



Ausbildungsleitfaden Speditionslogistik

Impressum

Medieninhaber und Herausgeber

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

Redaktionsteam

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

Projektmitarbeit

Sarina Lusk

Grafik

Alice Gutleederer, www.designag.at

Fachliche Unterstützung und Fotomaterial

Fachverband Spedition und Logistik in der WKÖ
Gewerkschaft GPA
Fracht FWO GmbH
Gebrüder Weiss Gesellschaft m.b.H.
Lagermax Lagerhaus und Speditions AG
Rail Cargo Austria AG
Schenker & CO AG

Coverfotos: shutterstock.com/Sergey Mironov, shutterstock.com/Monkey Business Images

Wien, September 2025
ISBN 978-3-903520-05-9

Bitte zitieren Sie diese Publikation wie folgt:

ibw – Institut für Bildungsforschung der Wirtschaft (Hg.):
Ausbildungsleitfaden Speditionslogistik. Wien 2025



Danke für die Unterstützung!

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



Fracht FWO GmbH
<https://www.frachtgroup.com/de>



Gebrüder Weiss Gesellschaft m.b.H.
<https://www.gw-world.com/at/>



Lagermax Lagerhaus und Speditionen AG
www.lagermax.com/de-at



Rail Cargo Austria AG
www.railcargo.com/de



Schenker & CO AG
www.dbschenker.com/at-de

Inhalt

Der Ausbildungsleitfaden	7
Hilfreiche Websites	8
TOOL 1: VORBEREITUNG AUF DIE LEHRLINGSAUSBILDUNG	9
Inhalt Tool 1	10
Erstmaliges Ausbilden eines Lehrlings	11
Die Lehrlingssuche	15
Die Lehrlingsauswahl	24
Ihr Betrieb nimmt einen Lehrling auf	25
Ausbildung in der Berufsschule	37
TOOL 2: ERFOLGREICH AUSBILDEN	39
Inhalt Tool 2	40
Arbeiten im betrieblichen und beruflichen Umfeld	43
Qualitätsorientiertes, sicheres und nachhaltiges Arbeiten	62
Digitales Arbeiten	71
Office-Management und betriebliches Rechnungswesen	80
Beschaffung	91
Kundenakquise und Kundenmanagement	99
Warenlagerung	108
Ausbildungsmaterialien	119
TOOL 3: ABSCHLUSS DER LEHRZEIT & DIE LEHRABSCHLUSSPRÜFUNG	125
Inhalt Tool 3	126
Inhalte und Ablauf der Lehrabschlussprüfung (LAP)	126
Anmeldung zum Antritt zur LAP	127
Betriebliche Unterstützung zur LAP	128
Vorbereitung auf die LAP	128
Beurteilung der LAP	129
Belohnungen für gute Leistungen bei der LAP	132
Wiederholung der LAP	133
Verhinderung bei der LAP	134
Weiterbeschäftigungspflicht nach der LAP	134
TOOL 4: KARRIERE	135
Karrierperspektiven nach der Ausbildung	136
Weiterbildung in der Speditionslogistik	138
ANHANG	141
Berufsbild Speditionslogistik	142



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 Ausbilderinnen 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

Vorwort

Über den Lehrberuf Speditionslogistik

Nicht nur in der heutigen Gesellschaft, sondern schon in der Antike war der Tausch und entsprechend der Transport von Nahrung, Waren und Gütern von großer Bedeutung. Heute ist der Bereich der Spedition & Logistik ein wichtiges Element im Transportbereich bzw. im internationalen Handel. In der schnelllebigen Konsumgesellschaft von heute, in der neue Technologien laufend etabliert werden und das Kaufverhalten weltweit immer exzessiver wird, ist diese Branche nicht wegzudenken.

SpeditionslogistikerInnen organisieren die Arbeiten in der Lagerbewirtschaftung und erstellen Logistikkonzepte. Ein Logistikkonzept dient dazu, alle Güter, die für die Produktion in einem Betrieb benötigt werden, zur richtigen Zeit am richtigen Ort zur Verfügung zu stellen. Dabei müssen sie sowohl die Lagerwirtschaft als auch die Speditionsleistungen optimal organisieren. Sie sind in ständigem Kontakt mit KollegInnen des Speditions- und Verkehrswesens, z. B. mit BerufskraftfahrerInnen, LagerarbeiterInnen sowie mit KundInnen und LieferantInnen.

Dieser Leitfaden unterstützt die Speditionsbetriebe, in denen Lehrlinge tätig sind und gibt den AusbilderInnen ein Werkzeug in die Hand, um die Lehrlinge bestmöglich zu unterstützen. Von der Lehrlingssuche, über die Ausbildung im Betrieb bis hin zur Lehrabschlussprüfung werden alle relevanten Themenbereiche abgedeckt, um den Anforderungen und den Qualitätsstandards des Lehrberufs gerecht zu werden.

KommRⁱⁿ Josefine-Bernadette Deiser

Obfrau des Fachverbands Spedition & Logistik in der Wirtschaftskammer Österreich



Der Ausbildungsleitfaden

Die praktische Hilfe für die Ausbildung im Lehrbetrieb

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

AN WEN RICHTET SICH DIESER AUSBILDUNGSLEITFADEN?

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

WIE IST DIESER AUSBILDUNGSLEITFADEN AUFGEBAUT?

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

Hinweis

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

Hilfreiche Websites

AKTUELLE INFORMATIONEN ZUR LEHRLINGSAUSBILDUNG
FINDEN SIE AUF FOLGENDEN WEBSITES:



Bundesministerium
Wirtschaft, Energie
und Tourismus

Bundesministerium für Wirtschaft, Energie und Tourismus

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



Fachverband Spedition und Logistik

<https://www.wko.at/oe/transport-verkehr/spedition-logistik/start>



Wirtschaftskammer Österreich

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



Gewerkschaft GPA – Informationen für Lehrlinge

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



Qualität in der Lehre

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



Lernunterlagen zur Vorbereitung auf die Lehrabschlussprüfung

<https://www.lap.at>



Plattform für AusbilderInnen

<https://www.ausbilder.at>



BIZ – BerufsInfoZentren

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



Tool 1

Vorbereitung auf die Lehrlingsausbildung

Inhalt

Erstmaliges Ausbilden eines Lehrlings	Seite 11
Die Lehrlingssuche	15
Die Lehrlingsauswahl	24
Ihr Betrieb nimmt einen Lehrling auf	25
Ausbildung in der Berufsschule	37

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

<input type="checkbox"/> Best Practice: Firmeninterner Beurteilungsbogen – Schnupperlehre	19
<input type="checkbox"/> Best Practice: Soziale Medien	21
<input type="checkbox"/> Checkliste: Erster Lehrtag	34
<input type="checkbox"/> Best Practice: Rätselrallye: Erkunde deinen Lehrbetrieb	35



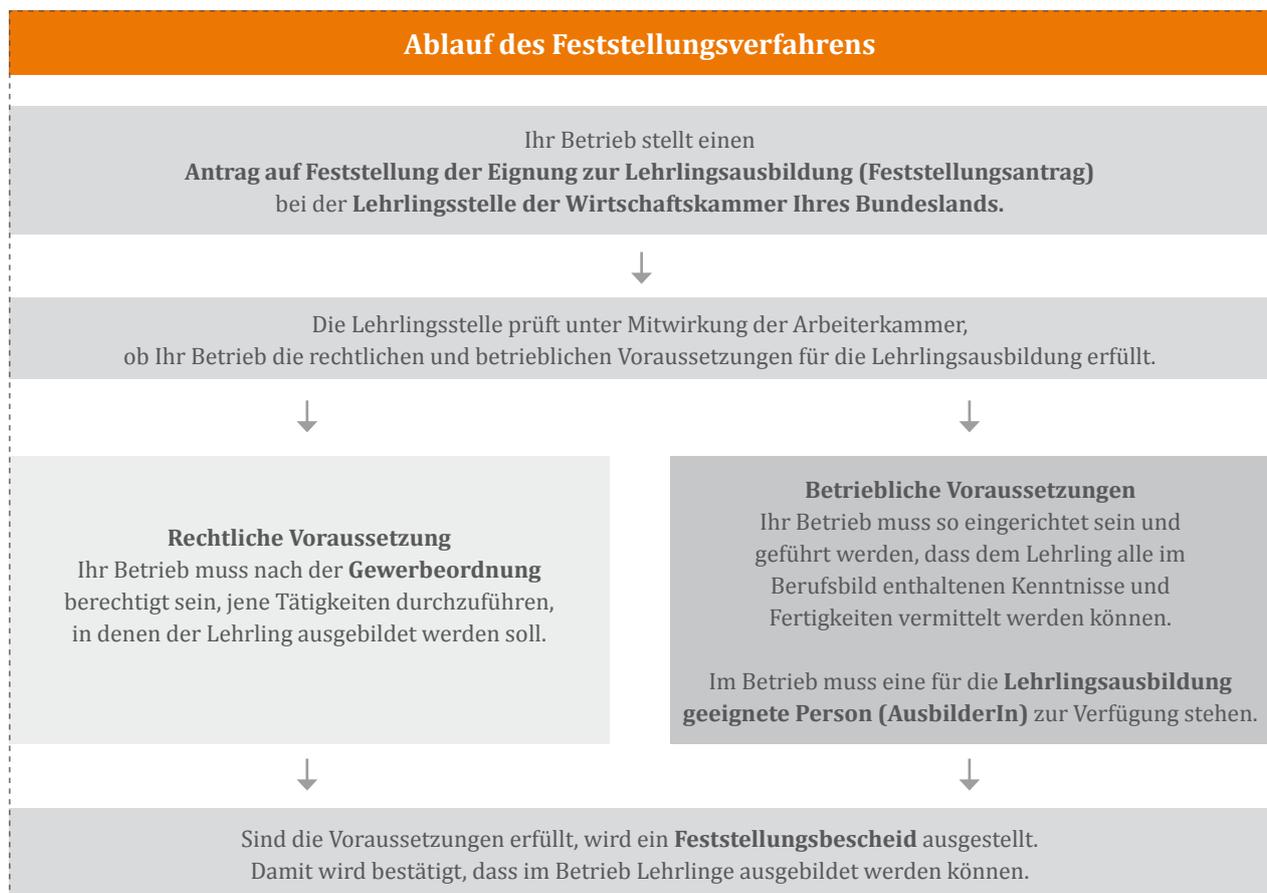
Erstmaliges Ausbilden eines Lehrlings

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



SCHRITT 1: IHR BETRIEB WIRD ZUM LEHRBETRIEB

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



Hinweise

Feststellungsantrag:

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

Betriebliche Voraussetzungen:

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

Rechtliche Voraussetzungen:

- Die betriebliche Ausbildung ist für den Lehrberuf Speditionslogistik in der **Ausbildungsordnung** gesetzlich geregelt. Mehr Informationen zur Ausbildungsordnung finden Sie auf Seite 142.
- 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 120.

LINKS



Lehrstellenberatung:

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

Ausbildungsmappe für Lehrbetriebe der Wirtschaftskammern:

<https://www.wko.at/service/bildung-lehre/Ausbildungsmappe-fuer-Lehrbetriebe.html>

Online-Ratgeber der Wirtschaftskammer:

<https://ratgeber.wko.at/lehrling/>

RIS



Berufsausbildungsgesetz:

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

SCHRITT 2: LEHRLINGSAUSBILDERIN ODER LEHRLINGSAUSBILDER WERDEN

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

Wie werden Sie Ausbilderin oder Ausbilder?



LINKS



Infos zur Ausbilderprüfung:

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



Ersatz und Gleichhaltungsantrag der Ausbilderprüfung:

<https://www.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 **innen 18 Monaten** ab Rechtskraft des Feststellungsbescheids **nachgeholt** werden.
- Bei der Einstellung mehrerer Lehrlinge sind **Verhältniszahlen** zu beachten: Im Berufsausbildungsgesetz ODER in der Ausbildungsordnung des Lehrberufs ist das Verhältnis zwischen der Anzahl der Lehrlinge und der Anzahl der Ausbilderinnen und Ausbilder genau festgelegt.
- Bei **Fragen** steht Ihnen die **Lehrlingsstelle Ihres Bundeslands** zur Verfügung.



Die Lehrlingssuche

Wie machen Sie Jugendliche auf Ihren Lehrbetrieb aufmerksam?



Hinweis

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

LINKS



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



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

AUS DER PRAXIS

„Im Herbst erheben wir im Rahmen einer Bedarfsanalyse, wie viele Lehrlinge wir benötigen. Danach schreiben wir die Stelle auf unserer Website aus und schalten Anzeigen auf Lehrlingsportalen und in Printmedien. Da der Lehrberuf Speditionslogistik nicht überall bekannt ist, besuchen wir zudem Schulen und präsentieren die Lehrlingsausbildung in unserem Unternehmen.“

Julia Zenk, BA, HR Managerin, Schenker & CO AG

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

1. Zusammenarbeit mit Schulen

a) Schulbesuche

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

LINKS



schule.at
MEIN DIGITALES SCHULPORTAL

Schulen in Österreich:

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



Tipps zur Gestaltung von Schulbesuchen:

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

b) Betriebsbesichtigungen

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

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

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

LINK



Betriebsbesichtigungen bzw. Betriebserkundungen:

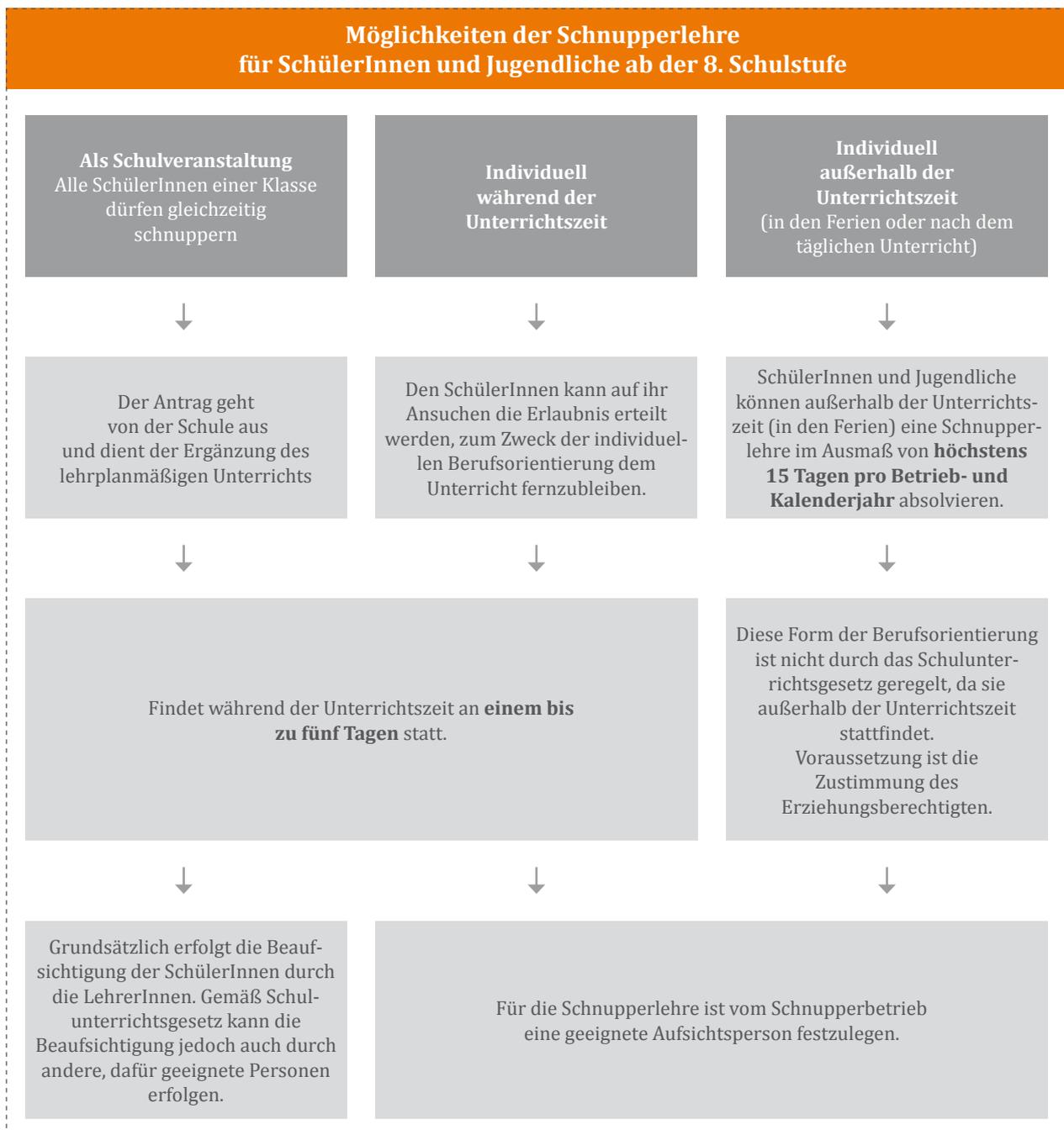
<https://www.qualitaet-lehre.at/ausbilden-im-betrieb/lehrlinge-finden/>

2. Berufspraktische Tage („Schnupperlehre“)

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

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

Es gibt folgende Möglichkeiten, berufspraktische Tage durchzuführen:



Hinweise

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

LINKS



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



Berufspraktische Tage (Schnupperlehre):
<https://www.qualitaet-lehre.at/ausbilden-im-betrieb/lehrlinge-finden/berufspraktische-tage-schnupperlehre/>



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

Best Practice

Firmeninterner Beurteilungsbogen – Schnupperlehrling

Name _____

Geburtsdatum _____

Tel. Nr. _____

Schnupperlehrberuf _____

Name der Betreuerin/des Betreuers _____

Datum der Schnupperlehre _____

Bitte Zutreffendes ankreuzen:

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

Der Schnupperlehrling ist für den erkundeten Beruf

sehr geeignet geeignet eher ungeeignet ungeeignet.

