



Ausbildungsleitfaden Personaldienstleistung

Impressum

Medieninhaber und Herausgeber

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

Redaktionsteam

Karina Schnabl, Simon Breit, Andreas Trummer, Sabine Nowak, Stefanie Pavlovic, Birgit Worm, Josef Wallner

Projektmitarbeit

Rebeka Erdö

Grafik

Alice Gutleederer, www.designag.at

Fachliche Unterstützung und Fotomaterial

DIE JOB SCHNEIDER PERSONALDIENSTE GMBH, Heidi Blaschek
Danner Consulting, Hermann Danner
AMS Niederösterreich, Karmen Frena, MBA MA
Mayerhofer-Trajkovski, Mag. (FH) Catrin Mayerhofer-Trajkovski MA
TTI Beteiligungs und Management GmbH, Mag. Nicole Gamauf
Sparte Gewerbe und Handwerk – gewerbliche Dienstleister
Gewerkschaft gpa

Coverfotos: shutterstock.com/djrandco, shutterstock.com/Blackregis

Wien, Jänner 2024
ISBN 978-3-903404-83-0

Bitte zitieren Sie diese Publikation wie folgt:

ibw – Institut für Bildungsforschung der Wirtschaft (Hg.):
Ausbildungsleitfaden Personaldienstleistung. Wien 2024



Danke für die Unterstützung!

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



AMS Niederösterreich

<https://www.ams.at/regionen/niederoesterreich/geschaeftsstellen/niederoesterreich-office>



Danner Consulting

<https://www.danner-consulting.at/>



DIE JOB SCHNEIDER PERSONALDIENSTE GMBH

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



Mayerhofer-Trajkovski

<https://mayerhofer-trajkovski.at/>



TTI Beteiligungs und Management GmbH

<https://www.tti-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	26
Ausbildung in der Berufsschule	41
TOOL 2: ERFOLGREICH AUSBILDEN	45
Inhalt Tool 2	46
Arbeiten im betrieblichen und beruflichen Umfeld	49
Qualitätsorientiertes, sicheres und nachhaltiges Arbeiten	72
Digitales Arbeiten	81
Kunden- und Personal-Management	90
Office-Management	102
Beschaffung	107
Marketing	112
Betriebliches Rechnungswesen	115
Ausbildungsmaterialien	121
TOOL 3: ABSCHLUSS DER LEHRZEIT & DIE LEHRABSCHLUSSPRÜFUNG	127
Inhalt Tool 3	128
Inhalte und Ablauf der LAP	128
Anmeldung zum Antritt zur LAP	129
Betriebliche Unterstützung zur LAP	130
Vorbereitung auf die LAP	130
Vorbereitungsunterlagen für die LAP	131
Beurteilung der LAP	134
Belohnungen für gute Leistungen bei der LAP	135
Wiederholung der LAP	135
Verhinderung bei der LAP	136
Weiterbeschäftigungspflicht nach der LAP	136
TOOL 4: KARRIERE	137
Karrierperspektiven nach der Ausbildung	138
Weiterbildung in der Personaldienstleistung	140
ANHANG	143
Berufsbild Personaldienstleistung	144



Vorwort

Sehr geehrte Lehrlingsausbilderin, sehr geehrter Lehrlingsausbilder!

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

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

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

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



Der Lehrberuf Personaldienstleistung - „Die helfenden Hände am Arbeitsmarkt“

Personaldienstleistung ist am österreichischen Arbeitsmarkt nicht mehr wegzudenken. Ohne Arbeitskräfteüberlassung wäre nachhaltiges Wirtschaften zu Spitzenzeiten nicht mehr schaffbar. Ohne Arbeitsvermittlung kämen oftmals nicht die richtigen Kandidatinnen und Kandidaten zu den passenden Jobs. Personaldienstleistungskaufmänner und Personaldienstleistungskauffrauen sind mit viel Fingerspitzengefühl und Know-How rund um die Arbeitswelt die helfenden Hände in der Wirtschaft.

Die Personaldienstleistung ist ein Lehrberuf, der sich sehen lassen kann, und Menschen jeden Alters eine breite Palette an Karrieremöglichkeiten und Aufstiegschancen bietet.

Unsere Ausbilderinnen und Ausbilder 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 in der Personaldienstleistung ein gelungenes Ausbildungsmodell ist, dem auch international große Beachtung geschenkt wird.

Dieser Leitfaden soll bei der Ausbildung im Lehrberuf Personaldienstleistung unterstützen und dazu beitragen, dass die Ausbildungsqualität weiter ausgebaut werden kann. 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. Die gesetzlichen Vorgaben werden dabei in einer lebendigen und praxisnahen Sprache dargestellt und um viele Tipps aus der Ausbildungspraxis sowie weiterführende Links ergänzt.

Eine hochqualitative Fachausbildung und die soziale Kompetenz der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind der Schlüssel für den Erfolg der Personaldienstleistung in der Zukunft mit all seinen rasanten strukturellen und technischen Veränderungen. Wir freuen uns auf engagierte und kompetente Lehrlinge und heißen sie herzlich willkommen!

Heidi Helga Johanna Blaschek

Bundsvorsitzende der Personaldienstleister:innen im Fachverband der gewerblichen Dienstleister 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?

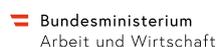
Tool 1	Vorbereitung auf die Lehrlingsausbildung <ul style="list-style-type: none">■ Vorgehensweise bei der erstmaligen Aufnahme von Lehrlingen■ Tipps für die Auswahl von Lehrstelleninteressenten
Tool 2	Erfolgreich ausbilden <ul style="list-style-type: none">■ Vorgehensweise bei der Ausbildung von Lehrlingen■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

Hinweis

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

Hilfreiche Websites

AKTUELLE INFORMATIONEN ZUR LEHRLINGSAUSBILDUNG
FINDEN SIE AUF FOLGENDEN WEBSITES:



Bundesministerium
Arbeit und Wirtschaft

Bundesministerium für Arbeit und Wirtschaft

[https://www.bmaw.gv.at/Themen/Lehre-und-Berufsausbildung/
Lehrlingsausbildung-Duales-System.html](https://www.bmaw.gv.at/Themen/Lehre-und-Berufsausbildung/Lehrlingsausbildung-Duales-System.html)



Bundessparte Gewerbe und Handwerk – Gewerbliche Dienstleister

<https://www.wko.at/branchen/gewerbe-handwerk/gewerbliche-dienstleister/start.html>



Wirtschaftskammer Österreich

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



Gewerkschaft gpa

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



Qualität in der Lehre

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



Lernunterlagen zur Vorbereitung auf die Lehrabschlussprüfung

<https://www.lap.at>



Plattform für AusbilderInnen

<https://www.ausbilder.at>



BIZ – BerufsInfoZentren

[https://www.ams.at/arbeitsuchende/aus-und-weiterbildung/
berufsinformationen/biz---berufsinfozentren](https://www.ams.at/arbeitsuchende/aus-und-weiterbildung/berufsinformationen/biz---berufsinfozentren)



Tool 1

Vorbereitung auf die Lehrlingsausbildung

Inhalt Tool 1

Erstmaliges Ausbilden eines Lehrlings	Seite 11
Die Lehrlingssuche	15
Zusammenarbeit mit Schulen	16
Berufspraktische Tage	17
Inserate und Medienarbeit	20
Weitere Maßnahmen zur Lehrlingssuche	22
Die Lehrlingsauswahl	24
Ihr Betrieb nimmt einen Lehrling auf	26
Die duale Berufsbildung	26
Rechtliche Grundlagen für die betriebliche Ausbildung	26
Vorbereitung auf den ersten Lehrtag	30
Lehrvertrag und Anmeldefristen	31
Gesetzliche Bestimmungen für Lehrlinge	33
Lehre mit Matura: Berufsreifeprüfung	35
Förderungen für Lehrbetriebe und Lehrlinge	36
Ausbildung in der Berufsschule	41
Schwerpunkte der Berufsschule	41
Kontakt zur Berufsschule	41
Arbeitszeitregelungen in Verbindung mit der Berufsschule	43

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

<input type="checkbox"/> Firmeninterner Beurteilungsbogen – Schnupperlehrling	19
<input type="checkbox"/> Soziale Medien	21
<input type="checkbox"/> Lehrlingsmatching	25
<input type="checkbox"/> Talenteschmiede	27
<input type="checkbox"/> Lehrlingsaktivitäten des AMS Niederösterreich	29
<input type="checkbox"/> Checkliste: Erster Lehrtag	37
<input type="checkbox"/> Rätselrallye: Erkunde deinen Lehrbetrieb	38

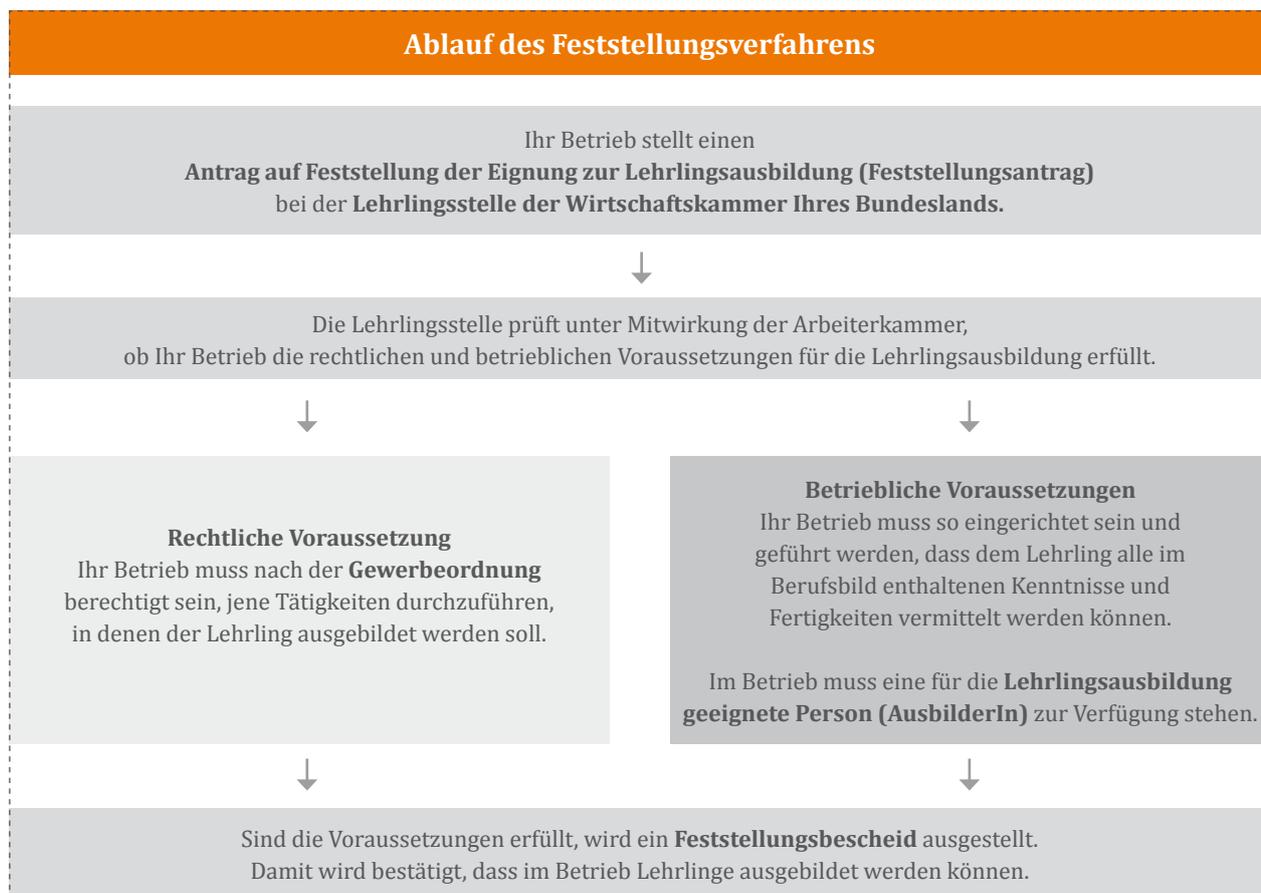
Erstmaliges Ausbilden eines Lehrlings

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



SCHRITT 1: IHR BETRIEB WIRD ZUM LEHRBETRIEB

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



Hinweise

Feststellungsantrag:

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

Betriebliche Voraussetzungen:

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

Rechtliche Voraussetzungen:

- Die betriebliche Ausbildung ist für den Lehrberuf Personaldienstleistung in der **Ausbildungsordnung** gesetzlich geregelt. Mehr Informationen zur Ausbildungsordnung finden Sie auf Seite 144.
- 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 122.

LINKS



Lehrstellenberatung:

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

Ausbildungsmappe für Lehrbetriebe der Wirtschaftskammern:

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

Online-Ratgeber der Wirtschaftskammer:

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



Berufsausbildungsgesetz:

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

SCHRITT 2: LEHRLINGSAUSBILDERIN ODER LEHRLINGSAUSBILDER WERDEN

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

Wie werden Sie Ausbilderin oder Ausbilder?



LINKS



Infos zur Ausbilderprüfung:

<https://www.wko.at/weiterbildung/ausbilderpruefung-bundesweit>



Ersatz und Gleichhaltungsantrag der Ausbilderprüfung:

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

Hinweise

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



Die Lehrlingssuche

Wie machen Sie Jugendliche auf Ihren Lehrbetrieb aufmerksam?



Hinweis

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

LINKS



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



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

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

1. Zusammenarbeit mit Schulen

a) Schulbesuche

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

LINKS



schule.at
MEIN DIGITALES SCHULPORTAL

Schulen in Österreich:

<https://www.schule.at/schulfuehrer.html>



Tipps zur Gestaltung von Schulbesuchen:

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

b) Betriebsbesichtigungen

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

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

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

LINK



Betriebsbesichtigungen bzw. Betriebserkundungen:

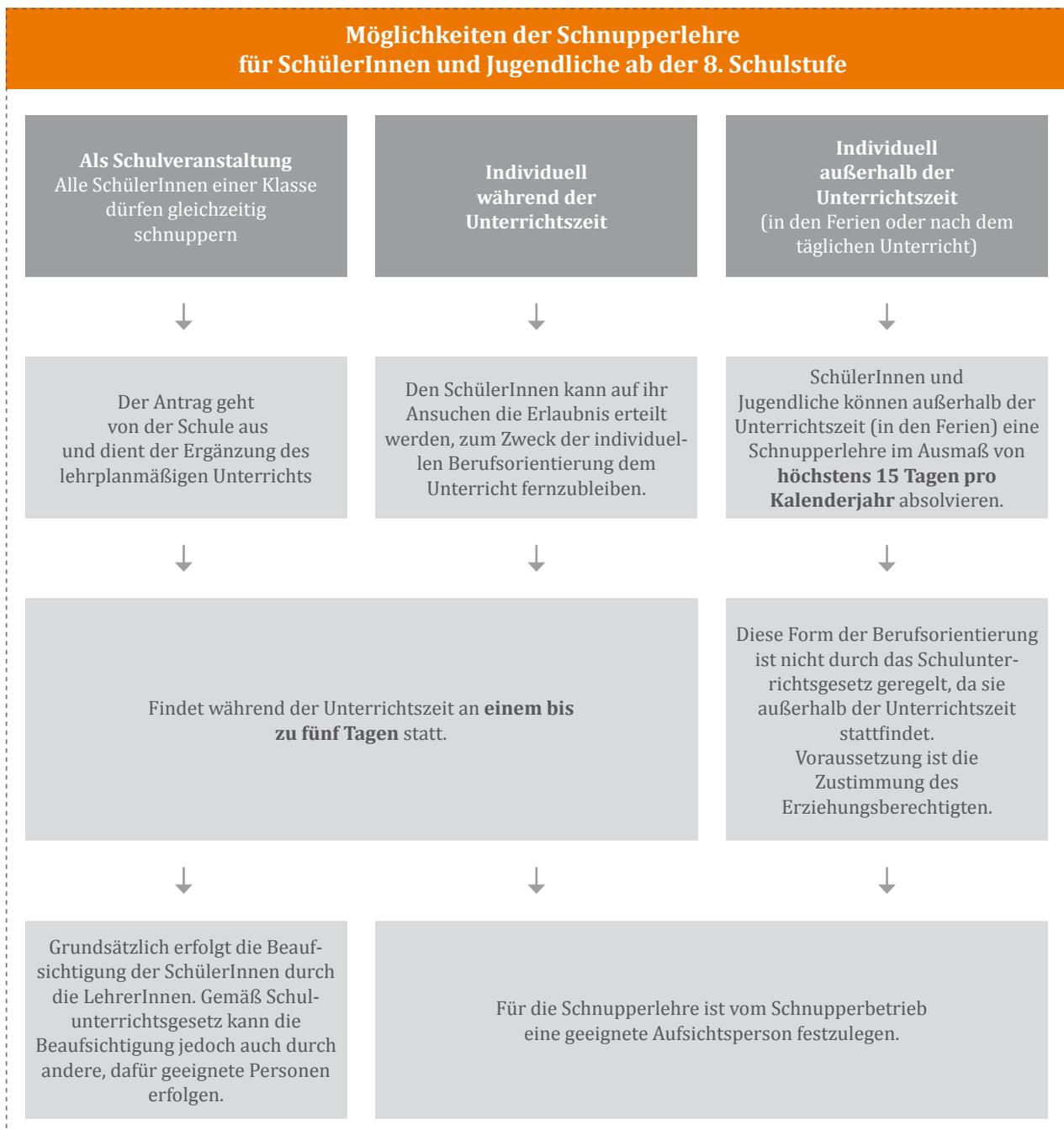
<https://www.qualitaet-lehre.at/ausbilden-im-betrieb/lehrlinge-finden/>

2. Berufspraktische Tage („Schnupperlehre“)

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

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

Es gibt folgende Möglichkeiten, berufspraktische Tage durchzuführen:



Hinweise

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

LINKS



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



Berufspraktische Tage (Schnupperlehre):
<https://www.wko.at/lehre/berufspraktische-tage-erste-begegnung>



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

Best Practice

Firmeninterner Beurteilungsbogen – Schnupperlehrling

Name _____

Geburtsdatum _____

Tel. Nr. _____

Schnupperlehrberuf _____

Name der Betreuerin/des Betreuers _____

Datum der Schnupperlehre _____

Bitte Zutreffendes ankreuzen:

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

Der Schnupperlehrling ist für den erkundeten Beruf

sehr geeignet geeignet eher ungeeignet ungeeignet.

