

Ausbildungsleitfaden Assistent/Assistentin in der Sicherheitsverwaltung

Bundesministerium
Wirtschaft, Energie
und Tourismus

LEHRE.FÖRDERN

Qualität in der Lehre

ibw
Institut für Bildungsforschung der Wirtschaft

Impressum

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

Redaktionsteam
Andreas Trummer, Lisa Badstuber, Stefanie Pavlovic, Birgit Worm, Josef Wallner

Projektmitarbeit
Sarina Lusk

Grafik
Alice Gutlederer, www.designag.at

Fachliche Unterstützung und Fotomaterial
Bundesministerium für Inneres
Bundesamt für Fremdenwesen und Asyl
Gewerkschaft Öffentlicher Dienst (GÖD)
Landespolizeidirektion Kärnten

Coverfotos: shutterstock.com/Antonio Guillem, shutterstock.com/NDAB Creativity

Wien, September 2026
ISBN 978-3-903520-38-7

Bitte zitieren Sie diese Publikation wie folgt:
ibw – Institut für Bildungsforschung der Wirtschaft (Hg.):
Ausbildungsleitfaden Assistent/Assistentin in der Sicherheitsverwaltung. Wien 2026

Danke für die Unterstützung!

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

Bundesministerium Inneres

Bundesministerium für Inneres
https://www.bmi.gv.at/

Bundesamt für Fremdenwesen und Asyl

Bundesamt für Fremdenwesen und Asyl
https://www.bfa.gv.at/

Landespolizeidirektion Kärnten

Landespolizeidirektion Kärnten
https://www.polizei.gv.at/ktn/lpd/start.aspx

Inhalt

Der Ausbildungsleitfaden 6
Hilfreiche Websites 7

TOOL 1: VORBEREITUNG AUF DIE LEHRLINGSAUSBILDUNG 8
Inhalt Tool 1 9
Erstmaliges Ausbilden eines Lehrlings 10
Die Lehrlingssuche 14
Die Lehrlingsauswahl 19
Ihr Betrieb nimmt einen Lehrling auf 20
Ausbildung in der Berufsschule 33

TOOL 2: ERFOLGREICH AUSBILDEN 35
Inhalt Tool 2 36
Arbeiten im Lehrbetrieb und im beruflichen Umfeld 39
Qualitätsorientiertes, sicheres und nachhaltiges Arbeiten 55
Digitales Arbeiten 64
Sicherheitsverwaltung 72
Beschaffung, Inventar- und Materialverwaltung 81
Öffentliches Rechnungswesen 88
Öffentlichkeitsarbeit 91
Office-Management 94

TOOL 3: ABSCHLUSS DER LEHRZEIT & DIE LEHRABSCHLUSSPRÜFUNG 109
Inhalt Tool 3 110
Inhalte und Ablauf der Lehrabschlussprüfung (LAP) 110
Anmeldung zum Antritt zur LAP 111
Betriebliche Unterstützung zur LAP 112
Vorbereitung auf die LAP 112
Vorbereitungsunterlagen für die LAP 113
Beurteilung der LAP 116
Wiederholung der LAP 117
Verhinderung bei der LAP 117
Weiterbeschäftigungspflicht nach der LAP 117

TOOL 4: KARRIERE 118
Karriereperspektiven nach der Ausbildung 119
Weiterbildung in der Sicherheitsverwaltung 120

ANHANG 122
Berufsbild Assistent/Assistentin in der Sicherheitsverwaltung 123



© BKA Wenzel

Vorwort

Sehr geehrte Lehrlingsausbilderin, sehr geehrter Lehrlingsausbilder!

Wer in die Ausbildung junger Menschen investiert, investiert in die wirtschaftliche Zukunft unseres Landes. Die duale Ausbildung ist ein erfolgreiches Fundament unseres Wirtschaftsstandortes - praxisnah, zukunftsorientiert und international hoch angesehen.

Die Lehre vermittelt jungen Menschen genau jene Kompetenzen, die unsere Wirtschaft in Zeiten des digitalen Wandels, der ökologischen Transformation, der steigenden Anforderungen an Green Skills und des wachsenden Fachkräftebedarfs dringend braucht. Unser duales Ausbildungssystem, die Verbindung von betrieblicher Praxis und schulischer Bildung, hat sich als Erfolgsmodell etabliert. Es schafft echte Karriereperspektiven für junge Menschen und sichert zugleich die Innovationskraft und Wettbewerbsfähigkeit heimischer Unternehmen.

Die Qualität der Lehre hängt maßgeblich vom Engagement der Betriebe und ihrer Ausbildnerinnen und Ausbilder ab. Mit dem vorliegenden Leitfaden geben wir ihnen ein praxisnahes Werkzeug in die Hand, um Ausbildungsinhalte strukturiert zu vermitteln, Qualitätsstandards weiter zu stärken und moderne Berufsprofile wirksam umzusetzen. Dabei werden auch die Unternehmen unterstützt, einen wesentlichen Beitrag zur Fachkräftesicherung in Österreich zu leisten.

Ich danke allen, die mit ihrer täglichen Arbeit zur Ausbildung junger Menschen beitragen. Sie haben einen wichtigen Anteil an der Stärkung unseres Landes, um im internationalen Wettbewerb erfolgreich zu sein.

Dr. Wolfgang Hattmannsdorfer
Bundesminister für Wirtschaft, Energie und Tourismus

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, Personalvertreterinnen und Personalvertreter, Lehrstellenberaterinnen und Lehrstellenberater, Erziehungsberechtigte und Lehrlinge.

WIE IST DIESER AUSBILDUNGSLEITFADEN AUFGEBAUT?

Tool 1

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

Tool 2

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

Tool 3

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

Tool 4

Karriere
- Karriereperspektiven nach der erfolgreichen LAP
- Weiterbildung

Hinweis

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

Hilfreiche Websites

AKTUELLE INFORMATIONEN ZUR LEHRLINGSAUSBILDUNG FINDEN SIE AUF FOLGENDEN WEBSITES:

Bundesministerium für Wirtschaft, Energie und Tourismus
https://www.bmwet.gv.at/Themen/Lehre-und-Berufsausbildung/Lehrlingsausbildung-Duales-System.html

Bundesministerium für Inneres – Sicherheitsverwaltung*
https://www.sicherheitsverwaltung.gv.at/index.html

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

Verwaltungsakademie des Bundes
https://www.vab.gv.at/bildungsprogramm/lehrlinge.html

Gewerkschaft Öffentlicher Dienst
https://www.goed.at/

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

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

BIZ – BerufsInfoZentren
https://www.ams.at/arbeitsuchende/aus-und-weiterbildung/berufsinformationen/biz---berufsinfozentren

Hinweis

*Alle internen Vorschriften und Dokumente zum Thema Lehrlingswesen finden Sie außerdem auf der ressortintern zugänglichen Website des Lehrlingsausbildungszentrums.

© shutterstock.com/tsyhun



Tool 1
Vorbereitung auf die Lehrlingsausbildung

Inhalt

Erstmaliges Ausbilden eines Lehrlings	Seite 10
Die Lehrlingssuche	14
Die Lehrlingsauswahl	19
Ihr Betrieb nimmt einen Lehrling auf	20
Ausbildung in der Berufsschule	33

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

- ☐ Best Practice: Soziale Medien 16
- ☐ Checkliste: Erster Lehrtag 30
- ☐ Best Practice: Rätselrallye: Erkunden Sie Ihre Organisationseinheit 31

Erstmaliges Ausbilden eines Lehrlings

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

Schritt 1:
Ihr Betrieb wird zum Lehrbetrieb → **Schritt 2:**
LehrlingsausbilderIn werden

SCHRITT 1: IHR BETRIEB WIRD ZUM LEHRBETRIEB

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

Ablauf des Feststellungsverfahrens

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

↓

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

↓ ↓

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

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

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

↓ ↓

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

Hinweis

*Die Lehrlingsausbildung hat innerhalb von 15 Monaten ab Ausstellung des Feststellungsbescheids zu beginnen, da der Bescheid ansonsten seine Gültigkeit verliert.

Hinweise

Feststellungsantrag:

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

Betriebliche Voraussetzungen:

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

Rechtliche Voraussetzungen:

- Die betriebliche Ausbildung ist für den Lehrberuf Assistent/Assistentin in der Sicherheitsverwaltung in der **Ausbildungsordnung** gesetzlich geregelt. Mehr Informationen zur Ausbildungsordnung finden Sie auf Seite 123.
- 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 104.

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://ratgeber.wko.at/lehrling/

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?

LehrlingsausbilderIn werden

Ausbilderkurs absolvieren

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

Inhalte des Fachgesprächs:

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

Ersatz/Gleichhaltung des Ausbilderkurses

Laut Verordnung des Wirtschaftsministeriums gibt es eine Reihe von Prüfungen bzw. Ausbildungen, die den Ausbilderkurs ersetzen bzw. mit diesem „gleichgehalten" werden.

LINKS

WKO WIRTSCHAFTSKAMMER ÖSTERREICH

Infos zur Ausbilderprüfung:
https://www.wko.at/weiterbildung/ausbilderpruefung-bundesweit

Bundesministerium Wirtschaft, Energie und Tourismus

Ersatz und Gleichhaltungsantrag der Ausbilderprüfung:
https://www.bmwet.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 **binnen 18 Monaten** ab Rechtskraft des Feststellungsbescheids **nachgeholt** werden.
- Die positiv abgeschlossenen Grundausbildungen der Verwaltung bzw. des Exekutivdienstes in den Verwendungs-/Entlohnungsgruppen A1/v1 bis A3/v3 und E1 und E2a Ausbildungen sind mit der Ausbilderprüfung gleichzuhalten.
- 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 der Wirtschaftskammer Ihres Bundeslands** zur Verfügung.

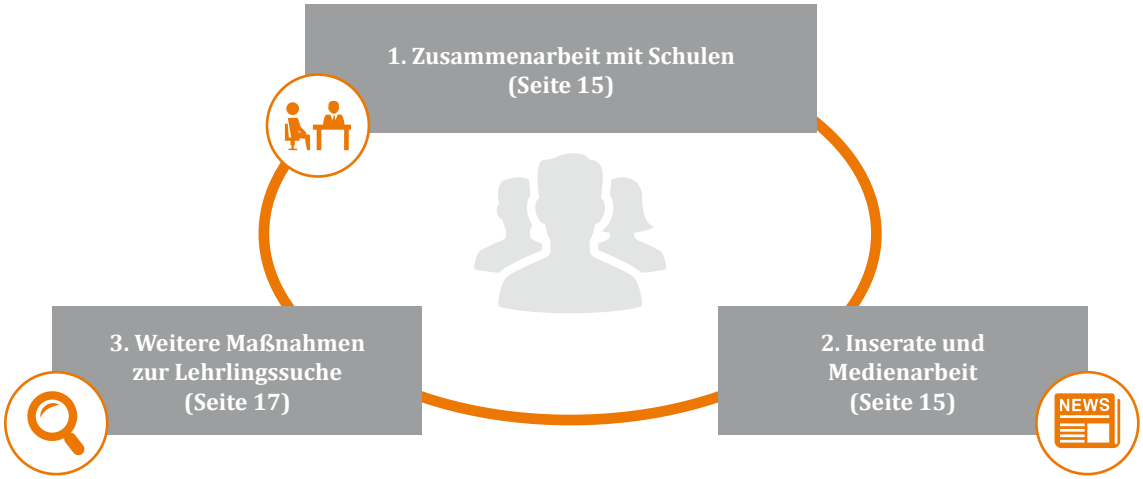


© shutterstock.com/SeventyFour

Die Lehrlingssuche

Wie machen Sie Jugendliche auf Ihren Lehrbetrieb aufmerksam?

Maßnahmen zur Lehrlingssuche



Hinweis

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

LINKS

So finden Sie den richtigen Lehrling:
https://www.wko.at/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 in Form von Schulbesuchen

Bauen Sie Kontakte mit Schulen auf, vor allem zu Mittelschulen, Polytechnischen Schulen/Fachmittelschulen 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

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

2. Inserate und Medienarbeit

Ausschreibung von Lehrstellen

Online-Inserate	Printmedien	Soziale Netzwerke
Kostenlose Stelleninserate: ■ Lehrstellenbörse powered by AMS und WKO.at Webbasierte Jobplattformen: ■ karriere.at ■ stepstone.at Mobile Jobplattform: ■ hokify	Beispiele: ■ regionale und überregionale Zeitungen ■ Bezirksjournale ■ Mitteilungen von Fachorganisationen	Beispiele: ■ Facebook ■ Instagram ■ TikTok ■ LinkedIn Best Practice Soziale Medien: Seite 16

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

AMS

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



© shutterstock.com/Gonzalo Aragon

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

3. Weitere Maßnahmen zur Lehrlingssuche

a) Lehrlingsinfotage

Im Rahmen von regional stattfindenden Lehrlingsinfotagen können Sie Ihren Betrieb einer breiten Öffentlichkeit vorstellen. Sie können diese Veranstaltungen gezielt für die Lehrlingswerbung nutzen.

Hinweise

- Achten Sie bei der **Terminplanung** darauf, dass sich Termine nicht mit anderen lokalen Ereignissen, Schulferien oder Schulveranstaltungen überschneiden.
- Stimmen Sie den Termin mit der **Berufsorientierungszeit in den Schulen** und mit der Frist für Ihre interne Lehrlingsausschreibung ab.
- Machen Sie auf den Lehrlingsinfotag durch die **Nutzung verschiedenster Kanäle** (Website, Social Media, externe Kunden wie Parteien oder Bürger, MitarbeiterInnen etc.) aufmerksam.

LINK

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 Personalvertreterinnen und Personalvertreter.
- Nutzen Sie Ihr privates und berufliches Netzwerk.
- Nutzen Sie Ihre Website oder das Intranet.
- Verschicken Sie ein Rundmail oder nutzen Sie Ihre Informationskanäle wie Newsletter oder Social-Media-Kanäle.

LINK

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

Die Lehrlingsauswahl

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

Strukturieren Sie Ihren Bewerbungsprozess

Überlegen Sie sich, ...

wann Sie im Bewerbungsprozess welche Schritte setzen.

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

+

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

Beispiele:
- schriftliche Bewerbung: Noten in einzelnen Unterrichtsfächern
- Bewerbungsgespräch: persönliches Auftreten, Motivation für den Beruf
- Auswahltest: Allgemeinbildung, Grundrechenarten etc.