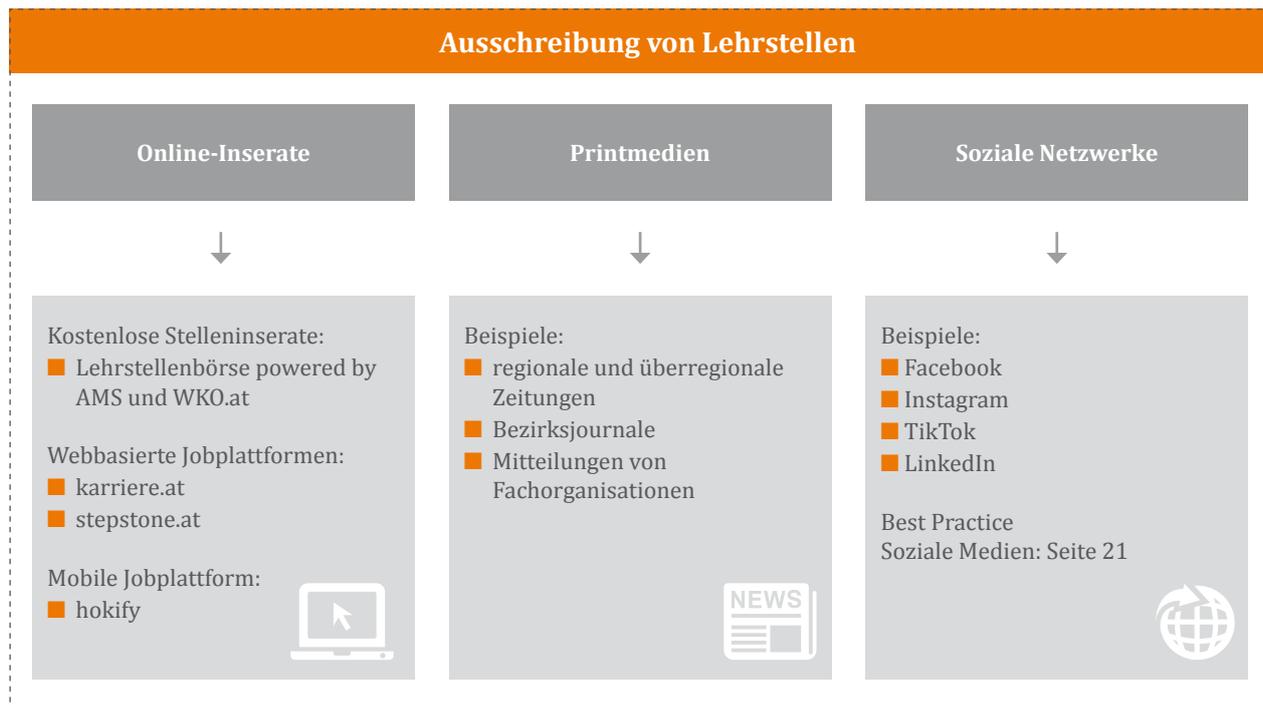
Ich würde den Schnupperlehrling

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

Platz für Anmerkungen:

Datum _____ Unterschrift der Betreuerin/des Betreuers _____

3. Inserate und Medienarbeit



Hinweis

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

LINKS



Lehrstellenbörse:

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



Ausschreibung von Lehrstellen:

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

Best Practice

Soziale Medien

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

Stellen Sie sich folgende Fragen:

1. Wer sind 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?



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

4. Weitere Maßnahmen zur Lehrlingssuche

a) Tag der offenen Tür/Lehrlingsinfotag

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

Hinweise

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

LINK



Tag der offenen Tür/Lehrlingsinfotag im Betrieb:

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

b) Teilnahme an Berufsinformationsmessen

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

LINK



Teilnahme an Berufsinformationsmessen:

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



„Wir sind auf verschiedenen Messen vertreten, wie zum Beispiel dem Tag der Lehre XXL, der 10.000 Chancen Messe, dem GROW-Festival oder der BeSt³. Außerdem laden wir Schulen zu uns in den Betrieb ein oder sind auch gerne direkt in Schulen, um Schülerinnen und Schülern die Transportwelt näher zu bringen.“

Nina Nowak, Lehrlingsbeauftragte, Gebrüder Weiss Gesellschaft m.b.H.

c) Zusammenarbeit mit Berufsinfozentren und dem AMS

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

Hinweise

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

LINKS



Berufs- und Bildungsberatung der Wirtschaftskammern und WIFIs:

<https://www.wko.at/lehre/beruf-bildung-beratung-wirtschaftskammern-wifis>



AMS – Service für Unternehmen:

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

d) Empfehlungsmarketing

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

Hinweise

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

LINK



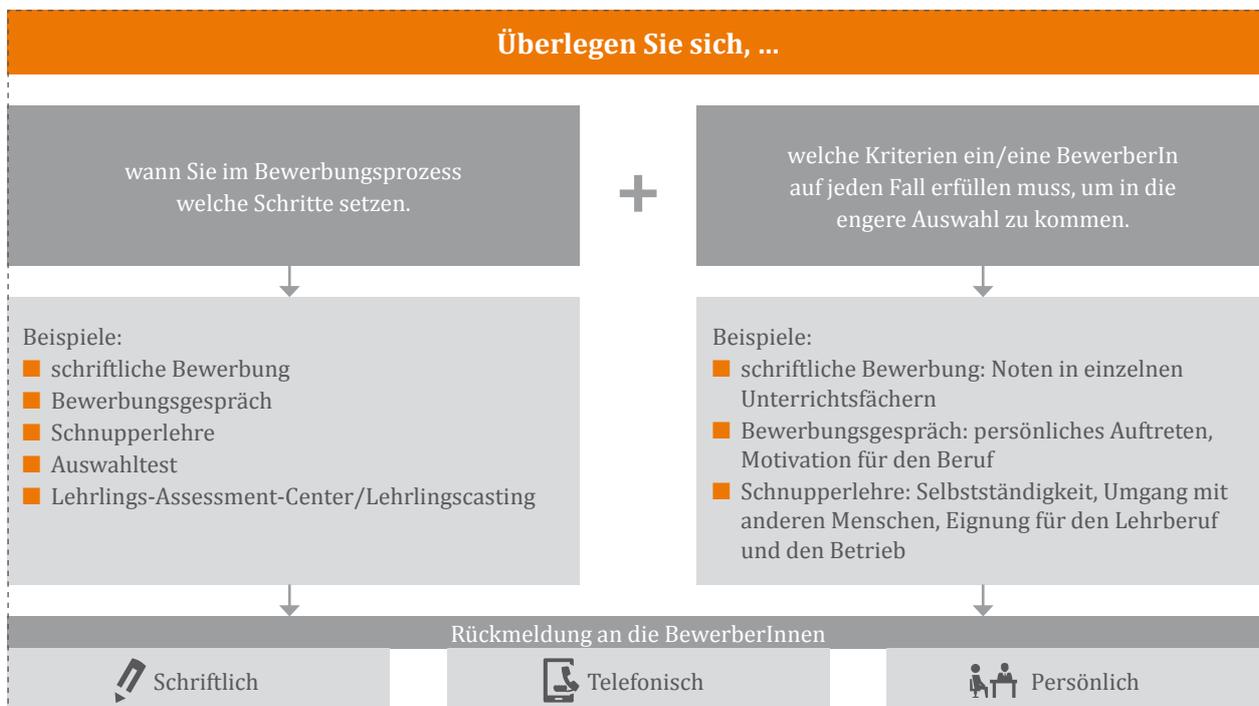
Empfehlungsmarketing:

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

Die Lehrlingsauswahl

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

Strukturieren Sie Ihren Bewerbungsprozess



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

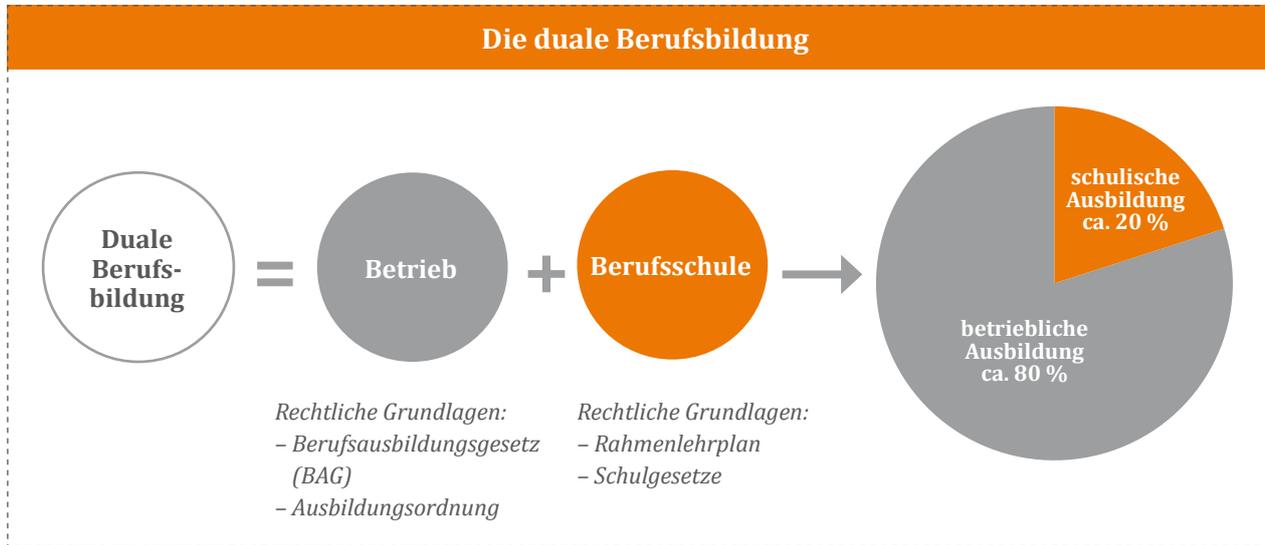
„Unsere Lehrlinge bewerben sich online und werden für die erste Runde der Bewerbungsgespräche in kleinen Gruppen eingeladen. Im Gespräch stellen wir unseren Betrieb und unser Ausbildungskonzept mit der Kombination Speditionskauffrau bzw. Speditionskaufmann und dem möglichen vierten Lehrjahr Speditionslogistik vor. Danach absolvieren die Bewerberinnen und Bewerber einen Aufnahmetest und die vielversprechendsten Kandidatinnen und Kandidaten laden wir zu einem zweiten, auf die Person ausgerichteten Gespräch, ein.“

Nina Nowak, Lehrlingsbeauftragte, Gebrüder Weiss Gesellschaft m.b.H.

Ihr Betrieb nimmt einen Lehrling auf

1. Die duale Berufsbildung

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



2. Rechtliche Grundlagen für die betriebliche Ausbildung

Berufsausbildungsgesetz (BAG)	Die rechtlichen Grundlagen sind im Berufsausbildungsgesetz (BAG) festgelegt.
Lehrberufsliste	Sämtliche gesetzlich anerkannten gewerblichen Lehrberufe, so auch der Lehrberuf Speditionslogistik, sind in der Lehrberufsliste festgelegt. In dieser Liste werden auch die Lehrzeitdauer und die Verwandtschaft zu anderen Lehrberufen, samt Anrechnung von Lehrzeiten, geregelt.
Ausbildungsordnung	Für jeden Lehrberuf, wie auch für den Lehrberuf Speditionslogistik, 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 142 abgedruckt.
- Es steht Ihnen frei, Lehrlinge **über das Berufsbild hinaus** auszubilden.
Beispiele: Zusätzliche berufsbezogene Ausbildungen, berufsübergreifende Ausbildungen, Persönlichkeits- trainings und Vermittlung von Soft Skills, Förderung der Gesundheit und Fitness, Auslandspraktika sowie die Berufsmatura.
- Grundsätzlich ist es möglich, Lehrlinge zu beschäftigen, die nicht die österreichische Staatsbürgerschaft besitzen. Es sind die Bestimmungen des Ausländerbeschäftigungsgesetzes (AuslBG) zu beachten. Ausführliche Informationen finden Sie in der **Ausbildungsmappe für Lehrbetriebe der Wirtschaftskammern**.

LINKS



Lehrberufsliste (inkl. Ausbildungsordnung und Prüfungsordnung):

https://www.bic.at/berufsinformation.php?beruf=speditionslogistik_lehrberuf&brfid=1750&tab=6



Ausbildung über das Berufsbild hinaus:

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

AUS DER PRAXIS

„Wir haben einen sehr umfangreichen Onboarding-Prozess aufgebaut: Die ersten eineinhalb Wochen verbringen neue Lehrlinge mit Fachexpertinnen und Fachexperten, sowie selbstständigem Lernen durch eLearnings und Schulungen. In dieser Zeit möchten wir, dass unsere Lehrlinge gut im Unternehmen ankommen und die Grundprozesse im Unternehmen verstehen lernen. Auch Themen wie Telefon- und Mailverhalten, Sicherheitsunterweisungen und auch ein externes Training ‚Schule vs. Arbeit‘ wird in dieser Zeit absolviert. Erst danach geht es für die Lehrlinge mit einem guten Grundwissen in die spezifischen Abteilungen. Dadurch soll der Einstieg ins Berufsleben erleichtert werden.“

Nina Nowak, Lehrlingsbeauftragte, Gebrüder Weiss Gesellschaft m.b.H.