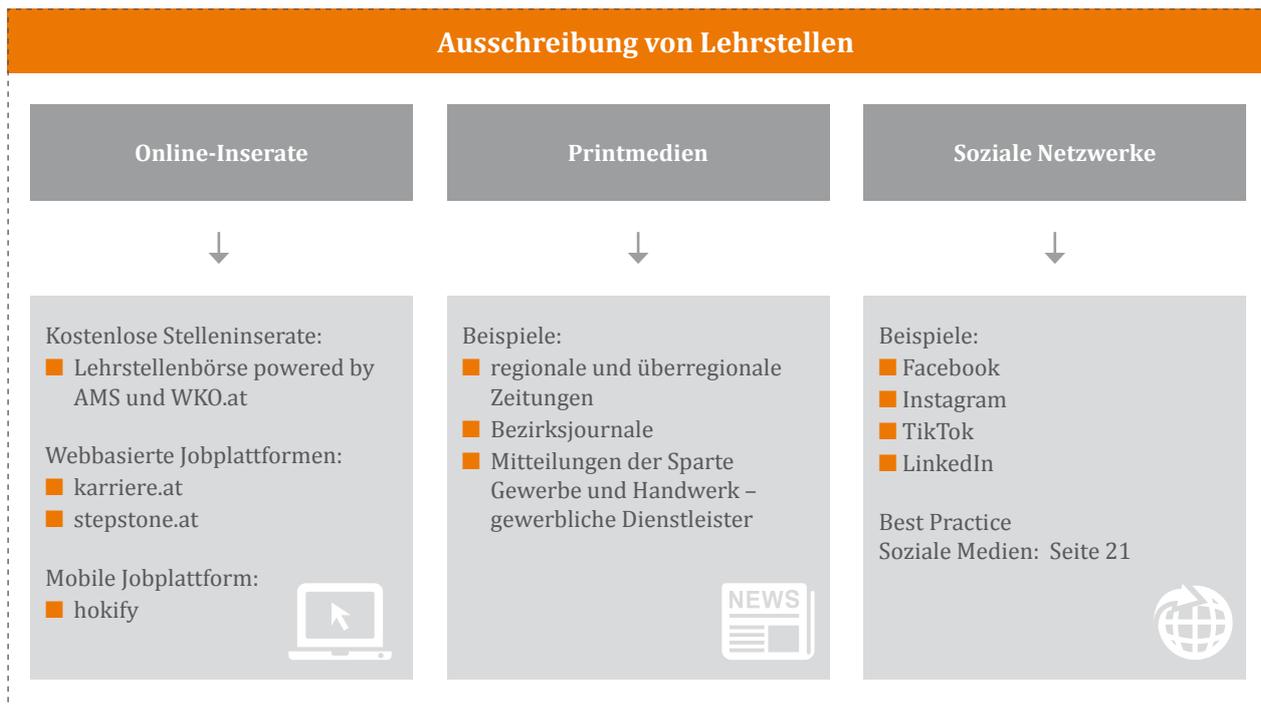
Ich würde den Schnupperlehrling

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

Platz für Anmerkungen:

Datum _____ Unterschrift der Betreuerin/des Betreuers _____

3. Inserate und Medienarbeit



Hinweis

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

LINKS



Lehrstellenbörse:

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



Ausschreibung von Lehrstellen:

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

Best Practice

Soziale Medien

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

Stellen Sie sich folgende Fragen:

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



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



„Gerade beim Recruiting unserer Lehrlinge ist es wichtig, mit der Zeit zu gehen und zielgruppenorientierte Plattformen zu nutzen. Damit wir die Jugendlichen gezielter ansprechen können, haben wir beispielsweise eine Kampagne mit einem bekannten Influencer auf ‚TikTok‘ gestartet. Gerade bei jungen Menschen ist die Reichweite ähnlicher Kanäle nicht zu unterschätzen.“

Karmen Frena, Stv. Landesgeschäftsführerin, AMS Niederösterreich

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/lehre/beruf-bildung-beratung-wirtschaftskammern-wifis>



AMS – Service für Unternehmen:

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

d) Empfehlungsmarketing

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

Hinweise

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

LINK



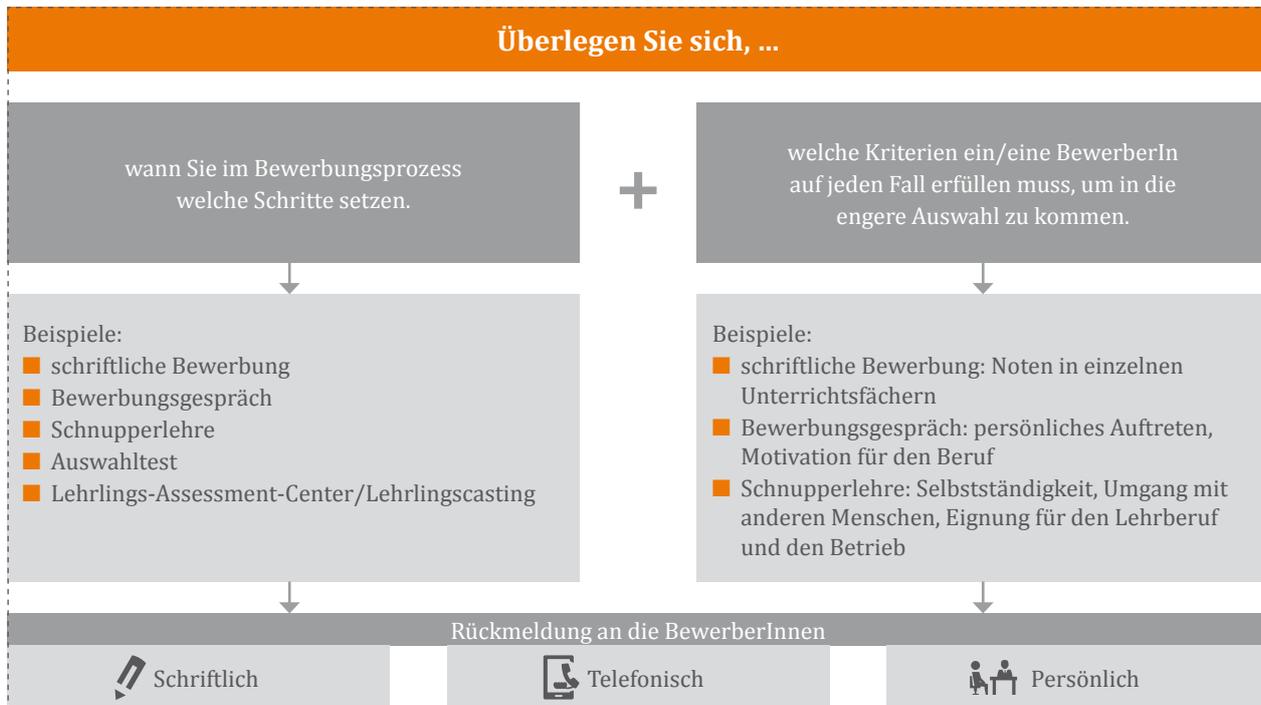
Empfehlungsmarketing:

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

Die Lehrlingsauswahl

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

Strukturieren Sie Ihren Bewerbungsprozess



AUS DER PRAXIS

„Wir veranstalten ein Assessmentcenter zur Lehrlingsauswahl. Dort zeigen wir den potenziellen Lehrlingen wie wir arbeiten, in welchen Geschäftsbereichen unser Unternehmen tätig ist und was den Lehrberuf bei uns ausmacht. Wir versuchen jene Jugendliche zu finden, die sich tatsächlich für das Thema Personaldienstleistung interessieren.“

Nicole Gamauf, Head of HR & Corporate Legal Affairs, TTI Beteiligungs und Management GmbH

„Bei der Auswahl unserer Lehrlinge legen wir besonderen Wert auf ein hohes Bewusstsein für die Bedeutung ihrer künftigen Arbeit. Das äußert sich für uns durch Sozialkompetenz und Begeisterung für den Beruf. Es ist uns zudem wichtig, dass die Bewerberinnen und Bewerber ihre eigenen Stärken kennen, offen für neue Lernmöglichkeiten sind und den Wunsch haben, sich mit dem Job weiterzuentwickeln. Es geht nicht nur darum, ob der Lehrling gut zu uns passt, sondern auch ob wir gut zu dem Lehrling passen.“

Karmen Frena, Stv. Landesgeschäftsführerin, AMS Niederösterreich

LINKS



Auswahlhilfe
Ihr Online-Lehrlingstest

Lehrlingsauswahl:

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

Auswahlhilfe für die Lehrlingsauswahl – Der Online-Lehrlingstest:

<https://auswahlhilfe.at/>

Best Practice

Lehrlingsmatching

Eine effiziente Variante, um Lehrlinge und potenzielle Ausbildungsbetriebe zusammen zu bringen, ist die Initiative „Lehrlingsmatching – get connected“. Diese funktioniert nach einem ähnlichen Prinzip wie eine Speeddating-Veranstaltung. Im 10-Minuten-Takt stellen sich Bewerberinnen und Bewerber vor. Gibt es ein Match zwischen einem Ausbildungsbetrieb und einer Bewerberin bzw. einem Bewerber, können Schnuppertage oder berufspraktische Tage vereinbart werden.



SO LÄUFT EIN LEHRLINGSMATCHING AB:

- Lehrbetriebe können an spezifischen Branchentagen teilnehmen und kurze Vorstellungsgespräche mit interessierten potenziellen Lehrlingen abhalten.
- Im Nachgang wird festgelegt, welche Bewerberinnen und Bewerber zu einem Schnupperpraktikum eingeladen werden. Weiters werden die Fördermöglichkeiten seitens des AMS abgeklärt.
- Eine wissenschaftlich begleitete Evaluierung wird abschließend in den Pressemeldungen veröffentlicht.

VORTEILE FÜR TEILNEHMENDE AUSBILDUNGSBETRIEBE:

- kostenlose Teilnahme an der Veranstaltung
- hohe Anzahl an Bewerberinnen und Bewerbern
- zusätzliche Recruiting-Möglichkeit

LINK



Infos rund um das Lehrlingsmatching und aktuelle Termine:
<https://www.lehrlingsmatching.com/>

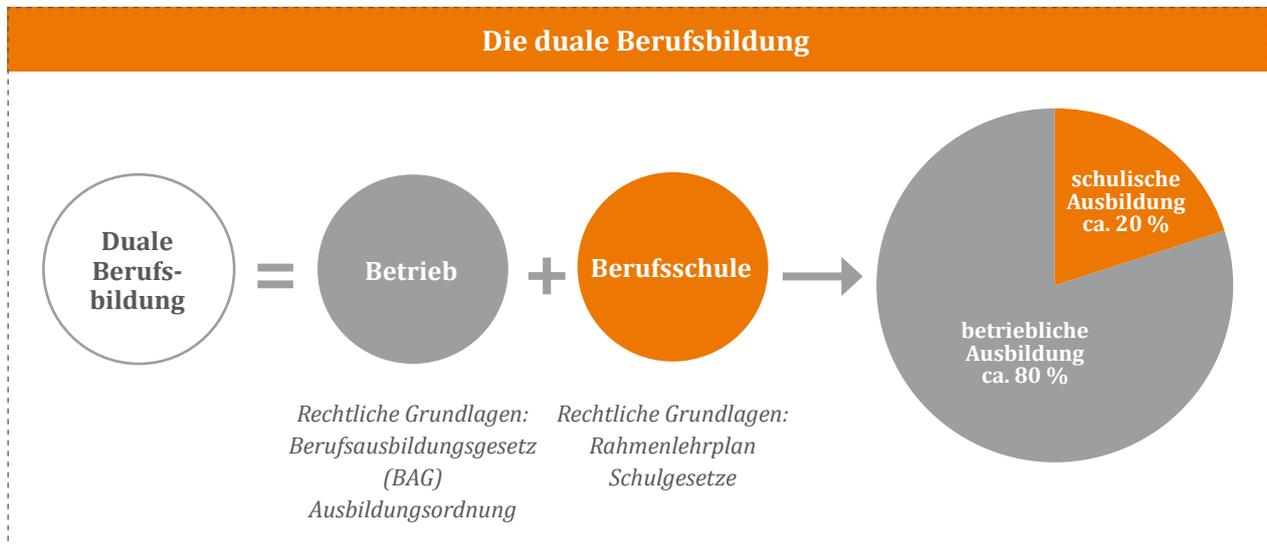
AUS DER
PRAXIS

„Wir nehmen regelmäßig an ‚Recruiting-Speeddatings‘ teil. Dieses Format ist für das Recruiting sehr gut geeignet, da es wenig Aufwand und keine zusätzlichen Kosten verursacht.“
Catrin Mayerhofer-Trajkovski, Inhaberin, Mayerhofer-Trajkovski

Ihr Betrieb nimmt einen Lehrling auf

1. Die duale Berufsbildung

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



2. Rechtliche Grundlagen für die betriebliche Ausbildung

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

Best Practice

Talenteschmiede

Die TTI Group hat für ihre internen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter eine eigene Talenteschmiede entwickelt, in die auch sämtliche Lehrlinge eingebunden sind. Dort können die Lehrlinge zusätzlich zur Berufsschule und während der Arbeitszeit Lerneinheiten absolvieren. Unter anderem können in diesem Rahmen folgende Themen intensiver behandelt werden:

- Geschäftsmodelle in der Personaldienstleistung
- Themen rund um das Recruiting, wie z. B. die Erstellung von Inseraten und das Führen von Bewerbungsgesprächen
- arbeits- und vertragsrechtliche Rahmenbedingungen der Personaldienstleistung
- Datenschutz
- Qualität und Sicherheit
- Systemschulungen
- mögliche Vertriebsstrategien in der Personaldienstleistung
- etc.



Generell werden in der Talenteschmiede sämtliche Fachbereiche, die in der Personaldienstleistung relevant sind, von internen und externen Fachtrainerinnen und Fachtrainern, geschult. Lehrlinge bekommen so in allen für die berufliche Praxis wichtigen Bereichen detaillierte Einblicke. Die Planung der Teilnahme der Lehrlinge an den Seminaren im Rahmen der Talenteschmiede erfolgt über die interne HR in Abstimmung mit der Führungskraft des Lehrlings. Die Lehrlingsbeauftragte der HR erstellt für die Lehrlinge individuelle Ausbildungspläne, die dem Lehrling und seiner Führungskraft zur besseren Planung übergeben werden.



„In der Talenteschmiede haben unsere Lehrlinge die Möglichkeit sich z. B. intensiver damit auseinanderzusetzen, welche Fragen sie beim Bewerbungsgespräch stellen können und wie man diese konkret an verschiedene Stellen anpassen kann. Das alles sind Feinheiten, die wir ihnen in der Theorie zeigen und die sie dann in der Praxis selbst festigen.“

Nicole Gamauf, Head of HR & Corporate Legal Affairs, TTI Beteiligungs und Management GmbH

Hinweise

- Die Ausbildungsordnung ist ab Seite 144 abgedruckt.
- Es steht Ihnen frei, Lehrlinge **über das Berufsbild hinaus** auszubilden.
Beispiele: Zusätzliche berufsbezogene Ausbildungen, berufsübergreifende Ausbildungen, Persönlichkeits- trainings und Vermittlung von Soft Skills, Förderung der Gesundheit und Fitness, Auslandspraktika sowie die Berufsmatura.
- Grundsätzlich ist es möglich, Lehrlinge zu beschäftigen, die nicht die österreichische Staatsbürgerschaft besitzen. Es sind die Bestimmungen des Ausländerbeschäftigungsgesetzes (AuslBG) zu beachten. Ausführliche Informationen finden Sie in der **Ausbildungsmappe für Lehrbetriebe der Wirtschaftskammern**.



AUS DER
PRAXIS

„Wir stellen unseren Lehrlingen einen eigenen Ausbildungspass zur Verfügung. Dieser dient als Lernzielpfad zu den einzelnen Berufsbildpositionen und wird laufend zwischen Lehrlingen und ihren Ausbilderinnen und Ausbildern abgeglichen. Weitere Elemente des Ausbildungspasses sind das Lern- tagebuch, welches Lehrlinge zu Beginn wöchentlich ausfüllen, sowie die Ausbilddokumentation mit einer Übersicht aller Lehrlingsmodule.“

Karmen Frena, Stv. Landesgeschäftsführerin, AMS Niederösterreich

LINKS



B I C .at

Lehrberufsliste (inkl. Ausbildungsordnung und Prüfungsordnung):

https://lehrberufsliste.bic.at/index.php?beruf=personaldienstleistung_ lehrberuf&id=1697&cont=P



Ausbildung über das Berufsbild hinaus:

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



© shutterstock.com/ASDF_MEDIA

Best Practice

Lehrlingsaktivitäten des AMS Niederösterreich

1. LEHRLINGSLOUNGE

Das AMS Niederösterreich organisiert unter dem Namen „Lehrlingslounge“ für seine Lehrlinge regelmäßig unbetreute Treffen. Dabei werden folgende Ziele verfolgt:

- ungezwungener Austausch zwischen den Lehrlingen
- Stärkung des Teamgeists



„Das lockere Zusammenkommen der Lehrlinge ohne ihre Ausbilderinnen und Ausbilder bietet eine gute Gelegenheit, unverfänglich zu plaudern und sich den einen oder anderen Tipp von seinen Kolleginnen und Kollegen zu holen.“

Karmen Frena, Stv. Landesgeschäftsführerin, AMS Niederösterreich

2. ADVENTURE DAYS

Um die Teamzusammengehörigkeit unter den Lehrlingen zu fördern veranstaltet das AMS Niederösterreich sogenannte „Adventure Days“. Dabei halten sich die Lehrlinge einige Tage abseits ihrer Geschäftsstelle auf und verbringen Zeit mit ihren Lehrlingskolleginnen und -kollegen. Ziele dieses Ausflugs sind:

- die Vermittlung von Fachinhalten
- das Teambuilding



3. Vorbereitung auf den ersten Lehrtag

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

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

LINKS



Optimaler Start in die Ausbildung:

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

Ausbildung gestalten:

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

Ausbildungsdokumentation:

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



Ausbildingsmappe für Lehrbetriebe:

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



Rechte und Pflichten von Lehrlingen:

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



„Wir starten die Ausbildung unserer Lehrlinge immer mit einem Willkommenstag in der Zentrale. Neben dem Kennenlernen der Lehrlinge und Lehrlingsverantwortlichen erwartet sie ein erster Überblick über Ihren Lehrbetrieb und die Vorstellung des Lehrlingsprogramms. Die Veranstaltung wird zum Teil parallel für Ausbilderinnen und Ausbilder bzw. für Lehrlinge geführt, damit alle individuell auf die Lehr(lings)ausbildung vorbereitet werden können.“

Karmen Frena, Stv. Landesgeschäftsführerin, AMS Niederösterreich

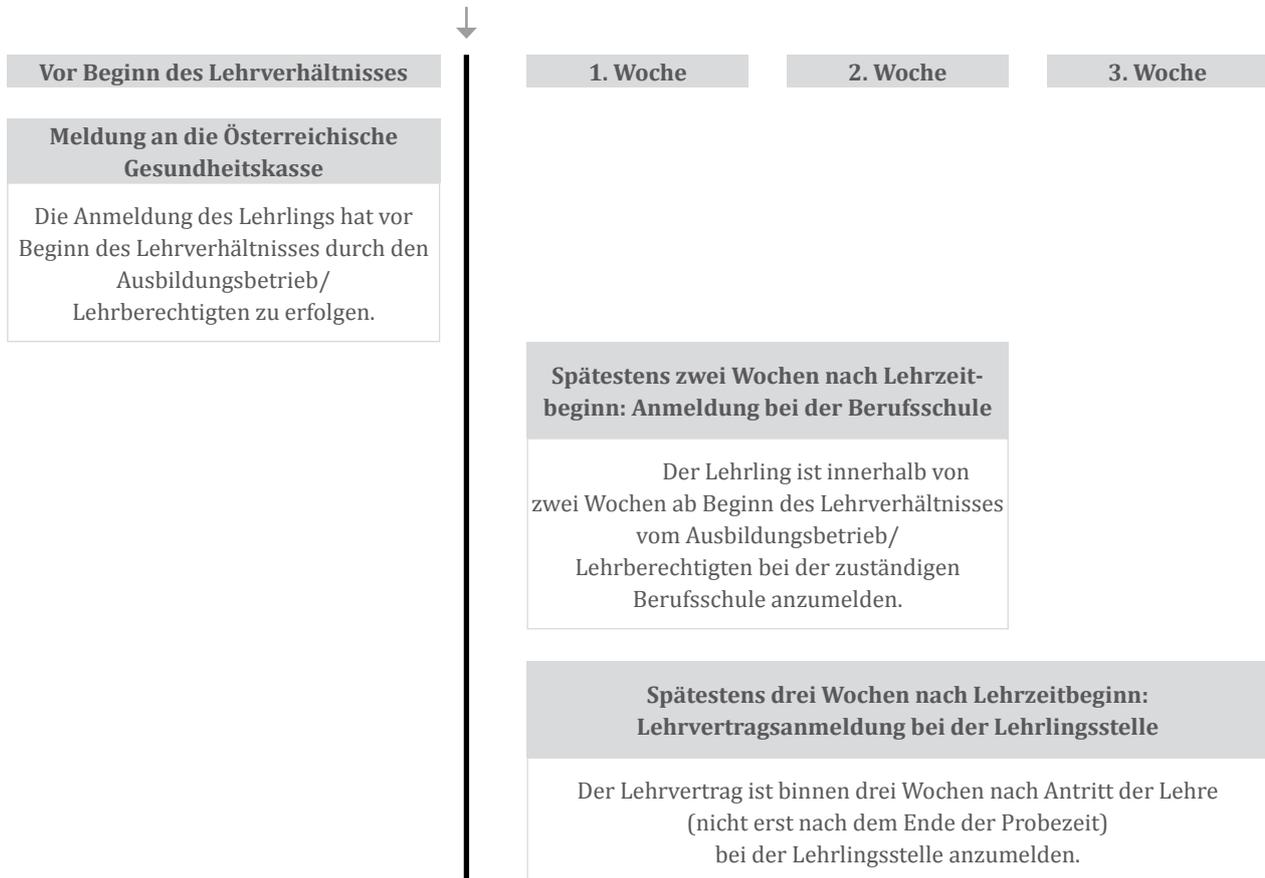
4. Lehrvertrag und Anmeldefristen

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

Schließen Sie den **schriftlichen Lehrvertrag** ab.

Beachten Sie folgende Fristen:

Lehrzeitbeginn



Hinweise

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

LINKS



Lehrvertrag:

<https://www.wko.at/lehre/lehrvertrag>

Online-Lehrvertragsanmeldung:

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

Kontaktdaten der Lehrlingsstelle der Wirtschaftskammer Ihres Bundeslands:

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

5. Gesetzliche Bestimmungen für Lehrlinge

a) Schutzbestimmungen



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

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

Hinweise

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

LINKS



Gesetzessammlung zum technischen Arbeitnehmerschutz und zum Arbeitszeit- und Verwendungsschutz:

<https://www.wko.at/arbeitnehmerschutz/aushangpflichtige-gesetze>

Ausbildungsmappe für Lehrbetriebe:

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

b) Das Lehrlingseinkommen

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

LINK



Kollektivvertrag Arbeitskräfteüberlassung:

<https://www.wko.at/service/kollektivvertrag/kollektivvertrag-arbeitskraefteueberlassung-2023.html>

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 41.

