt lt. Berufsbild bei Unfällen geeignete Erste-Hilfe-Maßnahmen zu ergreifen.		
die Grundlagen des ergonomischen Arbeitens anwenden. 4		

Diese Ausbildungsziele beziehen sich auf folgende Berufsbildpositionen: 2.2.1, 2.2.2, 2.2.3, 2.2.4, 2.2.5, 2.2.6, 2.2.7

Ausbildungstipps

1. **Betriebliche Sicherheitsvorschriften:**
   - Sprechen Sie darüber, wie sich Unfälle auswirken können. Dadurch wird den Lehrlingen erst richtig bewusst, welche schwerwiegenden Folgen es haben kann, wenn Sicherheitsvorschriften nicht eingehalten werden. **Gehen Sie mit gutem Beispiel voran** und vermitteln Sie Ihren Lehrlingen: Sicheres Arbeiten lohnt sich!
   - Die **Checkliste „Sichere Lehrzeit"** gibt Ihnen einen Überblick über sicherheitsrelevante Maßnahmen von Beginn bis zum Ende der Lehrzeit Ihrer Lehrlinge.
   - Die AUVA bietet verschiedene **Broschüren und Folder** an, in denen sicheres Arbeiten anschaulich erklärt wird. Nutzen Sie diese Unterlagen für die Unterweisung Ihrer Lehrlinge. Wiederholen Sie die für Ihren Betrieb relevanten Inhalte ruhig öfter im Laufe der Ausbildung.

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

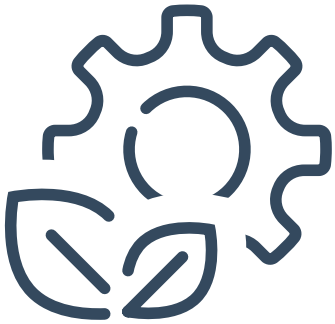
3. **Richtiges Verhalten im Notfall:**
   - Vereinbaren Sie einen Termin zwischen Ihren Lehrlingen und den betrieblichen Ersthelferinnen und Ersthelfern, um grundlegende Notfallsituationen zu besprechen.
   - Erklären Sie Ihren Lehrlingen welche grundlegenden Erste-Hilfe-Maßnahmen in Notfällen zu ergreifen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

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

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



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

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

Ausbildungstipps

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

2. Erklären Sie den Lehrlingen, wie **durch Digitalisierung Ressourcen gespart** werden können. Machen Sie ihnen bewusst, dass z. B. das elektronische Ablegen der Unterlagen von Kunden bzw. Klienten zur Vermeidung einer Papierverschwendung beiträgt.

AUS DER PRAXIS

„Gemeinsam mit unseren Lehrlingen engagieren wir uns bei sozialen Agenden. Zum Beispiel haben unsere Lehrlinge einmal 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, MA, Senior Specialist Lehre & Nachwuchsförderung HQ,
HR REWE Group Österreich

Best Practice

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

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

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

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

Tipps:

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

© shutterstock.com/fizkes

Wie geht's mir eigentlich?

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

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

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

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

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

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

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

Anleitung zur Auswertung:

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

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

Beispiel:

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

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

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

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

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

3. Digitales Arbeiten*

Datensicherheit und Datenschutz	**76**
Software und weitere digitale Anwendungen	**77**
Digitale Kommunikation	**79**
Datei- und Ablageorganisation	**81**
Informationssuche und -beschaffung	**82**
Bewertung und Auswahl von Daten und Informationen	**83**

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

Hinweis

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

© shutterstock.com/Vasin Lee

Datensicherheit und Datenschutz

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr

Ihr Lehrling kann ...

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

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

Urheberrecht und Datenschutzbestimmungen beachten.

z. B.
– grundlegende Verstöße gegen Urheberrecht und Datenschutzbestimmungen erkennen
– feststellen, ob Bildmaterialien oder Daten rechtmäßig verwendet werden
– nicht DSGVO-konforme Inhalte in Newslettern erkennen

Gefahren und Risiken (z. B. Phishing-E-Mails, Viren) erkennen und Maßnahmen treffen, wenn Sicherheitsprobleme auftreten. 1

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

Maßnahmen unter Einhaltung der betrieblichen Vorgaben ergreifen, um Daten, Dateien, Geräte und Anwendungen vor Fremdzugriff zu schützen. 2

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

Weitere Maßnahmen:
– qualitativ hochwertige Passwörter vergeben
– Passwörter nicht weitergeben
– PC vor Verlassen des Raums sperren

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

Ausbildungstipps

1 Besprechen Sie mit Ihren Lehrlingen die Gefahren der **Phishing-E-Mails**. Erklären Sie ihnen, dass z. B. nur E-Mails von sicheren E-Mail-Adressen selbstständig geöffnet werden dürfen und bei verdächtigen E-Mails die Zustimmung der oder des Vorgesetzten eingeholt werden muss.
Zeigen Sie Ihren Lehrlingen zudem, wie sie **Spam-E-Mails** inkl. enthaltener Spy- oder Adware beim Betreiber melden können, sodass ähnliche E-Mails in Zukunft nicht mehr in ihr Postfach gelangen. Darüber hinaus ist es sinnvoll, eine Einschulung bei der oder dem **Datenschutzbeauftragten** zu vereinbaren, um auf das Thema zusätzlich zu sensibilisieren.

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

AUS DER PRAXIS

„Die Thematik des Datenschutzes spielt in unserem Beruf eine große Rolle. Bereits am Beginn der Lehre besprechen wir mit dem Lehrling und seinen Eltern die Verschwiegenheitsvereinbarung. Wichtig ist, dem Lehrling zu erklären, wie wir auf den Datenschutz achten: Indem zum Beispiel im Front Office keine Ordner offen einsehbar sein dürfen, die Ordner mit Nummern statt Namen versehen sind und wir am Telefon nur Auskünfte geben, wenn wir die Klientin bzw. den Klienten eindeutig identifizieren.“
Sabine Bacher, Bilanzbuchhalterin, Buchhaltung Bacher

Software und weitere digitale Anwendungen

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

Diese Ausbildungsziele beziehen 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

„Wir statten die Lehrlinge am Beginn der Lehre mit IT-Equipment (Laptop, Maus etc.) aus. In den verschiedenen Abteilungen erhalten sie dann Grundeinschulungen in die jeweilige Software. Dabei lernen sie z. B. wie sie im System arbeiten und sich darin zurechtfinden können."
Ursula Dangl, HR-Lehrlingsbeauftragte, Generali Versicherung AG

Ausbildungstipps

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

2. Legen Sie für Ihre Lehrlinge einen **Ordner mit Musterdokumenten** an. Diese erleichtern die Aufgabenerfüllung und sichern eine einheitliche Ausführung.

3. Besprechen Sie mit Ihren Lehrlingen wie **Daten aussagekräftig aufbereitet** werden können (Bilanzkennzahlen eines Klienten analysieren und in Form eines Diagramms darstellen etc.).

Digitale Kommunikation

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann ...		
ein breites Spektrum an Kommunikationsformen verwenden. *Dazu zählen lt. Berufsbild: z. B.* *– E-Mail* *– Telefon* *– Videokonferenz* *– Social Media* *Weiteres Beispiel: Brief*		
	eine geeignete Kommunikationsform anforderungsbezogen auswählen. *z. B.* *– E-Mails verfassen, mit Anhängen versehen und versenden* *– telefonieren und Aktennotizen machen* *– Videokonferenzen abhalten (Einladungen vorbereiten, Codes zum Einwählen verschicken etc.)* *– Social-Media-Plattformen verwalten*	
verantwortungsbewusst unter Einhaltung der betrieblichen Vorgaben in sozialen Netzwerken agieren. *z. B.* *– Datenschutzrichtlinien einhalten* *– betriebliches Wording verwenden (Key Words, Hashtags etc.)* *– mit Beschwerden und Reklamationen umgehen*		

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

Ausbildungstipp

Schulen Sie Ihre Lehrlinge in den Bereichen **E-Mail, Telefon, Videokonferenz und Social Media** ein. Lassen sie sie danach z. B. im Front Office arbeiten. Dort können die Lehrlinge Erfahrungen in der Anwendung von unterschiedlichen Kommunikationsformen sammeln.

AUS DER PRAXIS

„Im Rahmen einer Schulung vermitteln wir den Lehrlingen den richtigen und verantwortungsbewussten Umgang mit Social Media. Wir besprechen die Do's and Don'ts und wie sich die private Nutzung auf das Unternehmen auswirken kann. Dadurch machen wir den Lehrlingen bewusst, dass sie auch außerhalb des Unternehmens Verantwortung tragen."
Julia Hinterhofer, Personalentwicklung, Porsche Holding Gesellschaft m.b.H

„Über Facebook und Instagram versuchen wir auch junge Unternehmerinnen und Unternehmer anzusprechen und diese gegebenenfalls als Klientinnen und Klienten zu gewinnen. Die Verwaltung der Accounts überlassen wir dabei dem Lehrling. Er nutzt z. B. die Funktion der Instagram-Stories, um Berichte über Zeitungsinterviews oder Neuigkeiten wie Firmenjubiläen zu publizieren. Durch unsere jungen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter haben wir neuen Schwung bekommen und zeigen auf Social Media wie unser Unternehmen tickt."
Sabine Bacher, Bilanzbuchhalterin, Buchhaltung Bacher

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

LINK

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

Datei- und Ablageorganisation

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann ...		
sich in der betrieblichen Datei- und Ablagestruktur zurechtfinden (z. B. gespeicherte Dateien finden).		
Weiteres Beispiel: *Datenstrukturen nach Kunden bzw. Klienten und Themen aufbauen*		
	in der betrieblichen Datei- und Ablagestruktur arbeiten und dabei die Grundregeln eines effizienten Dateimanagements berücksichtigen.	
	Dazu zählen lt. Berufsbild: z. B. *– Ordner anlegen bzw. löschen* *– Dateinamen vergeben* *Weitere Beispiele:* *– Dateien speichern, verschieben und löschen und dabei betriebliche Vorgaben einhalten* *– Ordner archivieren*	
sich an die betrieblichen Vorgaben zur Datenanwendung und Datenspeicherung halten.		
z. B. *– Daten von Kunden bzw. Klienten und GeschäftspartnerInnen entsprechend der DSGVO verwalten* *– regelmäßig Sicherungskopien der Dateien erstellen*		
	Ordner und Dateien unter Einhaltung der betrieblichen Vorgaben teilen.	
	Dazu zählt lt. Berufsbild die Verwendung von: z. B. *– Cloud-Diensten* *– VPN* *– Intranet* *– Extranet* *Weitere Aufgaben: z. B.* *– geteilte Ordner nachvollziehbar benennen* *– Berechtigungen und Passwörter für Cloud-Ordner vergeben*	

Diese Ausbildungsziele beziehen sich auf folgende Berufsbildpositionen: 3.4.1, 3.4.2, 3.4.3, 3.4.4

Ausbildungstipp

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

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 auch Inspiration für Formulierungen und Layouts holen und diese als Vorlage für eigene Korrespondenzen verwenden."
Janine Reisner, MA, Senior Specialist Lehre & Nachwuchsförderung HQ,
HR REWE Group Österreich

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

Diese Ausbildungsziele beziehen sich auf folgende Berufsbildpositionen: 3.5.1, 3.5.2, 3.5.3, 3.5.4

© shutterstock.com/fizkes

Bewertung und Auswahl von Daten und Informationen		
1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
Ihr Lehrling kann ...		
	die Zuverlässigkeit von Informationsquellen und die Glaubwürdigkeit von Daten und Informationen einschätzen. *z. B.* *– Inhalte auf Aktualität prüfen* *– Seriosität der Quellen einschätzen (branchenübliche Websites verwenden, Zertifizierung überprüfen etc.)* *– Inhalte mehrerer Quellen miteinander vergleichen*	
		Informationen interpretieren und nach betrieblichen Vorgaben entscheiden, welche Daten und Informationen herangezogen werden. *z. B. Jahresabschluss eines Kunden bzw. Klienten analysieren und entscheiden, welche Daten und Informationen für das Reporting benötigt werden*
	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*	

Diese Ausbildungsziele beziehen sich auf folgende Berufsbildpositionen: 3.6.1, 3.6.2, 3.6.3

Erklären Sie Ihren Lehrlingen, wie sie zu glaubwürdigen Daten und Informationen kommen. Geben Sie ihnen dazu einen Überblick über **zuverlässige Datenquellen**, wie z. B. Firmenbuch, WKÖ oder KSV.