3. Vorbereitung auf den ersten Lehrtag

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

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

LINKS



Optimaler Start in die Ausbildung:

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

Ausbildung gestalten:

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

Ausbildungsdokumentation:

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



Ausbildungsmappe für Lehrbetriebe:

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



Rechte und Pflichten von Lehrlingen:

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

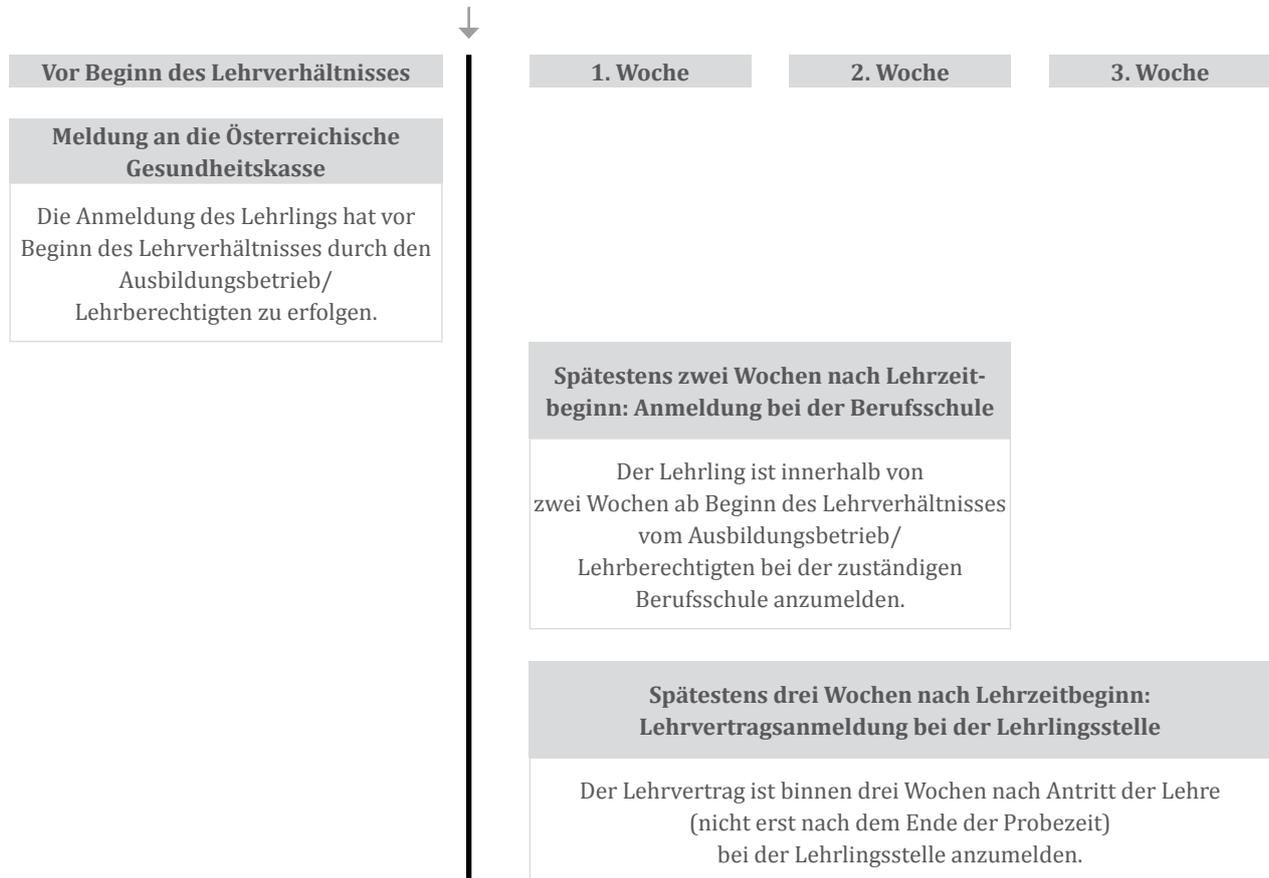
4. Lehrvertrag und Anmeldefristen

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

Schließen Sie den **schriftlichen Lehrvertrag** ab.

Beachten Sie folgende Fristen:

Lehrzeitbeginn



© shutterstock.com/ASDF_MEDIA

Hinweise

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

LINKS



Lehrvertrag:

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

Online-Lehrvertragsanmeldung:

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

Kontaktdaten der Lehrlingsstelle der Wirtschaftskammer Ihres Bundeslands:

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

5. Gesetzliche Bestimmungen für Lehrlinge

a) Schutzbestimmungen



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

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

Hinweise

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

LINKS



Gesetzessammlung zum technischen Arbeitnehmerschutz und zum Arbeitszeit- und Verwendungsschutz:

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

Ausbildungsmappe für Lehrbetriebe:

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

b) Das Lehrlingseinkommen

Die Höhe des Lehrlingseinkommens ist im Kollektivvertrag Spedition und Logistik geregelt. Ihre Lehrlinge haben auch Anspruch auf Urlaubs- und Weihnachtsgeld.

LINK



Kollektivvertrag Spedition und Logistik:

<https://www.wko.at/oe/transport-verkehr/spedition-logistik/kollektivvertrag>

c) Probezeit

Die ersten drei Monate der Lehrzeit gelten als Probezeit.



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

Hinweise

- In der **Probezeit** können sowohl Sie als auch Ihr Lehrling den Lehrvertrag jederzeit ohne Angabe von Gründen lösen.
- Die **Auflösung** des Lehrverhältnisses muss in **schriftlicher Form** erfolgen. 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



Probezeit in der Lehre:

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

Informationen zur vorzeitigen Auflösung des Lehrverhältnisses:

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

6. Lehre mit Matura: Berufsreifeprüfung

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



Hinweise

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

LINKS



Informationen des Bundesministeriums für Bildung (BMB):

<https://www.bmb.gv.at/Themen/schule/schulpraxis/zentralmatura/bm.html>



Koordinationsstellen – Kontaktdaten:

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

Der Lehrvertrag bei Lehre mit Matura:

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

Unterstützung und Förderungen für den Lehrbetrieb im Modell Lehre und Matura:

<https://www.wko.at/lehre/unterstuetzung-foerderungen-lehrbetrieb-lehre-matura>

7. Förderungen für Lehrbetriebe und Lehrlinge

Förderungen – Übersicht	
für Lehrbetriebe	für Lehrlinge
Basisförderung	Coaching für Lehrlinge 
Kostenerstattung für Internats- bzw. Unterbringungskosten gem. § 9 Abs. 5 BAG	Lehrlingsprämie bei Sprachkurs und Auslandspraktikum
Lehre für Erwachsene	Vorbereitungskurs auf die Lehrabschlussprüfung
Übernahmepremie für Lehrlinge aus überbetrieblichen Ausbildungseinrichtungen	Zwei kostenfreie wiederholte Antritte zur Lehrabschlussprüfung nach einer negativen Prüfung
Coaching und Beratung für Lehrbetriebe 	
Zwischen- und überbetriebliche Ausbildungsmaßnahmen <ul style="list-style-type: none"> ■ Ausbildungsverbünde ■ Berufsbezogene Zusatzausbildungen von Lehrlingen, die über das Berufsbild hinausgehen ■ Vorbereitungskurse auf Lehrabschlussprüfungen ■ Vorbereitungskurse auf die Berufsreifeprüfung während der Arbeitszeit oder unter Anrechnung auf die Arbeitszeit 	
Auslandspraktikum	
Weiterbildung der AusbilderInnen	
Maßnahmen für Lehrlinge mit Lernschwierigkeiten	
Zusätzlicher Besuch von Berufsschulstufen	
Teilnahme an Wettbewerben	

LINKS

Förderungen Lehre – Informationen und Praxistipps:

<http://www.lehrepoerdern.at>



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?		<input type="radio"/>
Ist festgelegt, wer der/die verantwortliche AusbilderIn des Lehrlings sein wird?		<input type="radio"/>
Sind für den Lehrling Arbeitsplatz, Garderobe, Unterlagen etc. vorbereitet? <i>z. B. Lehrlingsmappe, Computerpasswort</i>		<input type="radio"/>
Sind Programm und Ablauf für den ersten Lehrtag geplant?		<input type="radio"/>
Ist festgelegt, welche Personen für den Lehrling am ersten Lehrtag zuständig sind? <i>z. B. Wer nimmt den Lehrling in Empfang? Wer zeigt ihm seinen Arbeitsplatz?</i>		<input type="radio"/>
Ist der/die AnsprechpartnerIn bzw. der/die AusbilderIn am ersten Lehrtag im Dienst?		<input type="radio"/>

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

Best Practice

Rätselrallye: Erkunde deinen Lehrbetrieb

AUFGABE

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

- Was macht dein Lehrbetrieb? (Welche Dienstleistungen werden angeboten?)

- Zu welcher Branche gehört dein Lehrbetrieb?

- Welche Abteilungen gibt es in deinem Lehrbetrieb?

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

- Wie viele Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter hat dein Lehrbetrieb?

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

■ Welche Lehrberufe werden in deinem Lehrbetrieb ausgebildet?

■ Wie heißt deine Ausbilderin oder dein Ausbilder?

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

■ Beschreibe die wichtigsten Tätigkeiten deines Lehrberufs:

Mögliche Themen für weitere Fragen:

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



Ausbildung in der Berufsschule

1. Schwerpunkte der Berufsschule

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



Hinweise

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

2. Kontakt zur Berufsschule

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

Kontaktmöglichkeiten zwischen Ihnen und der Berufsschule:

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

AUS DER PRAXIS

„Wir unterstützen bei der Gestaltung der Berufsschulunterlagen und bringen unser Know-how ein. So stellen wir etwa digitale Arbeitsmaterialien aus der Bahnlogistik, aber auch haptische Unterlagen, wie zum Beispiel Landkarten, bereit, da sich der Einsatz vielfältiger Methoden für den Lernprozess bewährt.“

Franz Heißenberger, Ausbildungsleiter, Rail Cargo Austria AG

**Informationen zur Berufsschule:**

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

Informationen zum Ersatz der Unterbringungskosten:

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

**Lehrplan der Berufsschule:**

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

**Ausbildungspartner Berufsschule:**

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

3. Arbeitszeitregelungen in Verbindung mit der Berufsschule

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

Regelungen beim Besuch einer ganzjährigen Berufsschule:

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

Regelungen beim Besuch einer lehrgangsmäßigen Berufsschule:

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



Tool 2

Erfolgreich Ausbilden

Inhalt

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

1 Arbeiten im betrieblichen und beruflichen Umfeld	
<input type="checkbox"/> Betriebliche Aufbau- und Ablauforganisation	44
<input type="checkbox"/> Leistungsspektrum und Eckdaten des Lehrbetriebs	46
<input type="checkbox"/> Branche des Lehrbetriebs	47
<input type="checkbox"/> Rechtsgrundlagen	48
<input type="checkbox"/> Ziel und Inhalte der Ausbildung sowie Weiterbildungsmöglichkeiten	49
<input type="checkbox"/> Rechte, Pflichten und Arbeitsverhalten	52
<input type="checkbox"/> Selbstorganisierte, lösungsorientierte und situationsgerechte Aufgabenbearbeitung	54
<input type="checkbox"/> Zielgruppengerechte Kommunikation	57
<input type="checkbox"/> Kundenorientiertes Agieren	58

2 Qualitätsorientiertes, sicheres und nachhaltiges Arbeiten	
<input type="checkbox"/> Betriebliches Qualitätsmanagement	63
<input type="checkbox"/> Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz	64
<input type="checkbox"/> Nachhaltiges und ressourcenschonendes Handeln	66

3 Digitales Arbeiten	
<input type="checkbox"/> Datensicherheit und Datenschutz	72
<input type="checkbox"/> Software und weitere digitale Anwendungen	73
<input type="checkbox"/> Digitale Kommunikation	74
<input type="checkbox"/> Datei- und Ablageorganisation	75
<input type="checkbox"/> Informationssuche und -beschaffung	76
<input type="checkbox"/> Bewertung und Auswahl von Daten und Informationen	77

4 Office-Management und betriebliches Rechnungswesen	
<input type="checkbox"/> Ausstattung des Arbeitsbereichs	81
<input type="checkbox"/> Kommunikation	82
<input type="checkbox"/> Posteingang und -ausgang	83
<input type="checkbox"/> Terminmanagement	84
<input type="checkbox"/> Besprechungen und Meetings	85
<input type="checkbox"/> Aufgaben des betrieblichen Rechnungswesens	86
<input type="checkbox"/> Betriebliche Buchführung	86
<input type="checkbox"/> Betrieblicher Zahlungsverkehr	87
<input type="checkbox"/> Datenaufbereitung	88

5 Beschaffung

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

6 Kundenakquise und Kundenmanagement

<input type="checkbox"/> Kundenanfragen	100
<input type="checkbox"/> Angebote erstellen	102
<input type="checkbox"/> Umgang mit Beschwerden und Reklamationen	104

7 Warenlagerung

<input type="checkbox"/> Lagerplanung und Organisation	109
<input type="checkbox"/> Speditionsprozesse	111
<input type="checkbox"/> Wareneinlagerung	113
<input type="checkbox"/> Lagerführung	114
<input type="checkbox"/> Warenauslagerungen	115
<input type="checkbox"/> Leistungsverrechnung	116

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

<input type="checkbox"/> Wir sind ein Team!	59
<input type="checkbox"/> Auslandsmobilität	60
<input type="checkbox"/> Selbsteinschätzung zur Beurteilung und Dokumentation der persönlichen und sozialen Belastung des Lehrlings	67
<input type="checkbox"/> Lehrlingspräsentationen	78
<input type="checkbox"/> Digitale Grundkompetenzen	79
<input type="checkbox"/> Kompetent im Office	89
<input type="checkbox"/> Vienna Trainee Challenge der kaufmännischen Jugend Wiens	90
<input type="checkbox"/> Jobrotation	98
<input type="checkbox"/> Lösungen für auftretende Konfliktsituationen	105
<input type="checkbox"/> Austausch mit Partnerunternehmen	117
<input type="checkbox"/> AUSBILDUNGSMATERIALIEN UND CHECKLISTE	120

Handhabung Tool 2

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

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

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

Berufsbildpositionen: Die Berufsbildpositionen verweisen auf die Ausbildungsordnung.