Hinweise

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

LINKS



Probezeit in der Lehre:

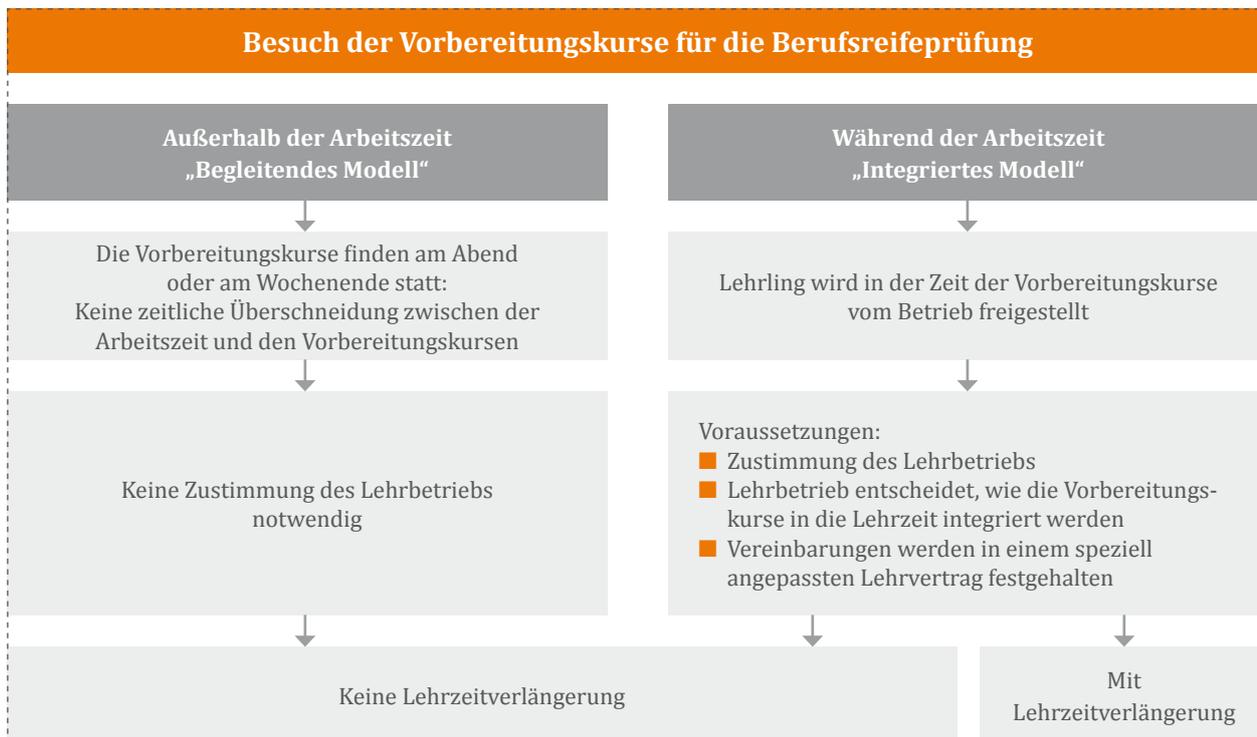
<https://www.wko.at/lehre/probezeit-lehre>

Informationen zur vorzeitigen Auflösung des Lehrverhältnisses:

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

6. Lehre mit Matura: Berufsreifeprüfung

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



Hinweise

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

LINKS

 Bundesministerium
Bildung, Wissenschaft
und Forschung

Informationen des Bundesministeriums für Bildung, Wissenschaft und Forschung (BMBWF):
<https://www.bmbwf.gv.at/Themen/schule/schulpraxis/zentralmatura/bm/faq.html>

 **WKO**
WIRTSCHAFTSKAMMER ÖSTERREICH

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

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

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

7. Förderungen für Lehrbetriebe und Lehrlinge

Förderungen – Übersicht	
für Lehrbetriebe	für Lehrlinge
Basisförderung	Coaching für Lehrlinge
Kostenerstattung für Internats- bzw. Unterbringungskosten gem. § 9 Abs. 5 BAG	Lehrlingsprämie bei Sprachkurs und Auslandspraktikum
Lehre für Erwachsene	Vorbereitungskurs auf die Lehrabschlussprüfung
Übernahmepremie für Lehrlinge aus überbetrieblichen Ausbildungseinrichtungen	Zwei kostenfreie wiederholte Antritte zur Lehrabschlussprüfung nach einer negativen Prüfung
Coaching und Beratung für Lehrbetriebe	
Zwischen- und überbetriebliche Ausbildungsmaßnahmen <ul style="list-style-type: none"> ■ Ausbildungsverbünde ■ Berufsbezogene Zusatzausbildungen von Lehrlingen, die über das Berufsbild hinausgehen ■ Vorbereitungskurse auf Lehrabschlussprüfungen ■ Vorbereitungskurse auf die Berufsreifeproofung 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.lehrepoedern.at>

Formulare zur Lehrstellenförderung:

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

Digi Scheck:

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



AMS – Service für Unternehmen:

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



Weitere Bildungsförderungen:

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



Überbetriebliche Ausbildung:

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

Best Practice

Checkliste: Erster Lehrtag

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

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

Best Practice

Rätselrallye: Erkunde deinen Lehrbetrieb

Damit Lehrlinge gleich von Beginn an einen guten Überblick über ihre Geschäftsstelle erhalten und die Kolleginnen, Kollegen und Vorgesetzten kennenlernen, gibt es beim AMS Niederösterreich eine etwas andere Schnitzeljagd – die „AMS Rallye“.

SO FUNKTIONIERT SIE:

Die Lehrlinge erhalten verschiedenste Aufgabenstellungen wie z. B. „Finde die Brandschutzbeauftragte bzw. den Brandschutzbeauftragten deiner Geschäftsstelle.“

DARAUF ZIELT SIE AB:

Die Lehrlinge lernen ihren Ausbildungsbetrieb auf eine etwas andere Art kennen. Durch das spielerische Erkunden der einzelnen Abteilungen und ihren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern soll auch die Hemmschwelle verringert werden, sich mit Fragen an die zuständigen Personen zu wenden.



„Ich habe mich mit verschiedenen Methoden und Techniken, die im Zuge der Lehrlingsausbildung eingesetzt werden, im Vorfeld beschäftigt. Das Konzept der Schnitzeljagd durch den Ausbildungsbetrieb hat mich überzeugt, weil sich die Lehrlinge in kurzer Zeit selbstständig einen guten Überblick über die Geschäftsstelle verschaffen können.“

Karmen Frena, Stv. Landesgeschäftsführerin, AMS Niederösterreich

■ 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:

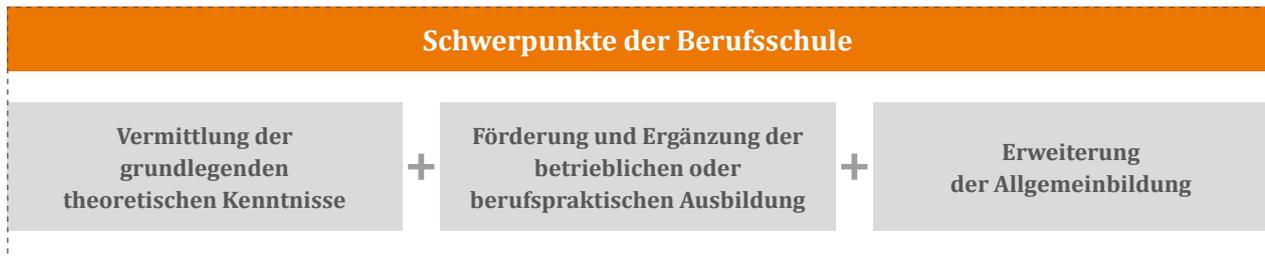
Mögliche Themen für weitere Fragen:

- Wann wurde das Unternehmen gegründet?
- Welche weiteren Standorte hat dein Lehrbetrieb?
- Wer sind die Verantwortlichen in den verschiedenen Abteilungen? (AbteilungsleiterIn, ProjektleiterIn etc.)
- Fragen zu einzelnen Dienstleistungen, wie beispielsweise: Welche Services bieten wir bei der Vermittlung von Personal an?
- Fragen zum Unternehmensnamen: Wofür steht der Unternehmensname? Warum heißt das Unternehmen ...?
- Wie lautet unsere allgemeine E-Mail-Adresse?
- Wie lautet unser aktueller Werbeslogan?

Ausbildung in der Berufsschule

1. Schwerpunkte der Berufsschule

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



Hinweise

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

2. Kontakt zur Berufsschule

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

Kontaktmöglichkeiten zwischen Ihnen und der Berufsschule:

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


Informationen zur Berufsschule:

<https://www.wko.at/lehre/berufsschule-informationen>

Informationen zum Ersatz der Unterbringungskosten:

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


Lehrplan der Berufsschule:

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


Ausbildungspartner Berufsschule:

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



**AUS DER
PRAXIS**

„Der Austausch mit der Berufsschule ist besonders wertvoll. Es ist wichtig frühzeitig zu erkennen, ob es Verbesserungspotenzial oder inhaltliche Lücken gibt. Natürlich freuen wir uns auch immer über Lob für unsere Lehrlinge!“

Karmen Frena, Stv. Landesgeschäftsführerin, AMS Niederösterreich

3. Arbeitszeitregelungen in Verbindung mit der Berufsschule

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

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

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





Tool 2

Erfolgreich Ausbilden

Inhalt Tool 2

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

1 Arbeiten im betrieblichen und beruflichen Umfeld	
<input type="checkbox"/> Betriebliche Aufbau- und Ablauforganisation	50
<input type="checkbox"/> Leistungsspektrum und Eckdaten des Lehrbetriebs	53
<input type="checkbox"/> Branche des Lehrbetriebs	56
<input type="checkbox"/> Ziel und Inhalte der Ausbildung sowie Weiterbildungsmöglichkeiten	57
<input type="checkbox"/> Rechte, Pflichten und Arbeitsverhalten	62
<input type="checkbox"/> Selbstorganisierte, lösungsorientierte und situationsgerechte Aufgabenbearbeitung	64
<input type="checkbox"/> Zielgruppengerechte Kommunikation	67
<input type="checkbox"/> Kundenorientiertes Agieren	69

2 Qualitätsorientiertes, sicheres und nachhaltiges Arbeiten	
<input type="checkbox"/> Betriebliches Qualitätsmanagement	73
<input type="checkbox"/> Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz	74
<input type="checkbox"/> Nachhaltiges und ressourcenschonendes Handeln	76

3 Digitales Arbeiten	
<input type="checkbox"/> Datensicherheit und Datenschutz	82
<input type="checkbox"/> Software und weitere digitale Anwendungen	83
<input type="checkbox"/> Digitale Kommunikation	84
<input type="checkbox"/> Datei- und Ablageorganisation	86
<input type="checkbox"/> Informationssuche und -beschaffung	87
<input type="checkbox"/> Bewertung und Auswahl von Daten und Informationen	88

4 Kunden- und Personal-Management	
<input type="checkbox"/> Ermittlung des Kundenbedarfs und Kundenberatung	91
<input type="checkbox"/> Recruiting	92
<input type="checkbox"/> Auftragsabwicklung	94
<input type="checkbox"/> Kunden- und Mitarbeiterbetreuung	96
<input type="checkbox"/> Abrechnungs- und Verwaltungstätigkeiten	101

5 Office Management	
<input type="checkbox"/> Ausstattung des Arbeitsbereiches	103
<input type="checkbox"/> Kommunikation	103
<input type="checkbox"/> Posteingang und -ausgang	104
<input type="checkbox"/> Terminmanagement	104
<input type="checkbox"/> Besprechungen und Meetings	104
<input type="checkbox"/> Organisation von Dienstreisen	105
<input type="checkbox"/> Kassaführung	105

6 Beschaffung

<input type="checkbox"/> Beschaffungsprozess	108
<input type="checkbox"/> Bedarfsermittlung	109
<input type="checkbox"/> Angebotsvergleich	109
<input type="checkbox"/> Bestellungen	110
<input type="checkbox"/> Warenannahme und Rechnungskontrolle	110
<input type="checkbox"/> Umgang mit mangelhaften Lieferungen und Leistungen	111
<input type="checkbox"/> Lagerung	111

7 Marketing

<input type="checkbox"/> Aufgaben des betrieblichen Marketings	113
<input type="checkbox"/> Arbeiten im betrieblichen Marketing	113

8 Betriebliches Rechnungswesen

<input type="checkbox"/> Aufgaben des betrieblichen Rechnungswesens	116
<input type="checkbox"/> Betriebliche Buchführung	117
<input type="checkbox"/> Betrieblicher Zahlungsverkehr	117

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

<input type="checkbox"/> Schmetterling der Personaldienstleistung	55
<input type="checkbox"/> Soziale Kompetenz stärken: youngCaritas Sozialzertifikat	60
<input type="checkbox"/> Auslandsmobilität	70
<input type="checkbox"/> Selbsteinschätzung zur Beurteilung und Dokumentation der persönlichen und sozialen Belastung des Lehrlings	77
<input type="checkbox"/> Digitale Grundkompetenzen	89
<input type="checkbox"/> Lösungen für auftretende Konfliktsituationen	98
<input type="checkbox"/> Kompetent im Office	106
<input type="checkbox"/> Jobrotation	118
<input type="checkbox"/> Berufswettbewerb der kaufmännischen Jugend Wiens	119
<input type="checkbox"/> Ausbildungsmaterialien & Checkliste	121

Handhabung Tool 2

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

Branche des Lehrbetriebs		
1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ausbildungsziel		
Ihr Lehrling kann ...		
einen Überblick über die Branche des Lehrbetriebs geben (z. B. Branchentrends und Dienstleistungsangebote). <i>Erklären Sie Ihren Lehrlingen: z. B.</i> – die Organisationen der Branche (Fachorganisation etc.) – Marketingmaßnahmen der Branche – technologische Standards der Branche	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.
die Position des Lehrbetriebs in der Branche darstellen. <i>z. B.</i> – die eigenen Preise mit den Preisen der Mitbewerber vergleichen – das eigene Angebot mit dem Angebot der Mitbewerber vergleichen – den Marktanteil des Lehrbetriebs darstellen – Kooperationen mit anderen Unternehmen darstellen	Beispiele: Komplexere Ausbildungsziele werden mittels Beispielen erläutert.	

Diese Ausbildungsziele beziehen sich auf folgende Berufsbildpositionen: 1.3.1, 1.3.2

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	50
Leistungsspektrum und Eckdaten des Lehrbetriebs	53
Branche des Lehrbetriebs	56
Ziel und Inhalte der Lehrlingsausbildung sowie Weiterbildungsmöglichkeiten	57
Rechte, Pflichten und Arbeitsverhalten	62
Selbstorganisierte, lösungsorientierte und situationsgerechte Aufgabenbearbeitung	64
Zielgruppengerechte Kommunikation	67
Kundenorientiertes Agieren	69

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 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 Regeln bei der Aufgabenerfüllung einhalten – 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



„Zu Beginn der Lehrzeit veranstalten wir einen Onboarding-Tag in der Zentrale. Auch wenn die Lehrlinge im Laufe ihrer Lehre alle Abteilungen durchlaufen, werden sie in einem ersten Schritt schwerpunktmäßig einem Bereich, z. B. dem Vertrieb zugeteilt. So vermeiden wir, sie mit dem breiten inhaltlichen Spektrum der Branche zu überfordern.“

Nicole Gamauf, Head of HR & Corporate Legal Affairs, TTI Beteiligungs und Management 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 freilassen, welche die Lehrlinge dann selbstständig recherchieren müssen.
- 2 Geben Sie Ihren Lehrlingen die Möglichkeit, Einblicke in verschiedene Bereiche und Abteilungen des Lehrbetriebs zu gewinnen. Dadurch kann ein tieferes **Verständnis für unternehmensinterne Prozesse** aufgebaut werden und die Vernetzung zu Kolleginnen und Kollegen wird gefördert.
- 3 Erklären Sie Ihren Lehrlingen, wann und über welche Kanäle sie ihre **Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner** erreichen können:
 - Um die Geschäftsführerin bzw. den Geschäftsführer zu erreichen, muss vorerst ein Termin über die Office-Managerin bzw. den Office-Manager vereinbart werden.
 - Vertretung der Ausbilderin bzw. des Ausbilders im Fall von Urlaub oder Krankheit.



© 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>

Leistungsspektrum und Eckdaten des Lehrbetriebs

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann ...		
das betriebliche Leistungsangebot beschreiben. <i>z. B.</i> – Überlassung – Vermittlung – Beratung – Spezialisierungen/Schwerpunkte		
das Leitbild bzw. die Ziele des Lehrbetriebs erklären. <i>z. B.</i> – Wofür stehen wir? (Vision/Selbstverständnis) – Was wollen wir erreichen? (Mission/Ziel) – Wie wollen wir es erreichen? (Grundsätze/Strategie)		
die Struktur des Lehrbetriebs beschreiben. <i>Dazu zählen lt. Berufsbild: z. B.</i> – Größenordnung – Tätigkeitsfelder – Rechtsform <i>Weitere Beispiele: z. B.</i> – wichtige Unternehmensstandorte (z. B. Headquarter) – wesentliche organisatorische Einheiten		
	Faktoren erklären, welche die betriebliche Leistung beeinflussen. <i>Dazu zählen lt. Berufsbild: z. B.</i> – Standort – Zielgruppen <i>Weitere Faktoren: z. B.</i> – Kundenstruktur – Qualitätsgrundsätze – Preisgestaltung – Alleinstellungsmerkmale – Rechtsvorschriften	

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



Ausbildungstipps

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



AUS DER PRAXIS

„Gerade der erste Monat ist für die Lehrlinge besonders anstrengend, da sie im Vergleich zur Schule viele neue Abläufe und Prozesse kennenlernen. Bei uns bekommen Lehrlinge deshalb zu Beginn einfachere Tätigkeiten wie Akten ablegen oder Unterlagen sortieren. Nach und nach führen wir sie in spezifischere Arbeitsabläufe ein. Wichtig ist hierbei das ständige Wiederholen der einzelnen Schritte mithilfe einer Checkliste.“

Catrin Mayerhofer-Trajkovski, Inhaberin, Mayerhofer-Trajkovski

„Uns ist es in der Lehrlingsausbildung besonders wichtig, die beiden Säulen unseres Betriebs zu vermitteln. Das sind zum einen die Kunden und zum anderen unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Die dahingehend wichtigsten Bereiche in unserem Berufsfeld sind das Recruiting und die Kundenakquise, die laufende Personal- und Kundenbetreuung, die Personalverrechnung und die Fakturierung.“

Nicole Gamauf, Head of HR & Corporate Legal Affairs, TTI Beteiligungs und Management GmbH

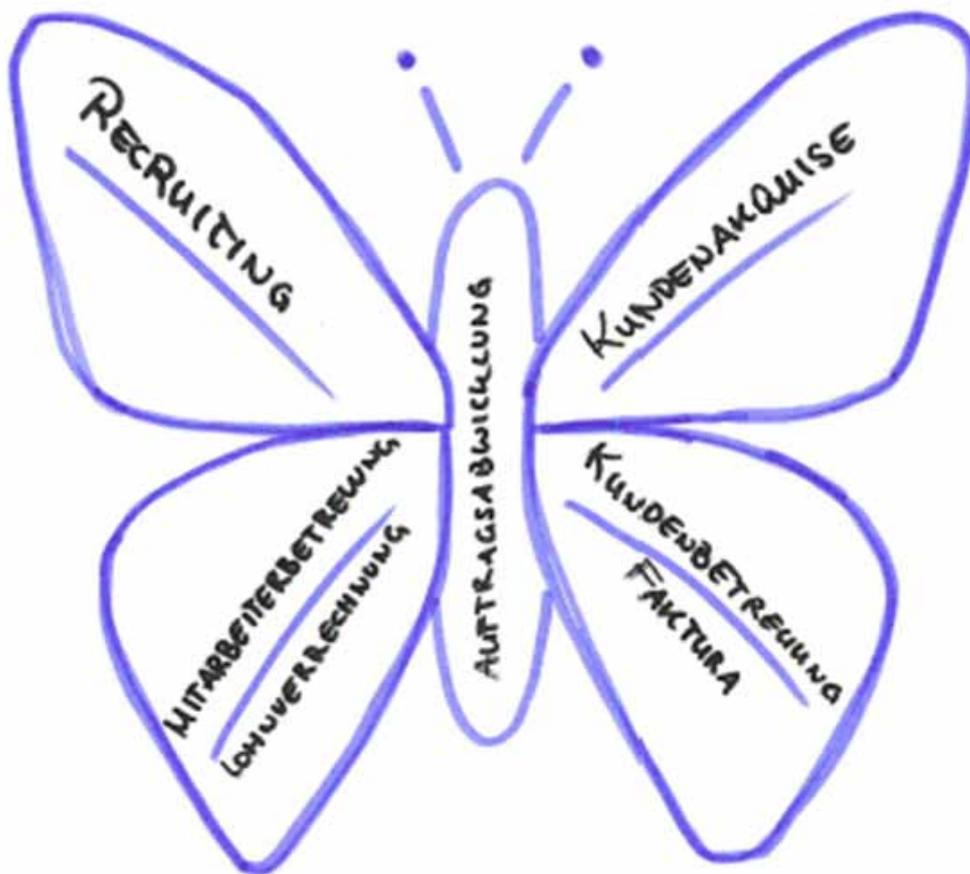
Best Practice

Schmetterling der Personaldienstleistung

DIE JOB SCHNEIDER vermitteln ihren Lehrlingen gleich zu Beginn der Ausbildung einen Überblick über die Komplexität der Personaldienstleistung. Um die Zusammenhänge möglichst anschaulich und einprägsam darzustellen, bedienen sie sich dem hier abgebildeten Modell. Während die verschiedenen Bestandteile der Personaldienstleistung gemeinsam besprochen werden, setzt sich der Schmetterling und die darin eingegliederten Begriffe Schritt für Schritt zusammen. So ist er aufgebaut:

- Linker oberer Flügel: Recruiting
- Linker unterer Flügel: Mitarbeiterbetreuung und Lohnverrechnung
- Rechter oberer Flügel: Kundenakquise
- Rechter unterer Flügel: Kundenbetreuung und Faktura
- Körper, der alle Bereiche miteinander verbindet: Auftragsabwicklung

Diese Methode kann ihren Lehrlingen dabei helfen, sich die Komplexität dieses Berufsfelds nachhaltig einzuprägen.