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

4. Rechnungswesen

Aufgaben des Rechnungswesens	86
Buchführung	88
UStG und BAO	89
Monats- und Jahresabschluss	91
Zahlungsverkehr	93
Kostenrechnung	94
Personalverrechnung	95
Datenaufbereitung	96

Hinweis

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

© shutterstock.com/Andrey_Popov

Aufgaben des Rechnungswesens		
1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
Ihr Lehrling kann ...		
die einzelnen Teilbereiche des Rechnungswesens, wie Buchführung, Kostenrechnung und Statistik, darstellen und Unterschiede erläutern.		1
Aufgaben und Funktionen der Buchführung und der Kostenrechnung voneinander unterscheiden. *Dazu zählen lt. Berufsbild: z. B.* *– Information* *– Dokumentation* *– Gewinnermittlung*		
das Verfahren zur Erfolgsermittlung (Einnahmen-Ausgaben-Rechnung, doppelte Buchführung) in seinen Grundzügen darstellen.		2
	das Verfahren zur Erfolgsermittlung (Einnahmen-Ausgaben-Rechnung, doppelte Buchführung) sowie Unterschiede in der Behandlung von Vermögen und Schulden darstellen. 3 *Dazu zählen lt. Berufsbild Unterschiede in der Behandlung von: z. B.* *– Forderungen* *– Rückstellungen*	

Diese Ausbildungsziele beziehen sich auf folgende Berufsbildpositionen: 4.1.1, 4.1.2, 4.1.3, 4.1.4

AUS DER PRAXIS

„Die Lehrlinge beginnen zunächst in der Rechnungskontrolle, weil diese die Basis des Rechnungswesens ist. Merken wir, dass es gut funktioniert, kommen sie in die Buchhaltung. So führen wir die Lehrlinge sukzessive an neue Aufgaben heran. Am Ende der Jobrotation verstehen sie, wie die einzelnen Prozesse zusammenhängen."
Michael Racz, BSc, Abteilungsleitung Rechnungswesen, BILLA

„Im Cash & Capital Management binden wir die Lehrlinge in die Vorbereitungsarbeiten für das Rechnungswesen ein. Wir prüfen etwa Außenstände aus fachlicher Sicht und geben diese an das Rechnungswesen weiter. Kommen die Lehrlinge später in diese Abteilung, vervollständigen sie ihr Bild und lernen, wie der Sachverhalt, den sie zuvor bearbeitet haben, weiterbehandelt wird."
Elisabeth Gotal, Head of Payment Services Corporate, Generali Versicherung AG

Ausbildungstipps

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

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

3. Lassen Sie Ihre Lehrlinge zunächst bei der Erfolgsermittlung von Kleinunternehmen ohne Umsatzsteuer mitarbeiten. Gehen Sie danach zu Kunden bzw. Klienten mit einer Einnahmen-Ausgaben-Rechnung mit Umsatzsteuer über. Besprechen Sie erst dann mit Ihren Lehrlingen die Erfolgsermittlung im Rahmen der doppelten Buchführung. Das **stufenweise Kennenlernen der verschiedenen Verfahren der Erfolgsermittlung** schützt die Lehrlinge vor Überforderung.

© shutterstock.com/wutzkohphoto

Buchführung

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann ...		
interne und externe Belege auf ihre Richtigkeit und Vollständigkeit prüfen. *Dazu zählt lt. Berufsbild die formelle, sachliche und fachliche Prüfung von internen und externen Belegen.*		
Belege entsprechend dem verwendeten Buchführungssystem (z. B. Einnahmen-Ausgaben-Rechnung oder doppelte Buchhaltung) nach Belegkreisen ordnen und ablegen entsprechend den betrieblichen Vorgaben. *z. B. Ablage der Belege nach* *– interner oder externer Herkunft* *– Datum* *– Belegart*		
unter Anleitung übliche Belege wie Eingangs- und Ausgangsrechnungen sowie Zahlungsbelege für die Verbuchung vorbereiten. *Dazu zählen lt. Berufsbild: z. B.* *– Belege vorkontieren* *– allfällige Kostenstellen erfassen*	**übliche Belege wie Eingangs- und Ausgangsrechnungen sowie Zahlungsbelege für die Verbuchung vorbereiten.** 1 *Dazu zählen lt. Berufsbild: z. B.* *– Belege vorkontieren* *– allfällige Kostenstellen erfassen*	
laufende Geschäftsfälle mit dem im Betrieb eingesetzten Buchhaltungsprogramm gemäß den rechtlichen und betrieblichen Vorgaben unter Aufsicht verbuchen.	**laufende Geschäftsfälle mit dem im Betrieb eingesetzten Buchhaltungsprogramm gemäß den rechtlichen und betrieblichen Vorgaben verbuchen.** 2	

Diese Ausbildungsziele beziehen sich auf folgende Berufsbildpositionen: 4.2.1, 4.2.2, 4.2.3, 4.2.4, 4.2.5, 4.2.6

Ausbildungstipps

1. Weisen Sie Ihren Lehrlingen einen **Probekunden bzw. Probeklienten** zu und geben Sie ihnen den Auftrag, verschiedene Belege für die Verbuchung vorzubereiten. Lassen Sie die Lehrlinge dabei ein **Arbeitsprotokoll** anlegen. Anhand dieses Dokuments können Sie mit ihnen die Vorgehensweise besprechen und ihnen Feedback geben.
2. Besprechen Sie dazu mit Ihren Lehrlingen **die rechtlichen und betrieblichen Vorgaben bei der Verbuchung** und erklären Sie ihnen die **Vorgehensweise bei der Saldenkontrolle**. Dadurch können die Lehrlinge überprüfen, ob sie die Geschäftsfälle korrekt verbucht haben.

AUS DER PRAXIS

„Wir haben eine Arbeitsanweisung zum Thema ‚Belegorganisation' erstellt. Diese haben wir den Lehrlingen zur Durchsicht gegeben. Die Jugendlichen haben uns anschließend Feedback gegeben und beurteilt, ob die Arbeitsanweisung aus ihrer Sicht verständlich ist. Dadurch haben sie einen wichtigen Beitrag zur Vereinfachung unserer Prozesse erbracht."
Elisabeth Gotal, Head of Payment Services Corporate, Generali Versicherung AG

„Fehler können passieren, doch es ist ebenso wichtig, die Lehrlinge über mögliche Konsequenzen aufzuklären. Wenn zum Beispiel hohe Geldbeträge falsch verbucht werden und das Geld falsch ankommt, kann es auch zu rechtlichen Konsequenzen kommen. Daher mache ich den Lehrlingen immer wieder bewusst, dass genaues Arbeiten enorm wichtig ist."
Michael Racz, BSc, Abteilungsleitung Rechnungswesen, BILLA

USt G und BAO		
1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
Ihr Lehrling kann ...		
die gesetzlichen Rechnungsbestandteile benennen (Kleinbetragsrechnung, sonstige Rechnungen) und überprüfen (z. B. Validierung UID-Nummer).		1
die Voraussetzungen und Vorschriften zum Vorsteuerabzug anwenden.		
die wichtigsten Umsatzsteuerregeln in Bezug auf Inlands-Einkäufe und -verkäufe anwenden.		
	die Bemessungsgrundlage für die USt-Besteuerung ermitteln, inklusive echter und unechter Steuerbefreiungen im Sinne des UStG.	2
	die Systeme der Umsatzsteuer darstellen (Sollsystem bzw. Istsystem inklusive Rechtsformabhängigkeit).	3
	die wichtigsten Umsatzsteuerregeln in Bezug auf Auslands-Einkäufe und -verkäufe anwenden (Ausfuhr, innergemeinschaftliche Geschäfte, Drittlandsgeschäfte, Reverse Charge).	
	die USt-Zahllast ermitteln sowie das Umsatzsteuerformular ausfüllen, berechnen und interpretieren.	4
	die Umsatzsteuervoranmeldung unter Berücksichtigung der Entstehung der Steuerschuld erstellen und die USt-Zahllast-Periode ermitteln.	5

Diese Ausbildungsziele beziehen sich auf folgende Berufsbildpositionen: 4.3.1, 4.3.2, 4.3.3, 4.3.4, 4.3.5, 4.3.6, 4.3.7, 4.3.8

AUS DER PRAXIS

„Bei vielen unserer Buchungen handelt es sich um einen innergemeinschaftlichen Erwerb. Der Lehrling muss das anhand des Vermerks auf der Rechnung erkennen. Deshalb ist es so wichtig, dass er die Grundlagen wie zum Beispiel die Bestandteile der Rechnung beherrscht. Wir erklären ihm zudem, welche steuerrechtlichen Auswirkungen ein innergemeinschaftlicher Erwerb hat."
Sabine Bacher, Bilanzbuchhalterin, Buchhaltung Bacher

„Wir haben E-Learning-Einheiten zum Thema Umsatzsteuer, die alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter absolvieren. Die Lehrlinge lernen dabei zum Beispiel für welche Warengruppe welcher Steuersatz gilt. Am Ende des Kurses gibt es einen Multiple-Choice-Test."
Michael Racz, BSc, Abteilungsleitung Rechnungswesen, BILLA

„Im Rechnungswesen kommen die Lehrlinge viel mit Steuerthemen in Berührung. Damit sie selbst etwas nachschlagen können, stellen wir ihnen z. B. den Steuerkodex zur Verfügung. Zuvor erklären wir ihnen den Umgang mit der Fachliteratur."
Elisabeth Gotal, Head of Payment Services Corporate, Generali Versicherung AG

Ausbildungstipps

1. Stellen Sie Ihren Lehrlingen ein **Rechnungsmuster** zur Verfügung. Beschriften Sie darauf die gesetzlichen Rechnungsbestandteile. Das hilft den Lehrlingen bei der Kontrolle, ob Rechnungen richtig ausgestellt wurden.

2. Besprechen Sie dazu mit den Lehrlingen z. B. Folgendes:
   – Was versteht man unter **echten und unechten Steuerbefreiungen**?
   – Welche **Umsätze** sind **echt und unecht USt-befreit**?

3. Erklären Sie den Lehrlingen den Unterschied zwischen Sollsystem und Istsystem und besprechen Sie mit ihnen, wann welches System zum Einsatz kommt. Lassen Sie die Lehrlinge anschließend einen **Geschäftsfall nach** dem **Sollsystem und** nach dem **Istsystem erfassen**. Geben Sie ihnen danach Feedback.

4. Füllen Sie gemeinsam mit Ihren Lehrlingen ein **Umsatzsteuerformular** aus. Erklären Sie ihnen dabei, welche Konten der Bilanz davon betroffen sind. Dadurch verstehen die Lehrlinge die Zusammenhänge besser.

5. Lassen Sie Ihre Lehrlinge eine **Liste** anlegen, auf welcher ersichtlich ist, **bis wann** die jeweiligen **Umsatzsteuervoranmeldungen durchzuführen sind**. Besprechen Sie mit ihnen dazu die Auswirkungen, wenn diese nicht pünktlich abgegeben werden.

© shutterstock.com/Miha Creative

Monats- und Jahresabschluss		
1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
Ihr Lehrling kann ...		
	Berechnungen und Buchungen im Zusammenhang mit dem Anlagenverzeichnis durchführen. 1	
	Berechnungen und Buchungen im Zusammenhang mit der Waren- und Materialverrechnung durchführen. 2	
	Forderungsabschreibungen und -bewertungen entsprechend dem betrieblichen Freigabeprozess erfassen. 3	
		Rückstellungen entsprechend dem betrieblichen Freigabe-prozess erfassen. 3
		Auswertungsunterlagen für den Jahresabschluss aufbereiten. 4
		Informationen aus dem Jahresabschluss entnehmen.
		Dazu zählt lt. Berufsbild z. B. das Erkennen einer Überschuldung bzw. von zu hohen Privatentnahmen.
		betriebsrelevante grundlegende rechtliche Vorschriften zur Erstellung des Jahresabschlusses interpretieren.
		Dazu zählt lt. Berufsbild z. B. das Interpretieren der Bestimmungen aus dem EStG.

Diese Ausbildungsziele beziehen sich auf folgende Berufsbildpositionen: 4.4.1, 4.4.2, 4.4.3, 4.4.4, 4.4.5, 4.4.6, 4.4.7

AUS DER PRAXIS

„In unserer Abteilung prüfen wir monatlich sämtliche Debitorenposten und erstellen eine Liste mit den offenen Posten. Dabei zeige ich den Lehrlingen jene Positionen, die wir wertberichtigen müssen und erkläre ihnen, dass eine Wertberichtigung für uns einen Aufwand darstellt. Das Erklären der Auswirkungen von Buchungen ist wichtig für das Verständnis der Lehrlinge."
Michael Racz, BSc, Abteilungsleitung Rechnungswesen, BILLA

„Dadurch, dass wir viele kleine Betriebe haben, müssen wir auf gewisse Werte achten. Für die Beratung unserer Kundinnen und Kunden ist etwa die goldene Bilanzregel wichtig. Daher weise ich den Lehrling an, darauf zu achten, dass die Aktiva und die langfristige Finanzierung zusammen-passen. Fällt ihm auf, dass es nicht übereinstimmt, meldet er es mir und ich suche gemeinsam mit den Kundinnen und Kunden nach einer Lösung. Durch die Beachtung dieser einfachen Formel leistet der Lehrling einen wertvollen Beitrag zu einer guten Kundenberatung."
Sabine Bacher, Bilanzbuchhalterin, Buchhaltung Bacher

Ausbildungstipps

1. Besprechen Sie mit Ihren Lehrlingen, welche Konten in der Bilanz für das Anlagenverzeichnis relevant sind, welche Berechnungen vorzunehmen sind und wie diese im **Anlagenverzeichnis** zu erfassen sind. Die **AFA-Tabelle des deutschen Finanzministeriums** ist ein gutes Hilfsmittel für die Lehrlinge, um die richtige Abschreibungsdauer zu verwenden.