Rückmeldung an die BewerberInnen

Schriftlich | Telefonisch | Persönlich

LINKS

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

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

AUS DER PRAXIS

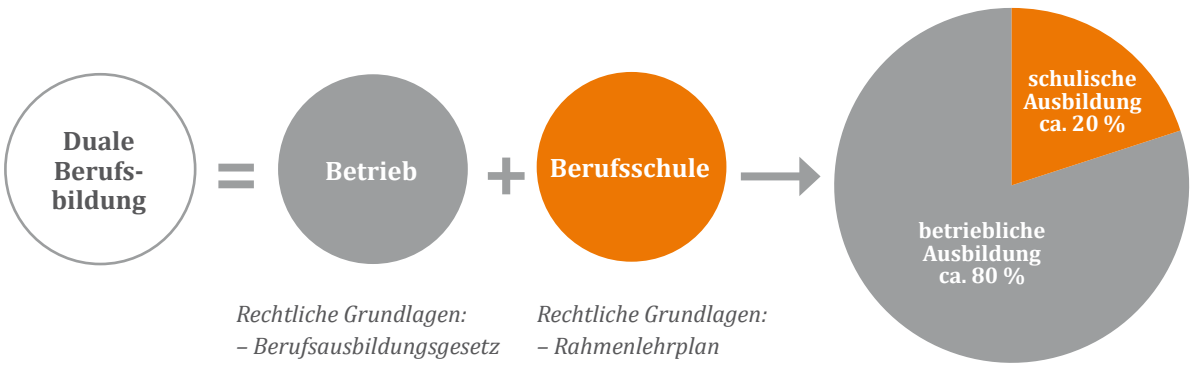
„Ein Recruiting, wie man es vielleicht von der Polizei kennt, führen wir bei den Lehrlingen nicht durch. Wir haben aber eine interne Jobplattform, die sehr gut angenommen wird. Über diese Jobbörse erhalten wir sehr viele Bewerbungen, auch für die verschiedenen Lehrstellen."
ADir Karin Naverschnig, Lehrlingsausbildungsleiterin, Landespolizeidirektion Kärnten

Ihr Betrieb nimmt einen Lehrling auf

1. Die duale Berufsbildung

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

Die duale Berufsbildung



Rechtliche Grundlagen:
– Berufsausbildungsgesetz (BAG)
– Ausbildungsordnung

Rechtliche Grundlagen:
– Rahmenlehrplan
– Schulgesetze

2. Rechtliche Grundlagen für die betriebliche Ausbildung

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

Hinweise

- Die Ausbildungsordnung ist ab Seite 123 abgedruckt.
- Es steht Ihnen frei, Lehrlinge **über das Berufsbild hinaus** auszubilden.
  Beispiele: Zusätzliche berufsbezogene Ausbildungen, berufsübergreifende Ausbildungen, Persönlichkeitstrainings und Vermittlung von Soft Skills, Förderung der Gesundheit und Fitness sowie die Berufsmatura.

LINKS

Lehrberufsliste (inkl. Ausbildungsordnung und Prüfungsordnung):
https://lehrberufsliste.bic.at/index.php?beruf=assistent*in-in-der-sicherheitsverwaltung_lehrberuf&id=2796&cont=A

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

AUS DER PRAXIS

„Über das BMI, dem sogenannten e-Campus, können die Lehrlinge nicht nur Schulungen absolvieren, die ihnen vorgeschrieben werden, sondern auch zusätzliche Kurse besuchen. Es gibt z. B. auch Englisch-Kurse, die die Lehrlinge in Absprache mit ihrem Ausbilder machen können."
ADir Karin Naverschnig, Lehrlingsausbildungsleiterin, Landespolizeidirektion Kärnten


© shutterstock.com/NDAB Creativity

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

LINKS

Optimaler Start in die Ausbildung:
https://www.qualitaet-lehre.at/ausbilden-im-betrieb/lehrlinge-aufnehmen/erster-lehrtag/

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

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

Ausbildungsmappe für Lehrbetriebe:
https://www.wko.at/lehre/ausbildungsmappe-lehrbetriebe

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

Hinweis

Das Lehrlingsausbildungszentrum stellt Ihnen eine Vielzahl an relevanten Informationen und Dokumenten über die ressortinterne Website des Lehrlingsausbildungszentrums zur Verfügung.

4. Lehrvertrag und Anmeldefristen

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

Schließen Sie den **schriftlichen Lehrvertrag** ab.

Beachten Sie folgende Fristen:

Lehrzeitbeginn

↓

Vor Beginn des Lehrverhältnisses

Meldung an die Österreichische Gesundheitskasse

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

1. Woche

Spätestens zwei Wochen nach Lehrzeitbeginn: Anmeldung bei der Berufsschule

Der Lehrling ist innerhalb von zwei Wochen ab Beginn des Lehrverhältnisses vom Ausbildungsbetrieb/ Lehrberechtigten bei der zuständigen Berufsschule anzumelden.

Spätestens drei Wochen nach Lehrzeitbeginn: Lehrvertragsanmeldung bei der Lehrlingsstelle

Der Lehrvertrag ist binnen drei Wochen nach Antritt der Lehre (nicht erst nach dem Ende der Probezeit) bei der Lehrlingsstelle anzumelden.

2. Woche

3. Woche



© shutterstock.com/ASDF_MEDIA

Hinweise

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

LINKS

WKO WIRTSCHAFTSKAMMER ÖSTERREICH

Lehrvertrag:
https://www.wko.at/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

Gesetzliche Schutzbestimmungen für Lehrlinge



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 Jahre**, gilt zudem das Kinder- und Jugendlichenbeschäftigungsgesetz mit besonderen Bestimmungen zur Arbeitszeit.
- Ausführlichere Informationen, u. a. zu den Arbeits- und Ruhezeiten, finden Sie in der **Ausbildungsmappe für Lehrbetriebe der Wirtschaftskammern**.

LINKS

WKO WIRTSCHAFTSKAMMER ÖSTERREICH

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

Ausbildungsmappe für Lehrbetriebe:
https://www.wko.at/lehre/ausbildungsmappe-lehrbetriebe

b) Das Lehrlingseinkommen

Die Höhe des Lehrlingseinkommens ist in der Einkommenstabelle für Lehrlinge des Bundes geregelt. Ihre Lehrlinge haben auch Anspruch auf Urlaubs- und Weihnachtsgeld.

LINK

oeffentlicherdienst.gv.at

Einkommenstabelle für Lehrlinge des Bundes:
https://oeffentlicherdienst.gv.at/publikationen/beilage-1-einkommenstabelle-fuer-lehrlinge-des-bundes-mit-neuer-tarifgruppe-industrie/

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 33.

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 Vertreterin oder des gesetzlichen Vertreters notwendig.
- Die **Lehrlingsstelle** ist binnen **vier Wochen** über die Auflösung des Lehrverhältnisses zu informieren. Die **Berufsschule** ist **umgehend** zu verständigen.
- **Nach Ablauf der Probezeit** ist eine einseitige Auflösung des Lehrverhältnisses nur mehr aus schwerwiegenden, im Gesetz angeführten Gründen oder zu bestimmten Zeitpunkten möglich. Nutzen Sie daher die Probezeit aktiv für die Feststellung der Berufseignung des Lehrlings.
- Verwenden Sie bei einer vorzeitigen Auflösung von Lehrverhältnissen die Formulare der Wirtschaftskammer.

LINKS

WKO WIRTSCHAFTSKAMMER ÖSTERREICH

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.

Besuch der Vorbereitungskurse für die Berufsreifeprüfung

Außerhalb der Arbeitszeit „Begleitendes Modell“	Während der Arbeitszeit „Integriertes Modell“
Die Vorbereitungskurse finden am Abend oder am Wochenende statt: Keine zeitliche Überschneidung zwischen der Arbeitszeit und den Vorbereitungskursen ***Hinweis:*** *Unter bestimmten Voraussetzungen bietet das BMI den Lehrlingen in diesem Modell pro Lehrjahr bis zu 80 Stunden freie „Lernzeit“ an.*	Lehrling wird in der Zeit der Vorbereitungskurse vom Betrieb freigestellt
Keine Zustimmung des Lehrbetriebs notwendig	Voraussetzungen: ■ Zustimmung des Lehrbetriebs ■ Lehrbetrieb entscheidet, wie die Vorbereitungskurse in die Lehrzeit integriert werden ■ Vereinbarungen werden in einem speziell angepassten Lehrvertrag festgehalten
Keine Lehrzeitverlängerung	Mit Lehrzeitverlängerung

Hinweise

- Die **Vorbereitungen auf die Berufsreifeprüfung** laufen in den Bundesländern unterschiedlich ab. Jedes Bundesland hat daher eine eigene Koordinationsstelle, die für die Beratung, Anmeldung und Organisation der Vorbereitungskurse zuständig ist. Umfassende Informationen und Vorbereitungskurse werden oft auch von den Berufsschulen angeboten.
- 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 und bei der Lehrlingsstelle der Wirtschaftskammer Ihres Bundeslands.

AUS DER PRAXIS

„Die Matura ist in der Verwaltung weiterhin eine wichtige Hürde bzw. ein wichtiges Formerfordernis für viele Positionen innerhalb der Verwaltung. Die Lehre mit Matura wird daher sehr gut angenommen. Danach steht den Lehrlingen jede Karrieremöglichkeit in der Verwaltung offen.“
ADir Karin Naverschnig, Lehrlingsausbildungsleiterin, Landespolizeidirektion Kärnten

LINKS

Bundesministerium Bildung

Informationen des Bundesministeriums für Bildung (BMB):
https://www.bmb.gv.at/Themen/schule/schulpraxis/zentralmatura/bm.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



© shutterstock.com/Antonio Guillem

7. Förderungen für Lehrbetriebe und Lehrlinge

Förderungen – Übersicht

für Lehrbetriebe

Coaching und Beratung für Lehrbetriebe

Zwischen- und überbetriebliche Ausbildungsmaßnahmen

- Ausbildungsverbünde
- Berufsbezogene Zusatzausbildungen von Lehrlingen, die über das Berufsbild hinausgehen
- Vorbereitungskurse auf Lehrabschlussprüfungen
- Vorbereitungskurse auf die Berufsreifeprüfung während der Arbeitszeit oder unter Anrechnung auf die Arbeitszeit

Weiterbildung der AusbilderInnen

Maßnahmen für Lehrlinge mit Lernschwierigkeiten

Zusätzlicher Besuch von Berufsschulstufen

Teilnahme an Wettbewerben

für Lehrlinge

Coaching für Lehrlinge

Vorbereitungskurs auf die Lehrabschlussprüfung

LINKS

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

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/lehrlingsausbildung/vielfalt-lehre/ueberbetriebliche-lehrausbildung/

Checkliste

Erster Lehrtag

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

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

Best Practice

Rätselrallye: Erkunden Sie Ihre Organisationseinheit

AUFGABE
Machen Sie sich mit diesem Blatt auf den Weg und erkunden Sie die Organisationseinheit!

- **Was macht Ihre Organisationseinheit? (Welche Dienstleistungen werden angeboten?)**

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

- **Welche anderen Organisationseinheiten gibt es in Ihrem Lehrbetrieb?**

- **Wie heißt die bzw. der Vorgesetzte Ihrer Organisationseinheit?**

- **Wie viele Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter gibt es in Ihrer Organisationseinheit?**

- **Werden in Ihrer Organisationseinheit noch andere Lehrlinge ausgebildet? Wenn ja, wie viele?**

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

- **Wie heißt Ihre Ausbilderin oder Ihr Ausbilder?**

- **Was machen Sie, wenn Sie morgens aufwachen und merken, dass Sie krank sind?**

- **Beschreiben Sie die wichtigsten Tätigkeiten Ihres Lehrberufs:**

Mögliche Themen für weitere Fragen:

- Welche weiteren Standorte hat Ihr Lehrbetrieb?
- Wer sind die Verantwortlichen in den verschiedenen Abteilungen? (AbteilungsleiterIn etc.)
- Wie lautet die allgemeine E-Mail-Adresse?

Ausbildung in der Berufsschule

1. Schwerpunkte der Berufsschule

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

Schwerpunkte der Berufsschule

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

Hinweise

- Ihr Lehrling ist spätestens **zwei Wochen** nach **Lehrzeitbeginn** in der Berufsschule anzumelden. Dabei wird geklärt, ab welchem Zeitpunkt und in welcher Form Ihr Lehrling die Berufsschule besucht.
- Für die Zeit des Berufsschulbesuchs ist das **Lehrlingseinkommen weiterzuzahlen**.

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. gemeinsame Organisation oder Unterstützung von Lehrlingswettbewerben

LINKS

Informationen zur Berufsschule:
https://www.wko.at/lehre/berufsschule-informationen

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

Ausbildungspartner Berufsschule:
https://www.qualitaet-lehre.at/lehrlingsausbildung/lehrlingsausbildung-in-oesterreich/berufsschulen/

3. Arbeitszeitregelungen in Verbindung mit der Berufsschule

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

Regelungen beim Besuch einer ganzjährigen Berufsschule:

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

Regelungen beim Besuch einer lehrgangsmäßigen Berufsschule:

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

© shutterstock.com/Antonio Guillem



Tool 2
Erfolgreich Ausbilden

Inhalt

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

1 Arbeiten im betrieblichen und beruflichen Umfeld

- ☐ Aufbau- und Ablauforganisation des Lehrbetriebs 40
- ☐ Leistungsspektrum und Eckdaten des Lehrbetriebs 42
- ☐ Branche des Lehrbetriebs 43
- ☐ Ziel und Inhalte der Ausbildung sowie Weiterbildungsmöglichkeiten 44
- ☐ Rechte, Pflichten und Arbeitsverhalten 47
- ☐ Selbstorganisierte, lösungsorientierte und situationsgerechte Aufgabenbearbeitung 49
- ☐ Zielgruppengerechte Kommunikation 52
- ☐ Kundenorientiertes Agieren 53
- ☐ Berufsethik 54

2 Qualitätsorientiertes, sicheres und nachhaltiges Arbeiten

- ☐ Qualitätsmanagement des Lehrbetriebs 56
- ☐ Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz 57
- ☐ Nachhaltiges und ressourcenschonendes Handeln 59

3 Digitales Arbeiten

- ☐ Datensicherheit und Datenschutz 65
- ☐ Software und weitere digitale Anwendungen 66
- ☐ Digitale Kommunikation 67
- ☐ Datei- und Ablageorganisation 68
- ☐ Informationssuche und -beschaffung 69
- ☐ Bewertung und Auswahl von Daten und Informationen 70

4 Sicherheitsverwaltung

- ☐ Grundlagen der Verwaltung 73
- ☐ Formelles Verwaltungsrecht 74
- ☐ Materielles Verwaltungsrecht 75
- ☐ Behördenorganisation 76
- ☐ Diversity Communication Skills 77

5 Beschaffung, Inventar- und Materialverwaltung

- ☐ Beschaffungsprozess 82
- ☐ Bedarfsermittlung 83
- ☐ Angebotsvergleich 84
- ☐ Bestellungen 85
- ☐ Warenannahme 85
- ☐ Umgang mit mangelhaften Lieferungen und Leistungen 86
- ☐ Inventarisierung und Materialverwaltung 86

6 Öffentliches Rechnungswesen

- ☐ Aufgaben des öffentlichen Rechnungswesens 89
- ☐ Zahlungsverkehr 89
- ☐ Datenaufbereitung 90