„Durch diesen Vergleich und der tatsächlichen Visualisierung können Sie den Lehrlingen veranschaulichen, dass die erfolgreiche Abwicklung eines Kundenwunsches das Zusammenwirken aller Arbeitsschritte und Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bedarf.“

Heidi Blaschek, Gewerberechtliche Geschäftsführerin,
DIE JOB SCHNEIDER PERSONALDIENSTE GMBH

Branche des Lehrbetriebs		
1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann ...		
einen Überblick über die Branche des Lehrbetriebs geben (z. B. Branchentrends und Dienstleistungsangebote).		
die Position des Lehrbetriebs in der Branche darstellen. z. B. – die eigenen Preise mit den Preisen der Mitbewerber vergleichen – das eigene Angebot mit dem Angebot der Mitbewerber vergleichen – den Marktanteil des Lehrbetriebs darstellen – Kooperationen mit anderen Unternehmen darstellen		

Diese Ausbildungsziele beziehen sich auf folgende Berufsbildpositionen: 1.3.1, 1.3.2

Ausbildungstipp

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

Tipps zum optimalen Einstieg in die Lehre finden Sie auf Seite 26.

LINK

Brancheninfos und News im Bereich Personaldienstleistung:

<https://www.personaldienstleister.at/news/>

AUS DER PRAXIS

„Wir zeigen Lehrlingen, wie unsere Branche aufgebaut ist, indem wir ihnen Branchenzahlen, Daten, Fakten und die aktuelle Marktlage näherbringen. Uns ist es z. B. wichtig, dass die Lehrlinge wissen, wie viele Personaldienstleister es im jeweiligen Bundesland gibt und wie sich Einflussfaktoren wie zum Beispiel die Arbeitslosen- oder wichtige Wirtschaftsdaten in den Bundesländern auf die Personaldienstleistung auswirken.“

Hermann Danner, Eigentümer, Danner Consulting

„Aktuelle Informationen wie z. B. die wichtigsten und interessantesten Kunden erhalten unsere Lehrlinge im Rahmen eines wöchentlichen Teammeetings gemeinsam mit allen anderen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern. In diesem Rahmen werden auch die Herausforderungen und Probleme aus der Vorwoche besprochen. Wir verwenden dieses Setting, um alle auf denselben Informationsstand zu bringen, damit Lehrlinge mit allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern effizient kooperieren können.“

Nicole Gamauf, Head of HR & Corporate Legal Affairs, TTI Beteiligungs und Management 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. <i>Dazu zählen lt. Berufsbild: z. B.</i> – Ausbildung im Lehrbetrieb und in der Berufsschule – Bedeutung und Wichtigkeit der Lehrabschlussprüfung <i>Besprechen Sie mit Ihren Lehrlingen u. a. folgende weiteren Punkte:</i> – Dauer der Ausbildung – Lernziele bis zur Lehrabschlussprüfung – Inhalte und Ablauf der Lehrabschlussprüfung		
		die Notwendigkeit der lebenslangen Weiterbildung erkennen und sich mit konkreten Weiterbildungsangeboten auseinandersetzen.

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

Ausbildungstipps

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

LINKS



Dieser Ausbildungsleitfaden steht auch zum Download zur Verfügung:

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



<https://www.ausbildungsleitfaden.at>



Ausbildungsordnung Personaldienstleistung:

https://www.ris.bka.gv.at/Dokumente/BgblAuth/BGBLA_2020_II_66/BGBLA_2020_II_66.pdfsig

Ausbildungstipps



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

LINK



Leitfaden für Feedbackgespräche:

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

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

LINKS



Kontaktdaten der Lehrlingsstelle der Wirtschaftskammer Ihres Bundeslands:

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

Vorbereitungskurse für die Lehrabschlussprüfung:

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

Bei Lehrlingen mit Lernschwierigkeiten können **Förderungen** für Nachhilfekurse auf Pflichtschulniveau oder zusätzliche Fördereinheiten in der Berufsschule beantragt werden. Weitere Informationen über Förderungen für Lehrbetriebe und Lehrlinge finden Sie in Tool 1 auf Seite 36.

LINK



Förderungen für Lehrlinge mit Lernschwierigkeiten:

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

AUS DER PRAXIS

„Ein wichtiges Qualitätsmerkmal in unserer Lehrlingsausbildung sind regelmäßige Reflexionsgespräche. Ziel ist es, den Lernfortschritt zu dokumentieren und Entwicklungspotenziale zu erkennen. Pro Quartal führt die Ausbilderin bzw. der Ausbilder ein Gespräch zum Ausbildungsstand, parallel wird seitens Personalentwicklung jedes Quartal eine anonyme Lehrlingsbefragung durchgeführt. Die Ergebnisse dieser Evaluationen sind handlungsleitend für die inhaltliche Weiterentwicklung der Ausbildung.“

Karmen Frena, Stv. Landesgeschäftsführerin, AMS Niederösterreich

„Unser Lehrling wird auch von unseren Spezialistinnen und Spezialisten ausgebildet. Damit ich weiß, was der Lehrling gezeigt bekommen hat und was er schon selbstständig können sollte, bekomme ich am Ende des Tages immer ein E-Mail jener Mitarbeiterin/jenes Mitarbeiters, bei der/dem er an diesem Tag mitgearbeitet hat. Dort sind die jeweiligen Lernfortschritte für mich zusammengefasst.“

Catrin Mayerhofer-Trajkovski, Inhaberin, Mayerhofer-Trajkovski



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 137.

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 Personaldienstleistung

Betriebliche Aufbau- und Ablauforganisation	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann ...			
sich im Lehrbetrieb zurechtfinden.	✓		
Aufgaben des Lehrbetriebs erklären.	✓		
Zusammenhänge der Betriebsbereiche darstellen.		✓	✓
die wichtigsten Verantwortlichen und AnsprechpartnerInnen nennen.	✓		
Ablauforganisation und Prozessmanagement berücksichtigen.	✓	✓	✓

LINKS



Hilfreiche Dokumente und Tipps für

- die Lehrlingssuche,
 - die Ausbildung,
 - den richtigen Umgang mit Lehrlingen und
 - die Ausbildungsdokumentation „Personaldienstleistung“
- 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/>

Best Practice

Soziale Kompetenzen stärken: youngCaritas Sozialzertifikat



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

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

Vorteile für Ihr Unternehmen

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

Vorteile für Ihre Lehrlinge

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

LINKS



Informationen zur individuellen Umsetzung des Sozialzertifikates für den Lehrberuf
Personaldienstleistung: <https://wien.youngcaritas.at/aktionen/sozialzertifikat/>



Informationsfolder:
https://wien.youngcaritas.at/wp-content/uploads/2020/04/Sozialzertifikat_Folder.pdf

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.		
<p>z. B.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Bestimmungen des Lehrvertrags einhalten (Arbeitszeiten, Berufsschulpflicht etc.) - entsprechend der DSGVO agieren 		
Arbeitsgrundsätze einhalten und sich mit seinen/ihren Aufgaben im Lehrbetrieb identifizieren.		
<p>Dazu zählen lt. Berufsbild:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sorgfalt - Zuverlässigkeit - Verantwortungsbewusstsein - Pünktlichkeit etc. 		
sich nach den Vorgaben des Lehrbetriebs verhalten.		
<p>z. B. Einhaltung</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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.		
<p>Dazu zählen lt. Berufsbild: Eine Lohn- und Gehaltsabrechnung anhand</p> <ul style="list-style-type: none"> - seines Lehrlingseinkommens interpretieren - eines anonymisierten Personalverrechnungs-Abrechnungsbelegs einer anderen Beschäftigtengruppe im Betrieb interpretieren 		
die für ihn relevanten Bestimmungen grundlegend verstehen.		
<p>Dazu zählen lt. Berufsbild:</p> <ul style="list-style-type: none"> - KJBG (minderjährige Lehrlinge) - AZG und ARG (erwachsene Lehrlinge) - GIBG <p>Besprechen Sie dazu mit Ihren Lehrlingen u. a. Folgendes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Welche Regelung für Überstunden gibt es für Lehrlinge? - Wozu gibt es das Gleichbehandlungsgesetz? 		

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



„Wir setzen unsere Lehrlinge am Anfang der Lehrzeit gerne beim Empfangsbereich ein. Hier vermitteln wir ihnen wertvolle Grundlagen wie beispielsweise das Ausländerbeschäftigungsgesetz, dass für die Vorselektion der Bewerberinnen und Bewerber essenziell ist. Die Eckpfeiler dieses Gesetzes muss jeder verinnerlichen, der seine Lehre in einem Arbeitskräfteüberlassungsbetrieb absolviert.“

Heidi Blaschek, Gewerberechtliche Geschäftsführerin,
DIE JOB SCHNEIDER PERSONALDIENSTE GMBH



Ausbildungstipps

- Welche Folgen kann ein Fehler durch z. B. mangelnde Sorgfalt haben? Wie wird dadurch die gesamte Prozesskette beeinflusst? Erklären Sie Ihren Lehrlingen anhand Ihrer Erfahrungen die **häufigsten Fehlerquellen**. Achten Sie aber auch darauf, dass Sie Ihre Lehrlinge trotzdem zur **Selbstständigkeit** ermutigen. Lehrlinge sollen lernen Fehler zu erkennen und daraus zu lernen.
- Je klarer Sie **Regeln** aussprechen, desto besser können sich Ihre Lehrlinge daran halten. Gehen Sie mit Ihren Lehrlingen zu Beginn der Ausbildung Verhaltensregeln, wie das Verhalten im Krankheitsfall oder bei Zuspätkommen, durch. Weisen Sie Ihre Lehrlinge darauf hin, dass keine betriebsinternen Angelegenheiten nach außen getragen oder im Internet veröffentlicht werden dürfen. Das gilt auch für Facebook und Co. Machen Sie die Konsequenzen von Fehlverhalten deutlich (z. B. Schaden für den Betrieb, Verwarnung).
- Besprechen Sie die **Rechte und Pflichten** eines Lehrlings zu Beginn der Ausbildung. Diese finden Sie auf Seite 122.

LINKS



Rechte und Pflichten von Lehrlingen, Lehr- und Erziehungsberechtigten:

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

Grundlagen, Bedeutung und Aufgaben des Kollektivvertrags:

<https://www.gpa.at/themen/kollektivvertragstartseite>



Rechte und Pflichten von Lehrlingen (mit Video):

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

Umfassende Informationen zur Lehre für Lehrlinge und Lehrberechtigte:

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



Kollektivvertrag Arbeitskräfteüberlasser:

<https://www.wko.at/service/kollektivvertrag/kollektivvertrag-arbeitskraefteueberlassung-2023.html>



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 (GIBG):

<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.		
<p>Erklären Sie Ihren Lehrlingen dazu u. a. Folgendes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Prioritäten setzen - feststellen, bis wann Aufgaben erledigt sein müssen 		
den Zeitaufwand für seine Aufgaben abschätzen und diese zeitgerecht durchführen.		
<p>z. B.</p> <ul style="list-style-type: none"> - To-Do-Listen erstellen und die Aufgaben nach Plan abarbeiten - Zeiten von Standardaufgaben dokumentieren, um zukünftige Planung zu optimieren 		
sich auf wechselnde Situationen einstellen und auf geänderte Herausforderungen mit der notwendigen Flexibilität reagieren.		
<p>z. B.</p> <ul style="list-style-type: none"> - KollegInnen bei Bedarf unterstützen - eigene Kompetenzen einschätzen und im Bedarfsfall um Unterstützung bitten - bei kleinen Problemen lösungsorientiert recherchieren 		
Lösungen für aktuell auftretende Problemstellungen entwickeln und Entscheidungen im vorgegebenen betrieblichen Rahmen treffen.		
<p>z. B.</p> <ul style="list-style-type: none"> - einschätzen, ob Probleme selbstständig gelöst werden können oder die Unterstützung von KollegInnen benötigt wird - betriebliche Vorgehensweisen bei der Problemlösung einhalten 		
in Konfliktsituationen konstruktiv handeln bzw. entscheiden, wann jemand zur Hilfe hinzugezogen wird.		
<p>z. B.</p> <ul style="list-style-type: none"> - die Ursache von Konflikten erkennen - Kritik von Vorgesetzten, KollegInnen oder Kunden reflektieren - Konflikte durch Kommunikation mit AusbilderInnen und KollegInnen lösen 		
	sich zur Aufgabenbearbeitung notwendige Informationen selbstständig beschaffen.	
	<p>z. B.</p> <ul style="list-style-type: none"> - mithilfe von Suchwortkombinationen online recherchieren - in branchenspezifischen Journals oder Zeitschriften recherchieren - gezielt nach Informationen in Datenbanken suchen 	
in unterschiedlich zusammengesetzten Teams arbeiten.		
<p>z. B.</p> <ul style="list-style-type: none"> - seinen Aufgabenbereich im Team wahrnehmen - auf die Wünsche und Anforderungen von KollegInnen eingehen - die Verantwortung für das eigene Handeln übernehmen 		
die wesentlichen Anforderungen für die Zusammenarbeit in Projekten darstellen.		
Aufgaben in betrieblichen Projekten übernehmen.		
<p>z. B.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Termine koordinieren - Protokolle verfassen - Auswertungen unter Verwendung der betriebsinternen Software aufbereiten - Projektergebnisse dokumentieren 		

Selbstorganisierte, lösungsorientierte und situationsgerechte Aufgabenbearbeitung

1. Lehrjahr

2. Lehrjahr

3. Lehrjahr

Ihr Lehrling kann ...

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

z. B.

- anhand von Checklisten den eigenen Lernfortschritt kontrollieren
- Probleme bei der Durchführung von Tätigkeiten dokumentieren und mit dem/der AusbilderIn besprechen
- einen Ausbildungsblog schreiben

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

„Treten Konflikte auf, analysieren wir diese gemeinsam mit unseren Lehrlingen und leiten daraus Erkenntnisse ab, wie es dazu kommen konnte und ähnliche Situationen zukünftig vermieden werden. Dadurch fördern wir die Problemlösungskompetenz der Lehrlinge.“

„Unsere Ausbilderinnen und Ausbilder führen regelmäßige Feedbackgespräche mit unseren Lehrlingen. Sie geben Rückmeldung zu deren Leistungen und formulieren gemeinsam mit den Jugendlichen Ziele und Maßnahmen für ihre Weiterentwicklung.“

Hermann Danner, Eigentümer, Danner Consulting

Ausbildungstipps

- 1 Am Ende des Arbeitstags sollen Lehrlinge **fünf Aufgaben**, die sie am kommenden Tag zu erledigen haben, auf ein Blatt Papier schreiben und **nach Priorität ordnen**. Zusätzlich schätzen die Lehrlinge die erforderliche Zeit zur Bewältigung der Aufgaben. Am darauffolgenden Arbeitstag erledigen die Lehrlinge die Aufgaben entsprechend ihrer Planung und beurteilen selbst, ob der Zeitaufwand und die Prioritätenreihung angemessen waren.
- 2 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?
- 3 Besprechen Sie dazu mit Ihren Lehrlingen z. B. Folgendes:
 - fachgerechte Verwendung von Kommunikationstools (E-Mail, Meeting etc.)
 - Kommunikationsregeln (transparenten Informationsfluss, Verwendung von betriebsspezifischen Fachbegriffen etc.)
 - Dokumentation von Projektmeilensteinen und Aufgabenverteilung
 - Projektlaufzeiten und -fristen
- 4 Bieten Sie Lehrlingen einen Rahmen, in dem sie Probleme mit Ausbilderinnen bzw. Ausbildern oder Führungskräften besprechen können. Zum Beispiel bei einem **regelmäßigen Mitarbeitergespräch** in angenehmer Atmosphäre.

Methodenkompetenzen und Selbstständigkeit fördern

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

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

Wichtig:

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

Auf den Lehrling und seine Stärken eingehen und Lücken schließen:

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

Zielgruppengerechte Kommunikation

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann ...		
mit verschiedenen Zielgruppen kommunizieren und sich dabei betriebsadäquat verhalten. 		
<p>Dazu zählt lt. Berufsbild:</p> <p>z. B. die zielgruppengerechte Kommunikation mit</p> <ul style="list-style-type: none"> - AusbilderInnen - Führungskräften - KollegInnen - Kunden - Lieferanten 		
seine Anliegen verständlich vorbringen und der jeweiligen Situation angemessen auftreten. 		
<p>z. B.</p> <ul style="list-style-type: none"> - angemessene Kleidung wählen - angemessen begrüßen und verabschieden - Auskünfte von GeschäftspartnerInnen einholen 		
betriebsadäquat und betriebsspezifisch auf Englisch kommunizieren (insbesondere Fachausdrücke anwenden).		
<p>z. B.</p> <ul style="list-style-type: none"> - E-Mails in englischer Sprache verfassen - einfache Gespräche bei betrieblichem Bedarf auf Englisch führen - die Fachausdrücke oder Abkürzungen im richtigen Kontext verwenden 		

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



AUS DER PRAXIS

„Die Personaldienstleistung ist multikulturell und es ist wichtig, dass sich Lehrlinge auch in Fremdsprachen mit z. B. Bewerberinnen und Bewerbern verständigen können. Damit sich die Jugendlichen besser zurechtfinden, üben wir den Umgang mit Übersetzungs-Tools wie zum Beispiel Google Translator.“

Hermann Danner, Eigentümer, Danner Consulting

Ausbildungstipps

1 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
 - einfache Auskünfte geben
 - was sagt man, wenn man den GesprächspartnerInnen nicht weiterhelfen kann
 - nach dem Anliegen fragen und dieses notieren
 - sich Namen buchstabieren lassen



Ausbildungstipps

2 Angemessenes Auftreten

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

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.		
z. B.		
<ul style="list-style-type: none"> - betriebliche Kommunikationsstrategien anwenden - Kunden aktiv zuhören - Kundendaten entsprechend den betrieblichen Vorgaben aufnehmen 		
mit unterschiedlichen Kundensituationen kompetent umgehen und kunden- sowie betriebsoptimierte Lösungen finden.		
z. B.		
<ul style="list-style-type: none"> - Kundenbedürfnisse und -wünsche erkennen - auf die individuellen Wünsche und Bedürfnisse von Kunden eingehen - die betriebliche Vorgehensweise bei Beschwerden und Reklamationen einhalten 		

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

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 den Abschluß weiterer Versicherungsverträge 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.

AUS DER PRAXIS

„Begleitend zur professionellen Lehrlingsausbildung in den regionalen Geschäftsstellen bieten wir ein zentrales Lehrlingsprogramm, das zahlreiche Module für Lehrlinge vorsieht. Inhalte wie Gleichstellung und Diversity finden sich ebenso im Programm wie Kommunikation oder IT. Die Module stehen allen Lehrlingen in Abstimmung mit ihren Ausbilderinnen und Ausbildern zur Verfügung.“

Karmen Frena, Stv. Landesgeschäftsführerin, AMS Niederösterreich

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

LINK



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

2. Qualitätsorientiertes, sicheres und nachhaltiges Arbeiten

Betriebliches Qualitätsmanagement	73
Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz	74
Nachhaltiges und ressourcenschonendes Handeln	76

Hinweis

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



Betriebliches Qualitätsmanagement

1. Lehrjahr

2. Lehrjahr

3. Lehrjahr

Ihr Lehrling kann ...

betriebliche Qualitätsvorgaben im Aufgabenbereich umsetzen.

z. B.

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

an der Entwicklung von Qualitätsstandards des Lehrbetriebs mitwirken.



z. B.

- interne Prozesse hinterfragen
- Verbesserungsvorschläge einbringen
- an Qualitätszirkeln teilnehmen
- den kontinuierlichen Verbesserungsprozess (KVP) aktiv mitgestalten

die eigene Tätigkeit hinsichtlich der Einhaltung der Qualitätsstandards überprüfen.



z. B.

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

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



z. B.

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

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

Ausbildungstipps

- 1 Fragen Sie Ihre Lehrlinge nach **Ideen und Verbesserungsvorschlägen** z. B. in den Bereichen Lehrlingsausbildung, Qualität oder Arbeitsplatzgestaltung. Dafür eignen sich beispielsweise Ideen- und Verbesserungskarten, auf denen Ihre Lehrlinge Vorschläge und Anregungen notieren können.
- 2 Erzählen Sie Ihren Lehrlingen **aus der Praxis** zum Thema Kundenfeedback. Welche Erfahrungen haben Sie mit Kunden gemacht? Wie haben Sie schwierige Situationen mit Kunden gelöst? Was haben Sie daraus gelernt? Lehrlinge fühlen sich aufgrund ihrer Unerfahrenheit in vielen Situationen überfordert. Es hilft ihnen, wenn Sie Verständnis zeigen und ihnen aufzeigen, dass diese Erfahrungen zum Lernprozess dazugehören.
- 3 Besprechen Sie mit Ihren Lehrlingen, was zu tun ist, **wenn bei der Arbeit einmal etwas schief geht**. Vermitteln Sie ihnen: Jedem kann einmal ein Fehler passieren. Wichtig ist jedoch, den Fehler sofort zu melden – so kann der Schaden oft noch begrenzt bzw. eine Lösung gefunden werden. 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).

Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz

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

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



**AUS DER
PRAXIS**

„Es ist uns wichtig, ein Bewusstsein über Gesundheit am Arbeitsplatz zu schaffen und zu vermitteln, welche Auswirkungen u. a. falsches Sitzen oder Heben haben kann. Ich empfehle, bei arbeits-sicherheitsmäßigen und arbeitsmedizinischen Themen auf die Beratungsdienste der AUVA zurückzugreifen.“

Hermann Danner, Eigentümer, Danner Consulting

„Wir binden unsere Lehrlinge in die Qualitätssicherung mit ein. Beispielsweise haben sie ihren eigenen Arbeitsplatz auf Verbesserungspotenzial analysiert, woraufhin wir die Beleuchtung individuell angepasst haben.“

Catrin Mayerhofer-Trajkovski, Inhaberin, Mayerhofer-Trajkovski



Ausbildungstipps

1 Betriebliche Sicherheitsvorschriften:

- Klären Sie Ihre Lehrlinge über **mögliche Arbeitsunfälle** auf. Sprechen Sie darüber, wie sich Unfälle auswirken können. Dadurch wird den Lehrlingen erst richtig bewusst, welche schwerwiegenden Folgen es haben kann, wenn Sicherheitsvorschriften nicht eingehalten werden. Vermitteln Sie Ihren Lehrlingen: Sicheres Arbeiten lohnt sich! **Gehen Sie mit gutem Beispiel voran.** Halten Sie auch die Kolleginnen und Kollegen an, für die Lehrlinge ein Vorbild in puncto Sicherheit zu sein.
- Die AUVA bietet verschiedene **Broschüren und Folder** an, in denen sicheres Arbeiten anschaulich erklärt wird. Nutzen Sie diese Unterlagen für die Unterweisung Ihrer Lehrlinge. Wiederholen Sie die für Ihren Betrieb relevanten Inhalte ruhig öfter im Laufe der Ausbildung.

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

3 Richtiges Verhalten im Notfall:

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

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

LINK



Prävention von Arbeitsunfällen und Berufskrankheiten:

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



Nachhaltiges und ressourcenschonendes Handeln

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann ...		
<p>die Bedeutung des Umweltschutzes für den Lehrbetrieb darstellen.</p> <p>z. B.</p> <ul style="list-style-type: none"> - einen Überblick über Umweltschutzmaßnahmen des Betriebs (Recycling etc.) geben - Auswirkungen auf Umwelt und Ressourcen bei Nichtbeachten der Umweltschutzmaßnahmen erklären - die Bedeutung von Corporate Social Responsibility für das Unternehmen darstellen 		1 
<p>die Mülltrennung nach rechtlichen und betrieblichen Vorgaben umsetzen.</p> <p>z. B.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Müll fachgerecht trennen (Papier, Kunststoff, Bio etc.) - Problemstoffe (Batterien, Druckerpatronen etc.) fachgerecht entsorgen 		
<p>energiesparend arbeiten und Ressourcen sparsam einsetzen.</p> <p>z. B.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Klimageräte sparsam einsetzen - Mehrwegverpackungen verwenden - mit Ausdrucken/Papier sparsam umgehen 		

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

Ausbildungstipps

- 1 Erklären Sie Ihren Lehrlingen, wie **umweltfreundliches und wirtschaftliches Handeln** zusammenhängen. Beispiel: Ein sparsamer Umgang mit Ressourcen (Energie, Verpackungsmaterial) senkt die Kosten für den Betrieb.
- 2 Führen Sie mit Ihren Lehrlingen Projekte zum Thema Umweltschutz durch: Geben Sie ihnen beispielsweise die Aufgabe, Verschwendungen im Betrieb zu dokumentieren und Verbesserungsvorschläge zu machen. **Vergeben Sie Prämien für die besten Ideen.** Sensibilisieren Sie die Lehrlinge mit Projekten wie z. B. „Fahr Rad zur Arbeit“ oder „Abfallwirtschaft – Verbesserung der innerbetrieblichen Mülltrennung“ für das Thema Umweltschutz.

AUS DER PRAXIS

„Wir erklären unseren Lehrlingen das Thema Kostenbewusstsein niederschwellig in dem wir ihnen beispielweise zeigen, wie sie die Heizung richtig regulieren und so unnötige Heizkosten vermeiden. Durch die detaillierte Kalkulation der jährlichen Ersparnisse wird den Lehrlingen bewusst, dass der nachhaltige Umgang mit Energie auch finanziell sinnvoll ist.“

Catrin Mayerhofer-Trajkovski, Inhaberin, Mayerhofer-Trajkovski

Best Practice

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

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

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

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

Tipps:

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





Wie geht's mir eigentlich?

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

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

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

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

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

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

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

Anleitung zur Auswertung:

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

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

Beispiel:

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

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

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

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

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

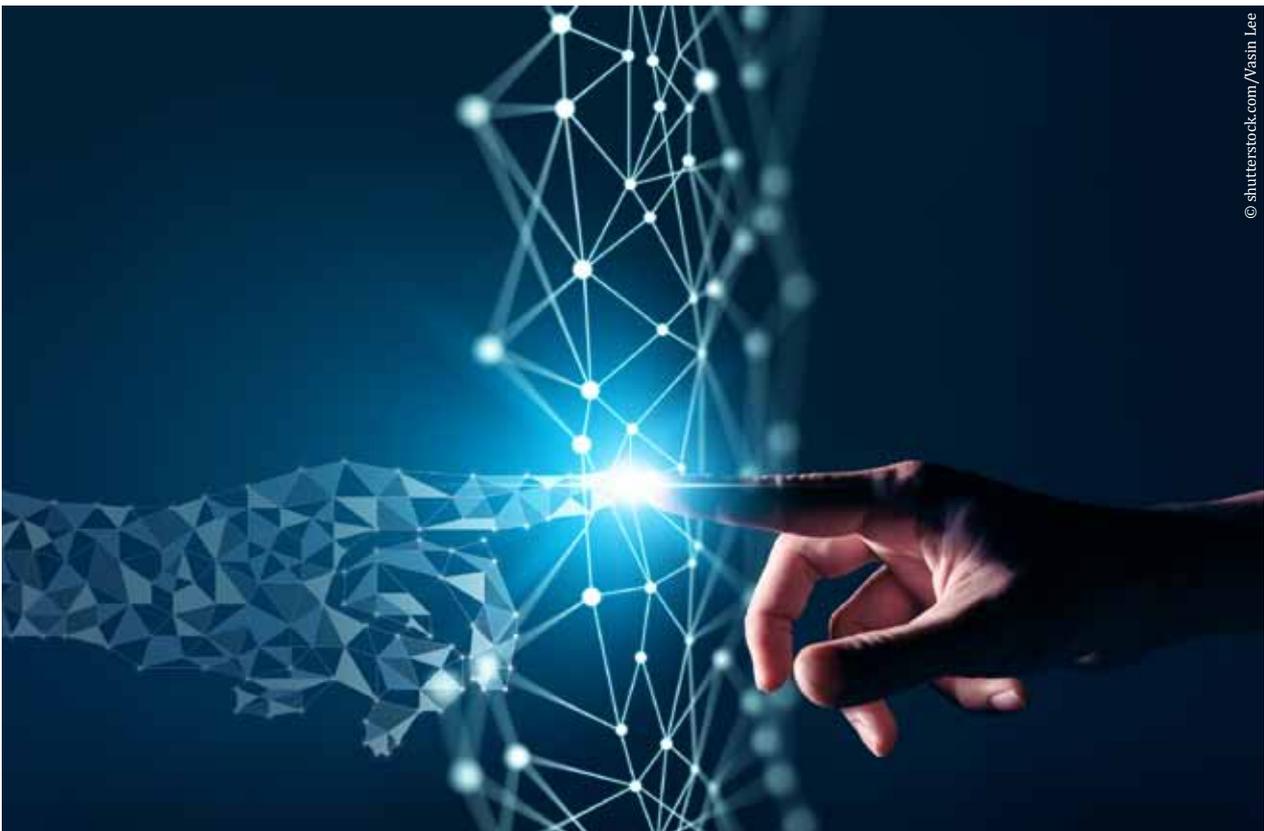
3. Digitales Arbeiten*

Datensicherheit und Datenschutz	82
Software und weitere digitale Anwendungen	83
Digitale Kommunikation	84
Datei- und Ablageorganisation	86
Informationssuche und -beschaffung	87
Bewertung und Auswahl von Daten und Informationen	88

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

Hinweis

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



Datensicherheit und Datenschutz

1. Lehrjahr

2. Lehrjahr

3. Lehrjahr

Ihr Lehrling kann ...

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

Weitere Beispiele:

- mit personenbezogenen und anderen schützenswerten Daten umgehen (Weiterleitung, Speicherung etc.)
- betriebspezifische Regelungen im Umgang mit Social Media und Bewertungsplattformen beachten
- das DSGVO-Paket für die Personaldienstleistung beachten

Urheberrecht und Datenschutzbestimmungen beachten.

z. B.

- grundlegende Verstöße gegen Urheberrecht und Datenschutzbestimmungen erkennen
- Copyrights von Texten und Bildrechten im Internet beachten
- Impressum von Websites prüfen

Gefahren und Risiken erkennen.



Dazu zählen lt. Berufsbild: z. B.

- Phishing-E-Mails
- Viren

Maßnahmen treffen, wenn Sicherheitsprobleme und Auffälligkeiten eintreten.



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

Weitere Maßnahmen:

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

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

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

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

Ausbildungstipps

- 1 Zeigen Sie Ihren Lehrlingen, wie sie **Spam-E-Mails** inkl. enthaltener Spy- oder Adware beim Betreiber **melden** können, sodass ähnliche E-Mails in Zukunft nicht mehr in ihr Postfach gelangen. Darüber hinaus ist es sinnvoll eine Einschulung bei der **Datenschutzbeauftragten bzw. beim 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

„Das Thema Datenschutz haben wir mit unserem Lehrling zum ersten Mal besprochen, als er seine Verschwiegenheitserklärung unterzeichnet hat. Wir haben ihm hier anhand eines konkreten Beispiels gezeigt, wie wichtig der sichere und verantwortungsbewusste Umgang mit Daten ist.“

Catrin Mayerhofer-Trajkovski, Inhaberin, Mayerhofer-Trajkovski

„Die strikte Einhaltung von Datenschutzvorschriften ist in der Personaldienstleistung von außerordentlicher Wichtigkeit. Gerade für Jugendliche und Berufseinsteiger gibt es hier viele Inhalte, die nicht selbstverständlich sind. Zum Beispiel erklären wir den Lehrlingen gleich zu Beginn, dass Lebensläufe niemals frei zugänglich auf dem Schreibtisch liegen bleiben dürfen.“

Nicole Gamauf, Head of HR & Corporate Legal Affairs, TTI Beteiligungs und Management GmbH

Software und weitere digitale Anwendungen

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann ... die für eine auszuführende Aufgabe am besten geeignete betriebliche Software bzw. digitale Anwendung auswählen.		
z. B. – entsprechend der Verfügbarkeit und der Aufgabenstellung die passende Softwarelösung auswählen – verfügbare Softwarelösungen hinterfragen und Alternativen recherchieren		
	Software bzw. Apps für Textverarbeitung, Tabellenkalkulation, Präsentationserstellung, Kommunikation sowie Datenbanken und weitere digitale Anwendungen kompetent verwenden. Dazu zählt lt. Berufsbild die Verwendung z. B. in folgenden Bereichen: – Warenwirtschaft – Kundenmanagement – Terminmanagement	
	Inhalte unter Einhaltung der Vorgaben des Lehrbetriebs selbst entwickeln bzw. vorhandene Inhalte editieren und zielgruppengerecht aufbereiten. Dazu zählt lt. Berufsbild: z. B. – Texte – Kalkulationen – Präsentationen unter Berücksichtigung des Corporate Designs erstellen.	
	mit betrieblichen Datenbanken arbeiten. Dazu zählt lt. Berufsbild: z. B. Daten erfassen, aktualisieren und löschen Weitere Aufgaben: – Daten korrigieren – Daten abfragen und filtern – erfasste Daten interpretieren	
	Daten aufbereiten (z. B. Statistiken und Diagramme erstellen). Weitere Beispiele: – auftragsbezogene Datenaufbereitungen erstellen – Besucherfrequenzen auf der Website analysieren – Gründe für Kundenbeschwerden in einem Diagramm darstellen	
	Inhalte aus verschiedenen Datenquellen beschaffen und zusammenfügen. z. B. – Branchentrends recherchieren und in Präsentationen abbilden	
	Probleme im Umgang mit Software und digitalen Anwendungen lösen. Dazu zählen lt. Berufsbild: z. B. – Hilfefunktion nutzen – im Internet bzw. Intranet nach Problemlösungen recherchieren	

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen: 3.2.1, 3.2.2, 3.2.3, 3.2.4, 3.2.5, 3.2.6, 3.2.7



„Ich lasse meine Lehrlinge z. B. die Einladung zur Weihnachtsfeier selbstständig gestalten und Bilder dafür recherchieren. Anschließend besprechen wir gemeinsam, woher sie die Bilder haben und ich zeige ihnen, wie sie Copyright Regeln einhalten können.“

Hermann Danner, Eigentümer, Danner Consulting

„Damit unsere Lehrlinge lernen mit der Software zur Datenpflege umzugehen, lassen wir sie die Daten der Bewerberinnen und Bewerber selbstständig einarbeiten. Das ist der einfachste Weg, um sie mit den verschiedenen Tools des Systems vertraut zu machen.“

Nicole Gamauf, Head of HR & Corporate Legal Affairs, TTI Beteiligungs und Management GmbH



Ausbildungstipp

Manchmal reichen simple Tipps (z. B. Suchfunktion bei Datenbanken), damit Lehrlinge zielgerichteter und effizienter in verschiedenen Tools arbeiten können.

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

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



Ausbildungstipp

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



Die Motivation Ihrer Lehrlinge fördern

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

LINK



Motivation fördern (Richtiger Umgang mit dem Lehrling):

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



Datei- und Ablageorganisation

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

Lehrlinge sollten **wissen, warum sie etwas tun**. Stellen Sie Fragen bei der Ablage von Dokumenten (z. B. wie mit sensiblen Kundendaten dabei umgegangen wird) um zu sehen, ob ihre Lehrlinge Sinn und Zweck der Vorschriften wirklich verstanden haben.

Informationssuche und -beschaffung

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann ...		
	Suchmaschinen für die Online-Recherche effizient (z. B. unter Einsatz entsprechender Suchtechniken) nutzen. <i>Weitere Beispiele:</i> <ul style="list-style-type: none"> - Suchwortkombinationen verwenden - Phrasensuche durchführen - Suchergebnisse nach Aktualität und Zuverlässigkeit filtern 	
nach gespeicherten Dateien suchen.		
<i>z. B.</i> <ul style="list-style-type: none"> - die Suchfunktion (auf der Festplatte, am Server, im Netzwerk etc.) verwenden - Dateien anhand von Attributen suchen - nach Kunden oder GeschäftspartnerInnen suchen 		
in bestehenden Dateien relevante Informationen suchen.		
<i>z. B.</i> <ul style="list-style-type: none"> - Schlüsselwörter in der Suchfunktion von Dokumenten verwenden - sich am Inhaltsverzeichnis orientieren und Informationen filtern 		
	in Datenbankanwendungen Daten filtern. <i>z. B.</i> <ul style="list-style-type: none"> - Kriterien sinnvoll auswählen - Abfragen erstellen - gefilterte Daten aufbereiten - BewerberInnen nach Wohnort, Mobilität etc. matchen 	

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



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

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

Best Practice

Digitale Grundkompetenzen

Digitales Lernangebot für alle Lehrberufe

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

Das E-Learning-Tool ...

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



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

Toolbox



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

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

www.ausbilder.at

4. Kunden- und Personal- Management

Ermittlung des Kundenbedarfs und Kundenberatung	91
Recruiting	92
Auftragsabwicklung	94
Kunden- und Mitarbeiterbetreuung	96
Abrechnungs- und Verwaltungstätigkeiten	101

Hinweis

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



© shutterstock.com/ASDF_MEDIA



Ermittlung des Kundenbedarfs und Kundenberatung

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann ...		
die rechtlichen Grundlagen der Branche darstellen.		1
die unterschiedlichen Tätigkeitsfelder erklären.		
<i>z. B.</i> – Ermittlung des Personalbedarfs – Vermittlung von Arbeitskräften – Betreuung von Personal und Kunden – Auswerten von Daten und Statistiken		
allgemeine Kundenanfragen unter Einhaltung der betrieblichen Vorgaben beantworten.		
<i>Dazu zählen lt. Berufsbild die Beantwortung z. B. per Telefon und per E-Mail.</i>		
komplexere Kundenanfragen entsprechend der internen Vorgaben weiterleiten.		
	bei der Kundenstrukturanalyse mitwirken.	2
	<i>Dazu zählen lt. Berufsbild die Analysen z. B.</i> – der Branche – des Kollektivvertrags	
	bei der Ermittlung des Kundenbedarfs mitwirken (z. B. hinsichtlich geforderten fachlichen, einsatzbezogenen und persönlichen Kompetenzen).	3

Diese Ausbildungsziele beziehen sich auf folgende Berufsbildpositionen: 4.1.1, 4.1.2, 4.1.3, 4.1.4, 4.1.5, 4.1.6

Ausbildungstipps

- 1 Erklären Sie Ihren Lehrlingen z. B. die Bedarfserhebung im Sinne des Arbeitskräfteüberlassungsgesetzes.
- 2 Zeigen Sie Ihren Lehrlingen wie Kundenstrukturanalysen bei Ihnen durchgeführt werden. Mit Hilfe von einfachen Grafiken können Sie so zum Beispiel die **ABC-Kundenanalyse** veranschaulichen und erklären, in welchem Verhältnis zwischen A (sehr wichtig), B (wichtig) und C (weniger wichtig) unterschieden wird.
- 3 Erklären Sie Ihren Lehrlingen anhand eines **Stellenprofils**, wie der Kundenbedarf ermittelt bzw. die erforderlichen Kompetenzen festgelegt werden.

AUS DER PRAXIS

„Wir erstellen gemeinsam mit den Lehrlingen eine Bedarfserhebungsliste für die Kontaktaufnahme mit Kunden. Diese hilft ihnen, sich das notwendige Know-how für Kundenberatungen und die Ermittlung des Kundenbedarfs anzueignen.“

„Wir versuchen unseren Lehrlingen ein Grundverständnis der Kundenstrukturanalyse zu vermitteln, indem wir die Bedeutung von Branchenzugehörigkeit, Wichtigkeit, Auftragsvolumen, Umsatz etc. für die Kundenberatung gemeinsam besprechen.“

„Wir binden unsere Lehrlinge aktiv ein, wenn konkrete Personalwünsche von Kunden aufgenommen werden. Dabei werden die geforderten fachlichen, methodischen, persönlichen und sozialen Skills erfasst, was in einem nächsten Schritt das konkrete Suchprofil ergibt. Dieses Stellenprofil ist wesentlich für die treffsichere Auswahl von geeigneten Zeitarbeitnehmerinnen bzw. Zeitarbeitnehmern, das machen wir unseren Lehrlingen bewusst.“

Heidi Blaschek, Gewerberechtliche Geschäftsführerin, DIE JOB SCHNEIDER PERSONALDIENSTE GMBH

Recruiting		
1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann ...		
basierend auf der durchgeführten Bedarfsanalyse bei der Erstellung von Anforderungsprofilen/ Stellenbeschreibungen mitwirken.		
bei der Formulierung von externen und internen Stellenausschreibungen basierend auf den rechtlichen Vorgaben und jenen des Lehrbetriebs mitwirken. 		
	<p>eine Vorauswahl der Medien und sonstigen Quellen für die zielgruppen-gerechte Platzierung der Stellenausschreibungen treffen.</p> <p><i>Dazu zählt lt. Berufsbild z. B. der betriebliche Aushang.</i></p> <p><i>Weitere Medien und Quellen:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Karriereseiten - Social-Media-Kanäle - Zeitungen 	
	eine Bewerbervorauswahl aufgrund des Anforderungsprofils treffen.	
	einfache Bewerbungsgespräche unter Einsatz entsprechender zielgruppen-orientierter Fragetechniken führen.	
	<p><i>Dazu zählen lt. Berufsbild: z. B.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Kontaktaufnahme zur Terminvereinbarung - Abklären der grundsätzlichen Eignung für die Position 	
	<p>die Vor- und Nachbereitung von Vorstellungsgesprächen vornehmen.</p> <p><i>Dazu zählt lt. Berufsbild z. B. die Dokumentationserstellung.</i></p> <p><i>Weitere Beispiele:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Kommentare verfassen - Überlegungen zu Firmen oder Zusatzkursen anstellen - Bewerbungsexposés (Lebenslauf, Deckblatt, wichtige Punkte und persönlicher Eindruck) erstellen 	
	<p>Unterlagen zur Präsentation von Bewerbern erstellen. </p> <p><i>Dazu zählt lt. Berufsbild z. B. das Personalprofil.</i></p> <p><i>Weiteres Beispiel:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - das Bewerberexposé 	
	<p>basierend auf der Entscheidung des Auftraggebers bei der Setzung der weiteren Schritte mitwirken.</p> <p><i>Dazu zählen lt. Berufsbild: z. B.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Einstellungszusagen oder Absagen verfassen - Evidenzen erstellen 	
bei der Erfüllung seiner/ihrer Aufgaben die Gleichbehandlungsgrundsätze und das Diskriminierungsverbot beachten.		
	bei der Erstellung von Dienstverträgen und weiterer (z. B. betreffend DSGVO, Verschwiegenheitserklärung), der Überlassungsmitteilung und der Sicherstellung der Qualifikationsnachweise mitwirken.	