2. Erklären Sie den Lehrlingen dazu z. B. die verschiedenen **Verfahren der Warenbewertung (Identitätspreisverfahren, FIFO-Verfahren etc.)** und besprechen Sie mit ihnen, wann welches Verfahren eingesetzt wird. Lassen Sie die Lehrlinge anschließend eine Warenbewertung nach unterschiedlichen Verfahren durchführen. Dadurch wird ihnen bewusst, dass das Ergebnis der Warenbewertung auch von der Wahl des Verfahrens abhängt.

3. Besprechen Sie mit den Lehrlingen, wie **Forderungen und Rückstellungen** zu bewerten und zu verbuchen sind. Erklären Sie ihnen die Auswirkungen der Buchungen auf die Bilanz und die GUV. Dadurch verstehen die Lehrlinge die Zusammenhänge besser.

4. Erklären Sie dazu den Lehrlingen, dass z. B. mithilfe des Quick-Tests einfache Auswertungen zur finanziellen Stabilität und zur Ertragslage eines Unternehmens durchgeführt werden können. Lassen Sie sie anschließend anhand des Jahresabschlusses die **vier Kennzahlen des Quick-Tests (Eigenkapitalquote, Schuldentilgungsdauer, Gesamtkapitalrentabilität, Cashflow-Quote)** berechnen und interpretieren. Geben Sie den Lehrlingen danach Feedback.

© shutterstock.com/Inside Creative House

Zahlungsverkehr		
1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
Ihr Lehrling kann ...		
verschiedene Zahlungsmöglichkeiten erklären. *Dazu zählt lt. Berufsbild das Erklären folgender Zahlungsmöglichkeiten: z. B. bar, unbar, Kreditkarte, Gegenverrechnung, Nutzung elektronischer Gelddienstleister, Dokumentenakkreditiv, Wechsel, Scheck, Kryptowährungen*		
	Zahlungen vorbereiten (z. B. Zahlscheine, Online-Überweisungen) und allfällige Preisnachlässe berücksichtigen (z. B. Skonto).	
	Zahlungen durchführen. *Dazu zählen lt. Berufsbild: z. B.* *– Online-Überweisungen durchführen* *– Zahlscheine ausfüllen*	
Kontoauszüge interpretieren sowie Zahlungsein- und -ausgänge überprüfen.		
	die Offene-Posten-Liste verwalten und erforderliche Schritte im Mahnwesen entsprechend den betrieblichen Vorgaben setzen.	

Diese Ausbildungsziele beziehen sich auf folgende Berufsbildpositionen: 4.5.1, 4.5.2, 4.5.3, 4.5.4, 4.5.5

Ausbildungstipp

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

AUS DER PRAXIS

„In der Nachbearbeitung der Bankenbuchhaltung kommt es manchmal vor, dass die Kunden beim Überweisen der Prämien keine Zahlungsreferenz angeben. Eine maschinelle Erfassung ist daher nicht möglich. Wir übertragen in diesem Fall den Lehrlingen die Aufgabe, den Fehler zu finden. Sie geben dann z. B. den Namen des Kunden ins System ein und suchen die entsprechende Nummer heraus. Danach können sie die Prämie verbuchen. Solche Erfolgserlebnisse stärken das Selbstvertrauen der Lehrlinge."

Elisabeth Gotal, Head of Payment Services Corporate, Generali Versicherung AG

Kostenrechnung		
1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
Ihr Lehrling kann ...		
	den Unterschied zwischen Kostenarten, Kostenstellen und Kostenträger erklären. 1	
	Kosten und Leistungen nach Anleitung durch die Vorgesetzte/den Vorgesetzten erfassen. 2	
	Erfolgsrechnungen durchführen. *Dazu zählen lt. Berufsbild: z. B.* *– Deckungsbeitragsrechnung* *– Break-Even-Point*	

Diese Ausbildungsziele beziehen sich auf folgende Berufsbildpositionen: 4.6.1, 4.6.2, 4.6.3

Ausbildungstipps

1. Besprechen Sie dazu mit Ihren Lehrlingen z. B. Folgendes:
   – Welche **Kostenarten** fallen im eigenen Betrieb oder beim Kunden bzw. Klienten an?
   – Welche **Kostenstellen** und **Kostenträger** gibt es im eigenen Betrieb oder beim Kunden bzw. Klienten?
   – Wie können **Kosten** den Kostenstellen und Kostenträgern zugeordnet werden?

2. Erklären Sie Ihren Lehrlingen, wie sie **Kosten und Leistungen im Buchhaltungsprogramm erfassen** können. Zeigen Sie ihnen, wie sie Kostenstellen und Kostenträger anlegen können und erklären Sie ihnen die Vermerke für die richtige Zuordnung. Ein Verzeichnis mit den verwendeten Abkürzungen erleichtert den Lehrlingen die Arbeit.

AUS DER PRAXIS

„Wir haben keine Klientinnen und Klienten, für die wir die Kostenrechnung machen, aber der Lehrling bekommt durch unsere firmeninterne Kostenrechnung einen guten Einblick in diese Thematik. Wir machen eine Vorkalkulation am Beginn des Jahres, wo der Lehrling sieht, dass die Veränderungen der Nebenabgaben angepasst werden müssen und wir z. B. eine Vorberechnung für die rechenbaren Stunden machen. Hier erkennt er auch, wie die Preise entstehen, die wir unseren Klientinnen und Klienten verrechnen.“
Sabine Bacher, Bilanzbuchhalterin, Buchhaltung Bacher

Personalverrechnung		
1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
Ihr Lehrling kann ...		
	unterstützende Vorarbeiten durchführen. 1 *Dazu zählen lt. Berufsbild: z. B.* *– im Rahmen der Zeiterfassung Stundenlisten übernehmen* *– Krankenstandsbestätigungen verwalten*	
	die zuständigen Behörden und Institutionen benennen. 2 *Dazu zählen lt. Berufsbild: z. B. Sozialversicherung, Finanzamt, Gemeinde, Insolvenzentgeltfonds, Arbeiterkammer, Wirtschaftskammer*	
	einen Personalverrechnungs-Abrechnungsbeleg interpretieren und dafür Berechtigten Auskunft geben. 3	
		die im Rahmen der Personalverrechnung notwendigen (elektronischen) Meldungen durchführen.
		Dazu zählen lt. Berufsbild z. B. Meldungen an das Finanzamt und die Sozialversicherung.
		Personalkonten führen.
		die monatliche Personalverrechnung in der Buchhaltung übernehmen.

Diese Ausbildungsziele beziehen sich auf folgende Berufsbildpositionen: 4.7.1, 4.7.2, 4.7.3, 4.7.4, 4.7.5, 4.7.6

Ausbildungstipps

1. Erklären Sie den Lehrlingen **wichtige Begriffe, wie z. B. Normalarbeitszeit, Mehrstunden oder Überstunden**. Das hilft ihnen, Auswertungen in der Zeiterfassung vorzunehmen und zu verstehen.

2. Lassen Sie Ihre Lehrlinge bei der Erstellung von Auswertungen für **Behörden und Institutionen** mitarbeiten. Dadurch bekommen sie einen Überblick, mit wem der Betrieb zusammenarbeitet.

3. Lassen Sie Ihre Lehrlinge unter Anleitung einen **Personalverrechnungs-Abrechnungsbeleg** erstellen und erklären Sie ihnen, wie dieser zu interpretieren ist. Dadurch können die Lehrlinge Berechtigten die gewünschten Auskünfte geben.

AUS DER PRAXIS

„Wir sind dazu verpflichtet, verschiedene elektronische Meldungen an die Behörden zu tätigen. Hier ist es wichtig Termine und Fristen einzuhalten. Wichtig ist, Lehrlinge auf die Konsequenzen hinzuweisen, wenn wir das nicht pünktlich machen. Dadurch wird den Lehrlingen bewusst, dass in diesem Bereich genaues Arbeiten besonders wichtig ist."
Ursula Dangl, HR-Lehrlingsbeauftragte, Generali Versicherung AG

Datenaufbereitung		
1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
Ihr Lehrling kann …		
Daten in Datenbanken und Tabellenkalkulationsprogrammen erfassen und zu Kennzahlen verarbeiten. 1		
	Kennzahlen aufbereiten, berechnen und interpretieren. 2 *Dazu zählen lt. Berufsbild: z. B.* *– Deckungsbeitragsrechnung* *– Betriebskennzahlen* *– Warenkalkulation*	
	bei der Einhaltung der betrieblichen Kennzahlen-Überprüfung mitwirken (z. B. Soll-Ist-Vergleich).	
	einfache Statistiken erstellen. *Dazu zählen lt. Berufsbild: z. B.* *– Verkaufsstatistik* *– Umsatzdarstellungen* *– Warenlagerbewegungen* *– Krankenstände*	

Diese Ausbildungsziele beziehen sich auf folgende Berufsbildpositionen: 4.8.1, 4.8.2, 4.8.3, 4.8.4

Ausbildungstipps

1. Die Erstellung einer **Arbeitsanleitung, welche Eingaben** für die Datenbank oder Tabellenkalkulation **erforderlich sind**, ist für den Anfang hilfreich.

2. Anhand der **gemeinsamen Durchführung der Stundenkalkulation** für den eigenen Betrieb lernen die Lehrlinge z. B. die Berechnung des Deckungsbeitrags.

AUS DER PRAXIS

„Für den Lehrling ist es interessant, eine Statistik in einem Bereich zu erstellen, in dem er auch etwas bewirken kann. Zum Beispiel könnte er im Mahnwesen das laufende Jahr mit dem letzten Jahr vergleichen. Wie hat sich beispielsweise die Zahlungsdauer geändert? Das Ergebnis können wir gemeinsam interpretieren und überlegen, wie wir den Zeitraum verkürzen können. Dadurch erkennt der Lehrling, dass sich ein Verbesserungseffekt einstellt, wenn z. B. Rechnungen schneller gestellt werden oder das Mahnwesen gestrafft wird.“
Sabine Bacher, Bilanzbuchhalterin, Buchhaltung Bacher

Best Practice

Jobrotation

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

Tipps und Anleitung für die Umsetzung in Ihrem Betrieb

Rotationsplan erstellen:

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

Vor- und Nachbereitung der Rotation:

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

© shutterstock.com/Wor Sang Jun

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

AUS DER PRAXIS

„Im Rahmen einer Job Rotation durchlaufen die Lehrlinge verschiedene Ausbildungsstationen. Im Laufe der Zeit erkennen sie die Zusammenhänge, wenn sie z. B. Unterlagen weiterbearbeiten, die sie zuvor in der anderen Abteilung aufbereitet haben."
Elisabeth Gotal, Head of Payment Services Corporate, Generali Versicherung AG

Best Practice

Vienna Trainee Challenge der kaufmännischen Jugend Wiens

VIENNA TRAINEE CHALLENGE
Für kaufmännische Professionals von morgen.

Die Vienna Trainee Challenge der kaufmännischen Jugend Wiens, die seit vielen Jahren durchgeführt wird, ist mit mehr als 10.000 Teilnehmerinnen und Teilnehmern eine der größten Jugendveranstaltungen Wiens. Die Schülerinnen und Schüler von 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 Siegerinnen und Sieger werden im Rahmen einer Abschlussveranstaltung im Wiener Rathaus geehrt und dürfen sich über Preise im Gegenwert von bis zu 250 Euro freuen. Doch nicht nur die materiellen Preise stellen einen Wert für die Teilnehmerinnen und Teilnehmer dar. Durch den Wettbewerb zeigen sie die Qualität der Ausbildung ihrer Schulen. Für die Abschlussklassen ist es gleichzeitig eine gute Vorbereitung auf die Lehr- bzw. Abschlussprüfung.

AUS DER PRAXIS

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

© Denke/Weisserrabe.at

AK CAMPUS
Wir bilden weiter. Und aus.

gpa MEINE GEWERKSCHAFT

AK WIEN

5. Office-Management

Ausstattung des Arbeitsbereichs	100
Kommunikation	101
Posteingang und -ausgang	102
Terminmanagement	103
Besprechungen und Meetings	104
Organisation von Dienstreisen	105
Kassaführung	105

Hinweis

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

© Porsche Holding Gesellschaft m.b.H.