Hinweise

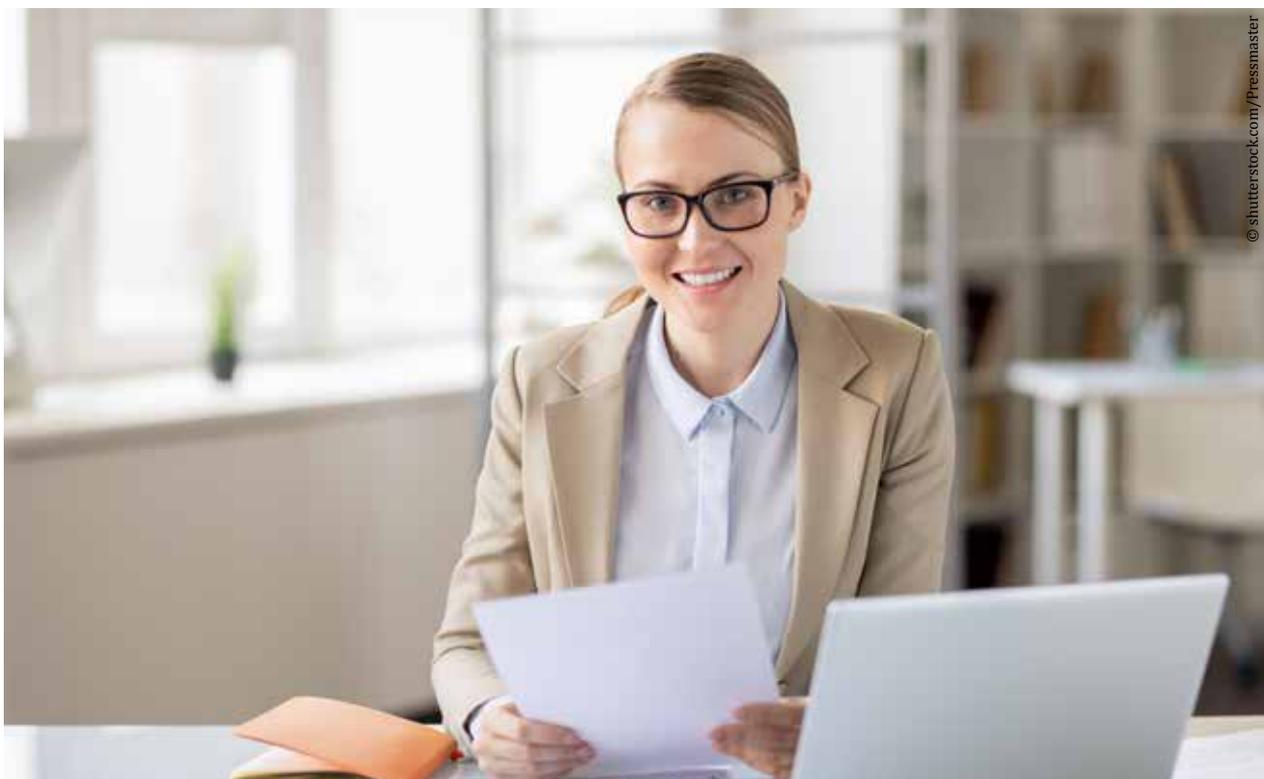
- Gliederung und Wording des Ausbildungsleitfadens müssen nicht unbedingt mit dem Berufsbild übereinstimmen. Selbstverständlich finden sich aber alle Ausbildungsinhalte des Berufsbilds im Ausbildungsleitfaden wieder.
- Die Gliederung wurde auf Basis zahlreicher Gespräche mit Ausbilderinnen und Ausbildern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

1. Arbeiten im betrieblichen und beruflichen Umfeld

Betriebliche Aufbau- und Ablauforganisation	44
Leistungsspektrum und Eckdaten des Lehrbetriebs	46
Branche des Lehrbetriebs	47
Rechtsgrundlagen	48
Ziel und Inhalte der Ausbildung sowie Weiterbildungsmöglichkeiten	49
Rechte, Pflichten und Arbeitsverhalten	52
Selbstorganisierte, lösungsorientierte und situationsgerechte Aufgabenbearbeitung	54
Zielgruppengerechte Kommunikation	57
Kundenorientiertes Agieren	58

Hinweis

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



© shutterstock.com/Pressmaster

Betriebliche Aufbau- und Ablauforganisation

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

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

Ausbildungstipps

- 1 Eine **Rallye durch den Lehrbetrieb** hilft spielerisch, sich in den Räumlichkeiten zurecht zu finden. Geben Sie dazu den Lehrlingen einen Fragenkatalog mit Aufgaben zu allen Bereichen und lassen Sie die Jugendlichen anschließend den Lehrbetrieb erkunden.
- 2 Geben Sie Ihren Lehrlingen die Möglichkeit, Einblicke in verschiedene Bereiche (z. B. Kundenmanagement, Lagerplanung) des Lehrbetriebs zu gewinnen. Dadurch kann ein tieferes **Verständnis für unternehmensinterne Prozesse** aufgebaut werden und die Vernetzung zu Kolleginnen und Kollegen wird gefördert.
- 3 Erklären Sie Ihren Lehrlingen, wann und über welche Kanäle sie ihre **Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner** erreichen können: z. B. Vertretung der Ausbilderin bzw. des Ausbilders im Fall von Urlaub oder Krankenstand.

AUS DER PRAXIS

„Am ersten Lehrtag nimmt unser Lehrlingsbetreuungsteam die neuen Lehrlinge in Empfang und macht mit ihnen eine Führung durch den Betrieb. Dabei zeigen sie ihnen ihren Arbeitsplatz und stellen die Ansprechpartnerinnen und -partner vor. Zudem erklärt das Lehrlingsbetreuungsteam den Lehrlingen die wichtigsten organisatorischen Grundlagen, wie zum Beispiel die Vorgangsweise im Krankheitsfall.“

Julia Zenk, BA, HR Managerin, Schenker & CO AG

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/>

Leistungsspektrum und Eckdaten des Lehrbetriebs

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann ...		
das betriebliche Leistungsangebot beschreiben. z. B. – Leistungsspektrum (Logistiklösungen, Zusatzleistungen wie Kommissionierung etc.) – Projekte (Branchenlösungen, Einzelprojekte, Großprojekte etc.)		
das Leitbild bzw. die Ziele des Lehrbetriebs erklären. z. B. – Wofür stehen wir? (Vision/Selbstverständnis) – Was wollen wir erreichen? (Mission/Ziel) – Wie wollen wir es erreichen? (Grundsätze/Strategie)		
die Struktur des Lehrbetriebs beschreiben. Dazu zählen lt. Berufsbild: z. B. – Größenordnung – Tätigkeitsfelder – Rechtsform		
Faktoren erklären, welche die betriebliche Leistung beeinflussen. Dazu zählen lt. Berufsbild: z. B. – Standort – Zielgruppen Weiterer Faktor: Rechtsvorschriften (AÖSp, CMR etc.)		
die Ziele des betrieblichen Marketings erklären. z. B. – Umsatz – Zufriedenheit der Kunden – Bekanntheitsgrad des Unternehmens		

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen: 1.2.1, 1.2.2, 1.2.3, 1.2.4, 1.2.5

Ausbildungstipps

- 1 Besprechen Sie mit Ihren Lehrlingen dazu z. B. die **Unterschiede zwischen Stückgut und Sammelgut oder zwischen Teil- und Komplettladungen**. Das hilft ihnen später bei der Kundenberatung.
- 2 Geben Sie Ihren Lehrlingen den Auftrag, das **Leitbild bzw. die Ziele des Lehrbetriebs** auf der Website des Unternehmens zu recherchieren. Lassen Sie die Lehrlinge die Ergebnisse der Recherche anschließend präsentieren. Dadurch werden ihnen die Werte des Unternehmens bewusst.

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

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen: 1.3.1, 1.3.2

Ausbildungstipps

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

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

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

Rechtsgrundlagen

1. Lehrjahr

2. Lehrjahr

3. Lehrjahr

Ihr Lehrling kann ...

die Allgemeinen Österreichischen Spediteurbedingungen AÖSp anwenden. 

das Transport- und Verkehrsrecht (z. B. CMR) für alle Verkehrsträger anwenden.

Weitere Beispiele:

- EU-Verordnungen (Berufszugangsverordnung, Sozialvorschriften im Straßenverkehr etc.)
- StVO
- CIM
- Zollrecht
- Gefahrgüternormen (ADR, RID, ADN etc.)

rechtliche Vorgaben in Bezug auf die Warenlagerung und auf die Abwicklung von Ein- und Auslagerungen berücksichtigen. 

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

Ausbildungstipps

- 1 Besprechen Sie dazu mit Ihren Lehrlingen z. B. Folgendes:
 - Rechte und Pflichten (Pfandrecht, Versicherungspflicht etc.)
 - Höchsthaftungsgrenzen
- 2 Besprechen Sie dazu mit Ihren Lehrlingen z. B. Folgendes:
 - Welche Inhalte werden in einem Lagervertrag geregelt?
 - Welche rechtlichen Bestimmungen gibt es in Bezug auf die Haftung der gelagerten Ware?
 - Welche rechtlichen Bestimmungen sind bei der Lagerung von Gefahrenstoffen zu beachten?

AUS DER PRAXIS

„Im ersten Lehrjahr absolvieren unsere Lehrlinge ein E-Learning zum Thema Gefahrguttransport. Im zweiten Lehrjahr erfolgt eine Unterweisung durch unseren Gefahrgutbeauftragten, wo das Thema und unser Umgang mit Gefahrgut intensiv durchgearbeitet wird. Gibt es einen Kundenauftrag mit Gefahrgut, besprechen die Ausbilderinnen und Ausbilder mit den Lehrlingen, wie in dem jeweiligen Fall vorzugehen ist.“

Nina Nowak, Lehrlingsbeauftragte, Gebrüder Weiss Gesellschaft m.b.H.

Ziel und Inhalte der Ausbildung sowie Weiterbildungsmöglichkeiten

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

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



„Nach jeder Rotation holen wir ein schriftliches Feedback von den Abteilungsleitern und den Lehrlingen ein. So können wir ihre Entwicklung im Auge behalten und erkennen am Ende der Ausbildung, in welchen Bereichen die Stärken der Lehrlinge liegen.“

Mag. Susanne Traunfellner, Lehrlingsbeauftragte, Lagermax Lagerhaus und Speditions AG

Ausbildungstipps

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

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 Speditionslogistik:

<https://ris.bka.gv.at/Dokumente/Bundesnormen/NOR40221147/NOR40221147.pdf>

Ausbildungstipps



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

LINK



Leitfaden für Feedbackgespräche:

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

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

LINKS



Kontaktdaten der Lehrlingsstelle der Wirtschaftskammer Ihres Bundeslands:

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

Vorbereitungskurse für die Lehrabschlussprüfung:

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

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

LINK



Förderungen für Lehrlinge mit Lernschwierigkeiten:

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



Sprechen Sie mit Ihren Lehrlingen über **Weiterbildungsmöglichkeiten** während der Lehre (z. B. Lehre mit Matura) und **Karrieremöglichkeiten** im Anschluss an die Lehrlingsausbildung. Zeigen Sie anhand von Beispielen aus Ihrem Betrieb, welche beruflichen Entwicklungsmöglichkeiten es nach der Lehre gibt. Mehr dazu finden Sie in Tool 4 des Ausbildungsleitfadens ab Seite 136.

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 Speditionslogistik

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

LINKS



Hilfreiche Dokumente und Tipps für

- die Lehrlingssuche,
 - die Ausbildung,
 - den richtigen Umgang mit Lehrlingen und
 - die Ausbildungsdokumentation „Speditionslogistik“
- finden Sie unter <https://www.qualitaet-lehre.at>.



Ablauf der Lehrabschlussprüfung:

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



Coaching für Lehrlinge:

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

Rechte, Pflichten und Arbeitsverhalten

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann ...		
auf Basis der gesetzlichen Rechte und Pflichten als Lehrling seine Aufgaben erfüllen. 		
<p>z. B.</p> <ul style="list-style-type: none"> – Bestimmungen des Lehrvertrags einhalten (Arbeitszeiten, Berufsschulpflicht etc.) – entsprechend der DSGVO agieren 		
Arbeitsgrundsätze einhalten und sich mit seinen Aufgaben im Lehrbetrieb identifizieren. 		
<p>Dazu zählen lt. Berufsbild:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Sorgfalt – Zuverlässigkeit – Verantwortungsbewusstsein – Pünktlichkeit etc. 		
sich nach den Vorgaben des Lehrbetriebs verhalten. 		
<p>z. B. Einhaltung</p> <ul style="list-style-type: none"> – der Corporate Communication nach Innen und Außen – der Arbeitszeiten (Zeitdokumentation, Urlaubs- und Krankenstandsmeldungen etc.) – des betrieblichen Ablaufplans – der Aufzeichnungs- und Dokumentationspflichten 		
	eine Lohn- oder Gehaltsabrechnung interpretieren.	
	<p>Dazu zählen lt. Berufsbild: Eine Lohn- oder Gehaltsabrechnung anhand</p> <ul style="list-style-type: none"> – seines Lehrlingseinkommens sowie – eines anonymisierten Personalverrechnungs-Abrechnungsbelegs einer anderen Beschäftigtengruppe im Betrieb interpretieren. 	
die für ihn relevanten Bestimmungen grundlegend verstehen. 		
<p>Dazu zählen lt. Berufsbild:</p> <ul style="list-style-type: none"> – KJBG (minderjährige Lehrlinge) – AZG und ARG (erwachsene Lehrlinge) – GIBG 		

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen: 1.6.1, 1.6.2, 1.6.3, 1.6.4, 1.6.5



AUS DER PRAXIS

„Bei Gebrüder Weiss hat Lernen einen sehr hohen Stellenwert. Mit unserem Orange College bieten wir vielzählige interne Aus- und Weiterbildungen an, während der Lehrzeit aber auch danach. Gerade bei fachlichen Themen gibt es in unserer Lernplattform viele E-Learnings, wo unsere Mitarbeitenden und auch Lehrlinge selbstständig ihr Wissen aufbauen können. Auch für unsere Lehrlinge gibt es bereits in den ersten Tagen der Lehre die ersten E-Learnings und Aufgaben zur selbstständigen Erarbeitung.“

Nina Nowak, Lehrlingsbeauftragte, Gebrüder Weiss Gesellschaft m.b.H.

Ausbildungstipps

- 1 Besprechen Sie die **Rechte und Pflichten** eines Lehrlings zu Beginn der Ausbildung. Diese finden Sie auf Seite 120.

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 z. B. 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 und Co 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



Kollektivvertrag Spedition und Logistik:

<https://www.wko.at/kollektivvertrag/kollektivvertrag-spedition-und-logistik-angestellte-2025>



Umfassende Informationen zur Lehre für Lehrlinge und Lehrberechtigte:

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

Rechte und Pflichten von Lehrlingen (mit Video):

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



Rechte und Pflichten von Lehrlingen, Lehr- und Erziehungsberechtigten:

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



Kinder- und Jugendlichenbeschäftigungsgesetz (KJBG):

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

Arbeitszeitgesetz (AZG):

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

Arbeitsruhegesetz (ARG):

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

Gleichbehandlungsgesetz (GlBG):

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

Selbstorganisierte, lösungsorientierte und situationsgerechte Aufgabenbearbeitung

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann ...		
seine Aufgaben selbst organisieren und sie nach Prioritäten reihen.		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 und Rahmenbedingungen mit der notwendigen Flexibilität reagieren.		
z. B. – KollegInnen bei Bedarf unterstützen – eigene Kompetenzen einschätzen und im Bedarfsfall um Unterstützung bitten – bei kleinen Problemen lösungsorientiert recherchieren		
Lösungen für aktuell auftretende Problemstellungen entwickeln und Entscheidungen im vorgegebenen betrieblichen Rahmen treffen.		2
in Konfliktsituationen konstruktiv handeln bzw. entscheiden, wann jemand zur Hilfe hinzugezogen wird.		
z. B. – die Ursache von Konflikten erkennen – Feedback von Vorgesetzten, KollegInnen oder GeschäftspartnerInnen reflektieren – Konflikte durch Kommunikation mit AusbilderInnen und KollegInnen lösen		
	sich zur Aufgabenbearbeitung notwendige Informationen selbstständig beschaffen.	
	z. B. – mithilfe von Suchwortkombinationen online recherchieren – in branchenspezifischen Journalen oder Zeitschriften recherchieren – gezielt nach Informationen in Datenbanken suchen – bei zuständigen KollegInnen, Vorgesetzten etc. nachfragen	
in unterschiedlich zusammengesetzten Teams arbeiten.		
z. B. – seine Aufgaben im Team wahrnehmen – auf die Wünsche und Anforderungen von KollegInnen eingehen – Kommunikation an Situation anpassen (internes Team vs. externe GeschäftspartnerInnen etc.)		
die wesentlichen Anforderungen für die Zusammenarbeit in Projekten darstellen.		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. 

z. B.