7 Öffentlichkeitsarbeit

- ☐ Aufgaben der Öffentlichkeitsarbeit 92
- ☐ Arbeiten in der Öffentlichkeitsarbeit 93

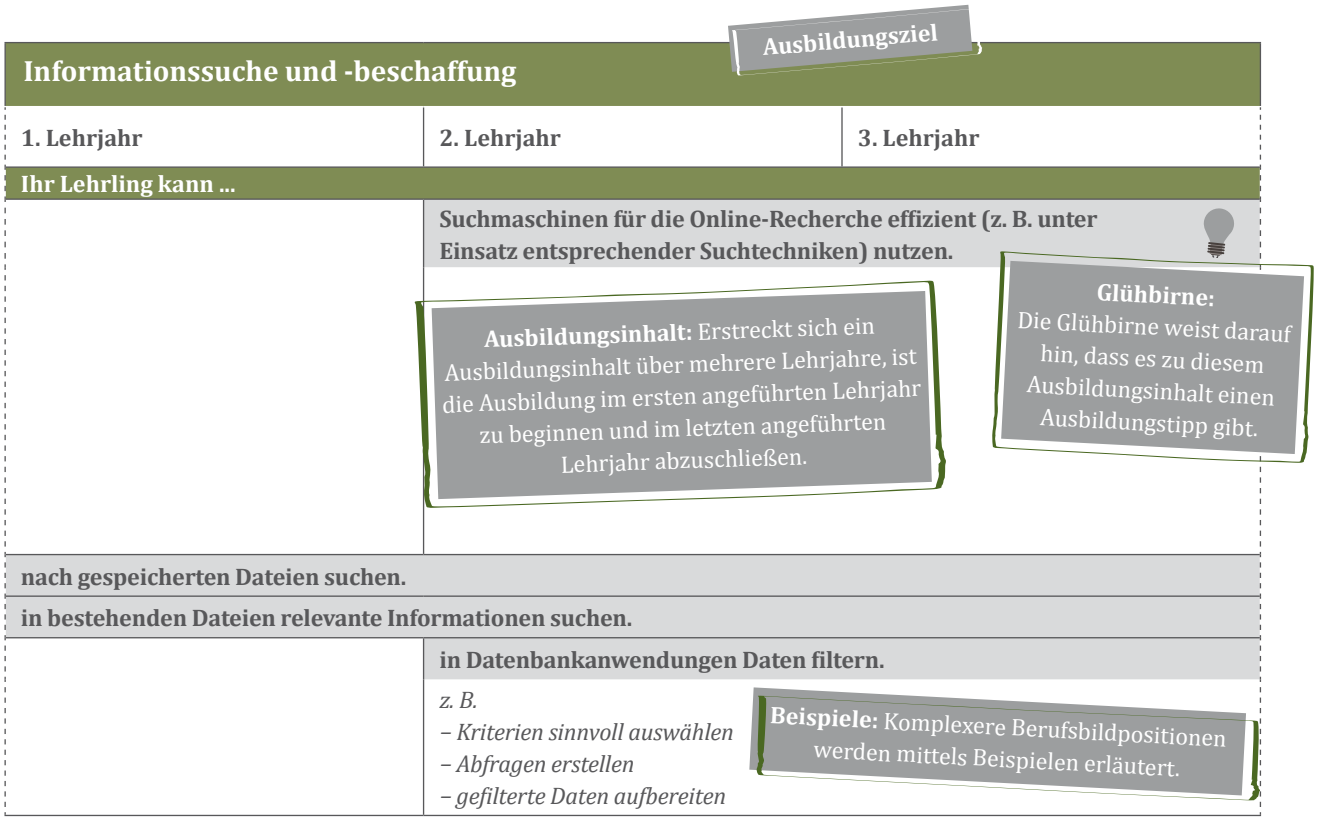
8 Office-Management

- ☐ Ausstattung des Arbeitsbereichs 95
- ☐ Kommunikation 96
- ☐ Posteingang und -ausgang 97
- ☐ Terminmanagement 97
- ☐ Besprechungen und Meetings 98
- ☐ Organisation von Dienstreisen 99
- ☐ Kassaführung 100

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

- ☐ Selbsteinschätzung zur Beurteilung und Dokumentation der persönlichen und sozialen Belastung des Lehrlings 60
- ☐ Digitale Grundkompetenzen 71
- ☐ Lösungen für auftretende Konfliktsituationen 78
- ☐ Jobrotation 87
- ☐ Kompetent im Office 101
- ☐ Vienna Trainee Challenge der kaufmännischen Jugend Wiens 102
- ☐ AUSBILDUNGSMATERIALIEN UND CHECKLISTE 103

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



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

Berufsbildpositionen: Die Berufsbildpositionen verweisen auf die Ausbildungsordnung.

Hinweise

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

1. Arbeiten im betrieblichen und beruflichen Umfeld

Aufbau- und Ablauforganisation des Lehrbetriebs	40
Leistungsspektrum und Eckdaten des Lehrbetriebs	42
Branche des Lehrbetriebs	43
Ziel und Inhalte der Ausbildung sowie Weiterbildungsmöglichkeiten	44
Rechte, Pflichten und Arbeitsverhalten	47
Selbstorganisierte, lösungsorientierte und situationsgerechte Aufgabenbearbeitung	49
Zielgruppengerechte Kommunikation	52
Kundenorientiertes Agieren	53
Berufsethik	54

Hinweis

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



© shutterstock.com/Robert Kneschke

Aufbau- und Ablauforganisation des Lehrbetriebs

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 Bereiche und Prozesse des Lehrbetriebs darstellen. *z. B.* *– erforderliche Vorgehensweisen (z. B. gemeinsame Zielabstimmungen der Abteilungen, Vermeiden von Insellösungen, Kommunikation, Konfliktmanagement) darstellen* *– den Nutzen der effizienten Zusammenarbeit von Betriebsbereichen (reibungsloser Informationsfluss, Verminderung von Prozesszeiten und -kosten etc.) darstellen*	
die wichtigsten Verantwortlichen nennen (z. B. AbteilungsleiterIn) und seine AnsprechpartnerInnen im Lehrbetrieb erreichen.		3
die Vorgaben der Ablauforganisation und des Prozessmanagements des Lehrbetriebs bei der Erfüllung seiner Aufgaben berücksichtigen. *z. B.* *– wissen, wie Aufgaben und Befugnisse verteilt sind* *– Zeitpläne einhalten und bei Verzug rechtzeitig Meldung an Vorgesetzte erstatten*		
das politische Umfeld der öffentlichen Verwaltung erklären.		4

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

Ausbildungstipps

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

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

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

4. Besprechen Sie dazu mit Ihren Lehrlingen z. B. Folgendes:
   – Welche **Ministerien** gibt es in Österreich und wo findet sich die entsprechende Regelung?
   – Warum ist das **Regierungsprogramm** im weiteren Sinn für alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in der öffentlichen Verwaltung von Bedeutung?

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/

AUS DER PRAXIS

„Wir stehen als Ausbilderinnen und Ausbilder den Lehrlingen nicht nur in Berufsfragen zur Seite. Oft sind es auch private Themen, die in diesem Alter eine Rolle spielen. Auch da sind wir manchmal der erste Ansprechpartner. Ich wurde auch schon von Lehrlingen gebeten, anstatt der Eltern das Gespräch mit der Berufsschule zu führen. Zum einen, weil es oft am Sprachverständnis scheitert, aber auch am Verständnis für den Lehrberuf generell. Gespür und Empathie sind als Ausbilder einfach unerlässlich.“
ADir Reg. Rat Emil Kegele, Teamleiter und ehemaliger Ausbilder, Bundesamt für Fremdenwesen und Asyl, Regionaldirektion Vorarlberg

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

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

Ausbildungstipp

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



© shutterstock.com/Studio Romantic

Branche des Lehrbetriebs		
1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
Ihr Lehrling kann …		
einen Überblick über die Branche des Lehrbetriebs geben. *Dazu zählt lt. Berufsbild ein Überblick über folgende Bereiche: z. B.* *– öffentliche Verwaltung in Österreich* *– Sozialversicherungssystem in Österreich*		1
die Position des Lehrbetriebs in der Branche darstellen.		
zentrale Aufgaben der österreichischen Sozialpartner darstellen. *Dazu zählen lt. Berufsbild z. B. die kollektivvertraglichen und besoldungsrechtlichen Verhandlungen.*		2

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

Ausbildungstipps

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

2. Erklären Sie dazu den Lehrlingen z. B. die Vernetzung **unterschiedlicher Zuständigkeiten,** wie der Bundesministerien, der Wirtschaft, der Verwaltung oder auch der Europäischen Union.

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

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

AUS DER PRAXIS

„Im Lehrlingsausbildungszentrum bieten wir unter anderem Schulungen an, die im Lehrbetrieb bzw. in der Berufsschule nicht oder nicht gut abgedeckt werden können und BMI-eigene Themen. Diese Schulungen werden vorrangig digital angeboten."
FOI Cornelia Kainz, Mitarbeiterin Zentrum für Grundausbildung und Ausbilderin, Bundesministerium für Inneres

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/ausbilden-im-betrieb/ausbildung-gestalten/ausbildungsleitfaeden-dokumentationen/

https://www.wko.at/lehre/ausbildungsdokumentationen-leitfaeden-a-z?shorturl=ausbildungsleitfadenat

Ausbildungsordnung Assistent/Assistentin in der Sicherheitsverwaltung:
https://www.ris.bka.gv.at/GeltendeFassung.wxe?Abfrage=Bundesnormen&Gesetzesnummer=20011029

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 bzw. im Intranet Ihres Lehrbetriebs.

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



© shutterstock.com/Elnur

Ausbildungstipps

Sprechen Sie mit Ihren Lehrlingen über **Weiterbildungsmöglichkeiten** während der Lehre (z. B. Lehre mit Matura, Angebote der Bundesverwaltungsbehörde) 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 119.

Die **Verantwortung** für eine erfolgreiche Ausbildung liegt nicht nur bei der Ausbilderin oder beim Ausbilder, sondern auch beim Lehrling. Dem Lehrling kann sein Teil der Verantwortung bewusst gemacht werden, indem man ihn immer wieder nach seiner Selbsteinschätzung fragt:
– Was kannst du schon?
– Wo bist du dir noch unsicher?
– Was musst du noch üben?
– Was willst du noch lernen?

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

Ein Ausschnitt aus der Ausbildungsdokumentation:

Ausbildungsdokumentation

für den Lehrberuf Assistent/Assistentin in der Sicherheitsverwaltung

Leistungsspektrum und Eckdaten des Lehrbetriebs	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann ...			
spezifische Inhalte von für den eigenen Aufgabenbereich wichtigen Rechtsvorschriften beschreiben (z. B. Artikel 10 des Bundes-Verfassungsgesetzes).		✓	✓
die Regelungen zur Amtsverschwiegenheit und zur Auskunftspflicht einhalten.	✓	✓	✓

LINKS

Hilfreiche Dokumente und Tipps für
- **die Lehrlingssuche,**
- **die Ausbildung,**
- **den richtigen Umgang mit Lehrlingen und**
- **die Ausbildungsdokumentation „Assistent/Assistentin in der Sicherheitsverwaltung“**

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

Vorbereitungskurs für die Lehrabschlussprüfung:
https://www.goed.at/junge-goed

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

Rechte, Pflichten und Arbeitsverhalten

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann ...		
auf Basis der gesetzlichen Rechte und Pflichten als Lehrling seine Aufgaben erfüllen. 1 *z. B.* *– Bestimmungen des Lehrvertrags einhalten (Arbeitszeiten, Berufsschulpflicht etc.)* *– entsprechend der DSGVO agieren*		
Arbeitsgrundsätze einhalten und sich mit seinen Aufgaben im Lehrbetrieb identifizieren. 2 *Dazu zählen lt. Berufsbild:* *– Sorgfalt* *– Zuverlässigkeit* *– Verantwortungsbewusstsein* *– Pünktlichkeit etc.*		
sich nach den Vorgaben des Lehrbetriebs verhalten. 3 *z. B. Einhaltung* *– der Corporate Communication nach innen und außen* *– der Arbeitszeiten (Zeitdokumentation, Urlaubs- und Krankenstandsmeldungen etc.)* *– des betrieblichen Ablaufplans* *– der Aufzeichnungs- und Dokumentationspflichten*		
	eine Lohn- oder Gehaltsabrechnung interpretieren. *Dazu zählt lt. Berufsbild die Interpretation einer Lohn- oder Gehaltsabrechnung anhand* *– seines Lehrlingseinkommens sowie* *– eines anonymisierten Personalverrechnungs-Abrechnungsbelegs einer anderen Beschäftigtengruppe im Betrieb.*	
die für ihn relevanten Bestimmungen grundlegend verstehen. 4 *Dazu zählen lt. Berufsbild:* *– KJBG (minderjährige Lehrlinge)* *– AZG und ARG (erwachsene Lehrlinge)* *– GlBG*		

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

Ausbildungstipps

1. Besprechen Sie die **Rechte und Pflichten** eines Lehrlings zu Beginn der Ausbildung. Diese finden Sie auf Seite 104.

Ausbildungstipps

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

3. Je klarer Sie **Regeln** aussprechen, desto besser können sich Ihre Lehrlinge daran halten. Gehen Sie mit Ihren Lehrlingen zu Beginn der Ausbildung Verhaltensregeln, wie das Verhalten im Krankheitsfall oder bei Zuspätkommen, durch. Weisen Sie Ihre Lehrlinge darauf hin, dass keine betriebsinternen Angelegenheiten nach außen getragen oder im Internet veröffentlicht werden dürfen. Das gilt auch für Social Media (Instagram etc.). Machen Sie die Konsequenzen von Fehlverhalten deutlich (Schaden für den Betrieb, Verwarnung etc.).