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, 4.2.7, 4.2.8, 4.2.9, 4.2.10



Ausbildungstipps

- 1 Zeigen Sie Ihren Lehrlingen Best-Practice-Beispiele für die Erstellung von externen und internen Stellenausschreibungen. Besprechen Sie diese aktiv durch und weisen Sie sie auf brauchbare Formulierungen hin, die regelmäßig eingesetzt werden. Ziel ist es, dass die Lehrlinge diese Stellenausschreibungen zeitnah selbstständig erstellen können.
- 2 Gehen Sie mit Ihren Lehrlingen die verschiedenen Unterlagen für die Präsentation von Bewerberinnen und Bewerbern durch. Weisen Sie Ihre Lehrlinge auf Unterschiede in den einzelnen Branchen bzw. bei einzelnen Kunden hin.



AUS DER PRAXIS

„Als Einstieg in die Personalsuche lassen wir den Lehrlingen ein einfaches Bewerbungsgespräch vorbereiten. Das kann zum Beispiel eine konkrete Terminvereinbarung bedeuten. Im Anschluss soll eine Kurzanalyse des Lebenslaufs vorbereitet werden, um mögliche Fragen aufzuwerfen. Diese können in weiterer Folge gemeinsam mit den persönlichen Eindrücken und erhaltenen Informationen in ein sogenanntes Bewerberexposé oder Kandidatenprofil einfließen.“

Heidi Blaschek, Gewererechtliche Geschäftsführerin, DIE JOB SCHNEIDER PERSONALDIENSTE GMBH

„Im Zuge des Recruitings müssen Bewerberinnen und Bewerber bei uns Überprüfungen in Bezug auf kognitive Fähigkeiten, Deutschkenntnisse, Allgemeinwissen und Konzentrationsfähigkeit absolvieren. Die Aufgabe des Lehrlings ist es, diese mithilfe von Lösungsschablonen zu bewerten. Dadurch versuchen wir ihm neben der Vor- und Nachbereitung von Bewerbungsgesprächen einen Überblick über den Recruitingprozess zu verschaffen.“

Catrin Mayerhofer-Trajkovski, Inhaberin, Mayerhofer-Trajkovski

Auftragsabwicklung		
1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann ...		
Kunden gültige rechtliche und betriebliche Datenschutzstandards erklären und im Rahmen seiner Tätigkeiten anwenden.		
	bei der Kalkulation von Angeboten mitwirken.  <i>Das umfasst lt. Berufsbild die Berücksichtigung betrieblicher Vorgaben wie z. B. Preisnachlässe oder Arbeitseinsätze.</i>	
	bei der Angebotserstellung mitwirken.  <i>Dazu zählen lt. Berufsbild: z. B.</i> <ul style="list-style-type: none"> - erforderliche Unterlagen zusammenzustellen - Angebote vorbereiten <i>Wesentliche Punkte bei der Angebotserstellung sind: z. B.</i> <ul style="list-style-type: none"> - der Preis - die Zahlungskonditionen - die Übernahmemöglichkeiten 	
		Schriftstücke im Rahmen der ordnungsgemäßen Vertragserfüllung erstellen. <i>Dazu zählen lt. Berufsbild: z. B.</i> <ul style="list-style-type: none"> - Auftragsbestätigung - Rechnung
		Aufträge entgegennehmen, prüfen (z. B. auf ihre Übereinstimmung mit dem Angebot) und bei der Weiterbearbeitung mitwirken. 

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



Ausbildungstipps

- 1 Fassen Sie die wichtigsten Datenschutzbestimmungen für Ihre Lehrlinge zusammen, damit sie von Anfang an einen Überblick über die zentralen Bestimmungen haben. Sensibilisieren Sie zudem Ihre Lehrlinge auf die Besonderheiten in Bezug auf den Datenschutz im Bereich Personaldienstleistung.
- 2 Konfrontieren Sie Ihre Lehrlinge damit, Angebote selbst zu schreiben. Bereiten Sie dafür alle wichtigen Informationen wie Kollektivvertrag, Position und kalkulierter Preis für die weitere Bearbeitung vor. Besprechen Sie das von den Lehrlingen erstellte Angebot gemeinsam durch und halten Sie Verbesserungsvorschläge gemeinsam fest.
- 3 Erklären Sie den Lehrlingen, wie in Ihrem Unternehmen der übliche Weg der Datenverarbeitung aussieht. Definieren Sie gemeinsam Meilensteine, an denen sich die Lehrlinge orientieren können.



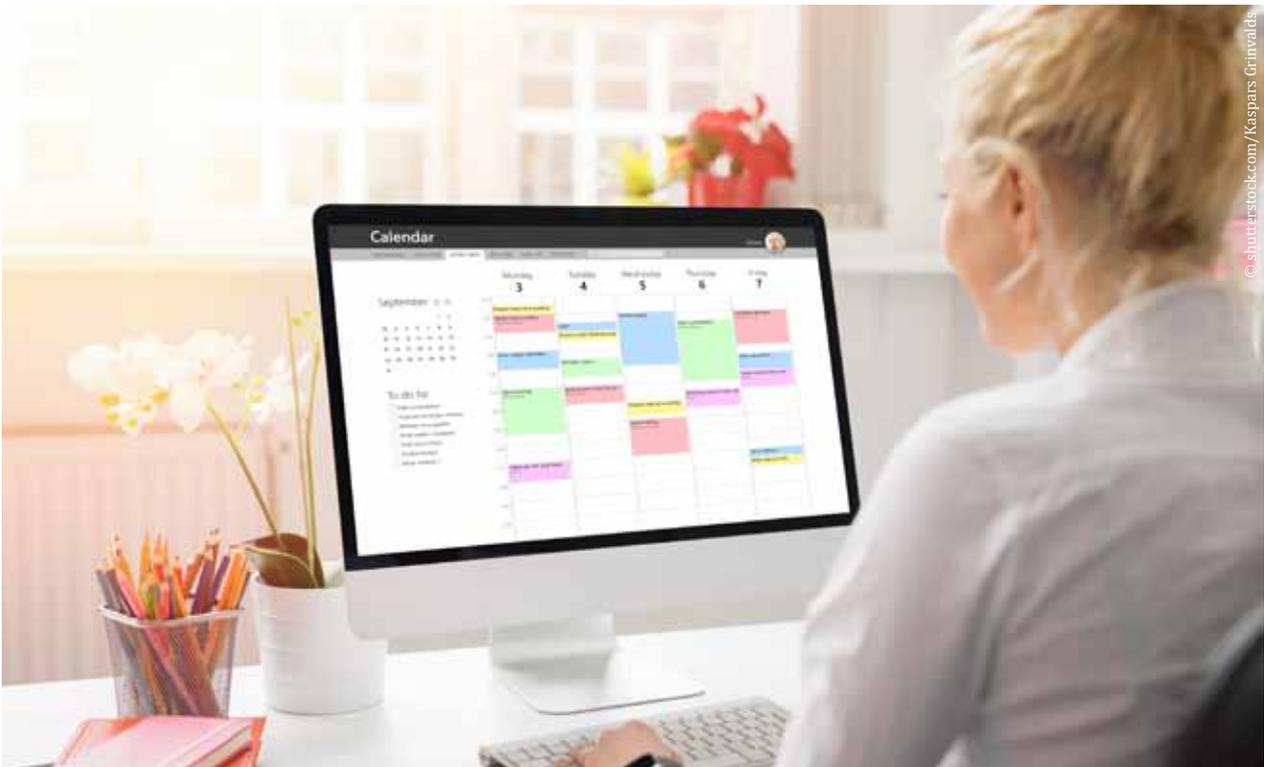
AUS DER PRAXIS

„Damit Lehrlinge eine Angebotskalkulation erstellen können, ist es wichtig, dass ich als Ausbilderin mit ihnen vorab die Anforderungen bespreche. Ich erkläre ihnen dann, dass zuallererst zu eruieren ist, welche Position der Kunde für welchen Zeitraum besetzen möchte. Auf Basis dessen können dann die Kosten kalkuliert werden. Sobald sie diese Rahmenbedingungen kennen, können sie mithilfe einer betrieblichen Dokumentenvorlage einen Angebotsentwurf erstellen.“

Heidi Blaschek, Gewerberechtliche Geschäftsführerin, DIE JOB SCHNEIDER PERSONALDIENSTE GMBH

„Wir lassen die Lehrlinge regelmäßig bei der Kalkulation von konkreten Kundenangeboten mitwirken. Dabei erklären wir ihnen z. B., wie sich ein Stundensatz zusammensetzt oder welche Aufschläge verwendet werden. Nach und nach lassen wir die Lehrlinge selbstständig Angebote kalkulieren.“

Hermann Danner, Eigentümer, Danner Consulting



Kunden- und Mitarbeiterbetreuung		
1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann ...		
		aufgrund der rechtlichen und betrieblichen Vorgaben bei der Erstellung eines Personaleinsatzplanes mitwirken. <i>Dazu zählen lt. Berufsbild: z. B.</i> – Erfassen des Bedarfs – Festlegung der Periode – Anzahl der MitarbeiterInnen
		MitarbeiterInnen bzw. Kunden bei der persönlichen Aus- und Weiterbildungsplanung unterstützen.
		bei der Erstellung von Entwicklungsportfolios von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern bzw. Kunden mitwirken. <i>Dazu zählt lt. Berufsbild z. B. die Recherche des Weiterbildungsangebots und dessen Umsetzungsmöglichkeiten</i>
Meldungen der Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeiter, wie z. B. Krankmeldungen entgegennehmen und weiterleiten.		
	bei der Einhaltung des Arbeitsschutzes mitwirken. <i>Dazu zählen lt. Berufsbild: z. B.</i> – persönliche Schutzausrüstung ausfolgen – Unterweisungen durchführen	
	beim Monitoring und der Einhaltung von Terminen und Fristen mitwirken. <i>Dazu zählen lt. Berufsbild: z. B.</i> – Probezeit – Ablauf von Qualifikationsnachweisen – Aufbewahrungsfristen von Personal- und Geschäftsunterlagen	
	die Bedeutung eines professionellen Umgangs mit Beschwerden und Reklamationen erklären.	
	Beschwerden und Reklamationen entsprechend den rechtlichen und betrieblichen Vorgaben bearbeiten bzw. weiterleiten (z. B. komplexe Kundenanliegen). 	

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, 4.4.8



„Wir gehen mit den Lehrlingen beispielhafte Beschwerdesituationen anhand von Rollenspielen durch. Werden sie später einmal mit einer Kundenbeschwerde z. B. am Telefon konfrontiert, fällt es ihnen leichter, diese Situation zu lösen.“

Hermann Danner, Eigentümer, Danner Consulting

„Damit Lehrlinge bei uns den korrekten Umgang mit Beschwerden erlernen, binden wir sie in die Bearbeitung betrieblicher Beschwerdesituationen ein. Das direkte Beschwerdemanagement beim Kunden würde sie vor allem zu Beginn der Lehrzeit noch überfordern.“

Nicole Gamauf, Head of HR & Corporate Legal Affairs, TTI Beteiligungs und Management GmbH



Ausbildungstipps

Umgang mit Beschwerden

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

Best Practice

Lösungen für auftretende Konfliktsituationen

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

Konfliktlösung durch persönliches Gespräch

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

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

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

Du-Botschaft: „Du erzählst Blödsinn!“

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

Ausbildungstipp

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

Leitfaden zum konfliktfreien Gespräch

1. Schritt: Faktencheck

Was genau hat stattgefunden? Beschreiben Sie die konkrete Situation.

Tipp:

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

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

2. Schritt: Resultat

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

Tipp:

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

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

3. Schritt: Notwendigkeit/Wunsch

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

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

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

4. Schritt: Lösung in Zukunft (gemeinsamer Beschluss)

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

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

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

5. Schritt: Follow-up

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

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

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

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

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

Arbeitsblatt zum konfliktfreien Gespräch

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

Abrechnungs- und Verwaltungstätigkeiten

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr										
Ihr Lehrling kann ...												
		die für die Lohn- und Gehaltsverrechnung relevanten arbeitsrechtlichen Regelungen erklären. <i>Dazu zählen lt. Berufsbild: z. B.</i> – AÜG – AbZeitgesetz – KVs – Auflösungsarten										
	bei der Vorbereitung der Lohn- und Gehaltsabrechnung mitarbeiten.											
	bei der Abrechnung der lohn- und gehaltsmäßigen Abgaben mitwirken.											
	einfache Kennzahlen ermitteln (z. B. aus Personal-, Kunden-, betrieblicher bzw. arbeitsmarktpolitischer Sicht) <i>z. B. folgende Kennzahlen:</i> <table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 50%;">– Krankenstände</td> <td style="width: 50%;">– Rücklaufquoten der Inserate</td> </tr> <tr> <td>– Fluktuationen</td> <td>– Kundenaufteilung</td> </tr> <tr> <td>– Kündigungsgründe</td> <td>– Überlassungsdauer</td> </tr> <tr> <td>– Auflösung von Dienstverhältnissen</td> <td>– Übernahmequote</td> </tr> <tr> <td>– BewerberInnen pro Plattform</td> <td>– Migrationsanteil</td> </tr> </table>		– Krankenstände	– Rücklaufquoten der Inserate	– Fluktuationen	– Kundenaufteilung	– Kündigungsgründe	– Überlassungsdauer	– Auflösung von Dienstverhältnissen	– Übernahmequote	– BewerberInnen pro Plattform	– Migrationsanteil
– Krankenstände	– Rücklaufquoten der Inserate											
– Fluktuationen	– Kundenaufteilung											
– Kündigungsgründe	– Überlassungsdauer											
– Auflösung von Dienstverhältnissen	– Übernahmequote											
– BewerberInnen pro Plattform	– Migrationsanteil											
	auf Basis der Kennzahlen Statistiken aufbereiten. <i>Dazu zählen lt. Berufsbild: z. B.</i> – Urlaubsdatei gemäß Arbeitszeitgesetz – Stichtagerhebung											

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

Ausbildungstipp

Sie haben Ihre Lohn- bzw. Gehaltsverrechnung ausgelagert? Dann erklären Sie Ihren Lehrlingen anhand von konkreten Beispielen (z. B. Belegen), wie er die Unterlagen für die externe Lohn- bzw. Gehaltsverrechnung vorbereiten muss und worauf es im Bereich der Personaldienstleistung hier zu achten gilt.

AUS DER PRAXIS

„Wir erarbeiten den Bereich Abrechnungs- und Verwaltungstätigkeiten mit den Lehrlingen in Teilschritten. Dazu zählen beispielsweise das Auswerten von Stundennachweisen, das Kontrollieren von Fehlzeitennachweisen oder generell die Abrechnung von Löhnen oder Gehältern.“

Heidi Blaschek, Gewerberechtliche Geschäftsführerin, DIE JOB SCHNEIDER PERSONALDIENSTE GMBH

„Im Bereich der Lohn- und Gehaltsabrechnung legen wir in der Lehrlingsausbildung den Fokus auf Kommunikationsschnittstellen. Zum einen zwischen Niederlassung und Personal bzw. Kunden und zum anderen zwischen Niederlassung und Personalverrechnung/Fakturierung. An diesen Schnittstellen lernen Lehrlinge, welche Daten notwendig und wo diese zu finden sind und wie man diese zu überprüfen hat.“

Nicole Gamauf, Head of HR & Corporate Legal Affairs, TTI Beteiligungs und Management GmbH

5. Office-Management

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

Hinweis

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



Ausstattung des Arbeitsbereichs

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann ...		
die übliche Ausstattung seines Arbeitsbereichs kompetent verwenden.		
Dazu zählen lt. Berufsbild: z. B.		
<ul style="list-style-type: none"> - PC/Laptop - Drucker - Telefonanlage 		
die im Rahmen seiner Tätigkeit auftretenden einfachen Probleme selbständig lösen.		
Dazu zählen lt. Berufsbild: z. B.		
<ul style="list-style-type: none"> - Papierstaus beseitigen - Toner austauschen 		
bei komplexen Problemen Maßnahmen entsprechend der betrieblichen Regelungen setzen.		

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

Kommunikation

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann ...		
die betrieblichen Kommunikationsvorgaben einhalten.		
Informationen sinngemäß erfassen, strukturieren, nötigenfalls bearbeiten und an den Empfänger/die Empfängerin weiterleiten.		
Dazu zählt lt. Berufsbild z. B. das Erstellen von Gesprächsnotizen.		
Auskünfte geben und einholen.		
interne Schriftverkehrsarbeiten erledigen.		
Dazu zählt lt. Berufsbild z. B. das Aufbereiten betriebsinterner Informationen.		
externe Schriftverkehrsarbeiten erledigen.		
z. B.		
<ul style="list-style-type: none"> - Bewerberabsagen - Auftragsbestätigungen 		
bei der Gestaltung von Schriftstücken das Corporate Design und die Corporate Identity des Lehrbetriebs beachten.		
Texte auf Rechtschreibung und Grammatik überprüfen.		

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

Posteingang und -ausgang		
1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann ...		
den Postein- und -ausgang bearbeiten.		
Dazu zählen lt. Berufsbild: z. B.		
<ul style="list-style-type: none"> - Postverteilung - frankieren - mit Zustelldiensten kommunizieren 		
Post über elektronische Medien bearbeiten.		
Dazu zählen lt. Berufsbild: z. B.		
<ul style="list-style-type: none"> - Cloud - Websites - E-Mail 		

Diese Ausbildungsziele beziehen sich auf folgende Berufsbildpositionen: 5.3.1, 5.3.2

Terminmanagement		
1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann ...		
	Termine und Terminänderungen dokumentieren, koordinieren und verwalten (z B. unter Einsatz von Terminplanungsinstrumenten).	
	Informationen zu Terminen und entsprechend notwendige Unterlagen verschicken (z. B. an Kunden, BewerberInnen).	

Diese Ausbildungsziele beziehen sich auf folgende Berufsbildpositionen: 5.4.1, 5.4.2

Besprechungen und Meetings		
1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann ...		
Raumreservierungen vornehmen und Räume vorbereiten.		
	Unterlagen vorbereiten und aufbereiten.	
	Dazu zählen lt. Berufsbild: z. B.	
	<ul style="list-style-type: none"> - Handouts in richtiger Anzahl zur Verfügung stellen - Handouts und Präsentationen erstellen 	
	Einladungen verfassen und verschicken.	
BesucherInnen und Gäste adäquat empfangen.		
Dazu zählt z. B.		
<ul style="list-style-type: none"> - das Kennen der Namen der BesucherInnen - das Abnehmen der Kleidung - das Zuweisen der Plätze 		
Gäste betreuen (z. B. bewirten).		
		Protokolle führen.
	die Nachbereitung übernehmen.	
	z. B. Protokolle aufbereiten und 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



Ausbildungstipp



Zeigen Sie Ihren Lehrlingen, wie ein einfacher Technikcheck durchzuführen ist. Das hilft ihnen, die vorbereiteten Räume bzw. die technische Ausstattung abschließend auf die Funktionsfähigkeit zu testen.



„Unsere Lehrlinge dürfen Protokolle von Meetings führen. Damit sie wissen, was sie mitschreiben sollen, besprechen wir mit ihnen im Vorfeld die Bestandteile eines Protokolls und geben ihnen Tipps für die einfachere Bearbeitung. Dadurch wird den Lehrlingen z. B. bewusst, dass das Verwenden von Abkürzungen ein schnelleres Mitschreiben ermöglicht, es aber wichtig ist, sich die Abkürzungen gut einzuprägen.“

Hermann Danner, Eigentümer, Danner Consulting

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

Kassaführung

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann ...		
	Kassivorgänge abwickeln (z. B. für Auslagen).	
	den Kassastand überprüfen.	

Diese Ausbildungsziele beziehen sich auf folgende Berufsbildpositionen: 5.7.1, 5.7.2

Best Practice

Kompetent im Office

Digitales Lernangebot für kaufmännische Lehrlinge

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

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

Kompetent im Office ...

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

LINK



Kompetent im Office

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



6. Beschaffung

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

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.		
<i>Dazu zählen lt. Berufsbild: z. B.</i> – Bezugsquellen – Freigabeprozesse – Kontrollmechanismen		
die Grundsätze der betrieblichen Beschaffung darstellen.		
<i>Dazu zählen lt. Berufsbild: z. B.</i> – 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 ermitteln. <i>Dazu zählt lt. Berufsbild die Ermittlung des Bestands folgender Waren: z. B.</i> – Werkzeug – Schutzausrüstung – Büromaterial	
	Bestellmengen aufgrund der betrieblichen Vorgaben vorschlagen bzw. ermitteln.  <i>Dazu zählen lt. Berufsbild: z. B.</i> – 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.	
	Preise und Konditionen miteinander vergleichen und Bezugskalkulationen durchführen.	
	neue Bezugsquellen auf Basis betrieblicher Vorgaben ausfindig machen.	
	quantitative und qualitative Aspekte bei der Beschaffungsent-scheidung 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.)?

Bestellungen		
1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann ...		
	bei Bestellungen und Beauftragungen unter Berücksichtigung der rechtlichen und betrieblichen Vorgaben mitwirken.	
	mögliche Auswirkungen von fehlerhaften Bestellungen und Beauftragungen unter rechtlichen und betriebswirtschaftlichen Aspekten beurteilen. 	
	Liefer- und Leistungstermine überwachen.	