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

Diese Ausbildungsziele beziehen sich auf folgende Berufsbildpositionen: 5.1.1, 5.1.2, 5.1.3

© shutterstock.com/Antonio Guillem

Kommunikation

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann …		
die betrieblichen Kommunikationsvorgaben einhalten.		1
Informationen sinngemäß erfassen, strukturieren, nötigenfalls bearbeiten und an den Empfänger/die Empfängerin weiterleiten. *Dazu zählt lt. Berufsbild z. B. das Erstellen von Gesprächsnotizen.* *Weitere Beispiele:* *– Protokolle bei internen Besprechungen verfassen* *– für Rückruf Namen, Telefonnummer und Anliegen der Kunden bzw. Klienten oder GeschäftspartnerInnen notieren und an den/die EmpfängerIn weiterleiten*		
	Auskünfte geben und einholen. *z. B.* *– Kunden bzw. Klienten über die Entwicklung von Kennzahlen etc. informieren* *– Auskünfte von der Sozialversicherung, dem Finanzamt etc. einholen*	
interne Schriftverkehrsarbeiten erledigen. *Dazu zählt lt. Berufsbild z. B. das Aufbereiten betriebsinterner Informationen.*		
externe Schriftverkehrsarbeiten erledigen.		2
bei der Gestaltung von Schriftstücken das Corporate Design des Lehrbetriebs beachten.		3
Texte auf Rechtschreibung und Grammatik überprüfen. *z. B. Rechtschreib- und Grammatikprüfung mithilfe des Textverarbeitungsprogramms durchführen*		

Diese Ausbildungsziele beziehen sich auf folgende Berufsbildpositionen: 5.2.1, 5.2.2, 5.2.3, 5.2.4, 5.2.5, 5.2.6, 5.2.7

Ausbildungstipps

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

AUS DER PRAXIS

„Am Beginn der Lehre ist der Lehrling im Front-Office. Dort ist er viel in Kundenkontakt. Damit sich der Lehrling am Telefon richtig verhält, schulen wir ihn entsprechend ein. Er weiß dadurch, dass es z. B. wichtig ist, am Telefon den korrekten Firmennamen zu erfragen. So fällt es ihm leichter, Unterlagen für die Klientin bzw. den Klienten herauszusuchen."
Sabine Bacher, Bilanzbuchhalterin, Buchhaltung Bacher

Posteingang und -ausgang		
1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
Ihr Lehrling kann …		
den Postein- und -ausgang bearbeiten. *Dazu zählen lt. Berufsbild: z. B.* *– Post verteilen* *– frankieren* *– mit Zustelldiensten kommunizieren* *Weitere Beispiele:* *– in das Posteingangsbuch eintragen* *– Porto berechnen*		
E-Mails bearbeiten (z. B. beantworten oder weiterleiten).		

Diese Ausbildungsziele beziehen sich auf folgende Berufsbildpositionen: 5.3.1, 5.3.2

© Porsche Holding Gesellschaft m.b.H.

Terminmanagement		
1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
Ihr Lehrling kann ...		
	Termine und Terminänderungen koordinieren (z. B. unter Einsatz von Terminplanungsinstrumenten).	
	z. B. *– Termine mit Kunden bzw. Klienten oder GeschäftspartnerInnen abstimmen* *– Termineinladungen ausschicken* *– Terminverschiebungen und -absagen versenden*	
Termine im betrieblichen Kalendersystem dokumentieren und verwalten.		
	Informationen zu Terminen und entsprechend notwendige Unterlagen verschicken.	

Diese Ausbildungsziele beziehen sich auf folgende Berufsbildpositionen: 5.4.1, 5.4.2, 5.4.3

Ausbildungstipp

Erklären Sie Ihren Lehrlingen, wie die **Terminvergabe mit dem betrieblichen Terminplanungsinstrument** funktioniert. Geben Sie ihnen **Richtwerte für** die **Dauer von Besprechungen** mit Kunden bzw. Klienten oder GeschäftspartnerInnen vor. Das erleichtert den Lehrlingen die Planung von Terminen.

© shutterstock.com/Kaspars Grinvalds

Besprechungen und Meetings

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann …		
Raumreservierungen vornehmen und Räume vorbereiten.		1
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.	2
BesucherInnen und Gäste adäquat empfangen.		3
Gäste betreuen (z. B. bewirten).		
		Protokolle führen. 4
die Nachbereitung übernehmen.		
z. B. *– Protokolle ausschicken* *– Folgetermine versenden*		

Diese Ausbildungsziele beziehen sich auf folgende Berufsbildpositionen: 5.5.1, 5.5.2, 5.5.3, 5.5.4, 5.5.5, 5.5.6, 5.5.7

Ausbildungstipps

1. Erstellen Sie für Ihre Lehrlinge eine **Checkliste** mit den einzelnen Schritten, die bei der **Vorbereitung von Räumen für Meetings** durchzuführen sind. Diese können sie vor einem Meeting abarbeiten.

2. Besprechen Sie dazu mit den Lehrlingen z. B.
   – welche **Informationen** eine Einladung beinhalten muss (Besprechungsgrund, Datum und Zeit etc.)
   – welche **Unterlagen** einer Einladung beigefügt werden können (Agenda, Informationsblatt etc.)

3. Erklären Sie dazu Ihren Lehrlingen z. B. welche **Schritte beim Empfang von Gästen** zu berücksichtigen sind (freundlich grüßen, zum Besprechungsraum begleiten etc.).

4. Besprechen Sie dazu mit Ihren Lehrlingen, welche Punkte in einem **Protokoll** wichtig sind, z. B:
   – TeilnehmerInnen
   – Terminvereinbarungen
   – wesentliche Entscheidungen

AUS DER PRAXIS

„Das Schreiben von Protokollen bei internen Meetings übernehmen oft unsere Lehrlinge. Im Vorfeld besprechen wir mit ihnen unsere Standardvorlage und lassen sie danach ein Protokoll verfassen. Nach einigen Wochen nehmen wir das Dokument wieder zur Hand und fragen die Lehrlinge, ob sie anhand der Aufzeichnungen die Ergebnisse und weiteren Schritte nachvollziehen können. Ist ihre Reaktion positiv, ist alles vorhanden. Sind sie hingegen unsicher, merken sie, dass wesentliche Punkte nicht festgehalten wurden. Durch diese Vorgehensweise lernen die Lehrlinge, wie sie Protokolle richtig verfassen.“

Janine Reisner, MA, Senior Specialist Lehre & Nachwuchsförderung HQ,
HR REWE Group Österreich

Organisation von Dienstreisen

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

Diese Ausbildungsziele beziehen sich auf folgende Berufsbildpositionen: 5.6.1, 5.6.2, 5.6.3

Ausbildungstipp

Besprechen Sie dazu mit den Lehrlingen z. B. Folgendes:
- Wie viel Budget steht für Dienstreisen zur Verfügung?
- Welche Wünsche hinsichtlich Unterkünfte und Verkehrsmittel haben die Reisenden?
- Worauf ist beim Angebotsvergleich zu achten (Nutzung von Payback-Vorteilen von Fluglinien, Sammlung von Punkten bei Hotelketten etc.)?

Kassaführung

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann ...		
	Zahlungseingänge und -ausgänge ordnungsgemäß erfassen.	
	den Kassastand überprüfen.	

Diese Ausbildungsziele beziehen sich auf folgende Berufsbildpositionen: 5.7.1, 5.7.2

Ausbildungstipp

Erzählen Sie den Lehrlingen aus Ihrer Praxis, welche **Fehler bei der Erfassung von Zahlungseingängen und -ausgängen** entstehen können. Kam es zu Zahlendrehern? Wurde ein Betrag auf ein falsches Konto überwiesen? Erklären Sie den Lehrlingen, welche Auswirkungen solche Fehler auf das Unternehmen haben können.

Best Practice

Kompetent im Office

Digitales Lernangebot für kaufmännische Lehrlinge

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

- Angebote vergleichen
- Verkaufspreis ermitteln
- Kennzahlen berechnen
- Mahnungen erstellen
- Belege prüfen
- Belege organisieren
- Belege verbuchen
- Kassabericht erstellen
- Zahlung vorbereiten

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

Kompetent im Office ...

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

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

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

6. Beschaffung

Beschaffungsprozess	108
Bedarfsermittlung	108
Angebotsvergleich	109
Bestellungen	110
Warenannahme und Rechnungskontrolle	110
Umgang mit mangelhaften Lieferungen und Leistungen	111
Lagerung	112

Hinweis

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

Beschaffungsprozess

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

Diese Ausbildungsziele beziehen sich auf folgende Berufsbildpositionen: 6.1.1, 6.1.2, 6.1.3, 6.1.4

Ausbildungstipp

Besprechen Sie dazu mit Ihren Lehrlingen z. B. Folgendes:
– Wer ist im Betrieb für das Bestellwesen zuständig?
– Werden Bestellungen regelmäßig oder nach Bedarf getätigt?
– Welche Kriterien (Verhältnis Preis zu Qualität, Regionalität etc.) sind bei der Lieferantenauswahl wichtig?

Bedarfsermittlung

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann …		
	den Warenbestand (z. B. von Büromaterial) ermitteln.	
	Bestellmengen aufgrund der betrieblichen Vorgaben vorschlagen bzw. ermitteln. *Dazu zählen lt. Berufsbild folgende betrieblichen Vorgaben: z. B.* *– Mindestbestand* *– Mindestbestellmenge*	
	den Bedarf an Dienstleistungen ermitteln.	

Diese Ausbildungsziele beziehen sich auf folgende Berufsbildpositionen: 6.2.1, 6.2.2, 6.2.3

Ausbildungstipp

Erklären Sie den Lehrlingen, dass z. B. von den Tonern für den Drucker immer eine bestimmte Menge vorhanden sein muss. Wird der letzte Toner eingesetzt, muss das Lager wieder aufgefüllt werden. Die Lehrlinge bekommen anhand dieses Beispiels ein Gefühl, wann **Büromaterial nachzubestellen** ist.

Angebotsvergleich		
1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
Ihr Lehrling kann …		
	Anfragen tätigen und Angebote einholen.	
	z. B. Preise, Liefer- und Zahlungsbedingungen etc. von Lieferanten einholen	
	Preise und Konditionen miteinander vergleichen und Bezugskalkulationen durchführen.	
	z. B. *– Preisnachlässe (Rabatte, Skonti etc.) berücksichtigen* *– Lieferkosten stückweise und prozentuell umschlagen* *– Lieferkonditionen (ab Werk, frei Haus etc.) vergleichen*	
	neue Bezugsquellen auf Basis der betrieblichen Vorgaben ausfindig machen.	
	z. B. neue Lieferanten zur Auswahl vorschlagen	
	quantitative und qualitative Aspekte bei der Beschaffungsentscheidung berücksichtigen.	

Diese Ausbildungsziele beziehen sich auf folgende Berufsbildpositionen: 6.3.1, 6.3.2, 6.3.3, 6.3.4

Ausbildungstipp

Besprechen Sie dazu mit Ihren Lehrlingen z. B. Folgendes:
- Welche Kriterien (Lieferzeiten, Zuverlässigkeit etc.) sind beim Angebotsvergleich zu berücksichtigen?
- Ist es vorteilhaft, größere Mengen von z. B. Büromaterialien zu bestellen (Ausnutzung von Mengenrabatten etc.)?

AUS DER PRAXIS

„Wir sind ein Dienstleistungsbetrieb und haben daher nicht so viel mit Bestandsermittlung und Beschaffung zu tun. Vor einiger Zeit hat unser Lehrling aber Druckerpapier bestellt. Er hat Angebote verschiedener Anbieter eingeholt und die Preise und Liefer- und Zahlungsbedingungen verglichen. Danach hat uns der Lehrling seinen Vorschlag präsentiert und wir haben ihm Feedback gegeben.“
Sabine Bacher, Bilanzbuchhalterin, Buchhaltung Bacher

Bestellungen		
1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
Ihr Lehrling kann ...		
	bei Bestellungen und Beauftragungen unter Berücksichtigung der rechtlichen und betrieblichen Vorgaben mitwirken. *z. B.* *– Bestellungen unter Einhaltung der betrieblichen Freigabeprozesse und Nutzung verschiedener Bestellmöglichkeiten (E-Mail, Formular auf Website des Anbieters etc.) vorbereiten* *– Bestellungen dokumentieren und ablegen*	
	mögliche Auswirkungen von fehlerhaften Bestellungen und Beauftragungen unter rechtlichen und betriebswirtschaftlichen Aspekten beurteilen.	
	Liefer- und Leistungstermine vormerken und überwachen. *z. B. Liefertermine im System kontrollieren*	

Diese Ausbildungsziele beziehen sich auf folgende Berufsbildpositionen: 6.4.1, 6.4.2, 6.4.3

Ausbildungstipp

Besprechen Sie dazu mit Ihren Lehrlingen z. B. Folgendes:
– Welche gesetzlichen Fristen sind beim Widerruf von Bestellungen zu berücksichtigen?
– Wie wirken sich fehlerhafte Bestellungen auf das Unternehmen aus?

Warenannahme und Rechnungskontrolle		
1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
Ihr Lehrling kann ...		
die Lieferung bzw. Leistung mit dem Auftrag vergleichen.		
Waren unter Beachtung der rechtlichen und betrieblichen Vorgaben an- und übernehmen sowie allfällige Mängel feststellen und dokumentieren. *z. B. Mängel auf Lieferschein vermerken*		
die Rechnungskontrolle durchführen.		

Diese Ausbildungsziele beziehen sich auf folgende Berufsbildpositionen: 6.5.1, 6.5.2, 6.5.3

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).	
	Liefer- bzw. Leistungsverzug feststellen und Maßnahmen im Einklang mit den rechtlichen und betrieblichen Vorgaben ergreifen.	

Diese Ausbildungsziele beziehen sich auf folgende Berufsbildpositionen: 6.6.1, 6.6.2

Ausbildungstipp

Besprechen Sie dazu mit Ihren Lehrlingen z. B. Folgendes:
- Welche Liefervereinbarungen wurden mit dem Lieferanten getroffen?
- Welche betriebsüblichen Maßnahmen werden bei Lieferverzug gesetzt (Lieferanten nach Rücksprache mit der/dem Vorgesetzten verständigen etc.)?