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

LINKS

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

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

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

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

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

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

Selbstorganisierte, lösungsorientierte und situationsgerechte Aufgabenbearbeitung

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

Selbstorganisierte, lösungsorientierte und situationsgerechte Aufgabenbearbeitung		
1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
Ihr Lehrling kann ...		
die eigene Tätigkeit reflektieren und gegebenenfalls Optimierungsvorschläge für seine Tätigkeit einbringen. 4		
z. B. *– anhand von Checklisten den eigenen Lernfortschritt kontrollieren* *– Probleme bei der Durchführung von Tätigkeiten dokumentieren und mit dem/der AusbilderIn besprechen* *– einen Ausbildungsblog schreiben*		

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen: 1.6.1, 1.6.2, 1.6.3, 1.6.4, 1.6.5, 1.6.6, 1.6.7, 1.6,8, 1.6.9, 1.6.10

Ausbildungstipps

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

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

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

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

AUS DER PRAXIS

„Wir haben eine Ausbildungsmappe, wo alle wichtigen Informationen enthalten sind. In dieser ist zum Beispiel das Berufsbild enthalten, wo ganz genau aufgelistet ist, welche Lernziele in welchem Lehrjahr mit dem Lehrling zu erreichen sind. Zusätzlich gibt es dann noch Tätigkeitsberichte, die der Lehrling ausfüllen muss und die auch von mir kontrolliert werden."
ADir Reg. Rat Emil Kegele, Teamleiter und ehemaliger Ausbilder, Bundesamt für Fremdenwesen und Asyl, Regionaldirektion Vorarlberg

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 adäquat verhalten.		
Dazu zählt lt. Berufsbild: z. B. die Kommunikation mit *– AusbilderInnen* *– Führungskräften* *– KollegInnen* *– Kunden* *– Lieferanten* *– BürgerInnen* *– SchülerInnen* *– Parteien*		
seine Anliegen verständlich vorbringen und der jeweiligen Situation angemessen auftreten.		
z. B. *– situationsadäquate Kleidung wählen* *– angemessen begrüßen und verabschieden* *– Anliegen im Mailverkehr kurz und knapp verfassen und dabei Höflichkeitsformen berücksichtigen*		
	berufsadäquat und lehrbetriebsspezifisch auf Englisch kommunizieren (insbesondere Fachausdrücke anwenden).	
	z. B. *– E-Mails entsprechend den betrieblichen Anforderungen auf Englisch verfassen* *– berufsspezifische Gespräche mit BürgerInnen etc. in englischer Sprache führen* *– die englischen Fachausdrücke oder Abkürzungen im richtigen Kontext verwenden*	

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

Ausbildungstipp

Zielgruppengerechte Gespräche:

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

AUS DER PRAXIS

„Als Lehrling braucht man in diesem Lehrberuf eine hohe Selbstkompetenz. Man ist oft mit Fragen oder Personen konfrontiert, egal ob telefonisch, schriftlich oder persönlich, die unangenehm sein können. Da braucht es Besonnenheit, Höflichkeit und auch Standhaftigkeit."
Alois Mühlbacher, BA MA, akademischer Referent und ehemaliger Lehrlingsausbilder, Bundesamt für Fremdenwesen und Asyl

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

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

Ausbildungstipps

1. **Lernen durch Beobachten und Nachahmen** des Verhaltens der Ausbilderinnen und Ausbilder ist eines der wichtigsten Lernprinzipien in der Lehrlingsausbildung. Lassen Sie Ihre Lehrlinge bei Gesprächen mit Kunden als „stille Beobachterinnen und 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.

2. Stellen Sie Ihren Lehrlingen die Aufgabe, als Kunden in einem Unternehmen **Informationen einzuholen,** z. B. Lieferkonditionen für Lieferung von Büroartikeln. Besprechen Sie mit Ihren Lehrlingen, wie sie sich als Kunde gefühlt haben. Wurden sie freundlich beraten? Haben sie die gewünschten Auskünfte erhalten? Was hätten sie sich als Kunde gewünscht?

*Unter Kunden werden sämtliche Adressaten der Leistung des Lehrbetriebs verstanden, z. B. interne und externe Kunden wie Parteien, BürgerInnen oder andere Organisationseinheiten.

AUS DER PRAXIS

„In unserem Beruf ist es unter Umständen besser zu sagen, dass man etwas nicht weiß oder sich erst erkundigen muss, bevor man sich zu einer falschen Antwort hinreißen lässt, weil man vom Gegenüber unter Druck gesetzt wird. Sich sagen zu trauen ‚Tut mir leid, das weiß ich nicht.' ist daher keine zu unterschätzende Kompetenz."
Alois Mühlbacher, BA MA, akademischer Referent und ehemaliger Lehrlingsausbilder, Bundesamt für Fremdenwesen und Asyl

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

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

Ausbildungstipps

1. Lassen Sie Ihre Lehrlinge **mit Kolleginnen und Kollegen mit unterschiedlichen Hintergründen** (verschiedene Altersgruppen, Frauen und Männer etc.) **zusammenarbeiten**. Das stärkt Verständnis und Empathie der Lehrlinge.

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

3. Besprechen Sie dazu mit Ihren Lehrlingen z. B. Folgendes:
   - Weshalb können im öffentlichen Dienst keine willkürlichen Entscheidungen getroffen werden?
   - Welche Verantwortung trägt der öffentliche Dienst gegenüber der Bevölkerung?

2. Qualitätsorientiertes, sicheres und nachhaltiges Arbeiten

Qualitätsmanagement des Lehrbetriebs	56
Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz	57
Nachhaltiges und ressourcenschonendes Handeln	59

Hinweis

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



Qualitätsmanagement des Lehrbetriebs

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr

Ihr Lehrling kann ...

Qualitätsvorgaben des Lehrbetriebs im Aufgabenbereich umsetzen.

z. B.
- *Vorlagen für E-Mails (Anfragen 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. 1

z. B.
- *die eigene Meinung einbringen*
- *Verbesserungsvorschläge machen*
- *zum kontinuierlichen Verbesserungsprozess (KVP) beitragen*

die eigene Tätigkeit hinsichtlich der Einhaltung der Qualitätsstandards überprüfen.

z. B.
- *die Einhaltung betrieblicher Vorgaben mithilfe von Checklisten überprüfen*
- *benötigte Arbeitszeit mit Zeitvorgaben vergleichen*

die Ergebnisse der Qualitätsüberprüfung reflektieren und diese in die Aufgabenbewältigung einbringen. 2

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

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

Ausbildungstipps

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

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

Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz

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

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

Ausbildungstipps

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

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

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

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

LINK

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



Nachhaltiges und ressourcenschonendes Handeln		
1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
Ihr Lehrling kann ...		
die Bedeutung des Umweltschutzes für den Lehrbetrieb darstellen. *z. B.* *– einen Überblick über Umweltschutzmaßnahmen des Lehrbetriebs (Recycling etc.) geben* *– Auswirkungen auf Umwelt und Ressourcen bei Nichtbeachten der Umweltschutzmaßnahmen erklären*		
die Mülltrennung nach rechtlichen Vorgaben und jenen des Lehrbetriebs umsetzen.		
energiesparend arbeiten und Ressourcen sparsam einsetzen.		

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

Ausbildungstipps

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

– 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. **Belohnen Sie 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.

Best Practice

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

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

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

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

Tipps:

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




© shutterstock.com/Jacob Lund

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

Anleitung zur Auswertung:

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

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

Beispiel:

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

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

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

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

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

3. Digitales Arbeiten*

Datensicherheit und Datenschutz	**65**
Software und weitere digitale Anwendungen	**66**
Digitale Kommunikation	**67**
Datei- und Ablageorganisation	**68**
Informationssuche und -beschaffung	**69**
Bewertung und Auswahl von Daten und Informationen	**70**

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

Hinweis

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



© shutterstock.com/Yasin Lee

Datensicherheit und Datenschutz

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr

Ihr Lehrling kann ...

die rechtlichen Vorgaben und jene des Lehrbetriebs einhalten (z. B. Datenschutzgrundverordnung). 1

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

Urheberrecht und Datenschutzbestimmungen beachten.

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

Gefahren und Risiken (z. B. Phishing-E-Mails, Viren) erkennen und Maßnahmen treffen, wenn Sicherheitsprobleme und Auffälligkeiten auftreten. 2

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

Maßnahmen unter Einhaltung der Vorgaben des Lehrbetriebs ergreifen, um Daten, Dateien, Geräte und Anwendungen vor Fremdzugriff zu schützen. 3

Dazu zählt lt. Berufsbild z. B. der sorgsame Umgang mit Passwörtern und Hardware.
Weitere Maßnahmen:
– qualitativ hochwertige Passwörter vergeben
– Passwörter nicht weitergeben
– PC vor Verlassen des Raums sperren

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

Ausbildungstipps

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

AUS DER PRAXIS

„Die besonderen Herausforderungen für Lehrlinge in diesem Lehrberuf liegen sicher im Datenschutz und in der Amtsverschwiegenheit. Die Lehrlinge kommen mit Daten in Berührung, die unter Umständen die ganze Bevölkerung eines Bundeslandes betreffen. Gerade für junge Menschen in Zeiten von Social Media ist die Frage, welche Daten ich preisgeben darf und welche nicht, ein großes Thema."
ADir Karin Naverschnig, Lehrlingsausbildungsleiterin, Landespolizeidirektion Kärnten

Software und weitere digitale Anwendungen

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann ...		
einen Überblick über E-Government-Anwendungen des Lehrbetriebs geben.		
z. B. *– Services der Direktion Digitale Services (DDS)* *– Elektronischer Rechtsverkehr (ERV)*		
die für eine auszuführende Aufgabe am besten geeignete betriebliche Software bzw. digitale Anwendung auswählen.		
z. B. *– entsprechend der Verfügbarkeit und der Aufgabenstellung die passende Software auswählen für Kalkulationen, Präsentationen etc.* *– Nutzen und Herausforderungen von künstlicher Intelligenz (KI) einschätzen*		
	Software bzw. Apps für Textverarbeitung, Tabellenkalkulation, Präsentationserstellung, Kommunikation sowie Datenbanken und weitere digitale Anwendungen kompetent verwenden. 1	
	Dazu zählt lt. Berufsbild die Verwendung von: z. B. *– E-Government-Anwendungen* *– elektronischer Akt*	
	Inhalte aus verschiedenen Datenquellen beschaffen und zusammenfügen bzw. unter Einhaltung der Vorgaben des Lehrbetriebs selbst entwickeln bzw. vorhandene Inhalte editieren und zielgruppengerecht aufbereiten.	
	Dazu zählt lt. Berufsbild z. B. *– Texte* *– Kalkulationen* *– Präsentationen* *unter Berücksichtigung des Corporate Designs erstellen.*	
	Daten aufbereiten (z. B. Statistiken und Diagramme erstellen). 2	
	mit Datenbanken des Lehrbetriebs arbeiten.	
	Dazu zählt lt. Berufsbild z. B. das Erfassen, Aktualisieren und Löschen von Daten. *Weitere Aufgaben: z. B.* *– Daten korrigieren* *– Daten abfragen und filtern*	
	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, 3.2.8

Ausbildungstipps

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

2. Besprechen Sie mit Ihren Lehrlingen wie **Daten aussagekräftig aufbereitet** werden können (Diagramm mit häufigsten Anliegen von Parteien erstellen etc.).

Digitale Kommunikation

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann ...		
	eine geeignete Kommunikationsform anforderungsbezogen auswählen. *z. B.* *– Kommunikationsform (E-Mail, Telefon etc.) für das Einholen von Informationen von anderen Abteilungen etc. auswählen* *– die Anforderungen für eine Telefon- bzw. Videokonferenz einschätzen (Bildschirmübertragung, Ton-Aufnahme etc.)*	
ein breites Spektrum an Kommunikationsformen verwenden. *Dazu zählen lt. Berufsbild: z. B.* *– E-Mail* *– Telefon* *– Videokonferenz* *– Social Media*		
verantwortungsbewusst und unter Einhaltung der Vorgaben des Lehrbetriebs in sozialen Netzwerken agieren. *z. B.* *– Datenschutzrichtlinien einhalten* *– betriebliches Wording verwenden* *– mit Beschwerden von Mandanten umgehen*		

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

Datei- und Ablageorganisation

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

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

Ausbildungstipp

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

Informationssuche und -beschaffung

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

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



Beauftragen Sie Ihre Lehrlinge mit der **Recherche und Aufbereitung von Informationen für Kolleginnen und Kollegen** und besprechen Sie im Nachhinein detailliert die Vorgehensweise. Weisen Sie Ihre Lehrlinge auf mögliche Konsequenzen von ungenauer Recherchearbeit hin.

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

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

Ausbildungstipp

Erklären Sie Ihren Lehrlingen, wie sie zu glaubwürdigen Daten und Informationen kommen. Geben Sie ihnen dazu einen Überblick über **zuverlässige Datenquellen,** wie z. B. Website des BMI (Bundesministerium für Inneres).

Best Practice

Digitale Grundkompetenzen

Digitales Lernangebot für alle Lehrberufe

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





Das E-Learning-Tool ...

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

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

4. Sicherheitsverwaltung

Grundlagen der Verwaltung	73
Formelles Verwaltungsrecht	74
Materielles Verwaltungsrecht	75
Behördenorganisation	76
Diversity Communication Skills	77

Hinweis

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



© shutterstock.com/insta_photos

Grundlagen der Verwaltung		
1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
Ihr Lehrling kann ...		
	spezifische Inhalte von für den eigenen Aufgabenbereich wichtigen Rechtsvorschriften (z. B. Artikel 10 des Bundes-Verfassungsgesetzes) beschreiben. 1	
die Regelungen zur Amtsverschwiegenheit und zur Auskunftspflicht einhalten. 2		

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen: 4.1.1, 4.1.2

Ausbildungstipps

1 Besprechen Sie dazu mit Ihren Lehrlingen z. B. woraus sich die konkreten **Arbeitsplatzvorschriften** der Lehrlinge ableiten. Veranschaulichen Sie Ihre Erklärungen anhand des **Stufenbaus der Rechtsordnung**. Das erleichtert den Lehrlingen die Nachvollziehbarkeit.

2 Besprechen Sie dazu mit Ihren Lehrlingen, welche Informationen unter die Amtsverschwiegenheit und welche unter die Auskunftspflicht fallen.

Informationen, die unter die **Amtsverschwiegenheit** fallen: z. B.
- personenbezogene und sensible Daten von BürgerInnen etc.
- Inhalte laufender Verfahren (Ermittlungsstände etc.)
- sicherheitsrelevante Informationen (Einsatzpläne etc.)

Informationen, die unter die **Auskunftspflicht** fallen: z. B.
- allgemeine Informationen der Behörde (Öffnungszeiten etc.)
- allgemeine Abläufe und Rechtsgrundlagen (Welche Unterlagen und Formulare sind für einen bestimmten Antrag erforderlich? etc.)

AUS DER PRAXIS

„Das Gelernte aus dem Lehrberuf Assistent/Assistentin in der Sicherheitsverwaltung lässt sich 1:1 in die Privatwirtschaft übersetzen. Zu wissen, wie man mit besonders sensiblen Daten umgeht, wie man in systemkritischen Bereichen richtig agiert – das kann in keinem Beruf schaden."
FOI Cornelia Kainz, Mitarbeiterin Zentrum für Grundausbildung und Ausbilderin, Bundesministerium für Inneres

Formelles Verwaltungsrecht		
1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
Ihr Lehrling kann ...		
in den internen und externen Datenbanken und Informationssystemen nach Gesetzen, Judikatur, Erlässen und Dienstanweisungen suchen.		1
	Verfahrensanordnungen und Ladungen verfassen.	
	Akteneinsichten unter Einhaltung der geltenden Vorschriften ordnungsgemäß vorbereiten.	2
		Kunden* im Rahmen des ihm übertragenen Aufgabenbereichs beraten und unterstützen. 3
Akten richtig ordnen und an zuständige Stellen übermitteln.		
	Rechtskraftmitteilungen an die zuständigen Behörden übermitteln.	