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

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen: 1.7.1, 1.7.2, 1.7.3, 1.7.4, 1.7.5, 1.7.6, 1.7.7, 1.7.8, 1.7.9, 1.7.10

Ausbildungstipps

- 1 Am Ende des Arbeitstags sollen Lehrlinge **fünf Aufgaben**, die sie am kommenden Tag zu erledigen haben, auf ein Blatt Papier schreiben und **nach Priorität ordnen**. Zusätzlich schätzen die Lehrlinge die erforderliche Zeit zur Bewältigung der Aufgaben. Am darauffolgenden Arbeitstag erledigen die Lehrlinge die Aufgaben entsprechend ihrer Planung und beurteilen selbst, ob der Zeitaufwand und die Prioritätenreihung angemessen waren.
- 2 Lassen Sie die Lehrlinge **selbstständig Lösungen für einfache Probleme entwickeln**. **Besprechen** Sie danach mit ihnen die gewählten **Lösungsansätze** sowie deren **Auswirkungen**. Erarbeiten Sie so gemeinsam mit den Lehrlingen den besten Lösungsweg. Das hilft ihnen beim Lösen von zukünftigen Problemstellungen.
- 3 Besprechen Sie dazu mit Ihren Lehrlingen z. B. Folgendes:
 - fachgerechte Verwendung von Kommunikationstools (E-Mail, Meeting etc.)
 - Kommunikationsregeln (transparenter Informationsfluss, Verwendung von betriebsüblichen Fachbegriffen etc.)
 - Dokumentation von Projektmeilensteinen und Aufgabenverteilung
 - Projektlaufzeiten und -fristen
- 4 Bieten Sie Lehrlingen einen Rahmen, in dem sie Probleme mit Ausbilderinnen bzw. Ausbildern oder Führungskräften besprechen können. Zum Beispiel bei einem **regelmäßigen Mitarbeitergespräch** in angenehmer Atmosphäre.

Methodenkompetenzen und Selbstständigkeit fördern

Tätigkeiten erklären, vorzeigen, nachmachen und üben lassen, sind bislang zentrale Lernmethoden 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?



„Die Teilnahme an Berufsinformationsmessen eignet sich gut für ein Lehrlingsprojekt. Unsere Lehrlinge bekommen die Verantwortung übertragen, die Logistik von Messestand, Informationsmaterialien und Personal vor Ort möglichst selbstständig zu organisieren. Solche Projekte sind überschaubar und wichtig für die Aneignung einer selbstständigen Arbeitsweise.“

Mag. Susanne Traunfellner, Lehrlingsbeauftragte, Lagermax Lagerhaus und Speditions AG

Zielgruppengerechte Kommunikation

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

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

Ausbildungstipp

Zielgruppengerechte Gespräche:

- Üben Sie mit Ihren Lehrlingen, wie sie sich richtig bei GeschäftspartnerInnen etc. vorstellen.
- 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

„Wir haben ein bestehendes Logistikpartnernetzwerk, um weltweite Transporte abwickeln zu können. Diese Beziehungen nutzen wir aus, damit neue Lehrlinge mit der Abwicklung von Kundenanfragen in Berührung kommen. Die Abläufe bei Partneraufträgen sind dieselben wie bei Kundenaufträgen, aber aufgrund interner Verflechtungen ist die Gefahr geringer, dass etwas schief läuft.“
Rudolf Bsteh, Geschäftsführer, Fracht FWO GmbH

Kundenorientiertes Agieren

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann ...		
erklären, warum Kunden für den Lehrbetrieb im Mittelpunkt stehen.		1
die Kundenorientierung bei der Erfüllung aller seiner Aufgaben berücksichtigen.		
z. B.		
<ul style="list-style-type: none"> - betriebliche Kommunikationsstrategien anwenden - Kunden aktiv zuhören - Kundenanliegen entsprechend den internen Vorgaben bearbeiten 		
	mit unterschiedlichen Kundensituationen kompetent umgehen und kunden- sowie betriebsoptimierte Lösungen finden.	3
z. B.		
<ul style="list-style-type: none"> - Kundenbedürfnisse und -wünsche erkennen - auf die individuellen Wünsche und Bedürfnisse von Kunden eingehen - die betriebliche Vorgehensweise bei Reklamationen einhalten 		

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

Ausbildungstipps

- 1 Erklären Sie Ihren Lehrlingen, dass z. B.
 - Kunden den Umsatz für das Unternehmen bringen und Arbeitsplätze sichern.
 - ein positives Image des Unternehmens ein entscheidender Faktor für weitere Aufträge ist.
- 2 **Lernen durch Beobachten und Nachahmen** des Verhaltens der Ausbilderinnen und Ausbilder ist eines der wichtigsten Lernprinzipien in der Lehrlingsausbildung. Lassen Sie Ihre Lehrlinge bei Gesprächen mit Kunden 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.
- 3 Stellen Sie Ihren Lehrlingen die Aufgabe, als Kunden in einem Unternehmen **Informationen einzuholen**, z. B. Tarife für den Paketversand. 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?

AUS DER PRAXIS

„Im Laufe der Jobrotation kommen die Lehrlinge in die Reklamationsabteilung, in der sie auch selbst schwierige Gespräche führen. Im Seminar ‚Kommunikation und Kundenorientierung‘ üben sie als Vorbereitung lösungsorientierte Konfliktgespräche. Für die Praxis bekommen sie Materialien mit, wie zum Beispiel einen Leitfaden in Form von Kärtchen, die sie als Dialoghilfe für ihre Kundengespräche heranziehen können.“

Franz Heißenberger, Ausbildungsleiter, Rail Cargo Austria AG

Best Practice

Wir sind ein Team!

Die Prozesskette muss funktionieren, denn ein Speditionsbetrieb ohne professionelle Zusammenarbeit der unterschiedlichen Abteilungen kann unmöglich den nötigen Erfolg am Markt aufweisen.

In mehrtägigen Outdoorseminaren lernen die Lehrlinge von der Lagermax Group Teamgeist spielerisch zu leben und gemeinsam Lösungen zu entwickeln. Dabei werden Lehrlinge vor außergewöhnliche Herausforderungen gestellt, die nicht nur Spaß machen, sondern auch zusammenschweißen sollen.



© Lagermax Lagerhaus und Speditions AG (3)



Nicht der Wettbewerbsfaktor, sondern die Umsetzung von gemeinsam gesteckten Zielen steht dabei im Vordergrund. Lehrlinge lernen sich selbst und das Team einzuschätzen und sich gegenseitig zu unterstützen. Viele Aufgaben, die zu Beginn als schwer bewältigbar eingeschätzt wurden, können gemeinsam gelöst werden und geben der Gruppe Auftrieb, auch in Hinsicht neue Herausforderungen mutig und motiviert anzunehmen.

Was lernen die Lehrlinge durch das Teamevent?

- Richtig kommunizieren (Ich brauche Unterstützung bei ..., Ich bin zuständig für...)
- Nichts funktioniert sofort, schlussendlich funktioniert es doch!
- Neue Lösungen entwickeln, darüber diskutieren und Entscheidungen treffen
- Verständnis für andere Zugänge und Haltungen aufbauen
- Soziale Kompetenzen Offenheit & Toleranz
- Netzwerk zu anderen Lehrlingen und Abteilungen erweitern



„Wenn man eine gemeinsame Geschichte hat, ist das aufeinander Zugehen und miteinander Arbeiten viel einfacher. Unsere Teamevents schreiben diese Geschichten und bilden somit die Grundlage für echte Zusammenarbeit und ein effizientes Team in unserer Spedition.“

Günter Fridrich, Chief Human Resources Officer (CHRO), Lagermax Lagerhaus und Speditions AG

Best Practice

Auslandsmobilität

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



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

Wie kann ein Auslandspraktikum aussehen?

- Lehrlinge können bis zu sechs Monate pro Lehrjahr im Ausland verbringen. Voraussetzung ist, dass die im Ausland erworbenen Kenntnisse den im österreichischen Lehrberuf vermittelten Kenntnissen gleichwertig sind (BAG §27c Abs. 1 und 2). Die durchschnittliche Praktikumsdauer beträgt **meist vier bis sechs Wochen**.
- **Förderinitiativen** wie IFA – internationaler Fachkräfteaustausch oder regionale Förderinitiativen (Let's Walz, Xchange etc.) **übernehmen die Suche von Praktikumsplätzen**, die Organisation der Reise und begleiten die Lehrlinge ins Ausland.
- Förderinitiativen helfen bei der Organisation eines Sprachkurses und der Festlegung von Praktikumsinhalten mit den Partnerunternehmen.
- **Finanzielle Fördermittel** umfassen unter anderem folgende Bereiche:
 - Pauschale Zuschüsse zu den Aufenthalts- und Reisekosten
 - Übernahme der Kosten für den Sprachkurs
 - Taggeld für Lehrlinge (zusätzlich zu den Aufenthaltskosten)
 - Ersatz des Lehrlingseinkommens: Die Lehrlinge erhalten während der Zeit des Praktikums weiter ihr Lehrlingseinkommen. Den Betrieben wird das Bruttolehrlingseinkommen für die Zeit des Praktikums ersetzt.
- Bei einem Auslandsaufenthalt von drei bis sechs Wochen – inklusive Sprachkurs – kann man bei Inanspruchnahme der Förderungen mit **Kosten zwischen 200 und 650 Euro** rechnen – abhängig vom Zielland. Zusätzlich kann eine **Erfolgsprämie** beantragt werden, durch welche sich auch diese Kosten verringern.

Was bringt ein Auslandspraktikum dem Lehrling?

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

Was bringt ein Auslandspraktikum dem Unternehmen?

Mundpropaganda:

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

Betriebsblindheit bekämpfen:

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



LINKS



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



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



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

Auslandsaufenthalte von Ausbilderinnen und Ausbildern

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

2. Qualitätsorientiertes, sicheres und nachhaltiges Arbeiten

Betriebliches Qualitätsmanagement	63
Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz	64
Nachhaltiges und ressourcenschonendes Handeln	66

Hinweis

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



Betriebliches Qualitätsmanagement

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann ...		
betriebliche Qualitätsvorgaben im Aufgabenbereich umsetzen.		
<p>z. B.</p> <ul style="list-style-type: none"> - wichtige betriebliche Regelungen, Vorgaben und Abläufe umsetzen - am innerbetrieblichen Feedbackprozess mitwirken - Vorlagen für E-Mails (Anfragen etc.) verwenden und erforderlichenfalls anpassen - Dokumentation, Ablage etc. nach betrieblichen Qualitätsstandards durchführen 		
	<p>an der Entwicklung von Qualitätsstandards des Lehrbetriebs mitwirken.</p> <p>z. B.</p> <ul style="list-style-type: none"> - die eigene Meinung einbringen - Verbesserungsvorschläge machen - zum kontinuierlichen Verbesserungsprozess (KVP) beitragen 	1 
die eigene Tätigkeit hinsichtlich der Einhaltung der Qualitätsstandards überprüfen.		
<p>z. B.</p> <ul style="list-style-type: none"> - die Einhaltung betrieblicher Vorgaben mithilfe von Checklisten überprüfen - benötigte Arbeitszeit mit Zeitvorgaben vergleichen 		
die Ergebnisse der Qualitätsüberprüfung reflektieren und diese in die Aufgabenbewältigung einbringen.		
<p>z. B.</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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, Anwenderprogramme etc.) sachgemäß verwenden – Daten regelmäßig sichern		
die betrieblichen Sicherheitsvorschriften einhalten.		
z. B. – Fluchtwege, Notausgänge freihalten – Brandschutzregeln einhalten		
Aufgaben von mit Sicherheits- agenden beauftragten Personen im Überblick beschreiben.		
z. B. wissen, wer im Lehrbetrieb die Aufgabe als – Brandschutzbeauftragte/r – Sicherheitsvertrauensperson – ErsthelferIn – Datenschutzbeauftragte/r wahrnimmt und welche Zuständigkeiten damit verbunden sind		
berufsbezogene Gefahren, wie Sturz- und Brandgefahr, in seinem Arbeitsbereich erkennen und sich entsprechend den Arbeitnehmerschutz- und Brandschutzvorgaben verhalten.		
z. B. – Brandgefahr erkennen (Kabelbrand etc.) – Aufstiegshilfen sachgerecht verwenden (Leiter statt Hocker etc.) – Stolperfallen beseitigen		
sich im Notfall richtig verhalten.		
Dazu zählt lt. Berufsbild bei Unfällen geeignete Erste-Hilfe-Maßnahmen zu ergreifen.		
die Grundlagen des ergonomischen Arbeitens anwenden.		

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



**AUS DER
PRAXIS**

„Im Qualitätsmanagement spielt die Sicherheit eine große Rolle. Die Lehrlinge erhalten am Beginn der Lehre eine allgemeine Erstunterweisung. Danach folgen Sicherheitsunterweisungen. Themen sind zum Beispiel Tragfähigkeiten, Belastbarkeiten und spezielle Sicherheitsnormen.“

Rudolf Bsteh, Geschäftsführer, Fracht FWO GmbH



Ausbildungstipps

1 Betriebliche Sicherheitsvorschriften:

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

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

3 Richtiges Verhalten im Notfall:

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

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

LINK

Prävention von Arbeitsunfällen und Berufskrankheiten:

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



Nachhaltiges und ressourcenschonendes Handeln

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann ...		
<p>die Bedeutung des Umweltschutzes für den Lehrbetrieb darstellen.</p> <p><i>z. B.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - einen Überblick über Umweltschutzmaßnahmen des Lehrbetriebs (Recycling, Reduktion des CO₂-Ausstoßes durch Einsatz von umweltfreundlicheren Fahrzeugen etc.) geben - Auswirkungen auf Umwelt und Ressourcen bei Nichtbeachten der Umweltschutzmaßnahmen erklären 		
<p>die Mülltrennung nach rechtlichen und betrieblichen Vorgaben umsetzen.</p> <p><i>z. B.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Müll fachgerecht trennen (Papier, Kunststoff etc.) - Problemstoffe (Batterien, Druckerpatronen etc.) fachgerecht entsorgen 		
<p>energiesparend arbeiten und Ressourcen sparsam einsetzen.</p>		

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

Ausbildungstipp

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

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

Best Practice

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

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

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

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

Tipps:

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





Wie geht's mir eigentlich?