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 der Bestellung vergleichen.		
	Waren unter Beachtung der rechtlichen und betrieblichen Vorgaben an- und übernehmen sowie allfällige Mängel feststellen und dokumentieren.	
	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.	
	<i>Dazu zählt lt. Berufsbild z. B. das Erfassen von Informationen.</i>	
	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.)?

Lagerung

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann ...		
Prinzipien der betrieblichen Lagerwirtschaft im eigenen Tätigkeitsbereich berücksichtigen und einhalten.		
		Einlagerungen unter Beachtung der rechtlichen und betrieblichen Vorgaben vornehmen.
		Lagerbestände kontrollieren.  <i>z. B. anhand eines Soll-Ist-Vergleichs</i>
		Entnahmen durchführen. <i>z. B. mithilfe einer Stricherlliste</i>
	die Notwendigkeit der Inventur erklären und Arbeiten im Rahmen der Inventur durchführen.	

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.

7. Marketing

Aufgaben des betrieblichen Marketings

113

Arbeiten im betrieblichen Marketing

113

Hinweis

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



© shutterstock.com/fizkes

Aufgaben des betrieblichen Marketings

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann ...		
	Ziele des betrieblichen Marketings erklären.	
	einen Überblick über das betriebliche Marketing geben. <i>Dazu zählen lt. Berufsbild: z. B.</i> <ul style="list-style-type: none"> - Zielgruppen - Marketinginstrumente - Teilbereiche wie Werbung und Öffentlichkeitsarbeit - Employer Branding 	

Diese Ausbildungsziele beziehen sich auf folgende Berufsbildpositionen: 7.1.1, 7.1.2

Ausbildungstipp



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

Arbeiten im betrieblichen Marketing

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann ...		
	an der Gestaltung betrieblicher Kommunikationsinstrumente mitarbeiten.	
	<i>Dazu zählen lt. Berufsbild: z. B.</i> <ul style="list-style-type: none"> - Newsletter - Direct-Mailings - Presseaussendungen - Social-Media-Beiträge <i>Zur Gestaltung zählen lt. Berufsbild: z. B.</i> <ul style="list-style-type: none"> - kurze Texte erstellen - Textbausteine bearbeiten - Formatierungs- und Gestaltungsarbeiten mit betrieblicher Software durchführen 	
	soziale Netzwerke hinsichtlich der Relevanz bzw. Auswirkungen auf den Lehrbetrieb beobachten und bewerten (z. B. unter zu Hilfenahme entsprechender Software).	
	bei der Umsetzung der Employer Branding Maßnahmen mitwirken.	
	am Außenauftritt des Lehrbetriebs mitarbeiten (z. B. an Veranstaltungen mitwirken).	
	<i>Zu den Veranstaltungen zählen: z. B.</i> <ul style="list-style-type: none"> - Messen - Recruitingday - Familyday 	

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



Ausbildungstipps

- 1 Vermitteln Sie Ihren Lehrlingen das Alleinstellungsmerkmal Ihres Betriebs. Das hilft ihnen, Vorgaben z. B. in Bezug auf das Employer Branding besser umzusetzen.
- 2 Machen Sie Ihren Lehrlingen bewusst, dass sie das **Unternehmen nach außen vertreten**. Besprechen Sie beispielsweise: Warum sind saubere Arbeitskleidung/ Schuhe wichtig? Wie wirkt ein chaotischer Arbeitsplatz bzw. Arbeitsbereich auf den Kunden?



AUS DER PRAXIS

„Unser Lehrling wird stark in die Kommunikation auf unseren Social-Media-Kanälen eingebunden. Im Vorhinein definieren wir klare Richtlinien und besprechen genau, in welchen Bereichen geliked werden darf und wie angemessen kommentiert wird.“

Catrin Mayerhofer-Trajkovski, Inhaberin, Mayerhofer-Trajkovski

„Uns ist es wichtig, dass auch die Lehrlinge bei der jährlichen Planung von Marketingmaßnahmen in der Niederlassung dabei sind, damit sie ein Gefühl für die betrieblichen Marketingstrategien erhalten. Darüber hinaus versuchen wir ihnen rasch zu vermitteln, wie sie selbst mit einfachen Methoden wie zum Beispiel Mundpropaganda positive Auswirkungen auf das betriebliche Marketing haben können.“

Nicole Gamauf, Head of HR & Corporate Legal Affairs, TTI Beteiligungs und Management GmbH

8. Betriebliches Rechnungswesen

Aufgaben des betrieblichen Rechnungswesens	116
Betriebliche Buchführung	117
Betrieblicher Zahlungsverkehr	117

Hinweis

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



Aufgaben des betrieblichen Rechnungswesens

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann ...		
	die Grundsätze unternehmerischen Denkens bei seinen/ihren Aufgaben berücksichtigen und kostenbewusst handeln.	
	die einzelnen Teilbereiche des betrieblichen Rechnungswesens, wie Buchführung, Kostenrechnung, Controlling und Statistik, darstellen. 	
	Aufgaben der betrieblichen Buchführung und der Kostenrechnung voneinander unterscheiden.	
	die Zusammensetzung der betrieblichen Kosten und deren Auswirkungen auf den wirtschaftlichen Erfolg des Ausbildungsbetriebs beschreiben und im Rahmen der betrieblichen Vorgaben an Maßnahmen mitwirken, die sich positiv auf den wirtschaftlichen Erfolg auswirken.	

Diese Ausbildungsziele beziehen sich auf folgende Berufsbildpositionen: 8.1.1, 8.1.2, 8.1.3, 8.1.4

Ausbildungstipp

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

- Wann und warum besteht **Buchführungspflicht**?
- Was ist der Zweck der **Kostenrechnung**?
- Wozu erstellen Betriebe **Statistiken**?



„Um unseren Lehrlingen die Bedeutung von kostenbewusstem Handeln zu vermitteln, zeigen wir ihnen anhand von praktischen Beispielen, wie eine Dienstleistung oder ein Gehalt kalkuliert wird, welche Grundlagen es für die einzelnen Berechnungen gibt und worauf zu achten ist.“

Nicole Gamauf, Head of HR & Corporate Legal Affairs, TTI Beteiligungs und Management GmbH

Betriebliche Buchführung

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann ...		
	Belege auf Richtigkeit und Vollständigkeit prüfen.	
	übliche Belege des Lehrbetriebs, wie Eingangs- und Ausgangsrechnungen sowie Zahlungsbelege, nach verschiedenen Kriterien bearbeiten und für die Verbuchung vorbereiten.	
	<i>Zu den Kriterien zählen lt. Berufsbild die Ablage nach</i> <ul style="list-style-type: none"> - Datum - interner und externer Herkunft - Belegart 	
	<i>Zur Vorbereitung der Verbuchung zählen lt. Berufsbild: z. B.</i> <ul style="list-style-type: none"> - Sortierung - Vorkontierung 	

Diese Ausbildungsziele beziehen sich auf folgende Berufsbildpositionen: 8.2.1, 8.2.2



„Nach einer intensiven Einschulung durch unsere externe Buchhalterin kümmert sich unser Lehrling um das Vorkontieren und Verbuchen der Belege. Wir wählen für diese Tätigkeit bestimmte Tage in der Woche aus, an denen es tendenziell ruhiger ist und der Lehrling sich voll auf diese Aufgabe konzentrieren kann. Besonders wichtig ist hierbei die regelmäßige Kontrolle durch die Buchhalterin.“

Catrin Mayerhofer-Trajkovski, Inhaberin, Mayerhofer-Trajkovski

Betrieblicher Zahlungsverkehr

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

Diese Ausbildungsziele beziehen sich auf folgende Berufsbildpositionen: 8.3.1, 8.3.2, 8.3.3, 8.3.4

Best Practice

Jobrotation

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

Tipps und Anleitung für die Umsetzung in Ihrem Betrieb

Rotationsplan erstellen:

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

Vor- und Nachbereitung der Rotation:

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



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



„Jede Personaldienstleisterin/jeder Personaldienstleister sollte einmal in der Personalverrechnung und in der Buchhaltung, aber auch im Vertrieb und im Recruiting gesessen haben. Unsere Lehrlinge durchlaufen im Rahmen der Ausbildung alle diese Bereiche. Dadurch verstehen sie die Zusammenhänge unserer internen Prozesse besser.“

Hermann Danner, Eigentümer, Danner Consulting

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



Ausbildungsmaterialien

Rechte und Pflichten

Infoblatt für Lehrlinge

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

PFLICHTEN DES LEHRBERECHTIGTEN LAUT BAG

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

PFLICHTEN DES LEHRLINGS LAUT BAG

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

ERKLÄRUNG ZUM GESETZESTEXT

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

- Übertragene Aufgaben sind ordnungsgemäß durchzuführen.

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

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

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

- Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse sind zu wahren.

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

- Mit Werkzeug und Material muss sorgsam umgegangen werden.

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

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

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

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

Checkliste: Qualität in der Lehrlingsausbildung

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

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

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

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



Tool 3

Abschluss der Lehrzeit & die Lehrabschlussprüfung

Inhalt Tool 3

Inhalte und Ablauf der Lehrabschlussprüfung (LAP)	128
Anmeldung zum Antritt zur LAP	129
Betriebliche Unterstützung zur LAP	130
Vorbereitung auf die LAP	130
Vorbereitungsunterlagen für die LAP	131
Beurteilung der LAP	134
Belohnungen für gute Leistungen bei der LAP	135
Wiederholung der LAP	135
Verhinderung bei der LAP	136
Weiterbeschäftigungspflicht nach der LAP	136

Inhalte und Ablauf der Lehrabschlussprüfung (LAP)

Die Prüfungsordnung für den Beruf Personaldienstleistung ist seit 01. 05. 2022 in Kraft und unter folgendem Link zu finden:

LINK



RIS



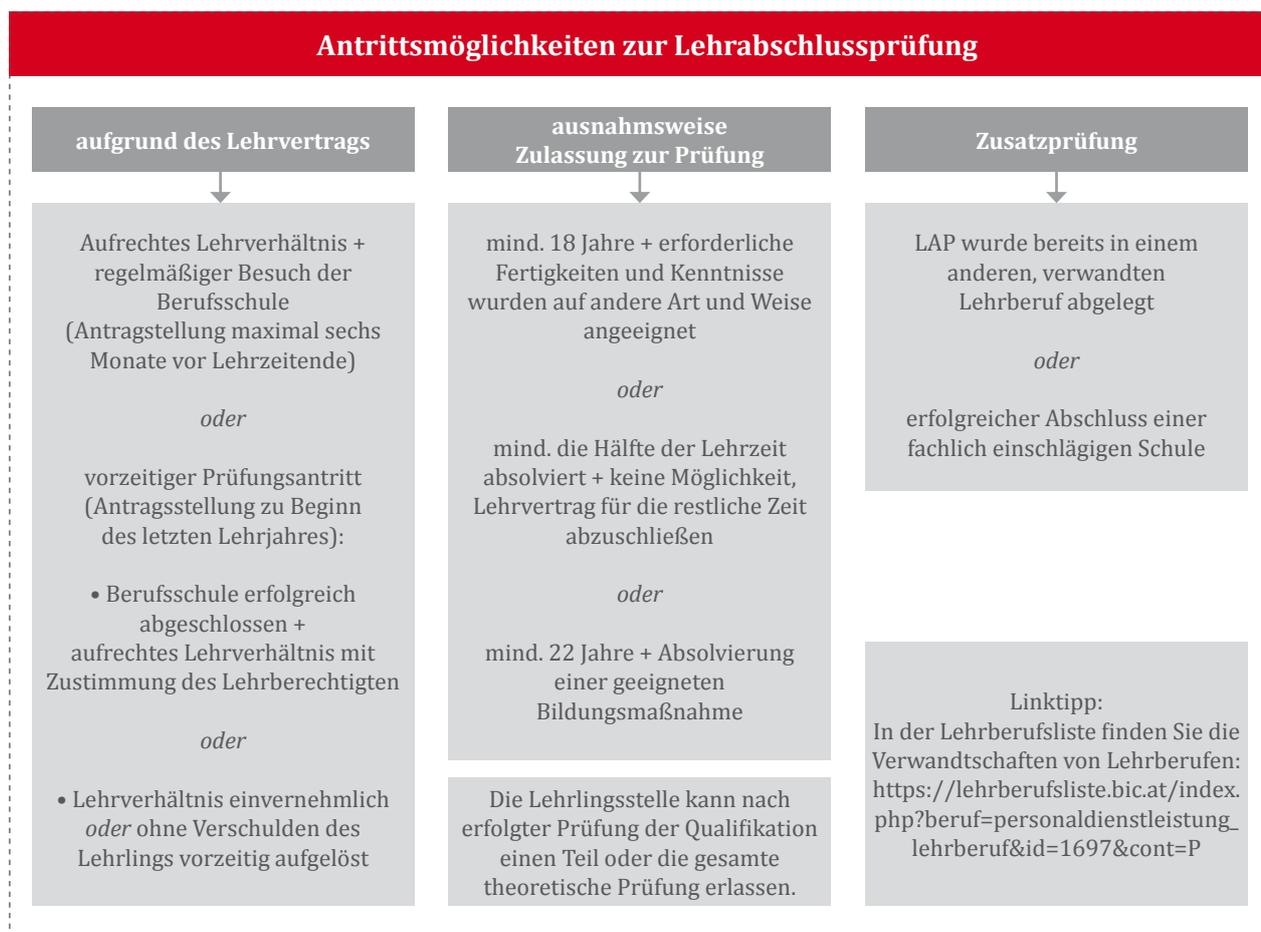
Prüfungsordnung für den Beruf Personaldienstleistung

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

Anmeldung zum Antritt zur LAP

ANTRITTMÖGLICHKEITEN ZUR LAP

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



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

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

LINK



Die Lehrabschlussprüfung (LAP):

<https://www.wko.at/lehre/lehrabschlusspruefung>

Betriebliche Unterstützung zur LAP

Beim erstmaligen Antritt zur Lehrabschlussprüfung trägt der Ausbildungsbetrieb die entstandenen Kosten, sofern der Lehrling innerhalb der Lehrzeit (siehe Seite 129) 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 Sprechstage** in der Berufsschule. Der Kontakt zu den Lehrerinnen und Lehrern unterstützt mögliche Schwächen des Lehrlings frühzeitig zu erkennen. **Beziehen** Sie gegebenenfalls die **Eltern** in die Vorbereitung **ein**.

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:

- Kunden- und Personalmanagement
- Office-Management und Beschaffung
- Marketing
- betriebliches Rechnungswesen

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



Vorbereitung für die theoretische Lehrabschlussprüfung



Vorbereitung für die praktische Lehrabschlussprüfung

LINK



ibw | lap.at

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

Best Practice

Gute Vorbereitung ist die halbe Prüfung

VORBEREITUNGSPHASE

1. SEI ORGANISIERT

Schreibe einen Lernplan oder eine Checkliste und halte dich daran.

4. HÖRE AUF DICH SELBST

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

2. SEI GEWISSENHAFT

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

3. SEI TRAINIERT

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



© shutterstock.com/goodluz

KURZ VOR DER PRÜFUNG



1. HÖRE AUF ZU LERNEN

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

2. LASSE DICH NICHT VERRÜCKT MACHEN

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

3. DENK POSITIV

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

© shutterstock.com/NakoPhotography

WÄHREND DER PRÜFUNG



1. FANGE RICHTIG AN

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

2. VERJAGE DEINE ANGST

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

© shutterstock.com/Maksivil

Beurteilung der LAP

Bei der Gesamtbewertung der Lehrabschlussprüfung sind vier Beurteilungsstufen möglich:

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

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

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

Belohnungen für gute Leistungen bei der LAP

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

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

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

LINK



Förderungen für Lehrbetriebe:

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

Wiederholung der LAP

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

Die Lehrabschlussprüfung kann zweimal kostenlos wiederholt werden.

LINK



Wiederholung der LAP:

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

Verhinderung bei der LAP

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

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

In diesen Fällen wird die Prüfungstaxe rückerstattet.

Bei unentschuldigtem Fernbleiben wird die Prüfungstaxe einbehalten.

Weiterbeschäftigungspflicht nach der LAP

Nach Beendigung der Lehrzeit bzw. nach der erfolgreich abgelegten Lehrabschlussprüfung (falls diese vor Lehrvertragsende abgelegt wird) ist der Lehrling in der Personaldienstleistung noch 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 (1,5 Monate).

Darüber hinaus gelten die kollektivvertraglichen Regelungen.

LINK



Kollektivvertrag:

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



Tool 4

Karriere

Karrierperspektiven nach der Ausbildung

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

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



Fachliche Vertiefung

Während der Lehrzeit entwickeln sich die Lehrlinge auch persönlich weiter. Neue Vorlieben entfalten sich und ein Talent in einem bestimmten Gebiet (Kommunikation, Recruiting 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 bietet sich z. B. der Bereich Recruiting an.

Ausbilderqualifikation

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

Auslandserfahrung

Die österreichische Lehrlingsausbildung wird in vielen Ländern geschätzt. Ehemalige Lehrlinge können eine hilfreiche Unterstützung bei der Erschließung neuer Märkte sein. Wenn Ihr Unternehmen darüber hinaus Kooperationen mit Betrieben in anderen Ländern hat, sind Austauschprogramme für Ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Sinne eines Wissens- und Erfahrungstransfers von großem Wert. Mehr Informationen zu Auslandspraktika von Lehrlingen finden Sie auf Seite 68.

Berufsmatura

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

Befähigungsprüfung

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

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.

Weiterbildung in der Personaldienstleistung

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

ARBEITSKRÄFTEÜBERLASSERINNEN – VORBEREITUNG AUF DIE BEFÄHIGUNGSPRÜFUNG

Wird die Befähigungsprüfung für Arbeitskräfteüberlasserinnen und -überlasser angestrebt, so gibt es die Möglichkeit, einen entsprechenden Vorbereitungskurs des WIFI zu besuchen. Neben der Vertiefung des beruflichen Wissens und der Ausbildung auf NQR6 Niveau können im Kurs neue Kontakte geknüpft und das eigene Netzwerk weiterentwickelt werden.

Alles Infos und aktuelle Kurstermine in Ihrem Bundesland finden Sie auf der Website des WIFI Österreich.

LINK



WIFI Österreich

<https://www.wifi.at/start>

ÖSTERREICHS PERSONALDIENSTLEISTER – AKADEMIE

In der Akademie werden unterschiedliche Weiterbildungen im Bereich Personaldienstleistung angeboten. In Kursen, Trainings und Webinaren werden Themen wie rechtliche Neuerungen, Einwandbehandlung etc. von renommierten Vortragenden aufbereitet. Die Veranstaltungen werden zum Teil in Präsenz oder auch online angeboten.

Neben den Mitgliedern ist es auch anderen interessierten Personen möglich, Kurse der Akademie zu buchen.

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

LINK



Informationen zur Akademie:

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

ADVANCED HR-MANAGEMENT, UNIVERSITÄTSZERTIFIKAT – UNIVERSITÄT FÜR WEITERBILDUNG KREMS

An der Universität für Weiterbildung in Krems hat man die Möglichkeit, in einem zweisemestrigen Lehrgang das Zertifikat Advanced HRM zu erlangen. Diese Weiterbildung enthält viele Präsenzmodule des Masterstudiengangs Personalmanagement, Führung und Organisation und umfasst insgesamt 31,5 ECTS.

Inhaltlich umfasst der Lehrgang die Bereiche Recruiting, Leadership Development und neue (agile) Organisationsdesigns und adressiert damit besonders auch Personaldienstleistungskräfte.

Informationen zum Zertifikat finden Sie auf der nachfolgenden Website

LINK 

Informationen zur Donau-Universität:

<https://www.donau-uni.ac.at/de/studium/advanced-human-resource-management.html>



AUS DER
PRAXIS

„Wir entwickeln mit unseren Lehrlingen einen persönlichen Ausbildungs- und Weiterbildungsplan. Darin strukturieren wir Weiterbildungsangebote sowohl während als auch nach der Lehrzeit und orientieren uns dabei an ihren Stärken und Interessen. Für unsere Lehrlinge sind z. B. berufsbeleitende Studiengänge mit Schwerpunkt Personaldienstleistung nach der Lehre sehr interessant.“

Hermann Danner, Eigentümer, Danner Consulting

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 11). Lehrgänge für Ausbilderinnen und Ausbilder beinhalten zum Beispiel Themen wie Persönlichkeitsentwicklung, Kommunikation und Gesprächsführung, Präsentation, soziale Kompetenz, Diversity, Methodik/Didaktik der Ausbildung, Beurteilungsmethoden, Konfliktbewältigung, Motivation, Selbst- und Zeitmanagement, Coaching sowie Sozial- und Arbeitsverhalten.

LINK 



AusbilderIn im Bereich Personaldienstleistung:

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





Anhang

BUNDESGESETZBLATT

FÜR DIE REPUBLIK ÖSTERREICH

Jahrgang 2020

Ausgegeben am 28. Februar 2020

Teil II

66. Verordnung: Personaldienstleistung-Ausbildungsordnung

66. Verordnung der Bundesministerin für Digitalisierung und Wirtschaftsstandort, mit der Ausbildungsvorschriften für den Lehrberuf Personaldienstleistung (Personaldienstleistung-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 Personaldienstleistung

§ 1. (1) Der Lehrberuf Personaldienstleistung 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 (Personaldienstleistungskaufmann/Personaldienstleistungskauffrau) zu bezeichnen.