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

Ausbildungstipps

1. Erstellen Sie für Ihre Lehrlinge eine Liste mit den **wichtigsten internen und externen Datenbanken und Informationssystemen**. Geben Sie an, welche Informationen diese enthalten. Das erleichtert den Lehrlingen die Recherche.

2. Besprechen Sie dazu mit Ihren Lehrlingen z. B. Folgendes:
   – Wo ist das Recht auf **Akteneinsicht** geregelt und welche Rechtsvorschriften gibt es?
   – Welche besonderen Verfahrensvorschriften sind zu beachten?

3. Storytelling: **Erzählen** Sie Ihren Lehrlingen **aus der Praxis** zum Thema Kundenberatung. Welche Erfahrungen haben Sie mit Kunden* gemacht? Wie haben Sie schwierige Situationen mit Kunden* gelöst?

*Unter Kunden werden sämtliche Adressaten der Leistung des Lehrbetriebs verstanden, z. B. interne und externe Kunden wie Parteien, BürgerInnen oder andere Organisationseinheiten.

Materielles Verwaltungsrecht		
1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
Ihr Lehrling kann ...		
	Referenten bei Einvernahmen unterstützen. *Dazu zählt lt. Berufsbild z. B. das schriftliche Anführen von Beweismitteln.*	
		Problemstellungen und Sachverhalte den ausgewählten Bereichen des materiellen Verwaltungsrechts zuordnen und dementsprechend behandeln. *Dazu zählt lt. Berufsbild z. B. das Protokollieren von Anzeigen.*
	Schriftstücke unter Berücksichtigung der rechtlichen Bestimmungen und der Vorgaben des Lehrbetriebs erstellen und bearbeiten. *Dazu zählen lt. Berufsbild folgende Schriftstücke: z. B.* *– Stellungnahmen* *– Bescheide* *– Einsprüche* *– Verhandlungsprotokolle* *– Sachverhaltsdarstellungen*	

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

Ausbildungstipp

Stellen Sie Ihren Lehrlingen dazu **Muster verschiedener Schriftstücke** zur Verfügung. Dadurch wissen die Lehrlinge, wie die Dokumente gegliedert sind und können diese entsprechend für den jeweils vorliegenden Fall anpassen.



Behördenorganisation		
1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
Ihr Lehrling kann …		
	die örtlich und sachlich zuständigen Behörden kontaktieren und Informationen einholen. 1	
	Dazu zählt lt. Berufsbild das Kontaktieren und Einholen von Informationen von folgenden Behörden: z. B. *– Justizanstalt* *– Gericht*	
	Kunden bei der Wahrung ihrer Rechte und Einhaltung ihrer Pflichten auf Grundlage seines Wissens um die Strukturen und Organisationseinheiten des öffentlichen Sicherheitswesens unterstützen. 2	

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen: 4.4.1, 4.4.2

Ausbildungstipps

1. Erstellen Sie für Ihre Lehrlinge eine Liste mit den **wichtigsten örtlich und sachlich zuständigen Behörden**. Geben Sie an, welche Informationen typischerweise von diesen eingeholt werden. Dadurch wissen die Lehrlinge, welche Behörden bei welchen Anliegen zu kontaktieren sind.

2. Besprechen Sie dazu mit Ihren Lehrlingen **häufig vorkommende Kundenthemen**. Erarbeiten Sie mit ihnen gemeinsam eine Checkliste mit Leitfragen, die sie später bei der Unterstützung der Kunden* heranziehen können. Mögliche Leitfragen sind: z. B.
   – Welche Schritte muss der Kunde* setzen, wenn …?
   – Welche Unterlagen sind vom Kunden* vorzulegen?
   – Sind Fristen einzuhalten?

*Unter Kunden werden sämtliche Adressaten der Leistung des Lehrbetriebs verstanden, z. B. interne und externe Kunden wie Parteien, BürgerInnen oder andere Organisationseinheiten.

Diversity Communication Skills		
1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
Ihr Lehrling kann ...		
	destruktive Verhaltensmuster erkennen und die gesellschaftlichen Herausforderungen für die öffentliche Verwaltung erklären. 1	
	Vorurteile jeglicher Art, Klischees sowie Diskriminierung und Stereotypisierung erkennen und dementsprechend entgegenwirken. 2	
	kulturelle Annahmen, die einer professionellen Ausübung des Berufes im Wege stehen, kritisch hinterfragen. 2	

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen: 4.5.1, 4.5.2, 4.5.3

Ausbildungstipps

1. Besprechen Sie dazu mit Ihren Lehrlingen **typische destruktive Verhaltensmuster** und erklären Sie ihnen, wie sie diese erkennen können. Diskutieren Sie zudem **gesellschaftliche Herausforderungen für die öffentliche Verwaltung** (Digitalisierung und wachsende Erwartungen an schnelle Bearbeitung etc.) und erklären Sie ihnen, wie der Lehrbetrieb auf diese reagiert.

2. **Üben** Sie mit Ihren Lehrlingen in Rollenspielen **Situationen, in denen Klischees, Diskriminierung oder Stereotypisierung ein Thema sind** (z. B. Kunden* mit sprachlichen Hürden werden ungeduldig beraten, ein Kunde* wird aufgrund seines Kommunikationsstils als unhöflich wahrgenommen). Lassen Sie Ihre Lehrlinge verschiedene Rollen einnehmen: Wie fühlt man sich als Kunde* in dieser Situation? Wie würde der Kunden* behandelt werden wollen? Geben Sie Feedback und machen Sie Verbesserungsvorschläge.

*Unter Kunden werden sämtliche Adressaten der Leistung des Lehrbetriebs verstanden, z. B. interne und externe Kunden wie Parteien, BürgerInnen oder andere Organisationseinheiten.

Best Practice

Lösungen für auftretende Konfliktsituationen

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

Konfliktlösung durch persönliches Gespräch

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

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

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

Ausbildungstipp

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

Leitfaden zum konfliktfreien Gespräch

1. Schritt: Faktencheck

Was genau hat stattgefunden? Beschreiben Sie die konkrete Situation.

Tipp:

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

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

2. Schritt: Resultat

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

Tipp:

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

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

3. Schritt: Notwendigkeit/Wunsch

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

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

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

4. Schritt: Lösung in Zukunft (gemeinsamer Beschluss)

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

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

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

5. Schritt: Follow-up

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

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

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

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

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

Arbeitsblatt zum konfliktfreien Gespräch

1. Faktencheck

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

2. Resultat

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

3. Notwendigkeit/ Wunsch

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

4. Lösung in Zukunft

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

5. Follow-up

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

5. Beschaffung, Inventar- und Materialverwaltung

Beschaffungsprozess	82
Bedarfsermittlung	83
Angebotsvergleich	84
Bestellungen	85
Warenannahme	85
Umgang mit mangelhaften Lieferungen und Leistungen	86
Inventarisierung und Materialverwaltung	86

Hinweis

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



© shutterstock.com/ bearFotos

Beschaffungsprozess		
1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
Ihr Lehrling kann ...		
	die Grundlagen des Beschaffungswesens des Lehrbetriebs darstellen. 1 *Dazu zählen lt. Berufsbild: z. B.* *– die Bundesbeschaffungs-GmbH* *– andere zentrale Beschaffungseinrichtungen*	
	den Ablauf und die Prinzipien des Beschaffungsvorgangs des Lehrbetriebs darstellen. *Dazu zählen lt. Berufsbild: z. B.* *– Zuständigkeiten* *– Bestellsysteme* *– Lieferanten*	
	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. 2	

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

Ausbildungstipps

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

2. Besprechen Sie dazu mit Ihren Lehrlingen z. B. Folgendes:
   Welche Rechte hat der Käufer bei:
   – Lieferverzug
   – Lieferung mangelhafter Ware
   – fehlerhaft erstellten Rechnungen

   Welche Rechte hat der Verkäufer bei:
   – Annahmeverzug
   – Zahlungsverzug

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

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

Ausbildungstipp

Nennen Sie Ihren Lehrlingen den Mindestbestand von Büromaterialien und geben Sie ihnen die Aufgabe den Mindestbestand zu überwachen und den Bestellprozess einzuleiten, wenn dieser erreicht ist.



© shutterstock.com/PeopleImages

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

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

Ausbildungstipp

Besprechen Sie dazu mit Ihren Lehrlingen z. B. Folgendes:
– Welche Informationen muss eine Anfrage enthalten?
– Nach welchen Kriterien werden Angebote miteinander verglichen?



© shutterstock.com/TippaPatt

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

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

Ausbildungstipp

Ermöglichen Sie Ihren Lehrlingen die selbstständige Beschaffung ihres Büro-Equipments, inkl.:
– Recherche alternativer Angebote
– Vergleich von Preis, Qualität und Konditionen

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

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

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

Umgang mit mangelhaften Lieferungen und Leistungen		
1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
Ihr Lehrling kann ...		
	Maßnahmen bei mangelhaften Lieferungen und Leistungen im Einklang mit den rechtlichen Bestimmungen und Vorgaben des Lehrbetriebs ergreifen.	
	Dazu zählt lt. Berufsbild z. B. das Verfassen von Reklamationen.	
	einen Liefer- bzw. Leistungsverzug feststellen und Maßnahmen im Einklang mit den rechtlichen Bestimmungen und Vorgaben des Lehrbetriebs ergreifen.	

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen: 5.6.1, 5.6.2

Inventarisierung und Materialverwaltung		
1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
Ihr Lehrling kann ...		
	rechtliche Bestimmungen und Vorgaben des Lehrbetriebs für die Material- und Inventarverwaltung einhalten.	
	Dazu zählt lt. Berufsbild z. B. die Bundesvermögensverwaltungs-verordnung.	
	die Inventar- oder Material-verwaltung bearbeiten.	
	Dazu zählen lt. Berufsbild: z. B. *– Softwareanwendungen* *– Formulare*	
	Inventar- und Materialverzeichnisse führen.	
	die Notwendigkeit der Inventur erklären und Arbeiten im Rahmen der Inventur durchführen.	
	z. B. *– Soll- und Istbestände vergleichen* *– Waren zum Stichtag bewerten* *– Schwund und Abschreibung der Büroausstattung dokumentieren*	

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

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 besser kennen. Durch den Einblick in die verschiedenen Abteilungen/Bereiche können Lehrlinge Zusammenhänge leichter verstehen.

Tipps und Anleitung für die Umsetzung in Ihrem Betrieb

Rotationsplan erstellen:

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

Vor- und Nachbereitung der Rotation:

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



© shutterstock.com/Wor Sang Jun

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

AUS DER PRAXIS

„Die größte Herausforderung in dem Lehrberuf sehe ich in der hohen Komplexität unserer Aufgaben. Wir versuchen, dass die Lehrlinge über Jobrotation ein Gefühl für die Zusammenhänge bekommen, damit das Bild am Ende der Lehrzeit möglichst komplett ist.“
ADir Reg. Rat Emil Kegele, Teamleiter und ehemaliger Ausbilder, Bundesamt für Fremdenwesen und Asyl, Regionaldirektion Vorarlberg

6. Öffentliches Rechnungswesen

Aufgaben des öffentlichen Rechnungswesens	89
Zahlungsverkehr	89
Datenaufbereitung	90

Hinweis

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



© shutterstock.com/Lee Charlie

Aufgaben des öffentlichen Rechnungswesens

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann …		
	die Grundsätze unternehmerischen Denkens bei seinen Aufgaben berücksichtigen und kostenbewusst handeln.	
	die Grundlagen des öffentlichen Rechnungswesens darstellen und bei der Ausführung seiner Aufgaben berücksichtigen. *Dazu zählen lt. Berufsbild: z. B.* *– Haushaltsverrechnung* *– Budget* *– Finanzbuchhaltung* *– Kosten- und Leistungsrechnung*	
	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. *Dazu zählt lt. Berufsbild die Zuordnung von Belegen nach* *– Datum* *– interner und externer Herkunft* *– Belegart*	

Dieses Ausbildungsziel bezieht 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., wie sie ihre Arbeitsweise effizienter gestalten können, welche Möglichkeiten zur Kosteneinsparung es gibt und wie hoch der Stundensatz eines Lehrlings ist.

Zahlungsverkehr

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

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

Datenaufbereitung		
1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
Ihr Lehrling kann ...		
	die Grundlagen der statistischen Datenaufbereitung im Lehrbetrieb darstellen.	
	einen Überblick über die wichtigsten vom Lehrbetrieb ermittelten Kennzahlen geben.	
	Daten für die Kennzahlerstellung erfassen und Statistiken aufbereiten.	

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

Ausbildungstipp

Machen Sie dazu Ihren Lehrlingen bewusst, dass es bei der statistischen Datenaufbereitung wichtig ist, datenschutzkonform (keine Verwendung von personenbezogenen Daten etc.) und genau zu arbeiten. Lassen Sie sie anschließend Daten zu einem Thema (Anzahl von Anzeigen in einem bestimmten Bereich und Zeitraum etc.) aufbereiten. Geben Sie den Lehrlingen danach Feedback.



© shutterstock.com/PeopleImages

7. Öffentlichkeitsarbeit

Aufgaben der Öffentlichkeitsarbeit 92
Arbeiten in der Öffentlichkeitsarbeit 93

Hinweis

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



© shutterstock.com/FAMILY STOCK

Aufgaben der Öffentlichkeitsarbeit		
1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
Ihr Lehrling kann ...		
	Ziele der Öffentlichkeitsarbeit des Lehrbetriebs erklären.	
	z. B. *Werbeziele:* *– Bekanntheit* *– Image* *Werbebotschaften:* *– Darstellung der Leistung* *– Werbeslogans*	
	einen Überblick über die Öffentlichkeitsarbeit des Lehrbetriebs geben.	

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen: 7.1.1, 7.1.2



© shutterstock.com/Mehaniq

Arbeiten in der Öffentlichkeitsarbeit		
1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
Ihr Lehrling kann ...		
		an der Gestaltung von Kommunikationsmitteln des Lehrbetriebs mitarbeiten.
		Lt. Berufsbild zählen dazu folgende Kommunikationsmittel: z. B. *– Newsletter* *– Direct-Mailings* *– Presseaussendungen* *– Social-Media-Beiträge* *Weiteres Kommunikationsmittel: Intranet* *Lt. Berufsbild zählen dazu folgende Aufgaben:* *– kurze Texte erstellen* *– Textbausteine bearbeiten* *– Formatierungs- und Gestaltungsarbeiten mit betrieblicher Software durchführen*
		am Außenauftritt des Lehrbetriebs mitarbeiten.
		Lt. Berufsbild zählt dazu z. B. das Mitwirken an Veranstaltungen. *Weitere Beispiele:* *– Beiträge für soziale Netzwerke verfassen* *– den Lehrbetrieb bei Berufsinformationsmessen vertreten* *– den Tag der offenen Tür mitgestalten*

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen: 7.2.1, 7.2.2

8. Office-Management

Ausstattung des Arbeitsbereichs	95
Kommunikation	96
Posteingang und -ausgang	97
Terminmanagement	97
Besprechungen und Meetings	98
Organisation von Dienstreisen	99
Kassaführung	100

Hinweis

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



© shutterstock.com/wavebreakmedia

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

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

Ausbildungstipps

- Geben Sie Ihren Lehrlingen z. B. in Form eines Office-Management-Handbuchs vor, was in komplexen Situationen zu tun ist.
- Schaffen Sie darüber hinaus ein Arbeitsklima, in dem es Lehrlingen jederzeit möglich ist, Fragen an Kolleginnen und Kollegen sowie Vorgesetzte zu stellen.