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

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

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

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

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

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

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

Anleitung zur Auswertung:

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

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

Beispiel:

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

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

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

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

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

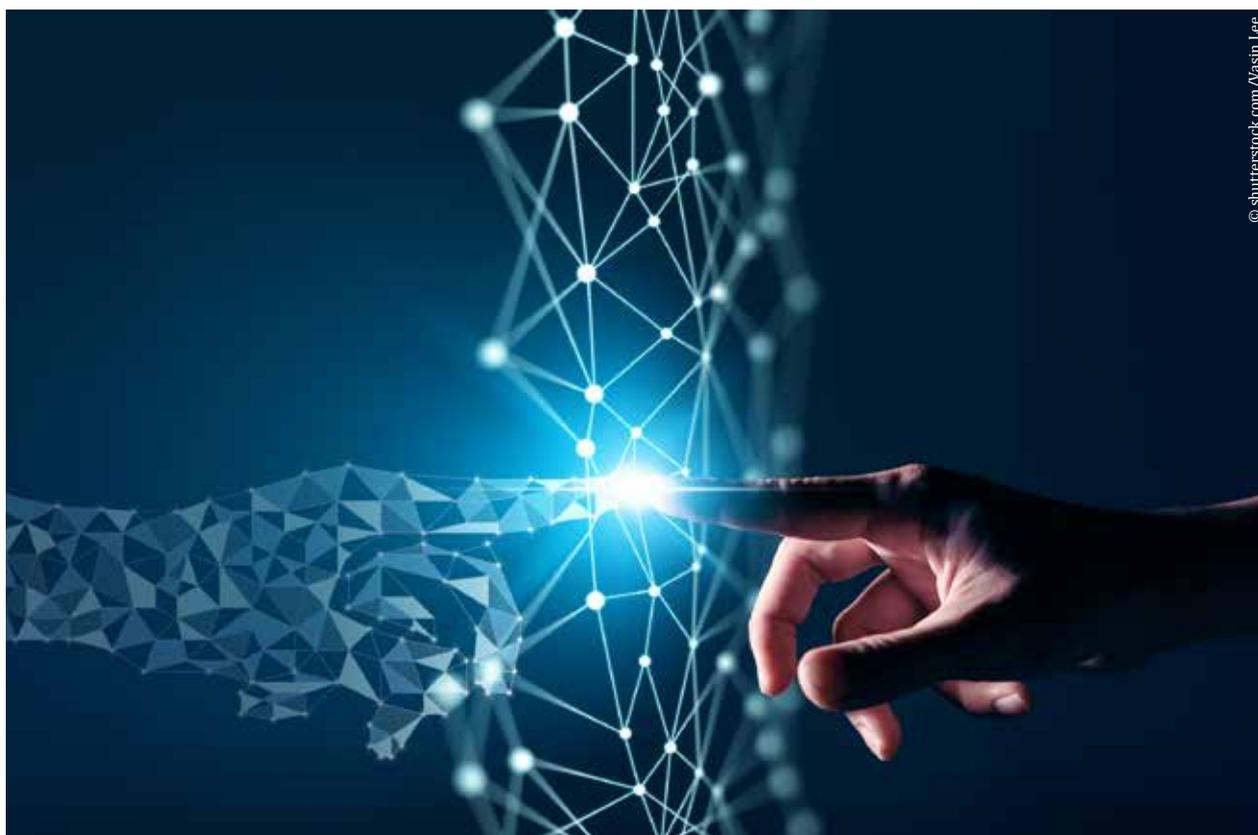
3. Digitales Arbeiten*

Datensicherheit und Datenschutz	72
Software und weitere digitale Anwendungen	73
Digitale Kommunikation	74
Datei- und Ablageorganisation	75
Informationssuche und -beschaffung	76
Bewertung und Auswahl von Daten und Informationen	77

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

Hinweis

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



Datensicherheit und Datenschutz

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann ...		
die rechtlichen Vorgaben und jene des Lehrbetriebs einhalten (z. B. Datenschutzgrundverordnung).		
<i>Weitere Beispiele:</i> <ul style="list-style-type: none">– mit personenbezogenen und anderen schützenswerten Daten umgehen (Weiterleitung, Speicherung etc.)– betriebsinterne Regelungen im Umgang mit Social Media einhalten		
Urheberrecht und Datenschutzbestimmungen beachten.		
<i>z. B.</i> <ul style="list-style-type: none">– 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.		
<i>Dazu zählt lt. Berufsbild z. B. die rasche Verständigung der/des Datenschutzbeauftragten bzw. der verantwortlichen IT-Administration.</i>		
Maßnahmen unter Einhaltung der betrieblichen Vorgaben ergreifen, um Daten, Dateien, Geräte und Anwendungen vor Fremdzugriff zu schützen.		
<i>Dazu zählt lt. Berufsbild z. B. der sorgsame Umgang mit Passwörtern und Hardware.</i>		
<i>Weitere Maßnahmen:</i> <ul style="list-style-type: none">– 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 Besprechen Sie mit Ihren Lehrlingen die Gefahren der **Phishing-E-Mails**. Erklären Sie ihnen, dass z. B. nur E-Mails von sicheren E-Mail-Adressen selbstständig geöffnet werden dürfen und bei verdächtigen E-Mails die Zustimmung der oder des Vorgesetzten eingeholt werden muss.
Zeigen Sie Ihren Lehrlingen zudem, wie sie **Spam-E-Mails** inkl. enthaltener Spy- oder Adware beim Betreiber melden können, sodass ähnliche E-Mails in Zukunft nicht mehr in ihr Postfach gelangen. Darüber hinaus ist es sinnvoll, eine Einschulung bei der oder dem **Datenschutzbeauftragten** zu vereinbaren, um auf das Thema zusätzlich zu sensibilisieren.
- 2 Um sich **sichere Passwörter** merken zu können, können sich Lehrlinge ein System überlegen. Zum Beispiel könnten sie für jedes Programm das gleiche Passwort verwenden und am Ende die letzten drei Buchstaben des verwendeten Programms hinzufügen. Weisen Sie Ihre Lehrlinge darauf hin, dass die Verwendung von Sonderzeichen die Sicherheit des Passworts erhöht.

Software und weitere digitale Anwendungen

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann ...		
die für eine auszuführende Aufgabe am besten geeignete betriebliche Software bzw. digitale Anwendung auswählen.		
<p>z. B.</p> <ul style="list-style-type: none"> – entsprechend der Verfügbarkeit und der Aufgabenstellung die passende Software auswählen für Kalkulationen, Präsentationen etc. – Nutzen und Herausforderungen von künstlicher Intelligenz (KI) einschätzen 		
	<p>Software bzw. Apps für Textverarbeitung, Tabellenkalkulation, Präsentationserstellung, Kommunikation sowie Datenbanken und weitere digitale Anwendungen kompetent verwenden. </p> <p>Dazu zählt lt. Berufsbild die Verwendung z. B. in folgenden Bereichen:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Kundenmanagement – Lager – Disposition 	
	<p>Inhalte aus verschiedenen Datenquellen beschaffen und zusammenfügen bzw. unter Einhaltung der Vorgaben des Lehrbetriebs selbst entwickeln bzw. vorhandene Inhalte editieren und zielgruppengerecht aufbereiten.</p> <p>Dazu zählt lt. Berufsbild z. B.</p> <ul style="list-style-type: none"> – Texte – Kalkulationen – Präsentationen <p>unter Berücksichtigung des Corporate Designs erstellen.</p>	
	<p>Daten aufbereiten (z. B. Statistiken und Diagramme erstellen).</p> <p>Weitere Beispiele:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Umsatzdiagramme erstellen – Kennzahlen (Lagerumschlagshäufigkeit, Transportkosten je Transportauftrag etc.) übersichtlich aufbereiten – Gründe für Kundenbeschwerden (Ware beschädigt etc.) in einem Diagramm darstellen 	
	<p>mit betrieblichen Datenbanken arbeiten.</p> <p>Dazu zählt lt. Berufsbild z. B. das Erfassen, Aktualisieren und Löschen von Daten.</p> <p>Weitere Aufgaben: z. B.</p> <ul style="list-style-type: none"> – Daten korrigieren – Daten abfragen und filtern – erfasste Daten interpretieren (Abkürzung z. B. für Gefahrgut etc.) 	
	<p>Probleme im Umgang mit Software und digitalen Anwendungen lösen.</p> <p>Dazu zählen lt. Berufsbild: z. B.</p> <ul style="list-style-type: none"> – 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

Ausbildungstipp

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.

Digitale Kommunikation

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

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

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

Ausbildungstipp

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

Informationssuche und -beschaffung

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann ...		
	Suchmaschinen für die Online-Recherche effizient (z. B. unter Einsatz entsprechender Suchtechniken) nutzen.	
	<i>Weitere Beispiele:</i> <ul style="list-style-type: none">- Suchwortkombinationen verwenden- Phrasensuche durchführen- Suchergebnisse nach Aktualität filtern	
nach gespeicherten Dateien suchen.		
<i>z. B.</i> <ul style="list-style-type: none">- die Suchfunktion (auf der Festplatte, am Server, im Netzwerk etc.) verwenden- Dateien anhand von Attributen suchen		
in bestehenden Dateien relevante Informationen suchen.		
<i>z. B.</i> <ul style="list-style-type: none">- Schlüsselwörter in der Suchfunktion verwenden- sich am Inhaltsverzeichnis orientieren und Informationen filtern- nicht relevante Daten in Tabellenkalkulationen ausblenden		
	in Datenbankanwendungen Daten filtern.	
	<i>z. B.</i> <ul style="list-style-type: none">- 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

Bewertung und Auswahl von Daten und Informationen

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann ...		
	<p>die Zuverlässigkeit von Informationsquellen und die Glaubwürdigkeit von Daten und Informationen einschätzen.</p> <p>z. B.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Inhalte auf Aktualität prüfen (Zollvorschriften, Versicherungskonditionen etc.) - Seriosität der Quellen einschätzen (branchenübliche Websites verwenden, Zertifizierung überprüfen etc.) - Inhalte mehrerer Quellen miteinander vergleichen 	
		<p>Daten und Informationen interpretieren und nach betrieblichen Vorgaben entscheiden, welche Daten und Informationen herangezogen werden.</p> <p>z. B. Daten und Informationen anhand von Kriterien wie</p> <ul style="list-style-type: none"> - Relevanz für den Lehrbetrieb - Aussagekraft - Glaubwürdigkeit <p>beurteilen und auswählen.</p> <p>- die aus KI resultierenden Ergebnisse beurteilen und bearbeiten</p>
	<p>Daten und Informationen strukturiert aufbereiten.</p> <p>z. B.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Rechercheergebnisse in einer Präsentation übersichtlich aufbereiten - Tabellen übersichtlich gestalten - aussagekräftige Grafiken erstellen - Schlussfolgerungen unter Anwendung von Fachausdrücken kontextbezogen aufbereiten 	

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



Best Practice

Lehrlingspräsentationen

Der Rail Cargo Group ist es besonders wichtig, dass Lehrlinge gelernte **Inhalte reflektieren** und sich bewusst machen, **was sie in den verschiedenen Abteilungen lernen**. Durch ein **Rotationsprinzip** kann sichergestellt werden, dass die Lehrlinge viele Eindrücke sammeln. Abschließend werden die Lehrlinge aufgefordert, eine Präsentation über ihre Erfahrungen zu erstellen und den Kolleginnen und Kollegen zu präsentieren.

In der Lehrlingspräsentation beantworten Lehrlinge folgende Fragen:

- Was waren meine Aufgaben in meiner Abteilung?
- Was waren die Herausforderungen und was hat besonders Spaß gemacht?
- Was war mein Beitrag zum Unternehmenserfolg?
- Welcher Gegenstand/Welche Erinnerung, Datei etc. repräsentiert meine Zeit in dieser Abteilung am besten?



© RailCARGO (2)

Die Lehrlinge haben bei der Gestaltung der Präsentation freie Wahl und organisieren sie selbstständig. Oft wird eine klassische PowerPoint-Präsentation gewählt, manche Lehrlinge lassen jedoch ihrer Kreativität freien Lauf. Zum Beispiel wurden Videos über den Alltag in einer Abteilung gedreht oder ein Güterwagenrap getextet.

Was ist der Mehrwert der Lehrlingspräsentation?

- Ausbilderinnen und Ausbilder können beobachten, was Lehrlinge in den jeweiligen Abteilungen gelernt haben und welche Eindrücke hinterlassen wurden.
- Das Organisationstalent von Lehrlingen wird gefördert, indem sie die Einladung gestalten, die Zielgruppe auswählen und den Raum bzw. die Ausstattung organisieren.
- Die Kreativität der Lehrlinge wird gefördert, indem möglichst viel Gestaltungsfreiraum für das Aufbereiten der Präsentation gegeben wird.
- Lehrlingen, denen es gelingt, andere Lehrlinge zu begeistern oder ein umfassendes Bild von den Aufgaben der Abteilungen zu vermitteln, haben wertvolle Erfahrungen dazugewonnen.

Best Practice

Digitale Grundkompetenzen

Digitales Lernangebot für alle Lehrberufe

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

Das E-Learning-Tool ...

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



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

Toolbox



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

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

www.ausbilder.at

4. Office-Management und betriebliches Rechnungswesen

Ausstattung des Arbeitsbereichs	81
Kommunikation	82
Posteingang und -ausgang	83
Terminmanagement	84
Besprechungen und Meetings	85
Aufgaben des betrieblichen Rechnungswesens	86
Betriebliche Buchführung	86
Betrieblicher Zahlungsverkehr	87
Datenaufbereitung	88

Hinweis

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



Ausstattung des Arbeitsbereichs

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

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



© shutterstock.com/nstra_photos

Kommunikation

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann ...		
die betrieblichen Kommunikationsvorgaben einhalten.		1
Informationen sinngemäß erfassen, strukturieren, nötigenfalls bearbeiten und an den Empfänger/die Empfängerin weiterleiten.		
<i>Dazu zählt lt. Berufsbild z. B. das Erstellen von Gesprächsnotizen.</i>		
<i>Weiteres Beispiel: für Rückruf Namen, Telefonnummer und Anliegen der Kunden oder GesprächspartnerInnen notieren und an den/die EmpfängerIn weiterleiten</i>		
Auskünfte geben und einholen.		
<i>z. B.</i>		
<i>– Kunden Kostenaufstellung erklären</i>		
<i>– Auskünfte zur Verfügbarkeit von Transportmitteln bei SpeditionspartnerInnen einholen</i>		
interne Schriftverkehrsarbeiten erledigen.		
<i>Dazu zählt lt. Berufsbild z. B. das Aufbereiten betriebsinterner Informationen.</i>		
<i>Weiteres Beispiel: Protokolle bei internen Besprechungen verfassen</i>		
externe Schriftverkehrsarbeiten erledigen.		2
bei der Gestaltung von Schriftstücken das Corporate Design des Lehrbetriebs beachten.		3
in Bezug auf Rechtschreibung und Grammatik fehlerfreie Texte erstellen und überprüfen.		
<i>z. B.</i>		
<i>– Rechtschreib- und Grammatikprüfung mithilfe des Textverarbeitungsprogramms durchführen</i>		
<i>– E-Mails vor dem Versenden gründlich Korrekturlesen</i>		
<i>– bei Unsicherheiten (Grammatik, Rechtschreibung etc.) online recherchieren</i>		

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



„Ständiges systematisches Feedback ist ausschlaggebend für den Lernerfolg. Den Schriftverkehr üben die Lehrlinge, indem sie selbstständig ein Mail verfassen, dieses mit der Ausbilderin bzw. dem Ausbilder abstimmen oder Verbesserungsvorschläge einholen und nach Freigabe verschicken.“
Mag. Susanne Traunfellner, Lehrlingsbeauftragte, Lagermax Lagerhaus und Spedition AG

Ausbildungstipps



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

- 2 Besprechen Sie dazu mit Ihren Lehrlingen **konkrete Schriftstücke**, wie z. B.
 - Angebote
 - Auftragsbestätigungen
 - Lieferscheine
 - Zolldokumente
 - Rechnungen
 Sensibilisieren Sie Ihre Lehrlinge auf eine besonders sorgfältige Arbeitsweise und machen Sie ihnen die Konsequenzen von Fehlern bewusst.