© shutterstock.com/Song_about_summer

Lagerung		
1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
Ihr Lehrling kann …		
Prinzipien der betrieblichen Lagerwirtschaft im eigenen Tätigkeitsbereich berücksichtigen. *z. B. Ware entsprechend den Vorgaben einschlichten (Ware nach Warenart sortieren etc.)*		
Einlagerungen unter Beachtung der rechtlichen und betrieblichen Vorgaben vornehmen.		
Lagerbestände kontrollieren. *z. B. überprüfen, ob der Meldebestand der Lagerbestände erreicht ist*		
Entnahmen durchführen.		
	die Notwendigkeit der Inventur erklären und Arbeiten im Rahmen der Inventur durchführen. *z. B. Lagerbestände zählen und auf Inventurlisten vermerken*	

Diese Ausbildungsziele beziehen sich auf folgende Berufsbildpositionen: 6.7.1, 6.7.2, 6.7.3, 6.7.4, 6.7.5

Ausbildungstipp

Beschriften Sie z. B. die **Regale**, in denen das Büromaterial gelagert wird. Das erleichtert den Lehrlingen die Einlagerung der Ware.

© shutterstock.com/Supavadee butradee

7. Betriebliches Leistungsangebot

Kundenanfragen	114
Angebotserstellung	115
Auftragsabwicklung	115
Umgang mit Beschwerden und Reklamationen	116

Hinweis

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

Kundenanfragen		
1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
Ihr Lehrling kann ...		
allgemeine Kundenanfragen unter Einhaltung der betrieblichen Vorgaben beantworten (z. B. telefonisch, per E-Mail).		
häufig gestellte fachliche Kundenanfragen unter Einhaltung der betrieblichen Vorgaben beantworten und komplexe Kundenanfragen weiterleiten.		
	komplexe fachliche Kundenanfragen beantworten. *Dazu zählen lt. Berufsbild: z. B.* *– UVA-Details* *– ZM-Überprüfung*	

Diese Ausbildungsziele beziehen sich auf folgende Berufsbildpositionen: 7.1.1, 7.1.2, 7.1.3

Ausbildungstipp

Durch gute Organisation der Kunden- bzw. Klientenakten können Ihre Lehrlinge schnell Auskünfte geben. Sorgen Sie dafür, dass die **Kunden- bzw. Klientenakten am aktuellen Stand** sind (aktuelle Finanzamtauszüge mit Eintragung der neuen Abgaben, Kopien der UVA der letzten Monate, Übermittlungsprotokolle etc.). Durch das **Anlegen von digitalen Akten** können Kunden- bzw. Klientenfragen auf Knopfdruck rasch beantwortet werden.

AUS DER PRAXIS

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

Angebotserstellung		
1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
Ihr Lehrling kann ...		
	die für eine Angebotslegung erforderlichen Informationen einholen bzw. entsprechende Unterlagen zusammenstellen.	
	die Grundlagen der betrieblichen Preiskalkulation erklären und bei der Kalkulation von Angeboten mitwirken. *Dazu zählt lt. Berufsbild: z. B. Preisnachlässe und Versandkosten berücksichtigen* *Weiteres Beispiel: betriebsinterne Preisaufschläge kalkulieren*	
	übliche Anfragen von Kunden zu den Angeboten bearbeiten. *z. B.* *– in Datenbank recherchieren und Anfragen entsprechend bearbeiten* *– auf Kunden- bzw. Klientenwünsche eingehen*	

Diese Ausbildungsziele beziehen sich auf folgende Berufsbildpositionen: 7.2.1, 7.2.2, 7.2.3, 7.2.4

Ausbildungstipp

Erklären Sie Ihren Lehrlingen Ihre **Konditionen**. Gibt es bei Ihnen Sonderkonditionen für bestimmte Kunden bzw. Klienten oder ist Ihre Preisliste so detailliert und aussagekräftig, dass diese zur Angebotslegung herangezogen werden kann?

Auftragsabwicklung		
1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
Ihr Lehrling kann ...		
	Bestellungen oder Aufträge entgegennehmen (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.	
	Schriftstücke im Rahmen der ordnungsgemäßen Vertragserfüllung erstellen. *Dazu zählen lt. Berufsbild: z. B.* *– Auftragsbestätigung* *– Lieferschein* *– Rechnung*	

Diese Ausbildungsziele beziehen sich auf folgende Berufsbildpositionen: 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3

Ausbildungstipp

Besprechen Sie mit Ihren Lehrlingen die **Bearbeitung von Kunden- bzw. Klientenaufträgen**. Gehen Sie dabei z. B. auf folgende Fragen ein:
- Worauf achten Sie bei der Prüfung von Aufträgen (Vollständigkeit und Richtigkeit der Daten, terminliche Machbarkeit etc.)?
- Welche Unterlagen benötigen wir von den Kunden bzw. Klienten (unterschriebene Vollmacht, Kopie des Reisepasses, unterzeichnete Auftragsbestätigung etc.)?
- An welche Abteilungen werden Kunden- bzw. Klientenaufträge zur weiteren Bearbeitung weitergeleitet?

Umgang mit Beschwerden und Reklamationen		
1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
Ihr Lehrling kann ...		
	die Bedeutung eines professionellen Umgangs mit Beschwerden und Reklamationen erklären. 1	
	Besprechen Sie dazu mit den Lehrlingen z. B. Folgendes: *– Wie trägt erfolgreiches Beschwerdemanagement zur Kunden- bzw. Klientenbindung bei?* *– Welche Bedeutung hat die Dokumentation von Beschwerden?* *– Was bedeutet lösungsorientiertes Handeln?*	
	Beschwerden und Reklamationen entsprechend den rechtlichen und betrieblichen Vorgaben bearbeiten bzw. weiterleiten (z. B. komplexe Kundenanliegen). 2	

Diese Ausbildungsziele beziehen sich auf folgende Berufsbildpositionen: 7.4.1, 7.4.2

Ausbildungstipps

1 Besprechen Sie mit Ihren Lehrlingen die **Gründe für Beschwerden** und die sich daraus ergebenden Chancen. Rollenspiele eignen sich sehr gut dafür, verschiedene Verhaltensmöglichkeiten zu üben.

2 **Erzählen** Sie Ihren Lehrlingen **aus der Praxis** zum Thema Beschwerdemanagement. Welche Erfahrungen haben Sie mit Kunden bzw. Klienten gemacht? Wie haben Sie schwierige Situationen mit Kunden bzw. Klienten gelöst?
Nach schwierigen Situationen ist für Lehrlinge eine **Nachbesprechung** wichtig. Erklären Sie, warum der Kunde bzw. Klient sich so verhält. Unfreundliches Verhalten oder Beschwerden von Kunden bzw. Klienten nicht persönlich zu nehmen, ist für Jugendliche oft schwer.

AUS DER PRAXIS

„Manchmal kommt es vor, dass sich Kunden telefonisch beschweren, weil wir sie gemahnt haben. Für Lehrlinge sind solche Situationen vor allem am Beginn sehr unangenehm. Sie hören daher zunächst erfahrenen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern bei telefonischen Kundengesprächen zu. Danach lassen wir sie sukzessive selbst entsprechende Gespräche führen und geben ihnen Feedback."
Elisabeth Gotal, Head of Payment Services Corporate, Generali Versicherung AG

Best Practice

Lösungen für auftretende Konfliktsituationen

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

Konfliktlösung durch persönliches Gespräch

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

Tipp: Ich-Botschaften können Konfrontationen entschärfen und Wertvolles beitragen:
– Der Empfänger erfährt etwas über die tatsächlichen Bedürfnisse und Gefühle des Senders.
– Der Empfänger muss sich nicht verteidigen, weil er nicht angegriffen wird.
– Eine Diskussion darüber, wer Recht hat, wird vermieden.

Du-Botschaft: „Du erzählst Blödsinn!"
Ich-Botschaft: „Ich verstehe nicht, was du damit meinst."

Ausbildungstipp

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

Leitfaden zum konfliktfreien Gespräch

1. Schritt: Faktencheck

Was genau hat stattgefunden? Beschreiben Sie die konkrete Situation.

Tipp:

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

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

2. Schritt: Resultat

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

Tipp:

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

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

3. Schritt: Notwendigkeit/Wunsch

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

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

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

4. Schritt: Lösung in Zukunft (gemeinsamer Beschluss)

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

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

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

5. Schritt: Follow-up

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

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

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

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

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

Arbeitsblatt zum konfliktfreien Gespräch

1. Faktencheck

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

2. Resultat

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

3. Notwendigkeit/ Wunsch

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

4. Lösung in Zukunft

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

5. Follow-up

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

Best Practice

LEHRLINGSBEURTEILUNG ZENTRALE

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

Firma: _____ Abteilung: _____ Beurteilungsmonat/Jahr: _____

Eigenbewertung: 0 **Vorgesetzter: X** Die Beurteilung erfolgt nach dem Schulnotensystem

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

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

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

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

Halbjährliche Prämie

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

NOTEN-Ø BEURTEILUNGS -KRITERIEN	1,00 - 1,50
1. Lehrjahr	
2. Lehrjahr	
3. Lehrjahr	

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

Notendurchschnitt Beurteilungskriterien: _____ _____ LJ = Lehrlingsprämie € _____

Notendurchschnitt Berufschule: _____ _____ LJ = Schulprämie € _____

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

_____ _____

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

8. Marketing

Aufgaben des betrieblichen Marketings 123
Arbeiten im betrieblichen Marketing 124

Hinweis

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

© shutterstock.com/Antlii

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

Diese Ausbildungsziele beziehen sich auf folgende Berufsbildpositionen: 8.1.1, 8.1.2

Ausbildungstipp

Besprechen Sie dazu mit Ihren Lehrlingen z. B. Folgendes:
– Was sind die Zielgruppen des Unternehmens (Unternehmen etc.)?
– Wie setzt sich der betriebliche Marketing-Mix zusammen und welche Instrumente setzt das Unternehmen ein (Werbung über Social Media etc.)?

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: z. B. *– kurze Texte erstellen* *– Textbausteine bearbeiten* *– Formatierungs- und Gestaltungsarbeiten mit betrieblicher Software durchführen*	
am Außenauftritt des Lehrbetriebs mitarbeiten.		
Dazu zählt lt. Berufsbild z. B. das Mitwirken an Veranstaltungen.		

Diese Ausbildungsziele beziehen sich auf folgende Berufsbildpositionen: 8.2.1, 8.2.2

Ausbildungstipps

- Lassen Sie Ihre Lehrlinge bei der Suche von neuen Lehrlingen mitwirken. **Führen** Sie z. B. **mit Ihren Lehrlingen ein Interview,** in welchem sie über ihre Erfahrungen in der Lehre berichten. Dieses kann auf die Website Ihres Betriebes gestellt werden, um Lehrstelleninteressenten auf Ihre Lehrlingsausbildung aufmerksam zu machen.
- Geben Sie Lehrlingen im zweiten oder dritten Lehrjahr die Aufgabe, **neue Lehrlinge durch den Betrieb zu führen**. Auch bei Betriebsbesuchen von Schulklassen, bei Schnupperlehrlingen oder einem Tag der offenen Tür können Lehrlinge Betriebsführungen übernehmen.

Ausbildungsmaterialien

Rechte und Pflichten

Infoblatt für Lehrlinge

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

PFLICHTEN DES LEHRBERECHTIGTEN LAUT BAG

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

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

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

Checkliste: Qualität in der Lehrlingsausbildung

Qualitätsfaktoren	haben/ machen wir	sollten wir andenken
AUSBILDER/IN		
Qualifikation 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 Lehrtags	☐	☐
AUSBILDUNG IN BETRIEB UND SCHULE		
Kontakte zum/zur BerufsschuldirektorIn, Klassenvorstand und den BerufsschullehrerInnen pflegen	☐	☐
Berufsschule kontaktieren und sich über die Leistungen des Lehrlings erkundigen	☐	☐
Vereinbaren, dass die Berufsschule bei schulischen Problemen mit dem Betrieb Kontakt aufnimmt	☐	☐
BerufsschullehrerInnen in den Betrieb einladen	☐	☐
Bei Schwierigkeiten in der Berufsschule und/oder im Betrieb: Kontakt mit den Eltern aufnehmen	☐	☐

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

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

© shutterstock.com/Olena Yakobchuk

Tool 3
Abschluss der Lehrzeit & die Lehrabschlussprüfung

Inhalt Tool 3

Inhalte und Ablauf der Lehrabschlussprüfung (LAP)	132
Anmeldung zum Antritt zur LAP	133
Betriebliche Unterstützung zur LAP	134
Vorbereitung auf die LAP	134
Beurteilung der LAP	138
Belohnungen für gute Leistungen bei der LAP	139
Wiederholung der LAP	139
Verhinderung bei der LAP	140
Weiterbeschäftigungspflicht nach der LAP	140

Inhalte und Ablauf der Lehrabschlussprüfung (LAP)

Die Prüfungsordnung Finanz- und Rechnungswesenassistenz ist seit 01.05.2022 in Kraft und unter folgendem Link zu finden:

LINK

RIS **Prüfungsordnung Finanz- und Rechnungswesenassistenz**
https://www.ris.bka.gv.at/Dokumente/BgblAuth/BGBLA_2021_II_203/BGBLA_2021_II_203.pdfsig

Anmeldung zum Antritt zur LAP

ANTRITTSMÖGLICHKEITEN ZUR LAP

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

Antrittsmöglichkeiten zur Lehrabschlussprüfung

aufgrund des Lehrvertrags	ausnahmsweise Zulassung zur Prüfung	Zusatzprüfung
Aufrechtes Lehrverhältnis + regelmäßiger Besuch der Berufsschule (Antragstellung maximal sechs Monate vor Lehrzeitende) *oder* vorzeitiger Prüfungsantritt (Antragsstellung zu Beginn des letzten Lehrjahres): • Berufsschule erfolgreich abgeschlossen + aufrechtes Lehrverhältnis mit Zustimmung des Lehrberechtigten *oder* • Lehrverhältnis einvernehmlich *oder* ohne Verschulden des Lehrlings vorzeitig aufgelöst	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.	LAP wurde bereits in einem anderen, verwandten Lehrberuf abgelegt *oder* erfolgreicher Abschluss einer fachlich einschlägigen Schule Linktipp: In der Lehrberufsliste finden Sie die Verwandtschaften von Lehrberufen: https://lehrberufsliste.bic.at/index.php?beruf=finanz-und-rechnungswesenassistenz_lehrberuf&id=2317&cont=F

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

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

LINK

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

Betriebliche Unterstützung zur LAP

Beim erstmaligen Antritt zur Lehrabschlussprüfung trägt der Ausbildungsbetrieb die entstandenen Kosten, sofern der Lehrling innerhalb der Lehrzeit (siehe Seite xx) antritt. Die Prüfungstaxe beläuft sich derzeit auf 113 Euro (Stand 2022).