© shutterstock.com/insta_photos

Kommunikation

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

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

Ausbildungstipps

1. Am Beginn der Ausbildung sind die Lehrlinge oft noch unsicher, wie sie mit BürgerInnen etc. umgehen sollen. Besprechen Sie daher mit ihnen z. B. Folgendes:
   – Wie verhalte ich mich richtig am Telefon?
   – Worauf ist bei der E-Mail-Korrespondenz zu achten?
   Lassen Sie die Lehrlinge die Informationen auf einem **Spickzettel** festhalten. So können sie jederzeit nachsehen, welche Kommunikationsvorgaben zu berücksichtigen sind.

2. Legen Sie für die Lehrlinge **am PC** einen **Ordner mit Mustern verschiedener Schriftstücke** (Protokolle, Bescheide, Verfahrensordnungen, Ladungen etc.) an. Dadurch wissen sie, wie interne und externe Schriftstücke gestaltet werden.

3. Erklären Sie Ihren Lehrlingen die **Gestaltungsmerkmale von Schriftstücken** (Briefköpfe, Platzierung von Logos in Präsentationen etc.). Machen Sie den Lehrlingen bewusst, dass durch die einheitliche Gestaltung **(Corporate Design)** der Wiedererkennungswert des Lehrbetriebs gefördert wird.

Posteingang und -ausgang

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann ...		
den Postein- und -ausgang bearbeiten. *Dazu zählen lt. Berufsbild: z. B.* *– Post verteilen* *– frankieren* *– mit Zustelldiensten kommunizieren*		
E-Mails bearbeiten (z. B. beantworten oder weiterleiten).		

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen: 8.3.1, 8.3.2

Terminmanagement

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann ...		
	Termine und Terminänderungen koordinieren (z. B. unter Einsatz von Terminplanungsinstrumenten). *z. B.* *– Terminkonflikte vermeiden* *– Termineinladungen ausschicken* *– Terminverschiebungen und -absagen versenden*	
	Termine im Kalendersystem des Lehrbetriebs dokumentieren und verwalten.	
	Informationen zu Terminen und entsprechend notwendige Unterlagen verschicken.	

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

Ausbildungstipp

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

Besprechungen und Meetings		
1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
Ihr Lehrling kann ...		
Raumreservierungen vornehmen und Räume vorbereiten.		1
Unterlagen beschaffen bzw. vorbereiten.		1
Dazu zählt lt. Berufsbild z. B. die Feststellung eines Rechts auf Einsichtnahme bzw. Weitergabe.		
	Unterlagen aufbereiten.	1
	Dazu zählt lt. Berufsbild z. B. das Erstellen von Handouts und Präsentationen.	
	Einladungen verfassen und verschicken.	1
BesucherInnen und Gäste adäquat empfangen.		2
Gäste betreuen.		
		Protokolle führen. 3
die Nachbereitung übernehmen.		
z. B. *– zurückgelassene Unterlagen auf Wiederverwendbarkeit überprüfen oder ordnungsgemäß vernichten* *– elektronische Geräte ausschalten und die Datensicherung überprüfen*		

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



1. Entwickeln Sie für Ihre Lehrlinge entsprechende **Checklisten**, an denen sie sich bei der Organisation von Meetings orientieren können. Diese helfen ihnen dabei, nichts zu vergessen.

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

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

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

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen: 8.6.1, 8.6.2, 8.6.3

Ausbildungstipp

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



© shutterstock.com/Prostockstudio

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

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


© shutterstock.com/Inside Creative House

Best Practice

Kompetent im Office

Digitales Lernangebot für kaufmännische Lehrlinge

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

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

Kompetent im Office ...

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

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



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

Best Practice

Vienna Trainee Challenge der kaufmännischen Jugend Wiens

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 20 Schulen, davon acht Berufsschulen und zwölf berufsbildende mittlere und höhere Schulen, nehmen an diesem Wettbewerb teil. Bei dieser Leistungsschau präsentiert die kaufmännische Jugend ihr Allgemeinwissen und ihr fachspezifisches Know-how.

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



© Denke/Weissenbacher

AK CAMPUS
Wir bilden weiter. Und aus.

gpa

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 gezüchtigt werden; er ist auch vor Misshandlungen durch Betriebsangehörige zu schützen.
- Eltern und Erziehungsberechtigte sind von wichtigen Vorkommnissen zu verständigen.
- Für den Berufsschulbesuch ist dem Lehrling die erforderliche Zeit unter Fortzahlung des Lehrlingseinkommens freizugeben.
- Der Lehrberechtigte hat die Internatskosten für seinen Lehrling zu tragen.
- Für die Ablegung der Lehrabschlussprüfung ist die dafür erforderliche Zeit freizugeben.
- Während der Lehrzeit müssen dem Lehrling beim erstmaligen Prüfungsantritt die Prüfungstaxe und allfällige Materialkosten ersetzt werden.

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

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

Checkliste: Qualität in der Lehrlingsausbildung

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

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

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

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

© shutterstock.com/Olena Yakobchuk



Tool 3
Abschluss der Lehrzeit & die Lehrabschlussprüfung

Inhalt Tool 3

Inhalte und Ablauf der Lehrabschlussprüfung (LAP)	110
Anmeldung zum Antritt zur LAP	111
Betriebliche Unterstützung zur LAP	112
Vorbereitung auf die LAP	112
Vorbereitungsunterlagen für die LAP	113
Beurteilung der LAP	116
Wiederholung der LAP	117
Verhinderung bei der LAP	117
Weiterbeschäftigungspflicht nach der LAP	117

Inhalte und Ablauf der Lehrabschlussprüfung (LAP)

Die Prüfungsordnung des Lehrberufs Assistent/Assistentin in der Sicherheitsverwaltung ist seit 01.05.2022 in Kraft und unter folgendem Link zu finden:

LINK

RIS **Prüfungsordnung Assistent/Assistentin in der Sicherheitsverwaltung:**
https://www.ris.bka.gv.at/Dokumente/BgblAuth/BGBLA_2021_II_203/BGBLA_2021_II_203.pdfsig

Anmeldung zum Antritt zur LAP

ANTRITTSMÖGLICHKEITEN ZUR LAP

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

Antrittsmöglichkeiten zur Lehrabschlussprüfung

aufgrund des Lehrvertrags	ausnahmsweise Zulassung zur Prüfung	Zusatzprüfung
Aufrechtes Lehrverhältnis + regelmäßiger Besuch der Berufsschule (Antragstellung maximal sechs Monate vor Lehrzeitende) *oder* vorzeitiger Prüfungsantritt (Antragsstellung zu Beginn des letzten Lehrjahres): • Berufsschule erfolgreich abgeschlossen + aufrechtes Lehrverhältnis mit Zustimmung des Lehrberechtigten *oder* • Lehrverhältnis einvernehmlich *oder* ohne Verschulden des Lehrlings vorzeitig aufgelöst	mind. 18 Jahre + erforderliche Fertigkeiten und Kenntnisse wurden auf andere Art und Weise angeeignet *oder* mind. die Hälfte der Lehrzeit absolviert + keine Möglichkeit, Lehrvertrag für die restliche Zeit abzuschließen *oder* mind. 22 Jahre + Absolvierung einer geeigneten Bildungsmaßnahme Die Lehrlingsstelle kann nach erfolgter Prüfung der Qualifikation einen Teil oder die gesamte theoretische Prüfung erlassen.	LAP wurde bereits in einem anderen, verwandten Lehrberuf abgelegt *oder* erfolgreicher Abschluss einer fachlich einschlägigen Schule In der Lehrberufsliste finden Sie die Verwandtschaften von Lehrberufen: https://lehrberufsliste.bic.at/index.php?beruf=assistent*in-in-der-sicherheitsverwaltung_lehrberuf&id=2796&cont=A

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

WKO WIRTSCHAFTSKAMMER ÖSTERREICH

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 111) antritt. Die Prüfungstaxe beläuft sich derzeit auf 137 Euro (Stand 2026).

Das BMI gewährt dem Lehrling am Tag der Lehrabschlussprüfung 8 Stunden Sonderurlaub.

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

Vorbereitung auf die LAP

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

Ausbildungstipps

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

- Sicherheitsverwaltung
- Beschaffung, Inventar- und Materialverwaltung
- Öffentliches Rechnungswesen
- Office-Management

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





Vorbereitung für die theoretische Lehrabschlussprüfung



Vorbereitung für die praktische Lehrabschlussprüfung

LINK

ibw | lap.at

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

Best Practice

Gute Vorbereitung ist die halbe Prüfung

VORBEREITUNGSPHASE



1. SEI ORGANISIERT

Schreibe einen Lernplan oder eine Checkliste und halte dich daran.

2. SEI GEWISSENHAFT

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

3. SEI TRAINIERT

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

4. HÖRE AUF DICH SELBST

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

© shutterstock.com/goodluz

KURZ VOR DER PRÜFUNG



1. HÖRE AUF ZU LERNEN

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

2. LASSE DICH NICHT VERRÜCKT MACHEN

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

3. DENK POSITIV

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

© shutterstock.com/NakoPhotography

WÄHREND DER PRÜFUNG



1. FANGE RICHTIG AN

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

2. VERJAGE DEINE ANGST

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

© shutterstock.com/ Maksvil

Beurteilung der LAP

Bei der Gesamtbeurteilung der Lehrabschlussprüfung sind vier Beurteilungsstufen möglich:

Mit Auszeichnung bestanden

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

Beispiele für mögliche Prüfungsergebnisse:

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

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

Mit gutem Erfolg bestanden

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

Beispiele für mögliche Prüfungsergebnisse:

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

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

Bestanden

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

Beispiele für mögliche Prüfungsergebnisse:

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

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

Nicht bestanden

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

Beispiele für mögliche Prüfungsergebnisse:

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

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

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

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

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

Wiederholung der LAP

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

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 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).

© shutterstock.com/pubhha

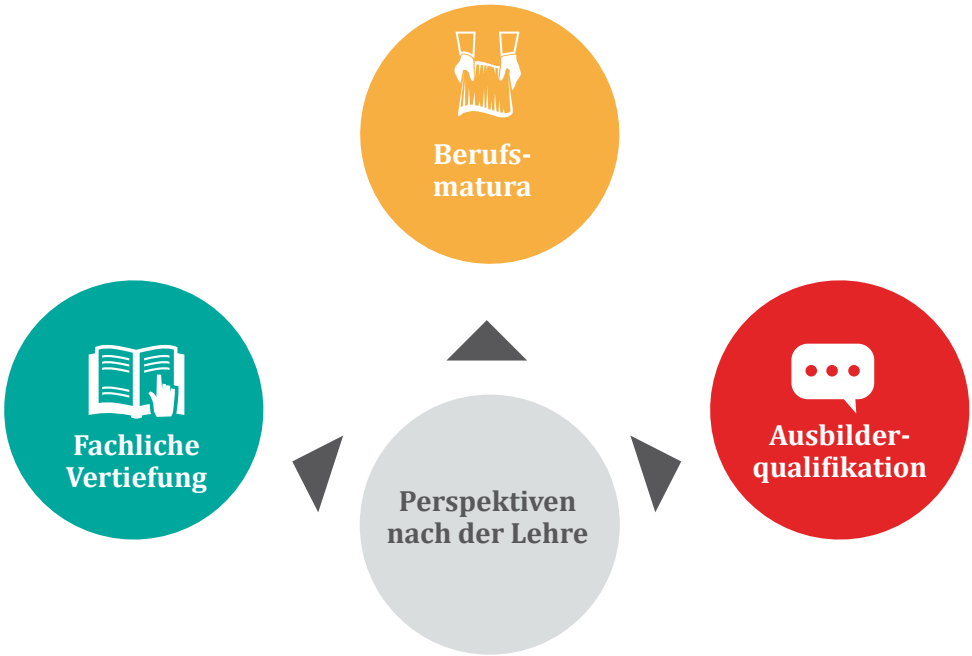


Tool 4
Karriere

Karriereperspektiven nach der Ausbildung

Die Lehre zur Assistenz in der Sicherheitsverwaltung ist eine hervorragende Ausgangsbasis und bietet zahlreiche Möglichkeiten der beruflichen Weiterentwicklung.

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



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

Ausbilderqualifikation
Durch die positiv abgeschlossenen Grundausbildungen der Verwaltung bzw. des Exekutivdienstes in den Verwendungs-/Entlohnungsgruppen A1/v1 bis A3/v3 und E1 und E2a Ausbildungen wird aufgrund der Ausbildergleichhalteverordnung die Ausbilderqualifikation erworben.

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

Ausbildungstipp

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



„Ich sehe den Zusatz ‚Sicherheitsverwaltung' hinter ‚Assistenz' als absoluten Benefit. Wenn ich als Personalverantwortlicher einen Lebenslauf bekomme und da steht drinnen, dass die Person eine Lehre als Assistent/Assistentin in der Sicherheitsverwaltung gemacht hat, ist das bei mir von Anfang an ein Pluspunkt. Da weiß ich, die Person hat sich mit Themen auseinandergesetzt, mit denen sich Lehrlinge sonst eher nicht auseinandergesetzt haben und ist sich dieser Verantwortung, die man als Arbeitnehmer/Arbeitnehmerin trägt, wahrscheinlich noch mehr bewusst als andere."
Alois Mühlbacher, BA MA, akademischer Referent und ehemaliger Lehrlingsausbilder, Bundesamt für Fremdenwesen und Asyl

Weiterbildung in der Sicherheitsverwaltung

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

SICHERHEITSAKADEMIE DES BUNDESMINISTERIUMS FÜR INNERES

Die Sicherheitsakademie des Bundesministeriums für Inneres bietet verschiedene, berufsrelevante Aus- und Weiterbildungsmöglichkeiten an. Die Formate werden sowohl online als auch in Präsenz abgehalten.