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

Posteingang und -ausgang

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann ...		
den Postein- und -Postausgang administrieren (z. B. Speditionsdokumente).		
<i>Weitere Beispiele:</i> <ul style="list-style-type: none"> – eingehende Schriftstücke mit einem Posteingangsstempel versehen – Schriftstücke den betreffenden Personen zuordnen und an diese oder die zuständige Abteilung weiterleiten – richtig frankieren – entscheiden, wie etwas versendet wird: passenden Logistikdienst auswählen, kostensparende Versandmöglichkeiten auswählen 		
digitale Nachrichten (E-Mails oder andere digitale Kommunikationsformen) bearbeiten.		
<i>z. B. digitale Nachrichten anhand von Kriterien wie</i> <ul style="list-style-type: none"> – Eingangsdatum – Absender – Priorität <i>strukturieren</i> <i>Weitere Beispiele:</i> <ul style="list-style-type: none"> – E-Mails innerhalb des Aufgabenbereichs beantworten (allgemeine Anfragen von Kunden etc.) – E-Mails etc. an zuständige Personen und Abteilungen weiterleiten – E-Mails archivieren 		

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen: 4.3.1, 4.3.2

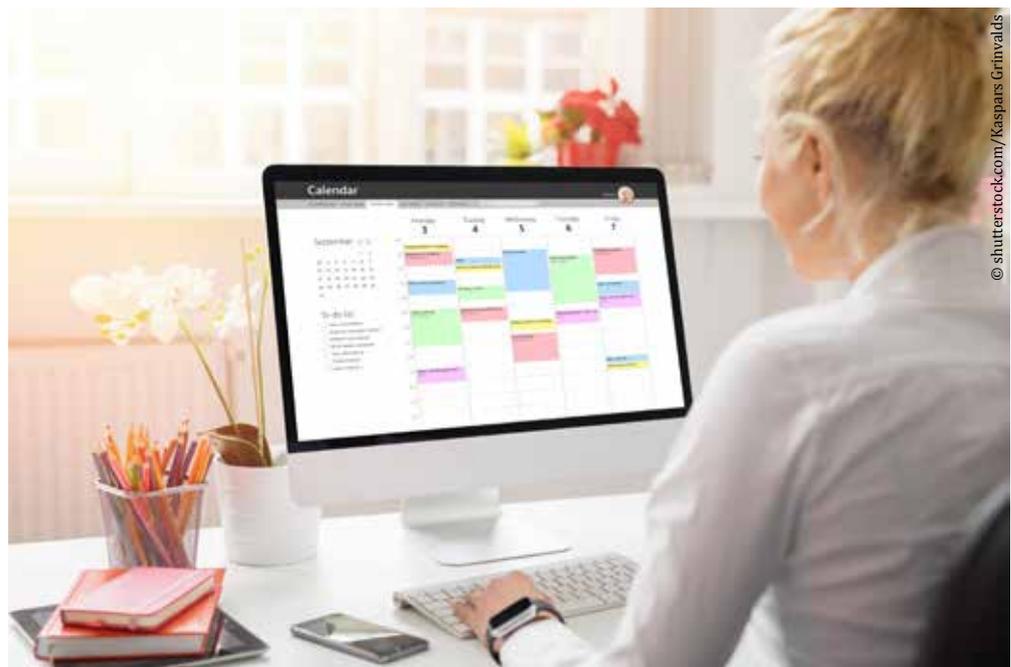
Terminmanagement

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

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

Ausbildungstipps

- 1 Erklären Sie dazu Ihren Lehrlingen, wie die **Terminvergabe mit dem betrieblichen Terminplanungsinstrument** funktioniert. Geben Sie ihnen **Richtwerte für die Dauer von Besprechungen** mit Kunden bzw. Geschäftspartnerinnen und Geschäftspartnern vor und erklären Sie ihnen, wie sie die **Wegzeiten** ermitteln können (z. B. mittels Routenplaner). Das erleichtert den Lehrlingen die Planung von Terminen.
- 2 Besprechen Sie dazu mit den Lehrlingen z. B.
 - welche **Informationen** eine Einladung beinhalten muss (Besprechungsgrund, Datum und Zeit etc.)
 - welche **Unterlagen** einer Einladung beigelegt werden können (Agenda, Informationsblatt etc.)



Besprechungen und Meetings

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann ...		
	Unterlagen vorbereiten und aufbereiten. <i>Dazu zählt lt. Berufsbild z. B. das Erstellen von Handouts und Präsentationen.</i> <i>Weitere Beispiele:</i> – Handouts in entsprechender Anzahl kopieren – TeilnehmerInnenlisten erstellen	
BesucherInnen und Gäste adäquat empfangen.		1
		2
die Nachbereitung übernehmen.		
<i>z. B.</i> – Protokolle ausschicken – Folgetermine versenden		

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

Ausbildungstipps

- 1 Erklären Sie dazu Ihren Lehrlingen z. B. welche **Schritte beim Empfang von Gästen** zu berücksichtigen sind (freundlich grüßen, zum Besprechungsraum begleiten etc.).
- 2 Besprechen Sie dazu mit Ihren Lehrlingen, welche Punkte in einem **Protokoll** wichtig sind, z. B.:
 - TeilnehmerInnen
 - Terminvereinbarungen
 - wesentliche Entscheidungen

Aufgaben des betrieblichen Rechnungswesens

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann ...		
die Grundsätze unternehmerischen Denkens bei seinen Aufgaben berücksichtigen und kostenbewusst handeln.		
die Grundlagen des Rechnungswesens des Lehrbetriebs bei der Ausführung seiner Aufgaben berücksichtigen.		
die Zusammensetzung der betrieblichen Kosten und deren Auswirkungen auf den wirtschaftlichen Erfolg des Ausbildungsbetriebs beschreiben und im Rahmen der betrieblichen Vorgaben an Maßnahmen mitwirken, die sich positiv auf den wirtschaftlichen Erfolg auswirken.		

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

Ausbildungstipp

Besprechen Sie dazu mit Ihren Lehrlingen, welche **Kosten** im Lehrbetrieb anfallen: z. B.

- Personalkosten
- Transportkosten
- Lagerkosten
- Kosten für Büromaterial

Weisen Sie Ihre Lehrlinge darauf hin, welchen **Beitrag** sie zur **Senkung der betrieblichen Kosten** leisten können. Machen Sie ihnen etwa bewusst, dass der sparsame Umgang mit Ausdrucken nicht nur zum Schutz der Umwelt beiträgt, sondern auch den betrieblichen Aufwand reduziert.

Betriebliche Buchführung

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann ...		
	Belege auf Richtigkeit und Vollständigkeit prüfen.	
	übliche Belege des Lehrbetriebs, wie Eingangs- und Ausgangsrechnungen sowie Zahlungsbelege, nach verschiedenen Kriterien bearbeiten und für die Verbuchung vorbereiten.	
	<i>Dazu zählt lt. Berufsbild die Zuordnung von Belegen nach</i>	
	- Datum	
	- interner und externer Herkunft	
	- Belegart	
	<i>sowie das Vorbereiten für die Verbuchung durch:</i>	
	- sortieren	
	- vorkontieren	

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen: 4.7.1, 4.7.2

Ausbildungstipp

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

- sachliche Prüfung (stimmt die in Rechnung gestellte Ware mit der bestellten Ware überein?)
- rechnerische Prüfung (wurden Rabatte und Skonti berücksichtigt?)
- formale Prüfung (enthält die Rechnung alle erforderlichen gesetzlichen Bestandteile?)

Betrieblicher Zahlungsverkehr

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann ...		
	verschiedene Zahlungsmöglichkeiten erklären. <i>Dazu zählen lt. Berufsbild: z. B.</i> – Akkreditiv – Nachnahme	
	die Offene-Posten-Liste verwalten und erforderliche Schritte im Mahnwesen entsprechend den betrieblichen Vorgaben setzen. 	

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen: 4.8.1, 4.8.2

Ausbildungstipp

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

- Warum ist rechtzeitiges Mahnen für das Unternehmen wichtig?
- Welche Schritte sieht der betriebliche Mahnprozess vor?
- Welche rechtlichen Grundlagen sind bei einem Zahlungsverzug zu beachten?

AUS DER PRAXIS

„In unserer Reklamationsabteilung studieren Lehrlinge Fallbeispiele zu verschiedenen Themen wie Transportschäden, Mahnwesen oder Gerichtsfälle. In Kleingruppen analysieren sie abgeschlossene Vorfälle - von den Ausgangssituationen, den Reaktionen des Unternehmens und der Kunden bis hin zu den Falllösungen. Dabei bringen sie laufend ihre eigenen Einschätzungen zu den Verantwortlichkeiten und Lösungsmöglichkeiten ein.“

Franz Heißenberger, Ausbildungsleiter, Rail Cargo Austria AG



© Shutterstock.com/Day Of Victory Studio

Datenaufbereitung

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann ...		
		Kennzahlen ermitteln und interpretieren (z. B. Auslastung des Laderaumvolumens). <i>Weitere Beispiele:</i> - Lagerumschlagshäufigkeit - durchschnittliche Lagerdauer - Transportkosten je Transportauftrag
		Statistiken aufbereiten. z. B. - Umsatzdiagramm erstellen - Gründe für Kundenbeschwerden in einem Diagramm darstellen

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen: 4.9.1, 4.9.2



„Die Lehrlinge sind mit Computern aufgewachsen. Daher fällt ihnen der Umgang mit Softwareanwendungen leichter. Wir lassen sie deshalb oft Daten aus unserem System aufbereiten. Anschließend lassen wir sie einschätzen, ob z. B. die Kundenvorgaben bei einer bestimmten Kennzahl erreicht wurden und besprechen die Ergebnisse mit ihnen.“

Mag. Susanne Traunfellner, Lehrlingsbeauftragte, Lagermax Lagerhaus und Speditions AG



Best Practice

Kompetent im Office

Digitales Lernangebot für kaufmännische Lehrlinge

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

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

Kompetent im Office ...

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

LINK



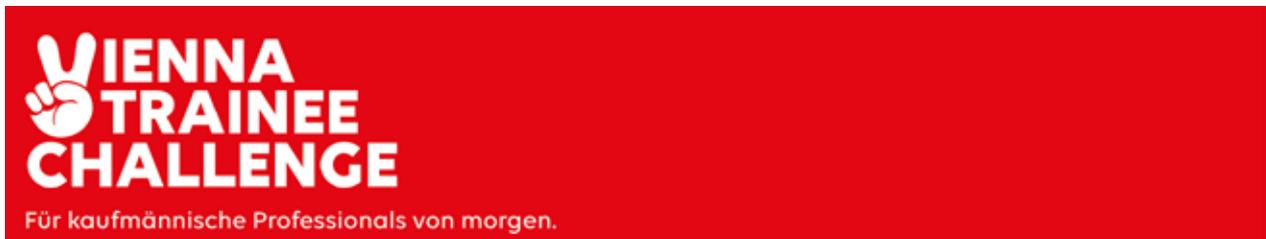
Kompetent im Office

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



Best Practice

Vienna Trainee Challenge der kaufmännischen Jugend Wiens



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

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

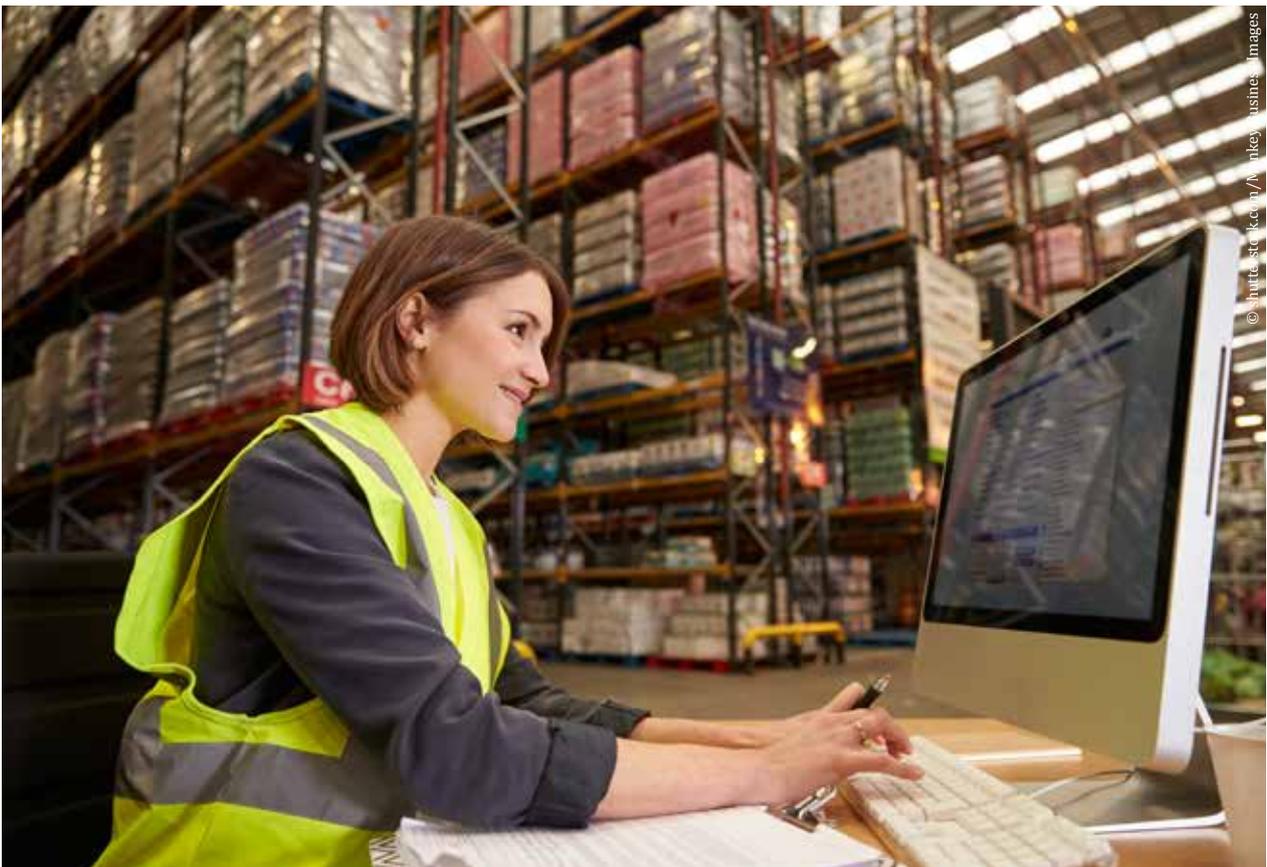


5. Beschaffung

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

Hinweis

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



© Shutterstock.com / Images, usine, images

Beschaffungsprozess

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann ...		
die Grundlagen des Beschaffungsprozesses des Lehrbetriebs darstellen und daran mitwirken (z. B. beim Einkauf des Büromaterials). <i>Dazu zählen lt. Berufsbild z. B. folgende Grundlagen:</i> – Bedarfsfeststellung – Bezugsquellenauswahl		1 
die rechtlichen Bedingungen für das Zustandekommen und die Erfüllung von (Kauf-)Verträgen darstellen. <i>z. B.</i> – die gesetzlichen Grundlagen erklären (übereinstimmende Willenserklärung, Möglichkeit, Erlaubtheit, Freiwilligkeit, Geschäftsfähigkeit etc.) – Inhalte von Kaufverträgen beschreiben – die Rechte und Pflichten des Käufers und Verkäufers bei der Erfüllung des Kaufvertrags darstellen		
	mögliche Vertragswidrigkeiten bei der Erfüllung von (Kauf-)Verträgen (z. B. Zahlungsverzug) sowie deren rechtlichen Konsequenzen erklären.	
		2 

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

Ausbildungstipps

- 1 Besprechen Sie dazu mit Ihren Lehrlingen z. B. Folgendes:
 - Wer ist im Lehrbetrieb für das Bestellwesen zuständig?
 - Welche Kriterien (Lieferbedingungen etc.) sind bei der Lieferantenauswahl wichtig?
 - Welche Beschaffungsstrategien werden im Lehrbetrieb verfolgt (Just-in-Time, Vorratshaltung, Einzelbeschaffung etc.)?

- 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 voraussichtlichen Betriebsmittel- und Dienstleistungsbedarf ermitteln. z. B. – Betriebsmittel (Kartonagen, Paletten, Folien etc.) ermitteln – Personalbedarf für Leistungen (Umpacken, Etikettieren etc.) festlegen	
	Kapazitäten (z. B. Personalkapazität) ermitteln und Mengen (z. B. Kommissioniermaterial) aufgrund der betrieblichen Vorgaben vorschlagen.	