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

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

Vorbereitung auf die LAP

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

Ausbildungstipps

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

Vorbereitungsunterlagen für die LAP

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

Durch die **anschließende Strukturierung der Erfahrungen** entsteht eine **individuelle Lernunterlage**. Idealerweise orientieren sich die Lehrlinge an den Themengebieten der praktischen LAP:

- Rechnungswesen
- Beschaffung
- Betriebliches Leistungsangebot

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

.

Vorbereitung für die theoretische Lehrabschlussprüfung

Vorbereitung für die praktische Lehrabschlussprüfung

LINK

ibw | lap.at

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

Best Practice

Gute Vorbereitung ist die halbe Prüfung

VORBEREITUNGSPHASE

1. SEI ORGANISIERT

Schreibe einen Lernplan oder eine Checkliste und halte dich daran.

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/goodluz

KURZ VOR DER PRÜFUNG

1. HÖRE AUF ZU LERNEN

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

2. LASSE DICH NICHT VERRÜCKT MACHEN

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

3. DENK POSITIV

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

© shutterstock.com/NakoPhotography

WÄHREND DER PRÜFUNG

1. FANGE RICHTIG AN

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

2. VERJAGE DEINE ANGST

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

© shutterstock.com/ Maksvil

Beurteilung der LAP

Bei der Gesamtbeurteilung der Lehrabschlussprüfung sind vier Beurteilungsstufen möglich:

Mit Auszeichnung bestanden

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

Beispiele für mögliche Prüfungsergebnisse:

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

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

Mit gutem Erfolg bestanden

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

Beispiele für mögliche Prüfungsergebnisse:

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

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

Bestanden

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

Beispiele für mögliche Prüfungsergebnisse:

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

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

Nicht bestanden

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

Beispiele für mögliche Prüfungsergebnisse:

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

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

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

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

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

Belohnungen für gute Leistungen bei der LAP

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

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

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

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

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

LINK

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

Wiederholung der LAP

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

Die Lehrabschlussprüfung kann zweimal kostenlos wiederholt werden.

LINK

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

Verhinderung bei der LAP

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

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

In diesen Fällen wird die Prüfungstaxe rückerstattet.

Bei unentschuldigtem Fernbleiben wird die Prüfungstaxe einbehalten.

Weiterbeschäftigungspflicht nach der LAP

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

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

Darüber hinaus gelten die kollektivvertraglichen Regelungen.

LINK

WKO WIRTSCHAFTSKAMMER ÖSTERREICH

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

© shutterstock.com/Billion Photos

Tool 4
Karriere

Karriereperspektiven nach der Ausbildung

Die Lehre zur Finanz- und Rechnungswesenassistenz ist eine hervorragende Ausgangsbasis und bietet zahlreiche Möglichkeiten der beruflichen Weiterentwicklung.

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

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

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 Partnerunternehmen in anderen Ländern hat, sind Austauschprogramme für Ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Sinne eines Wissens- und Erfahrungstransfers von großem Wert. Mehr Informationen zu Auslandspraktika von Lehrlingen finden Sie auf Seite 61.

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

Selbstständigkeit
Viele Lehrlinge streben früher oder später die Selbstständigkeit an. Dafür bieten sich z. B. die Bereiche Bilanzbuchhaltung, Steuerberatung und Personalverrechnung an.

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.

„Eine Kollegin, die vor ein paar Jahren bei uns Lehrling war, hat nach Abschluss der Lehre in der technischen Rechnungskontrolle begonnen. Später wurde eine Stelle in der Hauptbuchhaltung frei und mittlerweile ist sie dort seit Jahren in einer verantwortungsvollen Position tätig. Durch die Jobrotation während der Lehrzeit sehen sowohl wir als auch die Lehrlinge, welcher Bereich nach der Lehre passend ist."
Michael Racz, BSc, Abteilungsleitung Rechnungswesen, BILLA

Weiterbildung im Bereich Finanz- und Rechnungswesen

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

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

LINKS

Bildungspfade im Bereich Bilanzbuchhaltung:
https://www.bildungderwirtschaft.at/bilanzbuchhaltung/

Bildungspfade im Bereich Personalverrechnung:
https://www.bildungderwirtschaft.at/personalverrechnung/

AUFBAUAUSBILDUNG ZUM/ZUR GEPRÜFTEN WIFI-PERSONALVERRECHNER/IN

Im Rahmen dieser Ausbildung erweitern die Teilnehmerinnen und Teilnehmer ihre theoretischen Grundlagen und berechnen komplexe Fallbeispiele aus der Praxis. Sie erlernen die Abrechnung der Bezüge von ArbeiterInnen, Angestellten und Lehrlingen. Im Fokus stehen dabei Themen, wie z. B. die Abrechnung von Dienstreisen oder die Berechnung von sonstigen Zulagen und Zuschlägen.

LINK

WIFI-PersonalverrechnerIn:
https://www.wifiwien.at/kurs/14111x-aufbauausbildung-zum-wifi-personalverrechner?gclsrc=aw.ds

BFI DIPLOMAUSBILDUNG BILANZBUCHHALTUNG

Der berufsbegleitende Diplomlehrgang vermittelt den Absolventinnen und Absolventen das theoretische und praktische Rüstzeug, um Bilanzen erstellen und die dazugehörigen Steuererklärungen vorbereiten zu können. Durch die Bearbeitung von realen Fallbeispielen entwickeln sie ein Problemverständnis für betriebswirtschaftliche Fragestellungen.

LINK

BFI Diplomausbildung Bilanzbuchhaltung
https://www.bfi.wien/kurs/2519/wirtschaft/finanz-und-rechnungswesen/bilanzbuchhalterin-und-bilanzbuchhalter/

LEHRGANG ACCOUNTING MANAGERIN UND MANAGER

Die Absolventinnen und Absolventen dieses Lehrgangs sind in der Lage, Steuerberaterinnen und Steuerberater in vielen komplizierten Steuerfragen zu unterstützen, Entscheidungen in Steuer-, Rechnungswesen- und Controllingabteilungen vorzubereiten und die Durchführung zu begleiten. Anhand von Fallbeispielen werden Themen, wie z. B. International Financial Reporting Standards, Umsatzsteuer oder Jahresabschlussanalyse behandelt.

LINK

Lehrgang Accounting ManagerIn
https://www.akademie-sw.at/seminare//veranstaltungsdetail/lehrgang-accounting-manager-in_31545

ZERTIFIZIERUNGEN

CERTIFIED ACCOUNTANT

Certified Accountants sind Expertinnen und Experten in den Bereichen Buchhaltung, Personalverrechnung und Bilanzierung. Die Zertifizierung weist eine qualitativ hochwertige Arbeitsweise nach. Außerdem sichert die verpflichtete Weiterbildung den hohen Qualitätsstandard der Leistung.
Die zertifizierten Personen verwenden eine fachspezifische Software, die technisch auf dem aktuellen Stand gehalten wird und den gesetzlichen Anforderungen entspricht. Sie fördern die Digitalisierung ihrer Kunden bzw. Klienten und setzen sich aktiv mit der Zukunft des Berufs und dessen Möglichkeiten und Lösungen auseinander.

LINK

Certified Accountant
https://www.incite.at/de/kurse-zertifikate/certified-accountant/

AUS DER PRAXIS

„Nach dem Abschluss der Lehre zur Finanz- und Rechnungswesenassistenz stehen den Absolventinnen und Absolventen einige Optionen zur Fortbildung offen. Neben der Buchhalterprüfung ist nach zwei Jahren Praxis ein Kurs zur Bilanzbuchhalterin bzw. zum Bilanzbuchhalter möglich. Des Weiteren kann man auch Prüfungen in den Bereichen Personalverrechnung und Steuerberatung absolvieren, um weiter die Karriereleiter hochzuklettern."
Sabine Bacher, Bilanzbuchhalterin, Buchhaltung Bacher

AUSBILDERIN UND AUSBILDER WERDEN

Der Weiterbildung nach der Lehre sind keine Grenzen gesetzt. Sowohl von öffentlichen als auch privaten Bildungsanbietern wird eine Reihe von Kursen und Ausbildungen angeboten. Lehrabsolventinnen und Lehrabsolventen eignen sich beispielsweise aufgrund ihrer persönlichen Erfahrungen als künftige Ausbilderinnen und Ausbilder im Unternehmen (siehe Tool 1, Seite 25). Lehrgänge für Ausbilderinnen und Ausbilder beinhalten zum Beispiel Themen wie Persönlichkeitsentwicklung, Kommunikation und Gesprächsführung, Präsentation, soziale Kompetenz, Diversity, Methodik/Didaktik der Ausbildung, Beurteilungsmethoden, Konfliktbewältigung, Motivation, Selbst- und Zeitmanagement, Coaching sowie Sozial- und Arbeitsverhalten.

LINK

WKO WIRTSCHAFTSKAMMER ÖSTERREICH

AusbilderIn im Finanz- und Rechnungswesen:
https://www.wko.at/service/bildung-lehre/ausbilder.html

Anhang

BUNDESGESETZBLATT
FÜR DIE REPUBLIK ÖSTERREICH

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

55. Verordnung: **Finanz- und Rechnungswesenassistenz-Ausbildungsordnung**

55. Verordnung der Bundesministerin für Digitalisierung und Wirtschaftsstandort, mit der Ausbildungsvorschriften für den Lehrberuf Finanz- und Rechnungswesenassistenz (Finanz- und Rechnungswesenassistenz-Ausbildungsordnung) erlassen werden

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

Lehrberuf Finanz- und Rechnungswesenassistenz

§ 1. (1) Der Lehrberuf Finanz- und Rechnungswesenassistenz ist mit einer Lehrzeit von drei Jahren eingerichtet.

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

Berufsprofil

§ 2. (1) Mit dem positiven Abschluss der Lehrabschlussprüfung und der Berufsschule verfügt der Finanz- und Rechnungswesenassistent/die Finanz- und Rechnungswesenassistentin über folgende berufliche Kompetenzen:

1. Fachliche Kompetenzbereiche:

a) Rechnungswesen

Der Finanz- und Rechnungswesenassistent/Die Finanz- und Rechnungswesenassistentin führt vielfältige Arbeiten im Rechnungswesen auf Grundlage seiner/ihrer Kenntnisse in den einzelnen Teilbereichen des Rechnungswesens durch. Dazu zählen die Organisation und Prüfung von Belegen sowie die Verbuchung von Geschäftsfällen unter Berücksichtigung der Umsatzsteuerregeln bei In- und Auslandsgeschäften. Ebenso fallen die Ermittlung der USt-Zahllast, das Ausfüllen des Umsatzsteuerformulars und die Übermittlung der Umsatzsteuervoranmeldung in sein/ihr Aufgabengebiet.

Weiters werden von ihm/ihr Berechnungen und Buchungen im Zusammenhang mit dem Monats- bzw. Jahresabschluss, wie beispielsweise das Führen des Anlagenverzeichnisses, die Waren- und Materialverrechnung oder die Behandlung von Rückstellungen, durchgeführt. Darüber hinaus bereitet er/sie Auswertungsunterlagen für den Jahresabschluss auf und kann aus dem Jahresabschluss Informationen entnehmen. Er/sie außerdem ist in der Lage, betriebsrelevante rechtliche Vorschriften zu interpretieren (zB Bestimmungen aus dem EStG, dem UStG, der BAO).