LINK

Bundesministerium Inneres

Sicherheitsakademie des Bundesministeriums für Inneres:
https://www.bmi.gv.at/104/Beruf_und_Karriere/Verwaltung.aspx

VERWALTUNGSAKADEMIE DES BUNDES

Die Verwaltungsakademie des Bundes bietet ein umfangreiches Weiterbildungsprogramm im Bereich der öffentlichen Verwaltung. Dieses richtet sich an verschiedene Zielgruppen (z. B. auch Lehrlinge) und deckt unterschiedliche Bereiche ab – von IT, über Betriebswirtschaft, Verwaltung, Organisation, Persönlichkeitsbildung bis hin zu Fremdsprachen.

LINK

Verwaltungsakademie des Bundes:
https://www.vab.gv.at/

FACHHOCHSCHULSTUDIUM PUBLIC MANAGEMENT

Public Management ist ein auf die moderne Verwaltung und die öffentliche Wirtschaft zugeschnittenes Bachelorstudium. Dieses wird aktuell an drei Fachhochschulen in Österreich angeboten. An der Fachhochschule Campus Wien gibt es auch ein entsprechendes berufsbegleitendes Masterstudium.

LINKS

Fachhochschule Campus Wien – Bachelorstudium:
https://www.fh-campuswien.ac.at/studium-weiterbildung/studien-und-lehrgangsangebot/public-management.html

Fachhochschule Campus Wien – Masterstudium:
https://www.hcw.ac.at/studium-weiterbildung/studienangebot/public-management-m

Fachhochschule Oberösterreich:
https://fh-ooe.at/studienangebot/sozial-public-und-nonprofit-management-bachelor

Fachhochschule Kärnten
https://www.fh-kaernten.at/studium/wirtschaft-management/bachelor/wirtschaft/public-management

UNIVERSITÄTSLEHRGANG VERWALTUNGSMANAGERIN

An der Universität für Weiterbildung Krems werden verschiedene Universitätslehrgänge im Managementbereich angeboten – darunter auch der Lehrgang zum/zur VerwaltungsmanagerIn (Public Management). Dieser dauert zwei Semester und wird berufsbegleitend angeboten.

LINK

Universitätslehrgang VerwaltungsmanagerIn:
https://www.donau-uni.ac.at/de/studium/verwaltungsmanager.html



Anhang

BUNDESGESETZBLATT

FÜR DIE REPUBLIK ÖSTERREICH

Jahrgang 2020 Ausgegeben am 28. Februar 2020 Teil II

44. Verordnung: Assistent/Assistentin in der Sicherheitsverwaltung-Ausbildungsordnung

44. Verordnung der Bundesministerin für Digitalisierung und Wirtschaftsstandort, mit der Ausbildungsvorschriften für den Lehrberuf Assistent/Assistentin in der Sicherheitsverwaltung (Assistent/Assistentin in der Sicherheitsverwaltung-Ausbildungsordnung) erlassen werden

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

Lehrberuf Assistent/Assistentin in der Sicherheitsverwaltung

§ 1. (1) Der Lehrberuf Assistent/Assistentin in der Sicherheitsverwaltung ist mit einer Lehrzeit von drei Jahren als Ausbildungsversuch eingerichtet.

(2) In die Ausbildung im Lehrberuf Assistent/Assistentin in der Sicherheitsverwaltung kann bis zum Ablauf des 31. August 2026 eingetreten werden.

(3) In den Lehrverträgen, Lehrzeugnissen, Lehrabschlussprüfungszeugnissen und Lehrbriefen ist der Lehrberuf in der dem Geschlecht des Lehrlings entsprechenden Form (Sicherheitsverwaltungsassistent bzw. Sicherheitsverwaltungsassistentin) zu bezeichnen.

Berufsprofil

§ 2. (1) Mit dem positiven Abschluss der Lehrabschlussprüfung und der Berufsschule verfügt der Assistent/die Assistentin in der Sicherheitsverwaltung über folgende berufliche Kompetenzen:

1. Fachliche Kompetenzbereiche:

a) Sicherheitsverwaltung

Der Assistent/Die Assistentin in der Sicherheitsverwaltung – Sicherheitsverwaltung führt die den Sicherheitsbehörden obliegenden Verwaltungsaufgaben auf Grundlage des formellen und materiellen Verwaltungsrechts aus. Dazu gehören unter anderem Tätigkeiten wie das Verfassen von Verfahrensanordnungen und Ladungen, die Vorbereitung von Akteneinsichten und die Erstellung und Bearbeitung von Schriftstücken (zB Stellungnahmen, Bescheide, Einsprüche). Er/Sie berät und unterstützt Kunden im Rahmen des übertragenen Aufgabenbereichs und greift dabei auf sein reiches Repertoire an Diversity Communication Skills zurück. Der Assistent/Die Assistentin in der Sicherheitsverwaltung hält die Regelungen zur Amtsverschwiegenheit und zur Auskunftspflicht ein.

b) Beschaffung, Inventar- und Materialverwaltung

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

c) Öffentliches Rechnungswesen

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

d) Öffentlichkeitsarbeit

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

e) Office-Management

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

2. Fachübergreifende Kompetenzbereiche:

Zur Erfüllung dieser fachlichen Aufgaben setzt Der Assistent/Die Assistentin in der Sicherheitsverwaltung folgende fachübergreifende Kompetenzen ein:

a) Arbeiten im betrieblichen und beruflichen Umfeld

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

b) Qualitätsorientiertes, sicheres und nachhaltiges Arbeiten

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

c) Digitales Arbeiten

Der Assistent/Die Assistentin in der Sicherheitsverwaltung wählt im Rahmen der rechtlichen Vorgaben und jener der öffentlichen Verwaltungsorganisation die für seine/ihre Aufgaben am besten geeigneten digitalen Geräte, Software und digitale Kommunikationsformen aus und nutzt diese effizient. Er/Sie beschafft auf digitalem Weg die für die Aufgabenbearbeitung erforderlichen internen und externen Informationen. Der Assistent/Die Assistentin in der Sicherheitsverwaltung agiert auf Basis seiner/ihrer digitalen Kompetenz zielgerichtet und verantwortungsbewusst. Dazu zählt vor allem der sensible und sichere Umgang mit Daten unter Berücksichtigung der rechtlichen Vorgaben und jener der öffentlichen Verwaltungsorganisation (zB Datenschutzgrundverordnung).

Berufsbild

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

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

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

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

(5) Fachübergreifende Kompetenzbereiche sind:

1. Kompetenzbereich: Arbeiten im Lehrbetrieb und im beruflichen Umfeld
1.1 Aufbau- und Ablauforganisation des Lehrbetriebs

Er/Sie kann…
1.1.1 sich in den Räumlichkeiten des Lehrbetriebs zurechtfinden.
1.1.2 die wesentlichen Aufgaben der verschiedenen Bereiche des Lehrbetriebs erklären.
1.1.3 die Zusammenhänge der einzelnen Bereiche und Prozesse des Lehrbetriebs darstellen.
1.1.4 die wichtigsten Verantwortlichen nennen und seine/ihre Ansprechpartner/innen im Lehrbetrieb erreichen.
1.1.5 die Vorgaben der Ablauforganisation und des Prozessmanagements des Lehrbetriebs bei der Erfüllung seiner/ihrer Aufgaben berücksichtigen.
1.1.6 das politische Umfeld der öffentlichen Verwaltung erklären.
1.2 Leistungsspektrum und Eckdaten des Lehrbetriebs
Er/Sie kann…
1.2.1 das Leistungsangebot des Lehrbetriebs beschreiben.
1.2.2 das Leitbild bzw. Ziele des Lehrbetriebs erklären.
1.2.3 die Struktur des Lehrbetriebs beschreiben (zB Größenordnung, Tätigkeitsfelder, Verwaltungsstruktur).
1.3 Branche des Lehrbetriebs
Er/Sie kann…
1.3.1 einen Überblick über die Branche des Lehrbetriebs geben (zB Überblick über die öffentliche Verwaltung in Österreich, Sozialversicherungssystem in Österreich).
1.3.2 die Position des Lehrbetriebs in der Branche darstellen.
1.3.3 zentrale Aufgaben der österreichischen Sozialpartner darstellen (zB kollektivvertragliche und besoldungsrechtliche Verhandlungen).
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 GlBG grundlegend verstehen.
1.6 Selbstorganisierte, lösungsorientierte und situationsgerechte Aufgabenbearbeitung
Er/Sie kann…
1.6.1 seine/ihre Aufgaben selbst organisieren und sie nach Prioritäten reihen.
1.6.2 den Zeitaufwand für seine/ihre Aufgaben abschätzen und diese zeitgerecht durchführen.
1.6.3 sich auf wechselnde Situationen einstellen und auf geänderte Herausforderungen mit der notwendigen Flexibilität reagieren.
1.6.4 Lösungen für aktuell auftretende Problemstellungen entwickeln und Entscheidungen im vom Lehrbetrieb vorgegebenen Rahmen treffen.
1.6.5 in Konfliktsituationen konstruktiv handeln bzw. entscheiden, wann jemand zur Hilfe hinzugezogen wird.
1.6.6 sich zur Aufgabenbearbeitung notwendige Informationen selbstständig beschaffen.
1.6.7 in unterschiedlich zusammengesetzten Teams arbeiten.

1.6.8 die wesentlichen Anforderungen für die Zusammenarbeit in Projekten darstellen.
1.6.9 Aufgaben in Projekten des Lehrbetriebs übernehmen.
1.6.10 die eigene Tätigkeit reflektieren und gegebenenfalls Optimierungsvorschläge für seine/ihre Tätigkeit einbringen.
1.7 Zielgruppengerechte Kommunikation
Er/Sie kann…
1.7.1 mit verschiedenen Zielgruppen (wie Ausbildern/Ausbilderinnen, Führungskräften, Kollegen/Kolleginnen, Kunden, Lieferanten, Bürger/innen, Schüler/innen, Parteien) kommunizieren und sich dabei adäquat verhalten.
1.7.2 seine/ihre Anliegen verständlich vorbringen und der jeweiligen Situation angemessen auftreten.
1.7.3 berufsadäquat und lehrbetriebsspezifisch auf Englisch kommunizieren (insbesondere Fachausdrücke anwenden).
1.8 Kundenorientiertes Agieren (Unter Kunden werden sämtliche Adressaten der Leistung des Lehrbetriebs verstanden.)
Er/Sie kann…
1.8.1 erklären, warum Kunden für den Lehrbetrieb im Mittelpunkt stehen.
1.8.2 die Kundenorientierung bei der Erfüllung aller seiner/ihrer Aufgaben berücksichtigen.
1.8.3 in unterschiedlichen Kundensituationen kompetent umgehen und kunden- sowie betriebsoptimierte Lösungen finden.
1.9 Berufsethik
Er/Sie kann…
1.9.1 mit Diversitäten umgehen, Diskriminierung vermeiden, Gender-Equality und ethische Werthaltungen berücksichtigen.
1.9.2 rechtliche Vorgaben bzgl. Korruption (zB Amtsdelikte) und Compliance-Regelungen des Lehrbetriebs berücksichtigen.
1.9.3 Mobbing erkennen und an entsprechenden Schritten zur Beendigung mitwirken.
1.9.4 gemeinwohlorientiertes Handeln als Grundlage der Verwaltung verstehen.
2. Kompetenzbereich: Qualitätsorientiertes, sicheres und nachhaltiges Arbeiten
2.1 Qualitätsmanagement des Lehrbetriebs
Er/Sie kann…
2.1.1 Qualitätsvorgaben des Lehrbetriebs im Aufgabenbereich umsetzen.
2.1.2 an der Entwicklung von Qualitätsstandards des Lehrbetriebs mitwirken.
2.1.3 die eigene Tätigkeit hinsichtlich der Einhaltung der Qualitätsstandards überprüfen.
2.1.4 die Ergebnisse der Qualitätsüberprüfung reflektieren und diese in die Aufgabenbewältigung einbringen.
2.2 Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz
Er/Sie kann…
2.2.1 Betriebs- und Hilfsmittel sicher und sachgerecht einsetzen.
2.2.2 die Sicherheitsvorschriften des Lehrbetriebs einhalten.
2.2.3 Aufgaben von mit Sicherheitsagenden beauftragten Personen im Überblick beschreiben.
2.2.4 berufsbezogene Gefahren, wie Sturz- und Brandgefahr, in seinem/ihrem Aufgabenbereich erkennen und sich entsprechend den Arbeitnehmerschutz- und Brandschutzvorgaben verhalten.
2.2.5 sich im Notfall richtig verhalten.
2.2.6 bei Unfällen geeignete Erste-Hilfe-Maßnahmen ergreifen.
2.2.7 die Grundlagen des ergonomischen Arbeitens anwenden.
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 Vorgaben und jenen des Lehrbetriebs 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 Vorgaben des Lehrbetriebs 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 einen Überblick über E-Government-Anwendungen des Lehrbetriebs geben.
3.2.2 Software bzw. Apps für Textverarbeitung, Tabellenkalkulation, Präsentationserstellung, Kommunikation sowie Datenbanken und weitere digitale Anwendungen kompetent verwenden (zB E-Government-Anwendungen, elektronischer Akt).
3.2.3 die für eine auszuführende Aufgabe am besten geeignete Software bzw. digitale Anwendung des Lehrbetriebs auswählen.
3.2.4 Inhalte unter Einhaltung der Vorgaben des Lehrbetriebs selbst entwickeln bzw. vorhandene Inhalte editieren und zielgruppengerecht aufbereiten (zB Texte, Kalkulationen, Präsentationen unter Berücksichtigung des Corporate Designs erstellen).
3.2.5 Daten aufbereiten (zB Statistiken und Diagramme erstellen).
3.2.6 mit Datenbanken des Lehrbetriebs arbeiten (zB Daten erfassen, löschen, aktualisieren).
3.2.7 Inhalte aus verschiedenen Datenquellen beschaffen und zusammenfügen.
3.2.8 Probleme im Umgang mit Software und digitalen Anwendungen lösen (zB Hilfefunktion nutzen, im Internet bzw. Intranet nach Problemlösungen recherchieren).
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 Vorgaben des Lehrbetriebs in sozialen Netzwerken agieren.
3.4 Datei- und Ablageorganisation
Er/Sie kann…
3.4.1 sich in der Datei- bzw. Ablagestruktur des Lehrbetriebs zurechtfinden (zB gespeicherte Dateien finden).
3.4.2 in der Datei- bzw. Ablagestruktur des Lehrbetriebs arbeiten und dabei die Grundregeln eines effizienten Dateimanagements berücksichtigen (zB Ordner anlegen bzw. löschen, Vergabe von Dateinamen, Records Management).
3.4.3 sich an die Vorgaben des Lehrbetriebs zur Datenanwendung und Datenspeicherung halten.
3.4.4 Ordner und Dateien unter Einhaltung der Vorgaben des Lehrbetriebs teilen (zB unter Nutzung von Cloud-Diensten, VPN, Intranet).
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 Informa-

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

(6) Fachliche Kompetenzbereiche sind:

4. Kompetenzbereich: Sicherheitsverwaltung			
4.1 Grundlagen der Verwaltung			
Er/Sie kann…	Lehrjahr 1	2	3
4.1.1 spezifische Inhalte von für den eigenen Aufgabenbereich wichtigen Rechtsvorschriften beschreiben (zB Artikel 10 des Bundes-Verfassungsgesetzes).			
4.1.2 die Regelungen zur Amtsverschwiegenheit und zur Auskunftspflicht einhalten.			
4.2 Formelles Verwaltungsrecht (Unter Kunden werden sämtliche Zielgruppen des Aufgabenbereichs des Lehrbetriebs verstanden, zB interne und externe Kunden wie Parteien, Bürger, andere Organisationseinheiten)			
Er/Sie kann…	Lehrjahr 1	2	3
4.2.1 in den internen und externen Datenbanken und Informationssystemen nach Gesetzen, Judikatur, Erlässen und Dienstanweisungen suchen.			
4.2.2 Verfahrensanordnungen und Ladungen verfassen.			
4.2.3 Akteneinsichten unter Einhaltung der geltenden Vorschriften ordnungsgemäß vorbereiten.			
4.2.4 Kunden im Rahmen des ihm/ihr übertragenen Aufgabenbereichs beraten und unterstützen.			
4.2.5 Akten richtig ordnen und an zuständige Stellen übermitteln.			
4.2.6 Rechtskraftmitteilungen an die zuständigen Behörden übermitteln.			
4.3 Materielles Verwaltungsrecht			
Er/Sie kann…	Lehrjahr 1	2	3
4.3.1 Referenten bei Einvernahmen unterstützen (zB durch schriftliche Anführung von Beweismitteln).			
4.3.2 Problemstellungen und Sachverhalte den ausgewählten Bereichen des materiellen Verwaltungsrechts zuordnen und dementsprechend behandeln (zB Anzeigen protokollieren).			
4.3.3 Schriftstücke unter Berücksichtigung der rechtlichen Bestimmungen und der Vorgaben des Lehrbetriebs erstellen und bearbeiten (zB Stellungnahmen, Bescheide, Einsprüche, Verhandlungsprotokolle, Sachverhaltsdarstellungen).			
4.4 Behördenorganisation			
Er/Sie kann…	Lehrjahr 1	2	3
4.4.1 die örtlich und sachlich zuständigen Behörden kontaktieren und Informationen einholen (zB in der Justizanstalt oder bei Gericht).			
4.4.2 Kunden bei der Wahrung ihrer Rechte und Einhaltung ihrer Pflichten auf Grundlage seines/ihres Wissens um die Strukturen und Organisationseinheiten des öffentlichen Sicherheitswesens unterstützen.			
4.5 Diversity Communication Skills			
Er/Sie kann…	Lehrjahr 1	2	3
4.5.1 destruktive Verhaltensmuster erkennen und die gesellschaftlichen Herausforderungen für die öffentliche Verwaltung erklären.			

4.5.2 Vorurteile jeglicher Art, Klischees sowie Diskriminierung und Stereotypisierung erkennen und dementsprechend entgegenwirken.			
4.5.3 kulturelle Annahmen, die einer professionellen Ausübung des Berufes im Wege stehen, kritisch hinterfragen.			
5. Kompetenzbereich: Beschaffung, Inventar- und Materialverwaltung			
5.1 Beschaffungsprozess			
Er/Sie kann…	Lehrjahr 1	2	3
5.1.1 die Grundlagen des Beschaffungswesens des Lehrbetriebs darstellen (zB Bundesbeschaffungs-GmbH oder andere zentrale Beschaffungseinrichtungen).			
5.1.2 den Ablauf und die Prinzipien des Beschaffungsvorgangs des Lehrbetriebs darstellen (zB Zuständigkeiten, Bestellsysteme, Lieferanten).			
5.1.3 die rechtlichen Bedingungen für das Zustandekommen und die Erfüllung von (Kauf-)Verträgen darstellen.			
5.1.4 mögliche Vertragswidrigkeiten bei der Erfüllung von (Kauf-)Verträgen (zB Zahlungsverzug) sowie deren rechtliche Konsequenzen erklären.			
5.2 Bedarfsermittlung			
Er/Sie kann…	Lehrjahr 1	2	3
5.2.1 den Bedarf an Inventargegenständen oder Material ermitteln.			
5.2.2 Bestellmengen aufgrund der Vorgaben des Lehrbetriebs vorschlagen.			
5.2.3 den Bedarf an Dienstleistungen erkennen.			
5.3 Angebotsvergleich			
Er/Sie kann…	Lehrjahr 1	2	3
5.3.1 Anfragen tätigen und Angebote einholen.			
5.3.2 Preise und Konditionen miteinander vergleichen (zB Bezugskalkulationen durchführen).			
5.3.3 neue Bezugsquellen entsprechend der Vorgaben des Lehrbetriebs ausfindig machen.			
5.3.4 quantitative und qualitative Aspekte bei der Beschaffungsentscheidung berücksichtigen.			
5.4 Bestellungen			
Er/Sie kann…	Lehrjahr 1	2	3
5.4.1 bei Bestellungen und Beauftragungen unter Berücksichtigung der rechtlichen Bestimmungen und Vorgaben des Lehrbetriebs mitwirken.			
5.4.2 mögliche Auswirkungen von fehlerhaften Bestellungen und Beauftragungen unter rechtlichen und wirtschaftlichen Aspekten beurteilen.			
5.4.3 Liefer- und Leistungstermine überwachen.			
5.5 Warenannahme			
Er/Sie kann…	Lehrjahr 1	2	3
5.5.1 die Lieferung bzw. Leistung mit der Bestellung vergleichen.			
5.5.2 Inventar und Material unter Beachtung der rechtlichen Bestimmungen und der Vorgaben des Lehrbetriebs an- und übernehmen sowie allfällige Mängel feststellen und dokumentieren.			
5.5.3 die Rechnungskontrolle durchführen.			
5.6 Umgang mit mangelhaften Lieferungen und Leistungen			
Er/Sie kann…	Lehrjahr		

	1	2	3
5.6.1 Maßnahmen bei mangelhaften Lieferungen und Leistungen im Einklang mit den rechtlichen Bestimmungen und Vorgaben des Lehrbetriebs ergreifen (zB Reklamationen verfassen).			
5.6.2 Liefer- bzw. Leistungsverzug feststellen und Maßnahmen im Einklang mit den rechtlichen Bestimmungen und Vorgaben des Lehrbetriebs ergreifen.			
5.7 Inventarisierung und Materialverwaltung			
Er/Sie kann…	Lehrjahr 1	2	3
5.7.1 rechtliche Bestimmungen und Vorgaben des Lehrbetriebs für die Material- und Inventarverwaltung einhalten (zB Bundesvermögensverwaltungsverordnung).			
5.7.2 die Inventar- oder Materialverwaltung bearbeiten (zB Softwareanwendungen, Formulare).			
5.7.3 Inventar- und Materialverzeichnisse führen.			
5.7.4 die Notwendigkeit der Inventur erklären und Arbeiten im Rahmen der Inventur durchführen.			
6. Kompetenzbereich: Öffentliches Rechnungswesen			
6.1 Aufgaben des öffentlichen Rechnungswesens			
Er/Sie kann…	Lehrjahr 1	2	3
6.1.1 Die Grundsätze unternehmerischen Denkens bei seinen/ihren Aufgaben berücksichtigen und kostenbewusst handeln.			
6.1.2 die Grundlagen des öffentlichen Rechnungswesens darstellen (zB Haushaltsverrechnung, Budget, Finanzbuchhaltung und Kosten- und Leistungsrechnung) und bei der Ausführung seiner/ihrer Aufgaben berücksichtigen.			
6.1.3 Belege auf Richtigkeit und Vollständigkeit prüfen.			
6.1.4 übliche Belege des Lehrbetriebs, wie Eingangs- und Ausgangsrechnungen sowie Zahlungsbelege, nach verschiedenen Kriterien bearbeiten (Zuordnung nach Datum, interner und externe Herkunft, Belegart) und für die Verbuchung vorbereiten.			
6.2 Zahlungsverkehr			
Er/Sie kann…	Lehrjahr 1	2	3
6.2.1 Rechnungen auf ihre rechnerische und sachliche Richtigkeit prüfen.			
6.2.2 Zahlungen vorbereiten (zB Zahlscheine, Online-Überweisungen) und allfällige Preisnachlässe berücksichtigen (zB Skonto).			
6.2.3 Kontoauszüge interpretieren, Zahlungsein- und -ausgänge überprüfen.			
6.2.4 die Offene-Posten-Liste verwalten und erforderliche Schritte im Mahnwesen entsprechend den Vorgaben des Lehrbetriebs setzen.			
6.3 Datenaufbereitung			
Er/Sie kann…	Lehrjahr 1	2	3
6.3.1 die Grundlagen der statistischen Datenaufbereitung im Lehretrieb darstellen.			
6.3.2 einen Überblick über die wichtigsten vom Lehrbetrieb ermittelten Kennzahlen geben.			
6.3.3 Daten für die Kennzahlerstellung erfassen und Statistiken aufbereiten.			
7. Kompetenzbereich: Öffentlichkeitsarbeit			
7.1 Aufgaben der Öffentlichkeitsarbeit			
Er/Sie kann…	Lehrjahr 1	2	3

7.1.1 Ziele der Öffentlichkeitsarbeit des Lehrbetriebs erklären.			
7.1.2 einen Überblick über die Öffentlichkeitsarbeit des Lehrbetriebs geben.			
7.2 Arbeiten in der Öffentlichkeitsarbeit			
Er/Sie kann…	Lehrjahr 1	2	3
7.2.1 an der Gestaltung von Kommunikationsmitteln des Lehrbetriebs (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 am Außenauftritt des Lehrbetriebs mitarbeiten (z. B. an Veranstaltungen mitwirken).			
8. Kompetenzbereich: Office-Management			
8.1 Ausstattung des Arbeitsbereichs			
Er/Sie kann…	Lehrjahr 1	2	3
8.1.1 die übliche Ausstattung seines/ihres Arbeitsbereichs kompetent verwenden (zB PC/Laptop, Drucker, Telefonanlage).			
8.1.2 die im Rahmen seiner/ihrer Tätigkeit auftretenden einfachen Probleme selbstständig lösen (zB Papierstau beseitigen, Toner austauschen).			
8.1.3 bei komplexen Problemen Maßnahmen entsprechend der Regelungen des Lehrbetriebs setzen.			
8.2 Kommunikation			
Er/Sie kann…	Lehrjahr 1	2	3
8.2.1 die Kommunikationsvorgaben des Lehrbetriebs einhalten.			
8.2.2 Informationen sinngemäß erfassen, strukturieren, nötigenfalls bearbeiten und an den Empfänger/die Empfängerin weiterleiten (zB Erstellen von Gesprächsnotizen).			
8.2.3 Auskünfte geben und einholen.			
8.2.4 interne Schriftverkehrsarbeiten erledigen (zB betriebsinterne Informationen aufbereiten).			
8.2.5 externe Schriftverkehrsarbeiten erledigen.			
8.2.6 bei der Gestaltung von Schriftstücken das Corporate Design des Lehrbetriebs beachten.			
8.2.7 Texte auf Rechtschreibung und Grammatik überprüfen.			
8.3 Posteingang und -ausgang			
Er/Sie kann…	Lehrjahr 1	2	3
8.3.1 den Postein- und -ausgang bearbeiten (zB Postverteilung, frankieren, mit Zustelldiensten kommunizieren).			
8.3.2 E-Mails bearbeiten (zB beantworten oder weiterleiten).			
8.4 Terminmanagement			
Er/Sie kann…	Lehrjahr 1	2	3
8.4.1 Termine und Terminänderungen koordinieren (zB unter Einsatz von Terminplanungsinstrumenten).			
8.4.2 Termine im Kalendersystem des Lehrbetriebs dokumentieren und verwalten.			
8.4.3 Informationen zu Terminen und entsprechend notwendige Unterlagen verschicken.			
8.5 Besprechungen und Meetings			
Er/Sie kann…	Lehrjahr		

	1	2	3
8.5.1 Raumreservierungen vornehmen und Räume vorbereiten.			
8.5.2 Unterlagen beschaffen bzw. vorbereiten (zB Feststellung eines Rechts auf Einsichtnahme bzw. Weitergabe).			
8.5.3 Unterlagen aufbereiten (zB Handouts und Präsentationen erstellen).			
8.5.4 Einladungen verfassen und verschicken.			
8.5.5 Besucher/innen und Gäste adäquat empfangen.			
8.5.6 Gäste betreuen.			
8.5.7 Protokolle führen.			
8.5.8 die Nachbereitung übernehmen.			
8.6 Organisation von Dienstreisen			
Er/Sie kann…	Lehrjahr 1	2	3
8.6.1 Verkehrsmittel und Routen recherchieren und eine Vorauswahl unter Einhaltung von Vorgaben des Lehrbetriebs treffen.			
8.6.2 Angebote für Unterkünfte und Verkehrsmittel unter Einhaltung von Vorgaben des Lehrbetriebs vergleichen.			
8.6.3 bei der Buchung von Unterkünften und Verkehrsmitteln mitwirken.			
8.7 Kassaführung			
Er/Sie kann…	Lehrjahr 1	2	3
8.7.1 Zahlungseingänge und -ausgänge ordnungsgemäß erfassen.			
8.7.2 den Kassaabschluss durchführen.			
8.7.3 den Kassastand überprüfen.			

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

Evaluierung

§ 4. Die Zweckmäßigkeit der Ausbildung im Lehrberuf Assistent/Assistentin in der Sicherheitsverwaltung ist mit wissenschaftlicher Begleitung zu evaluieren. Der Bundes-Berufsausbildungsbeirat hat bis zum 31. Dezember 2025 ein Gutachten (Befund, Motivenbericht und Schlussfolgerungen) über die Überführung des Lehrberufes Assistent/Assistentin in der Sicherheitsverwaltung in die Regelausbildung an die Bundesministerin für Digitalisierung und Wirtschaftsstandort zu erstatten.

Inkrafttreten

§ 5. Diese Verordnung tritt mit 1. Mai 2020 in Kraft.

Schramböck

REPUBLIK ÖSTERREICH BUNDESKANZLERAMT AMTSSIGNATUR	Unterzeichner	serialNumber=932783133,CN=Bundeskanzleramt,C=AT
	Datum/Zeit	2020-02-28T09:09:46+01:00
	Prüfinformation	Informationen zur Prüfung des elektronischen Siegels bzw. der elektronischen Signatur finden Sie unter: https://www.signaturpruefung.gv.at Informationen zur Prüfung des Ausdrucks finden Sie unter: https://www.bundeskanzleramt.gv.at/verifizierung
	Hinweis	Dieses Dokument wurde amtssigniert.

Ihr erster Ansprechpartner

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

www.qualitaet-lehre.at