Berufsprofil

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

1. Fachliche Kompetenzbereiche:

a) Kunden- und Personal-Management

Der Personaldienstleistungskaufmann/die Personaldienstleistungskauffrau erfüllt vielfältige Aufgaben im Rahmen des Kunden- und Personal-Managements. Dazu zählen insbesondere die Ermittlung des Kundenbedarfs und die Abwicklung des Recruitingprozesses. Er/Sie positioniert Stellenanzeigen in den entsprechenden Medien, führt Bewerbungsgespräche und präsentiert dem Kunden die aufgrund der Vorgaben geeigneten Kandidaten. Er/Sie erstellt auch die relevanten Einstellungsunterlagen. Der Personaldienstleistungskaufmann/Die Personaldienstleistungskauffrau berät die Mitarbeiter bzw. Kunden des Unternehmens zu rechtlichen sowie Lohn- und Gehaltsfragen. Er/Sie unterstützt die Mitarbeiter bzw. Kunden hinsichtlich möglicher Aus- und Weiterbildungsmöglichkeiten.

b) Office Management

Im Rahmen des Office Managements erfüllt der Personaldienstleistungskaufmann/die Personaldienstleistungskauffrau eine Reihe an Aufgaben. Dazu zählt insbesondere der Brief- bzw. E-Mail-Verkehr, bei dem er/sie die Textgestaltung unter Berücksichtigung betriebsinterner Vorgaben (zB Corporate Design) erledigt. Er/Sie übernimmt das Terminmanagement und organisiert Besprechungen, Meetings und Dienstreisen. Der Personaldienstleistungskaufmann/Die Personaldienstleistungskauffrau erledigt auch den Postein- und -ausgang. Er/Sie nutzt die Ausstattung seines/ihres Arbeitsbereichs kompetent.

c) Beschaffung

Der Personaldienstleistungskaufmann/Die Personaldienstleistungskauffrau verfügt über Kenntnisse des Beschaffungswesens, bearbeitet verschiedene Aufgaben in diesem Bereich und kommuniziert dabei mit Personen inner- und außerhalb des Betriebs. So ermittelt er/sie den Waren- bzw. Dienstleistungsbedarf in seinem/ihrem Aufgabenbereich, vergleicht Angebote verschiedener Anbieter, trifft eine begründete Vorauswahl und wirkt bei Warenbestellungen bzw. bei der Beauftragung von Dienstleistungen mit. Der Personaldienstleistungskaufmann/Die Personaldienstleistungskauffrau nimmt Waren seines/ihres Aufgabenbereichs an und lagert diese fachgerecht. Er/Sie kontrolliert Rechnungen und setzt bei mangelhaften Lieferungen und Leistungen angemessene Maßnahmen.

d) Marketing

Der Personaldienstleistungskaufmann/Die Personaldienstleistungskauffrau beteiligt sich auf Basis der erworbenen Marketingkenntnisse an der Gestaltung betrieblicher Kommunikationsmittel (zB Newsletter, Direct-Mailings, Presseaussendungen, Social-Media-Beiträge): Er/Sie erstellt zB kurze Texte bzw. bearbeitet Textbausteine und übernimmt Formatierungs- und Gestaltungsarbeiten. Darüber hinaus arbeitet er/sie am Außenauftritt des Betriebs mit. Der Personaldienstleistungskaufmann/Die Personaldienstleistungskauffrau beteiligt sich an Employer-Branding-Maßnahmen und wirkt am Social-Media-Auftritt des Lehrbetriebes mit.

e) Betriebliches Rechnungswesen

Der Personaldienstleistungskaufmann/Die Personaldienstleistungskauffrau führt Arbeiten im betrieblichen Rechnungswesen auf Grundlage seiner/ihrer Kenntnisse in den einzelnen Teilbereichen des Rechnungswesens durch. Dazu zählen in der Buchführung die Belegorganisation sowie Prüfung von Belegen. Ebenso wirkt er/sie am betrieblichen Zahlungsverkehr mit. Darüber hinaus übernimmt der Personaldienstleistungskaufmann/die Personaldienstleistungskauffrau Aufgaben im Rahmen der Datenaufbereitung (Arbeiten mit Statistiken und Kennzahlen).

2. Fachübergreifende Kompetenzbereiche:

Zur Erfüllung dieser fachlichen Aufgaben, die der Personaldienstleistungskaufmann/die Personaldienstleistungskauffrau in unterschiedlichen Branchen und Tätigkeitsfeldern erfüllen kann, setzt er/sie folgende fachübergreifende Kompetenzen ein:

a) Arbeiten im betrieblichen und beruflichen Umfeld

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

b) Qualitätsorientiertes, sicheres und nachhaltiges Arbeiten

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

c) Digitales Arbeiten

Im Rahmen der rechtlichen und betrieblichen Vorgaben wählt der Personaldienstleistungskaufmann/die Personaldienstleistungskauffrau 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 Personaldienstleistungskaufmann/Die Personaldienstleistungskauffrau agiert auf Basis seiner/ihrer digitalen Kompetenz zielgerichtet und verantwortungsbewusst. Dazu zählt vor allem der sensible und sichere Umgang mit Daten unter Berücksichtigung der rechtlichen und betrieblichen Vorgaben (zB Datenschutzgrundverordnung).

Berufsbild

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

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

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

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

(5) Fachübergreifende Kompetenzbereiche sind:

1. Kompetenzbereich: Arbeiten im betrieblichen und beruflichen Umfeld

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

1.6.6 sich zur 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 Qualitätsstandards des Lehrbetriebs mitwirken.
2.1.3 die eigene Tätigkeit hinsichtlich der Einhaltung der Qualitätsstandards überprüfen.
2.1.4 die Ergebnisse der Qualitätsüberprüfung reflektieren und diese in die Aufgabenbewältigung einbringen.
2.2 Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz
Er/Sie kann...
2.2.1 Betriebs- und Hilfsmittel sicher und sachgerecht einsetzen.
2.2.2 die betrieblichen Sicherheitsvorschriften einhalten.
2.2.3 Aufgaben von mit Sicherheitsagenden beauftragten Personen im Überblick beschreiben.
2.2.4 berufsbezogene Gefahren, wie Sturz- und Brandgefahr, in seinem/ihrer Arbeitsbereich erkennen und sich entsprechend den Arbeitnehmerschutz- und Brandschutzvorgaben verhalten.
2.2.5 sich im Notfall richtig verhalten.
2.2.6 bei Unfällen geeignete Erste-Hilfe-Maßnahmen ergreifen.
2.2.7 die Grundlagen des ergonomischen Arbeitens anwenden.
2.3 Nachhaltiges und ressourcenschonendes Handeln
Er/Sie kann...
2.3.1 die Bedeutung des Umweltschutzes für den Lehrbetrieb darstellen.
2.3.2 die Mülltrennung nach rechtlichen und betrieblichen Vorgaben umsetzen.
2.3.3 energiesparend arbeiten und Ressourcen sparsam einsetzen.
3. Kompetenzbereich: Digitales Arbeiten (Diese Berufsbildpositionen schließen gegebenenfalls auch entsprechende analoge Anwendungen mit ein.)
3.1 Datensicherheit und Datenschutz
Er/Sie kann...

3.1.1 die rechtlichen Vorgaben und jene des Lehrbetriebs einhalten (zB Datenschutzgrundverordnung).
3.1.2 Urheberrecht und Datenschutzbestimmungen beachten.
3.1.3 Gefahren und Risiken erkennen (zB Phishing-E-Mails, Viren).
3.1.4 Maßnahmen treffen, wenn Sicherheitsprobleme und Auffälligkeiten auftreten (zB rasche Verständigung des Datenschutzbeauftragten bzw. der verantwortlichen IT-Administration).
3.1.5 Maßnahmen unter Einhaltung der betrieblichen Vorgaben ergreifen, um Daten, Dateien, Geräte und Anwendungen vor Fremdzugriff zu schützen (zB sorgsamer Umgang mit Passwörtern und Hardware).
3.2 Software und weitere digitale Anwendungen
Er/Sie kann...
3.2.1 Software bzw. Apps für Textverarbeitung, Tabellenkalkulation, Präsentationserstellung, Kommunikation sowie Datenbanken und weitere digitale Anwendungen kompetent verwenden (zB in den Bereichen 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 und unter Einhaltung der betrieblichen Vorgaben in sozialen Netzwerken agieren.
3.4 Datei- und Ablageorganisation
Er/Sie kann...
3.4.1 sich in der betrieblichen Datei- bzw. Ablagestruktur zurechtfinden (zB gespeicherte Dateien finden).
3.4.2 in der betrieblichen Datei- bzw. Ablagestruktur arbeiten und dabei die Grundregeln eines effizienten Dateimanagements berücksichtigen (zB Ordner anlegen bzw. löschen, Vergabe von Dateinamen).
3.4.3 sich an die betrieblichen Vorgaben zur Datenanwendung und Datenspeicherung halten.
3.4.4 Ordner und Dateien unter Einhaltung der betrieblichen Vorgaben teilen (zB unter Nutzung von Cloud-Diensten, VPN, Intranet, Extranet).
3.5 Informationssuche und -beschaffung
Er/Sie kann...
3.5.1 Suchmaschinen für die Online-Recherche effizient (zB unter Einsatz entsprechender Suchtechniken) nutzen.
3.5.2 nach gespeicherten Dateien suchen.
3.5.3 in bestehenden Dateien relevante Informationen suchen.
3.5.4 in Datenbankanwendungen Daten filtern.
3.6 Bewertung und Auswahl von Daten und Informationen
Er/Sie kann...
3.6.1 die Zuverlässigkeit von Informationsquellen und die Glaubwürdigkeit von Daten und

Informationen einschätzen.
3.6.2 Daten und Informationen interpretieren und nach betrieblichen Vorgaben entscheiden, welche Daten und Informationen herangezogen werden.
3.6.3 Daten und Informationen strukturiert aufbereiten.

(6) Fachliche Kompetenzbereiche sind:

4. Kompetenzbereich: Kunden- und Personal-Management			
4.1 Ermittlung des Kundenbedarfs und Kundenberatung			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3
4.1.1 die rechtlichen Grundlagen der Branche darstellen.			
4.1.2 die unterschiedlichen Tätigkeitsfelder erklären.			
4.1.3 allgemeine Kundenanfragen unter Einhaltung der betrieblichen Vorgaben beantworten (zB telefonisch, per E-Mail).			
4.1.4 komplexere Kundenanfragen entsprechend der internen Vorgaben weiterleiten.			
4.1.5 bei der Kundenstrukturanalyse mitwirken (zB Branche, Kollektivvertrag).			
4.1.6 bei der Ermittlung des Kundenbedarfs mitwirken (zB hinsichtlich geforderten fachlichen, einsatzbezogenen und persönlichen Kompetenzen)			
4.2 Recruiting			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3
4.2.1 basierend auf der durchgeführten Bedarfsanalyse bei der Erstellung von Anforderungsprofilen/Stellenbeschreibungen mitwirken.			
4.2.2 bei der Formulierung von externen und internen Stellenausschreibungen basierend auf den rechtlichen Vorgaben und jenen des Lehrbetriebs mitwirken.			
4.2.3 eine Vorauswahl der Medien und sonstige Quellen (zB betrieblicher Aushang) für die zielgruppengerechte Platzierung der Stellenausschreibungen treffen.			
4.2.4 eine Bewerbervorauswahl aufgrund des Anforderungsprofils treffen.			
4.2.5 einfache Bewerbergespräche unter Einsatz entsprechender zielgruppenorientierter Fragetechniken (zB Kontaktaufnahme zur Terminvereinbarung, Abklären der grundsätzlichen Eignung für die Position) führen.			
4.2.6 Vor- und Nachbereitung von Vorstellungsgesprächen (zB Dokumentationserstellung) vornehmen.			
4.2.7 Unterlagen zur Präsentation von Bewerbern erstellen (zB Personalprofil).			
4.2.8 basierend auf der Entscheidung des Auftraggebers bei der Setzung der weiteren Schritte mitwirken (wie zB Einstellungszusagen oder Absagen verfassen, Evidenzen erstellen).			
4.2.9 bei der Erfüllung seiner/ihrer Aufgaben die Gleichbehandlungsgrundsätze und das Diskriminierungsverbot beachten.			
4.2.10 bei der Erstellung von Dienstverträgen und weiterer (zB betreffend DSGVO, Verschwiegenheitserklärung), der Überlassungsmitteilung und der Sicherstellung der Qualifikationsnachweise mitwirken.			
4.3 Auftragsabwicklung			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3
4.3.1 Kunden gültige rechtliche und betriebliche Datenschutzstandards erklären und im Rahmen seiner/ihrer Tätigkeit anwenden.			
4.3.2 bei der Kalkulation von Angeboten mitwirken (zB unter Berücksichtigung der betrieblichen Vorgaben bezüglich Preisnachlässen, Arbeitseinsätzen).			
4.3.3 bei der Angebotserstellung mitarbeiten (zB die erforderlichen Unterlagen			

zusammenstellen, Angebote vorbereiten).			
4.3.4 Schriftstücke im Rahmen der ordnungsgemäßen Vertragserfüllung erstellen (zB Auftragsbestätigung, Rechnung).			
4.3.5 Aufträge entgegennehmen, prüfen (zB auf ihre Übereinstimmung mit dem Angebot) und bei der Weiterbearbeitung mitwirken.			
4.4 Kunden- und Mitarbeiterbetreuung			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3
4.4.1 aufgrund der rechtlichen und betrieblichen Vorgaben bei der Erstellung eines Personaleinsatzplanes mitwirken (zB Erfassung des Bedarfs, Festlegung der Periode, Anzahl der Mitarbeiter).			
4.4.2 Mitarbeiter bzw. Kunden bei der persönlichen Aus- und Weiterbildungsplanung unterstützen.			
4.4.3 bei der Erstellung von Entwicklungsportfolios von Mitarbeitern bzw. Kunden mitwirken (zB Recherche des Weiterbildungsangebots und dessen Umsetzungsmöglichkeiten).			
4.4.4 Meldungen der Mitarbeiter, wie zB Krankmeldungen, entgegennehmen und weiterleiten.			
4.4.5 bei der Einhaltung des Arbeitsschutzes mitwirken (zB persönliche Schutzausrüstung ausfolgen, Unterweisungen durchführen).			
4.4.6 beim Monitoring und der Einhaltung von Terminen und Fristen mitwirken (zB Probezeit, Ablauf von Qualifikationsnachweisen, Aufbewahrungsfristen von Personal- und Geschäftsunterlagen).			
4.4.7 die Bedeutung eines professionellen Umgangs mit Beschwerden und Reklamationen erklären.			
4.4.8 Beschwerden und Reklamationen entsprechend den rechtlichen und betrieblichen Vorgaben bearbeiten bzw. weiterleiten (zB komplexe Kundenanliegen).			
4.5 Abrechnungs- und Verwaltungstätigkeiten			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3
4.5.1 die für die Lohn- und Gehaltsverrechnung relevanten arbeitsrechtlichen Regelungen (zB AÜG, AbZeitgesetz, KVs, Auflösungsarten) erklären.			
4.5.2 bei der Vorbereitung der Lohn- und Gehaltsabrechnung mitarbeiten.			
4.5.3 bei der Abrechnung der lohn- und gehaltsabhängigen Abgaben mitwirken.			
4.5.4 einfache Kennzahlen ermitteln (zB aus Personal-, Kunden-, betrieblicher bzw. arbeitsmarktpolitischer Sicht).			
4.5.5 auf Basis der Kennzahlen (zB Urlaubsdatei gemäß Arbeitszeitgesetz, Stichtagserhebung) Statistiken aufbereiten.			
5. Kompetenzbereich: Office-Management			
5.1 Ausstattung des Arbeitsbereiches			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3
5.1.1 die übliche Ausstattung seines/ihres Arbeitsbereiches 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 der 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 und Corporate Identity 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	Post über elektronische Medien bearbeiten (zB Cloud, Websites, E-Mail).			
5.4 Terminmanagement				
Er/Sie kann...		Lehrjahr		
		1	2	3
5.4.1	Termine und Terminänderungen dokumentieren, koordinieren und verwalten (zB unter Einsatz von Terminplanungsinstrumenten).			
5.4.2	Informationen zu Terminen und entsprechend notwendige Unterlagen verschicken (zB an Kunden, Bewerber).			
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 Unterlagen 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	Kassivorgänge abwickeln (zB für Auslagen).			
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 rechtlichen Konsequenzen erklären.			
6.2 Bedarfsermittlung			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3
6.2.1 den Warenbestand ermitteln (zB Werkzeug, Schutzausrüstung, Büromaterial).			
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 überwachen.			
6.5 Warenannahme und Rechnungskontrolle			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3
6.5.1 die Lieferung bzw. Leistung mit der Bestellung 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 und einhalten.			
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: Marketing			
7.1 Aufgaben des betrieblichen Marketings			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3
7.1.1 Ziele des betrieblichen Marketings erklären.			
7.1.2 einen Überblick über das betriebliche Marketing geben (zB Zielgruppen, Marketinginstrumente, Teilbereiche wie Werbung und Öffentlichkeitsarbeit, Employer Branding).			
7.2 Arbeiten im betrieblichen Marketing			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3
7.2.1 an der Gestaltung betrieblicher Kommunikationsinstrumente (zB Newsletter, Direct-Mailings, Presseaussendungen, Social-Media-Beiträge) mitarbeiten (zB kurze Texte erstellen, Textbausteine bearbeiten, Formatierungs- und Gestaltungsarbeiten mit betrieblicher Software durchführen).			
7.2.2 soziale Netzwerke hinsichtlich der Relevanz bzw. Auswirkungen auf den Lehrbetrieb beobachten und bewerten (zB unter zu Hilfenahme entsprechender Software).			
7.2.3 bei der Umsetzung der Employer Branding Maßnahmen mitwirken.			
7.2.4 am Außenauftritt des Lehrbetriebs mitarbeiten (zB an Veranstaltungen mitwirken).			
8. Kompetenzbereich: Betriebliches Rechnungswesen			
8.1 Aufgaben des betrieblichen Rechnungswesens			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3
8.1.1 die Grundsätze unternehmerischen Denkens bei seinen/ihren Aufgaben berücksichtigen und kostenbewusst handeln.			
8.1.2 die einzelnen Teilbereiche des betrieblichen Rechnungswesens, wie Buchführung, Kostenrechnung, Controlling und Statistik, darstellen.			
8.1.3 Aufgaben der betrieblichen Buchführung und der Kostenrechnung voneinander unterscheiden.			
8.1.4 die Zusammensetzung der betrieblichen Kosten und deren Auswirkungen auf den wirtschaftlichen Erfolg des Ausbildungsbetriebs beschreiben und im Rahmen der betrieblichen Vorgaben an Maßnahmen mitwirken, die sich positiv auf den wirtschaftlichen Erfolg auswirken.			
8.2 Betriebliche Buchführung			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3
8.2.1 Belege auf Richtigkeit und Vollständigkeit prüfen.			
8.2.2 übliche Belege des Lehrbetriebs, wie Eingangs- und Ausgangsrechnungen sowie			

Zahlungsbelege, nach verschiedenen Kriterien bearbeiten (Zuordnung nach Datum, interner und externer Herkunft, Belegart) und für die Verbuchung vorbereiten (zB sortieren, vorkontieren).			
8.3 Betrieblicher Zahlungsverkehr			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3
8.3.1 verschiedene Zahlungsmöglichkeiten erklären.			
8.3.2 Zahlungen vorbereiten (zB Zahlscheine, Online-Überweisungen) und allfällige Preisnachlässe berücksichtigen (zB Skonto).			
8.3.3 Kontoauszüge interpretieren, Zahlungsein- und -ausgänge überprüfen.			
8.3.4 die Offene-Posten-Liste verwalten und erforderliche Schritte im Mahnwesen entsprechend den betrieblichen Vorgaben setzen.			

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

Inkrafttreten und Schlussbestimmungen

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

(2) Die Ausbildungsvorschriften für den Lehrberuf Personaldienstleistung, BGBl. II Nr. 19/2004, in der Fassung der Verordnung BGBl. II Nr. 177/2005, treten mit Ablauf des 30. April 2020 außer Kraft.

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

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

Schramböck

	Unterzeichner	serialNumber=932783133,CN=Bundeskanzleramt,C=AT
	Datum/Zeit	2020-02-28T11:40:32+01:00
	Prüfinformation	Informationen zur Prüfung des elektronischen Siegels bzw. der elektronischen Signatur finden Sie unter: https://www.signaturprüfung.gv.at Informationen zur Prüfung des Ausdrucks finden Sie unter: https://www.bundeskanzleramt.gv.at/verifizierung
	Hinweis	Dieses Dokument wurde amtssigniert.

Ihr erster Ansprechpartner

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

Wirtschaftskammer Burgenland

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

Wirtschaftskammer Steiermark

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

Wirtschaftskammer Kärnten

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

Wirtschaftskammer Tirol

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

Wirtschaftskammer Niederösterreich

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

Wirtschaftskammer Vorarlberg

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

Wirtschaftskammer Oberösterreich

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

Wirtschaftskammer Wien

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

Wirtschaftskammer Salzburg

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

Wirtschaftskammer Österreich

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

www.qualitaet-lehre.at