Der Finanz- und Rechnungswesenassistent/Die Finanz- und Rechnungswesenassistentin wirkt bei der Kostenrechnung und Personalverrechnung mit und ist in der Lage, den Zahlungsverkehr abzuwickeln. Weiters übernimmt er/sie die Erstellung von Statistiken sowie die Berechnung und Aufbereitung von Kennzahlen und wirkt bei der Einhaltung der betrieblichen Kennzahlen-Überprüfung mit.

b) Office-Management

Der Finanz- und Rechnungswesenassistent/Die Finanz- und Rechnungswesenassistentin erfüllt vielfältige Aufgaben im Rahmen der betrieblichen Kommunikation. Dazu zählt auch der Brief- bzw. E-Mail-Verkehr. Außerdem ist er/sie in der Lage das Terminmanagement zu übernehmen, Besprechungen, Meetings und Dienstreisen zu organisieren sowie eine Kassa zu führen.

c) Beschaffung

Der Finanz- und Rechnungswesenassistent/Die Finanz- und Rechnungswesenassistentin verfügt über Kenntnisse des Beschaffungswesens und bearbeitet Aufgaben in diesem Bereich. Er/Sie ist in der Lage,

den Bedarf an Waren- und Dienstleistungen zu ermitteln, Angebote verschiedener Anbieter zu vergleichen, eine begründete Vorauswahl zu treffen und Bestellungen durchzuführen. Außerdem kontrolliert er/sie Rechnungen und setzt bei mangelhaften Lieferungen und Leistungen angemessene Maßnahmen.

d) Betriebliches Leistungsangebot

Der Finanz- und Rechnungswesenassistent/Die Finanz- und Rechnungswesenassistentin übernimmt im Rahmen der Erbringung der betrieblichen Leistung verschiedene Aufgaben. Dazu gehören unter anderem Aufgaben wie die Bearbeitung von Kundenanfragen, die Erstellung von Angeboten, die Entgegennahme und Prüfung von Bestellungen oder Aufträgen sowie das Ausstellen entsprechender Schriftstücke. Mit Beschwerden und Reklamationen geht er/sie kompetent um.

e) Marketing

Der Finanz- und Rechnungswesenassistent/Die Finanz- und Rechnungswesenassistentin verfügt über Kenntnisse des Marketings und beteiligt sich darauf aufbauend an der Gestaltung betrieblicher Kommunikationsmittel (zB Newsletter, Direct-Mailings, Presseaussendungen, Social-Media-Beiträge). Darüber hinaus arbeitet er/sie am Außenauftritt des Betriebs mit.

2. Fachübergreifende Kompetenzbereiche:

Zur Erfüllung dieser fachlichen Aufgaben setzt der Finanz- und Rechnungswesenassistent/die Finanz- und Rechnungswesenassistentin folgende fachübergreifende Kompetenzen ein:

a) Arbeiten im betrieblichen und beruflichen Umfeld

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

b) Qualitätsorientiertes, sicheres und nachhaltiges Arbeiten

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

c) Digitales Arbeiten

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

Berufsbild

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

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

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

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

(5) Fachübergreifende Kompetenzbereiche sind:

1. Kompetenzbereich: Arbeiten im betrieblichen und beruflichen Umfeld
1.1 Betriebliche Aufbau- und Ablauforganisation

Er/Sie kann…
1.1.1 sich in den Räumlichkeiten des Lehrbetriebs zurechtfinden.
1.1.2 die wesentlichen Aufgaben der verschiedenen Bereiche des Lehrbetriebs erklären.
1.1.3 die Zusammenhänge der einzelnen Betriebsbereiche sowie der betrieblichen Prozesse darstellen.
1.1.4 die wichtigsten Verantwortlichen nennen (zB Geschäftsführer/in) und seine/ihre Ansprechpartner/innen im Lehrbetrieb erreichen.
1.1.5 die Vorgaben der betrieblichen Ablauforganisation und des Prozessmanagements bei der Erfüllung seiner/ihrer Aufgaben berücksichtigen.
1.2 Leistungsspektrum und die Eckdaten des Lehrbetriebs
Er/Sie kann…
1.2.1 das betriebliche Leistungsangebot beschreiben.
1.2.2 das Leitbild bzw. Ziele des Lehrbetriebs erklären.
1.2.3 die Struktur des Lehrbetriebs beschreiben (zB Größenordnung, Tätigkeitsfelder, Rechtsform).
1.2.4 Faktoren erklären, die die betriebliche Leistung beeinflussen (zB Standort, Zielgruppen).
1.3 Branche des Lehrbetriebs
Er/Sie kann…
1.3.1 einen Überblick über die Branche des Lehrbetriebs geben (zB Branchentrends).
1.3.2 die Position des Lehrbetriebs in der Branche darstellen.
1.4 Ziel und die Inhalte der Ausbildung sowie Weiterbildungsmöglichkeiten
Er/Sie kann…
1.4.1 den Ablauf seiner/ihrer Ausbildung im Lehrbetrieb erklären (zB Inhalte und Ausbildungsfortschritt).
1.4.2 Grundlagen der Lehrlingsausbildung erklären (zB Ausbildung im Lehrbetrieb und in der Berufsschule, Bedeutung und Wichtigkeit der Lehrabschlussprüfung).
1.4.3 die Notwendigkeit der lebenslangen Weiterbildung erkennen und konkrete Weiterbildungsangebote ausfindig machen.
1.5 Rechte, Pflichten und Arbeitsverhalten
Er/Sie kann…
1.5.1 auf Basis der gesetzlichen Rechte und Pflichten als Lehrling seine/ihre Aufgaben erfüllen.
1.5.2 Arbeitsgrundsätze wie Sorgfalt, Zuverlässigkeit, Verantwortungsbewusstsein, Pünktlichkeit etc. einhalten und sich mit seinen/ihren Aufgaben im Lehrbetrieb identifizieren.
1.5.3 sich nach den innerbetrieblichen Vorgaben verhalten.
1.5.4 eine Lohn- oder Gehaltsabrechnung interpretieren (anhand seiner/ihrer Lehrlingsentschädigung sowie eines anonymisierten Personalverrechnungs-Abrechnungsbeleges einer anderen Beschäftigtengruppe im Betrieb).
1.5.5 die für ihn/sie relevanten Bestimmungen des KJBG (minderjährige Lehrlinge) bzw. des AZG und ARG (erwachsene Lehrlinge) und des GlBG grundlegend verstehen.
1.6 Selbstorganisierte, lösungsorientierte und situationsgerechte Aufgabenbearbeitung
Er/Sie kann…
1.6.1 seine/ihre Aufgaben selbst organisieren und sie nach Prioritäten reihen.
1.6.2 den Zeitaufwand für seine/ihre Aufgaben abschätzen und diese zeitgerecht durchführen.
1.6.3 sich auf wechselnde Situationen einstellen und auf geänderte Herausforderungen mit der notwendigen Flexibilität reagieren.
1.6.4 Lösungen für aktuell auftretende Problemstellungen entwickeln und Entscheidungen im vorgegebenen betrieblichen Rahmen treffen.
1.6.5 in Konfliktsituationen konstruktiv handeln bzw. entscheiden, wann jemand zur Hilfe hinzugezogen wird.
1.6.6 sich zur Aufgabenbearbeitung notwendige Informationen selbstständig beschaffen.

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

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

3.6.1	die Zuverlässigkeit von Informationsquellen und die Glaubwürdigkeit von Daten und Informationen einschätzen.
3.6.2	Informationen interpretieren und nach betrieblichen Vorgaben entscheiden, welche Daten und Informationen herangezogen werden.
3.6.3	Daten und Informationen strukturiert aufbereiten.

(6) Fachliche Kompetenzbereiche sind:

4. Kompetenzbereich: Rechnungswesen			
4.1 Aufgaben des Rechnungswesens			
Er/Sie kann…	Lehrjahr		
	1	2	3
4.1.1 die einzelnen Teilbereiche des Rechnungswesens, wie Buchführung, Kostenrechnung und Statistik, darstellen und Unterschiede erläutern.			
4.1.2 Aufgaben und Funktionen (zB Information, Dokumentation, Gewinnermittlung) der Buchführung und der Kostenrechnung voneinander unterscheiden.			
4.1.3 das Verfahren zur Erfolgsermittlung (Einnahmen-Ausgaben-Rechnung, doppelte Buchführung) in seinen Grundzügen darstellen.			
4.1.4 das Verfahren zur Erfolgsermittlung (Einnahmen-Ausgaben-Rechnung, doppelte Buchführung) sowie Unterschiede in der Behandlung von Vermögen und Schulden (zB Forderungsbewertung, Rückstellungen) darstellen.			
4.2 Buchführung			
Er/Sie kann…	Lehrjahr		
	1	2	3
4.2.1 interne und externe Belege auf ihre Richtigkeit (formell, sachlich, fachlich) und Vollständigkeit prüfen.			
4.2.2 Belege entsprechend dem verwendeten Buchführungssystem (zB Einnahmen-Ausgaben-Rechnung oder doppelte Buchhaltung) nach Belegkreisen ordnen und ablegen entsprechend den betrieblichen Vorgaben.			
4.2.3 unter Anleitung übliche Belege wie Eingangs- und Ausgangsrechnungen sowie Zahlungsbelege für die Verbuchung vorbereiten (zB vorkontieren, allfällige Kostenstellen erfassen).			
4.2.4 übliche Belege wie Eingangs- und Ausgangsrechnungen sowie Zahlungsbelege für die Verbuchung vorbereiten (zB vorkontieren, allfällige Kostenstellen erfassen).			
4.2.5 laufende Geschäftsfälle mit dem im Betrieb eingesetzten Buchhaltungsprogramm gemäß den rechtlichen und betrieblichen Vorgaben unter Aufsicht verbuchen.			
4.2.6 laufende Geschäftsfälle mit dem im Betrieb eingesetzten Buchhaltungsprogramm gemäß den rechtlichen und betrieblichen Vorgaben verbuchen.			
4.3 UStG und BAO			
Er/Sie kann…	Lehrjahr		
	1	2	3
4.3.1 die gesetzlichen Rechnungsbestandteile benennen (Kleinbetragsrechnung, sonstige Rechnungen) und überprüfen (zB Validierung UID-Nummer).			
4.3.2 die Voraussetzungen und Vorschriften zum Vorsteuerabzug anwenden.			
4.3.3 die wichtigsten Umsatzsteuerregeln in Bezug auf Inlands-Einkäufe und -verkäufe anwenden.			
4.3.4 die Bemessungsgrundlage für die USt-Besteuerung ermitteln, inklusive			

echter und unechter Steuerbefreiungen im Sinne des UStG.			
4.3.5 die Systeme der Umsatzsteuer darstellen (Sollsystem bzw. Istsystem inklusive Rechtsformabhängigkeit).			
4.3.6 die wichtigsten Umsatzsteuerregeln in Bezug auf Auslands-Einkäufe und -verkäufe anwenden (Ausfuhr, innergemeinschaftliche Geschäfte, Drittlandsgeschäfte, Reverse Charge).			
4.3.7 die USt-Zahllast ermitteln sowie das Umsatzsteuerformular ausfüllen, berechnen und interpretieren.			
4.3.8 die Umsatzsteuervoranmeldung unter Berücksichtigung der Entstehung der Steuerschuld erstellen und die USt-Zahllast-Periode ermitteln.			
4.4 Monats- und Jahresabschluss			
Er/Sie kann…	Lehrjahr 1	2	3
4.4.1 Berechnungen und Buchungen im Zusammenhang mit dem Anlagenverzeichnis durchführen.			
4.4.2 Berechnungen und Buchungen im Zusammenhang mit der Waren- und Materialverrechnung durchführen.			
4.4.3 Forderungsabschreibungen und -bewertungen entsprechend dem betrieblichen Freigabeprozess erfassen.			
4.4.4 Rückstellungen entsprechend dem betrieblichen Freigabeprozess erfassen.			
4.4.5 Auswertungsunterlagen für den Jahresabschluss aufbereiten.			
4.4.6 Informationen aus dem Jahresabschluss entnehmen (zB Überschuldung bzw. zu hohe Privatentnahmen erkennen).			
4.4.7 betriebsrelevante grundlegende rechtliche Vorschriften zur Erstellung des Jahresabschlusses interpretieren (zB Bestimmungen aus dem EStG).			
4.5 Zahlungsverkehr			
Er/Sie kann…	Lehrjahr 1	2	3
4.5.1 verschiedene Zahlungsmöglichkeiten erklären (zB bar, unbar, Kreditkarte, Gegenverrechnung, Nutzung elektronischer Gelddienstleister, Dokumentenakkreditiv, Wechsel, Scheck, Kryptowährungen).			
4.5.2 Zahlungen vorbereiten (zB Zahlscheine, Online-Überweisungen) und allfällige Preisnachlässe berücksichtigen (zB Skonto).			
4.5.3 Zahlungen durchführen (zB Online-Überweisungen durchführen, Zahlscheine ausfüllen).			
4.5.4 Kontoauszüge interpretieren sowie Zahlungsein- und -ausgänge überprüfen.			
4.5.5 die Offene-Posten-Liste verwalten und erforderliche Schritte im Mahnwesen entsprechend den betrieblichen Vorgaben setzen.			
4.6 Kostenrechnung			
Er/Sie kann…	Lehrjahr 1	2	3
4.6.1 den Unterschied zwischen Kostenarten, Kostenstellen und Kostenträger erklären.			
4.6.2 Kosten und Leistungen nach Anleitung durch den Vorgesetzten erfassen.			
4.6.3 Erfolgsrechnungen durchführen (zB Deckungsbeitragsrechnung, Break-Even-Point).			
4.7 Personalverrechnung			
Er/Sie kann…	Lehrjahr		

	1	2	3
4.7.1 unterstützende Vorarbeiten durchführen (zB im Rahmen der Zeiterfassung Stundenlisten übernehmen, Krankenstandsbestätigungen verwalten).			
4.7.2 die zuständigen Behörden und Institutionen benennen (zB Sozialversicherung, Finanzamt, Gemeinde, Insolvenzentgeltfonds, Arbeiterkammer, Wirtschaftskammer).			
4.7.3 einen Personalverrechnungs-Abrechnungsbeleg interpretieren und dafür Berechtigten Auskunft geben.			
4.7.4 die im Rahmen der Personalverrechnung notwendigen (elektronischen) Meldungen durchführen (zB Sozialversicherung, Finanzamt).			
4.7.5 Personalkonten führen.			
4.7.6 die monatliche Personalverrechnung in der Buchhaltung übernehmen.			
4.8 Datenaufbereitung			
Er/Sie kann…	Lehrjahr		
	1	2	3
4.8.1 Daten in Datenbanken und Tabellenkalkulationsprogrammen erfassen und zu Kennzahlen verarbeiten.			
4.8.2 Kennzahlen aufbereiten, berechnen und interpretieren (zB Deckungsbeitragsrechnung, Betriebskennzahlen, Warenkalkulation).			
4.8.3 bei der Einhaltung der betrieblichen Kennzahlen-Überprüfung mitwirken (zB Soll-Ist-Vergleich).			
4.8.4 einfache Statistiken erstellen (zB Verkaufsstatistik, Umsatzdarstellungen, Warenlagerbewegungen, Krankenstände).			
5. Kompetenzbereich: Office-Management			
5.1 Ausstattung des Arbeitsbereiches			
Er/Sie kann…	Lehrjahr		
	1	2	3
5.1.1 die übliche Ausstattung seines/ihres Arbeitsbereichs kompetent verwenden (zB PC/Laptop, Drucker, Telefonanlage).			
5.1.2 die im Rahmen seiner/ihrer Tätigkeit auftretenden einfachen Probleme selbstständig lösen (zB Papierstau beseitigen, Toner austauschen).			
5.1.3 bei komplexen Problemen Maßnahmen entsprechend den betrieblichen Regelungen setzen.			
5.2 Kommunikation			
Er/Sie kann…	Lehrjahr		
	1	2	3
5.2.1 die betrieblichen Kommunikationsvorgaben einhalten.			
5.2.2 Informationen sinngemäß erfassen, strukturieren, nötigenfalls bearbeiten und an den Empfänger/die Empfängerin weiterleiten (zB Erstellen von Gesprächsnotizen).			
5.2.3 Auskünfte geben und einholen.			
5.2.4 interne Schriftverkehrsarbeiten erledigen (zB betriebsinterne Informationen aufbereiten).			
5.2.5 externe Schriftverkehrsarbeiten erledigen.			
5.2.6 bei der Gestaltung von Schriftstücken das Corporate Design des Lehrbetriebs beachten.			
5.2.7 Texte auf Rechtschreibung und Grammatik überprüfen.			
5.3 Posteingang und -ausgang			
Er/Sie kann…	Lehrjahr		

	1	2	3
5.3.1 den Postein- und -ausgang bearbeiten (zB Postverteilung, frankieren, mit Zustelldiensten kommunizieren).			
5.3.2 E-Mails bearbeiten (zB beantworten oder weiterleiten).			
5.4 Terminmanagement			
Er/Sie kann…	Lehrjahr 1	2	3
5.4.1 Termine und Terminänderungen koordinieren (zB unter Einsatz von Terminplanungsinstrumenten).			
5.4.2 Termine im betrieblichen Kalendersystem dokumentieren und verwalten.			
5.4.3 Informationen zu Terminen und entsprechend notwendige Unterlagen verschicken.			
5.5 Besprechungen und Meetings			
Er/Sie kann…	Lehrjahr 1	2	3
5.5.1 Raumreservierungen vornehmen und Räume vorbereiten.			
5.5.2 Unterlagen vorbereiten (zB Handouts in der richtigen Anzahl zur Verfügung stellen) und aufbereiten (zB Handouts und Präsentationen erstellen).			
5.5.3 Einladungen verfassen und verschicken.			
5.5.4 Besucher/innen und Gäste adäquat empfangen.			
5.5.5 Gäste betreuen (zB bewirten).			
5.5.6 Protokolle führen.			
5.5.7 die Nachbereitung übernehmen.			
5.6 Organisation von Dienstreisen			
Er/Sie kann…	Lehrjahr 1	2	3
5.6.1 Verkehrsmittel und Routen recherchieren und eine Vorauswahl unter Einhaltung betrieblicher Vorgaben treffen.			
5.6.2 Angebote für Unterkünfte und Verkehrsmittel unter Einhaltung betrieblicher Vorgaben vergleichen.			
5.6.3 bei der Buchung von Unterkünften und Verkehrsmitteln mitwirken.			
5.7 Kassaführung			
Er/Sie kann…	Lehrjahr 1	2	3
5.7.1 Zahlungseingänge und -ausgänge ordnungsgemäß erfassen.			
5.7.2 den Kassastand überprüfen.			
6. Kompetenzbereich: Beschaffung			
6.1 Beschaffungsprozess			
Er/Sie kann…	Lehrjahr 1	2	3
6.1.1 den Ablauf des betrieblichen Beschaffungsprozesses beschreiben (zB Bezugsquellen, Freigabeprozesse, Kontrollmechanismen).			
6.1.2 die Grundsätze der betrieblichen Beschaffung darstellen (zB Zuständigkeiten, Bestellsysteme, Kriterien für Lieferantenauswahl).			
6.1.3 die rechtlichen Bedingungen für das Zustandekommen und die Erfüllung von (Kauf-)Verträgen darstellen.			
6.1.4 mögliche Vertragswidrigkeiten bei der Erfüllung von (Kauf-)Verträgen			

(zB Zahlungsverzug) sowie deren rechtliche Konsequenzen erklären.			
6.2 Bedarfsermittlung			
Er/Sie kann…	Lehrjahr 1	2	3
6.2.1 den Warenbestand (zB von Büromaterial) ermitteln.			
6.2.2 Bestellmengen aufgrund der betrieblichen Vorgaben (zB Mindestbestand, Mindestbestellmenge) vorschlagen bzw. ermitteln.			
6.2.3 den Bedarf an Dienstleistungen ermitteln.			
6.3 Angebotsvergleich			
Er/Sie kann…	Lehrjahr 1	2	3
6.3.1 Anfragen tätigen und Angebote einholen.			
6.3.2 Preise und Konditionen miteinander vergleichen und Bezugskalkulationen durchführen.			
6.3.3 neue Bezugsquellen auf Basis der betrieblichen Vorgaben ausfindig machen.			
6.3.4 quantitative und qualitative Aspekte bei der Beschaffungsentscheidung berücksichtigen.			
6.4 Bestellungen			
Er/Sie kann…	Lehrjahr 1	2	3
6.4.1 bei Bestellungen und Beauftragungen unter Berücksichtigung der rechtlichen und betrieblichen Vorgaben mitwirken.			
6.4.2 mögliche Auswirkungen von fehlerhaften Bestellungen und Beauftragungen unter rechtlichen und betriebswirtschaftlichen Aspekten beurteilen.			
6.4.3 Liefer- und Leistungstermine vormerken und überwachen.			
6.5 Warenannahme und Rechnungskontrolle			
Er/Sie kann…	Lehrjahr 1	2	3
6.5.1 die Lieferung bzw. Leistung mit dem Auftrag vergleichen.			
6.5.2 Waren unter Beachtung der rechtlichen und betrieblichen Vorgaben an- und übernehmen sowie allfällige Mängel feststellen und dokumentieren.			
6.5.3 die Rechnungskontrolle durchführen.			
6.6 Umgang mit mangelhaften Lieferungen und Leistungen			
Er/Sie kann…	Lehrjahr 1	2	3
6.6.1 Maßnahmen bei mangelhaften Lieferungen und Leistungen im Einklang mit den rechtlichen und betrieblichen Vorgaben ergreifen (zB Reklamationen verfassen).			
6.6.2 Liefer- bzw. Leistungsverzug feststellen und Maßnahmen im Einklang mit den rechtlichen und betrieblichen Vorgaben ergreifen.			
6.7 Lagerung			
Er/Sie kann…	Lehrjahr 1	2	3
6.7.1 Prinzipien der betrieblichen Lagerwirtschaft im eigenen Tätigkeitsbereich berücksichtigen.			
6.7.2 Einlagerungen unter Beachtung der rechtlichen und betrieblichen Vorgaben vornehmen.			

6.7.3 Lagerbestände kontrollieren.			
6.7.4 Entnahmen durchführen.			
6.7.5 die Notwendigkeit der Inventur erklären und Arbeiten im Rahmen der Inventur durchführen.			
7. Kompetenzbereich: Betriebliches Leistungsangebot			
7.1 Kundenanfragen			
Er/Sie kann…	Lehrjahr 1	2	3
7.1.1 allgemeine Kundenanfragen unter Einhaltung der betrieblichen Vorgaben beantworten (zB telefonisch, per E-Mail).			
7.1.2 häufig gestellte fachliche Kundenanfragen unter Einhaltung der betrieblichen Vorgaben beantworten und komplexe Kundenanfragen weiterleiten.			
7.1.3 komplexe fachliche Kundenanfragen beantworten (zB UVA-Details, ZM-Überprüfung).			
7.2 Angebotserstellung			
Er/Sie kann…	Lehrjahr 1	2	3
7.2.1 die für eine Angebotslegung erforderlichen Informationen einholen bzw. entsprechende Unterlagen zusammenstellen.			
7.2.2 die Grundlagen der betrieblichen Preiskalkulation erklären.			
7.2.3 bei der Kalkulation von Angeboten mitwirken (zB unter Berücksichtigung von Preisnachlässen und Versandkosten).			
7.2.4 übliche Anfragen von Kunden zu den Angeboten bearbeiten.			
7.3 Auftragsabwicklung			
Er/Sie kann…	Lehrjahr 1	2	3
7.3.1 Bestellungen oder Aufträge entgegennehmen (zB telefonisch, über das betriebliche Bestellsystem, per E-Mail).			
7.3.2 Bestellungen oder Aufträge prüfen (zB auf ihre Übereinstimmung mit dem Angebot) und zur Erfüllung weiterleiten.			
7.3.3 Schriftstücke im Rahmen der ordnungsgemäßen Vertragserfüllung erstellen (zB Auftragsbestätigung, Lieferschein, Rechnung).			
7.4 Umgang mit Beschwerden und Reklamationen			
Er/Sie kann…	Lehrjahr 1	2	3
7.4.1 die Bedeutung eines professionellen Umgangs mit Beschwerden und Reklamationen erklären.			
7.4.2 Beschwerden und Reklamationen entsprechend den rechtlichen und betrieblichen Vorgaben bearbeiten bzw. weiterleiten (zB komplexe Kundenanliegen).			
8. Kompetenzbereich: Marketing			
8.1 Aufgaben des betrieblichen Marketings			
Er/Sie kann…	Lehrjahr 1	2	3
8.1.1 Ziele des betrieblichen Marketings erklären.			
8.1.2 einen Überblick über das betriebliche Marketing geben (zB Zielgruppen, Marketinginstrumente, Teilbereiche wie Werbung und Öffentlichkeitsarbeit).			
8.2 Arbeiten im betrieblichen Marketing			

Er/Sie kann…	Lehrjahr		
	1	2	3
8.2.1 an der Gestaltung betrieblicher Kommunikationsmittel (zB Newsletter, Direct-Mailings, Presseaussendungen, Social-Media-Beiträge) mitarbeiten (zB kurze Texte erstellen, Textbausteine bearbeiten, Formatierungs- und Gestaltungsarbeiten mit betrieblicher Software durchführen).			
8.2.2 am Außenauftritt des Lehrbetriebs mitarbeiten (zB an Veranstaltungen mitwirken).			

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

Inkrafttreten und Schlussbestimmungen

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

(2) Die Ausbildungsvorschriften für den Lehrberuf Finanz- und Rechnungswesenassistenz, BGBl. II Nr. 179/2012, treten mit Ablauf des 30. April 2020 außer Kraft.

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

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

Schramböck

Unterzeichner	serialNumber=932783133,CN=Bundeskanzleramt,C=AT
Datum/Zeit	2020-02-28T10:22:28+01:00
Prüfinformation	Informationen zur Prüfung des elektronischen Siegels bzw. der elektronischen Signatur finden Sie unter: https://www.signaturpruefung.gv.at Informationen zur Prüfung des Ausdrucks finden Sie unter: https://www.bundeskanzleramt.gv.at/verifizierung
Hinweis	Dieses Dokument wurde amtssigniert.

Ihr erster Ansprechpartner

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

www.qualitaet-lehre.at