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen: 5.2.1, 5.2.2



„In der Containerdisposition lernen die Lehrlinge Basics, wie z. B. Fahrtintervalle, Waggonanzahl und Containergrößen kennen und arbeiten bei der Bereitstellung der Transportmittel mit. Am Containerterminal sehen sie, wie Container auf Züge verladen werden. Durch diese praktische Erfahrung verstehen sie die Auswirkungen von fehlerhaften Containerbestellungen.“

Franz Heißenberger, Ausbildungsleiter, Rail Cargo Austria AG

„Lagern wir Waren von Kunden, ist es wichtig, dass die Lehrlinge deren Struktur kennen, z. B.: Welche Größe haben die Schachteln mit der Ware? Wie viele Schachteln passen auf eine Palette? Führen wir später eine Kommissionierung durch, können die Lehrlinge berechnen, wie viele Paletten wir benötigen.“

Günter Fridrich, Chief Human Resources Officer (CHRO), Lagermax Lagerhaus und Speditions AG



Angebotsvergleich

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann ...		
	Anfragen tätigen und Angebote einholen.	1
	Preise und Konditionen miteinander vergleichen und Bezugs kalkulationen durchführen.	
	neue Bezugsquellen auf Basis der betrieblichen Vorgaben ausfindig machen. z. B. interne Bezugsquellen – in der Lieferantendatenbank recherchieren – vorliegende Angebote, Kataloge etc. analysieren z. B. externe Bezugsquellen – Internetrecherche vornehmen – Messen und Ausstellungen vorschlagen	
	quantitative und qualitative Aspekte bei der Beschaffungsentscheidung berücksichtigen.	2

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

Ausbildungstipps

- 1 Besprechen Sie dazu mit Ihren Lehrlingen z. B. Folgendes:
 - Welche Informationen muss eine Anfrage enthalten?
 - Wie kann auf spezielle Wünsche und Erfordernisse in der Anfrage hingewiesen werden?
 - Welche Arten von Angeboten gibt es (unverbindlich, verbindlich etc.)?
- 2 Besprechen Sie dazu mit Ihren Lehrlingen z. B. Folgendes:
 - Welche **Kriterien** (Lieferzeiten, Zuverlässigkeit etc.) sind beim **Angebotsvergleich** zu berücksichtigen?
 - Welche **Lagerkapazitäten** hat der Lehrbetrieb?

AUS DER PRAXIS

„Eine der ersten Aufgaben, die wir neuen Lehrlingen stellen, ist das Einholen von Angeboten bei bestehenden Logistikpartnern. Gemeinsam mit den Ausbilderinnen und Ausbildern werten sie die eingegangenen Angebote aus und überprüfen diese auf Sinnhaftigkeit und Konkurrenzfähigkeit. Wenn sie gelernt haben, nicht nur die Preise, sondern auch die Leistungen dahinter abzuwägen, dürfen sie Angebotsvergleiche selbstständig durchführen.“

Rudolf Bsteh, Geschäftsführer, Fracht FWO GmbH

„Wir erklären den Lehrlingen anhand von konkreten Bestellungen, welche Kriterien bei der Beschaffung wichtig sind. Wird z. B. Schrumpffolie bestellt, besprechen wir mit ihnen, dass es nicht nur auf den Preis, sondern auch auf die Qualität ankommt. Zudem macht es einen Unterschied, ob wir die Ware aus einem anderen Land selbst abholen müssen oder ob sie direkt in unser Lager geliefert wird. So schärfen wir das Bewusstsein der Lehrlinge, worauf bei Bestellungen zu achten ist.“

Günter Fridrich, Chief Human Resources Officer (CHRO), Lagermax Lagerhaus und Speditions AG

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

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

Ausbildungstipps

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

Warenannahme und Rechnungskontrolle

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann ...		
die Warenanlieferung bzw. die Bereitstellung von Dienstleistungen mit der vertraglich vereinbarten Leistung vergleichen. z. B. – Lieferung mit den Lieferpapieren hinsichtlich Menge, Bezeichnung, Verpackung etc. vergleichen – Lieferung und Lieferpapiere mit Bestellung abgleichen		
Waren unter Beachtung der rechtlichen und betrieblichen Vorgaben an- und übernehmen sowie allfällige Mängel feststellen und dokumentieren. z. B. Waren übernehmen: – Lieferpapiere unterzeichnen oder durch Berechtigte unterzeichnen lassen – Wareneingang in betriebsüblicher Wareneingangssoftware erfassen – gegebenenfalls Lagerplätze zuweisen Umgang mit Mängeln: – Mengen- und Qualitätskontrollen (Stichprobenziehung etc.) durchführen – Schweregrad des Mangels (erheblicher Mangel, geringfügiger Mangel etc.) einschätzen – Art des Mangels (Beschaffheitsmangel, Falschlieferung etc.) feststellen – eine Mängelbeschreibung vornehmen (in Schriftform, mit Fotodokumentation etc.)		
die Rechnungskontrolle durchführen.		

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

Ausbildungstipp

Besprechen Sie dazu mit Ihren Lehrlingen **typische Fehlerquellen**. Stimmen die Artikel auf der Rechnung mit den gelieferten Waren überein? Wurden Preisnachlässe berücksichtigt?

AUS DER PRAXIS

„Wir trainieren das räumliche Denken und das Verständnis für den physischen Warentransport, indem wir die Lehrlinge sehr früh im Lager Erfahrungen sammeln lassen. Da in der Spedition eine der größten Fehlerquellen in der Unstimmigkeit der Vielzahl an Dokumenten liegt, bringen wir den Lehrlingen von Anfang an die selbstständige Kontrolle und den Abgleich der unterschiedlichen Speditionsdokumente bei.“

Rudolf Bsteh, Geschäftsführer, Fracht FWO GmbH

Umgang mit mangelhaften Lieferungen und Leistungen

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

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen: 5.6.1, 5.6.2

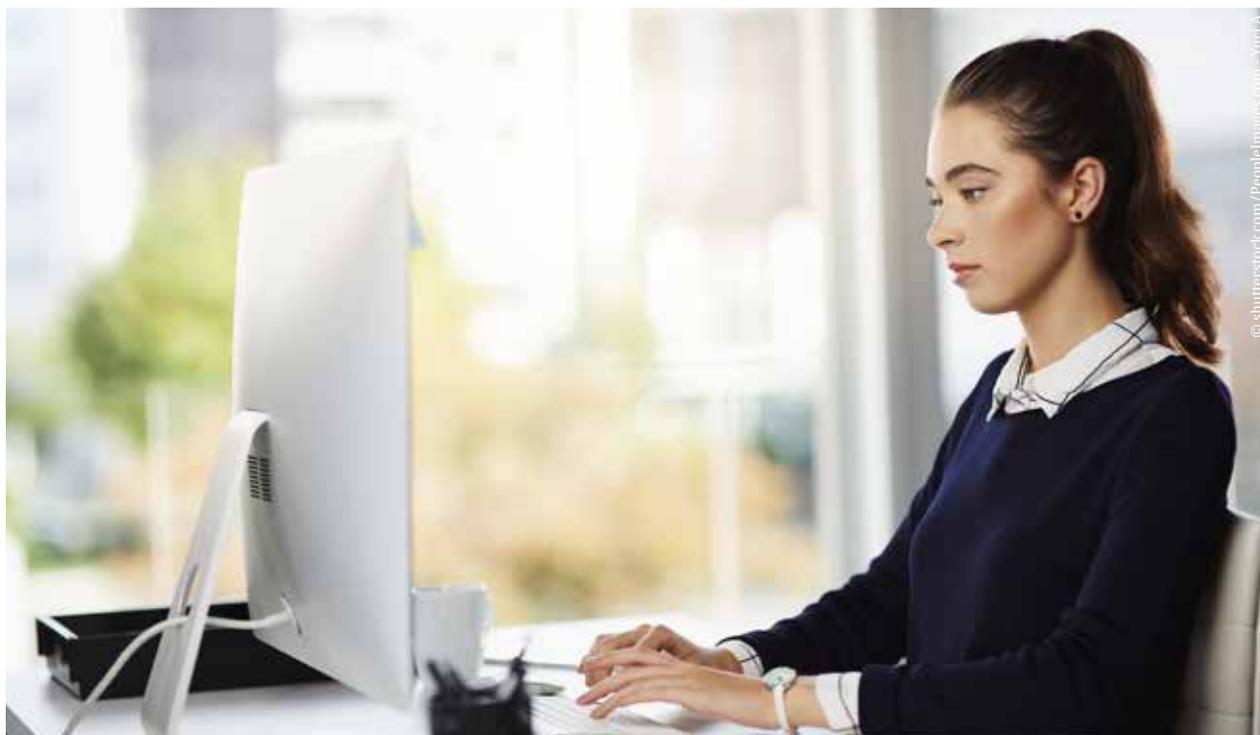
Ausbildungstipp

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

AUS DER PRAXIS

„Es kann durchaus vorkommen, dass Lehrlinge bei einem gravierenden Mangel in Abstimmung mit der bzw. dem Lehrbeauftragten die Vorgehensweise gegenüber dem Lieferanten abklären. Auch wenn die Lehrlinge hierbei im vierten Lehrjahr sind und entsprechende Erfahrung haben, ist die Absprache mit einer bzw. einem Vorgesetzten von Bedeutung, da es sich doch um einen heiklen Bereich handelt.“

Günter Fridrich, Chief Human Resources Officer (CHRO), Lagermax Lagerhaus und Speditions AG



© shutterstock.com/PeopleImages.com - Yuri A

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?



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.



„Damit die Lehrlinge einen möglichst umfangreichen Einblick in verschiedene Bereiche bekommen, haben wir eine halbjährige Job Rotation eingeführt. Dadurch erkennen sie, wo ihre Stärken und Interessen liegen. Nach Abschluss der Lehre versuchen wir, die Lehrlinge in den verschiedensten Bereichen nach deren Interessen einzusetzen.“

Julia Zenk, BA, HR Managerin, Schenker & CO AG

6. Kundenakquise und Kundenmanagement

Kundenanfragen	100
Angebote erstellen	102
Umgang mit Beschwerden und Reklamationen	104

Hinweis

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



Kundenanfragen		
1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann ...		
allgemeine Kundenanfragen unter Einhaltung der betrieblichen Vorgaben beantworten (z. B. telefonisch, per E-Mail).		
	häufig gestellte fachliche Kundenanfragen unter Einhaltung der betrieblichen Vorgaben beantworten und komplexe Kundenanfragen weiterleiten.	
	<i>z. B.</i> – Auskünfte über Zusammensetzung der Logistikkosten etc. geben – über Zusatzleistungen (Umpacken, Labeln etc.) informieren – Kunden bei spezifischen Fragen an zuständige KollegInnen weitervermitteln	
	die voraussichtliche Umschlagshäufigkeit der einzulagernden Ware abklären.	1
den Wert und die Beschaffenheit (z. B. Bruchgefahr) der gelagerten Waren abklären.		2
lagerspezifische Erfordernisse (z. B. gefährliche Güter, Kühlgüter) festlegen.		2
den betrieblichen Leistungsumfang eingrenzen und erforderlichenfalls weitere Logistikpartner hinzuziehen.		3
	Kunden über Lagerstandorte, Lagerarten und erforderliche Begleitpapiere und Dokumente informieren.	
	<i>z. B.</i> Kunden über Warenbegleitpapiere für die Ein- und Ausfuhr (T1, T2, Carnets), Begleitpapiere für den Gefahrguttransport (ADR-Bescheinigungen, Beförderungspapiere etc.) informieren	
	auftragsspezifische Lagerstrategien und Prozessabläufe (z. B. First In/First Out) erarbeiten.	1



„Lagerstrategien wie First-In – First Out den Lehrlingen theoretisch zu erklären, macht aus unserer Sicht wenig Sinn. Wir zeigen ihnen daher im Lager, anhand von konkreten Aufträgen, bei welchen Warengruppen sich welche Lagerstrategien eignen. Bekommen wir einen neuen Kundenauftrag für die Lagerung einer bestimmten Ware, können sie besser einschätzen, wie wir die Lagerung gestalten.“

Michael Beyer, Kontraktlogistiker, Schenker & CO AG



Kundenanfragen		
1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann ...		
	eine Auswahl an Lagerlösungen präsentieren und dabei Vor- und Nachteile aufzeigen.	
	Zusatzleistungen zielgerichtet anbieten (z. B. Umpacken, Labeln).	
	logistische Kosten argumentieren. z. B. Kosten für – Fracht – Treibstoffzuschlag – Road Pricing – Speditionsversicherung (SVS) – Entladung – Einlagerung – Lagerung – Kommissionierung – Beladung – administrativen Aufwand – Distribution – Lagerversicherung (LVS) – Feuer-Einbruchdiebstahlversicherung (FED)	

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen: 6.1.1, 6.1.2, 6.1.3, 6.1.4, 6.1.5, 6.1.6, 6.1.7, 6.1.8, 6.1.9, 6.1.10, 6.1.11

Ausbildungstipps

- 1 Erklären Sie dazu Ihren Lehrlingen z. B. für welche Waren sich welche **Lagerstrategien** eignen (z. B. First-In/First-Out bei Lebensmitteln). Gehen Sie dabei auch auf die **Umschlagshäufigkeit** ein und besprechen Sie mit den Lehrlingen, wie diese Kennzahl ermittelt wird. Weisen Sie sie darauf hin, dass z. B. Unternehmen aus dem Lebensmittelhandel andere Umschlagshäufigkeiten aufweisen als Kunden aus anderen Branchen. Besprechen Sie mit Ihren Lehrlingen zudem, wie die Kennzahlen zu interpretieren sind. Das hilft den Lehrlingen bei der Erstellung von Reports für Kunden.
- 2 Machen Sie mit Ihren Lehrlingen einen **Lagerrundgang** und erklären Sie ihnen z. B. welche Waren stapelbar sind und welche nicht oder wie Gefahrgüter zu lagern sind. Besprechen Sie mit ihnen auch, was passiert, wenn die Waren nicht ordnungsgemäß gelagert werden.
- 3 Besprechen Sie dazu mit Ihren Lehrlingen, welche Leistungen durch den Lehrbetrieb erbracht werden können und in welchen Fällen **Logistikpartner** (Speziallogistikunternehmen, KEP-Dienstleister etc.) hinzugezogen werden.

AUS DER PRAXIS

„Wir erklären den Lehrlingen am Beginn der Lehre, welche Lagersysteme sich für verschiedene Warengruppen eignen und zeigen ihnen vor Ort im Lager, welche Vor- und Nachteile diese haben. Erhalten wir später einen Kundenauftrag, lassen wir die Lehrlinge selbst einschätzen, welche Lösung am besten wäre. Danach geben wir ihnen Feedback und erklären ihnen gegebenenfalls, warum ein anderes Lagersystem zu wählen ist.“

Günter Fridrich, Chief Human Resources Officer (CHRO), Lagermax Lagerhaus und Speditions AG

Angebote erstellen		
1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann ...		
die für eine Angebotslegung erforderlichen Informationen einholen bzw. entsprechende Unterlagen zusammenstellen.		
z. B. – Leistungsumfang (Kundenbedarf) erfassen – ggf. Angebote von Logistikpartnern einholen, strukturieren und vergleichen – Liefer- und Zahlungskonditionen von Bestandskunden in der Kundendatenbank recherchieren		
die Grundlagen der betrieblichen Preiskalkulation erklären.		
	Lagerkosten entsprechend auftragsspezifischer Erfordernisse berechnen.	
	Zu den auftragsspezifischen Erfordernissen zählen lt. Berufsbild: z. B. – Menge – Kühlgüter	
	Zusatzleistungen kalkulieren.	
	Dazu zählen lt. Berufsbild: z. B. – Umpacken – Kommissionieren	
	Transporteinheiten und Betriebsmittel kalkulatorisch berücksichtigen.	
	Zu den Transporteinheiten zählen lt. Berufsbild z. B. Ein- und Mehrwegeeinheiten. Zu den Betriebsmitteln zählen lt. Berufsbild z. B. Schrumpffolien.	
	Versicherungstarife berücksichtigen oder ermitteln.	
	z. B. Tarife für Speditionsversicherung, Lagerversicherung etc. von der Versicherungsabteilung einholen und in der Kalkulation berücksichtigen	
		die aktuellen Marktpreise berücksichtigen.
		z. B. – Preise für Transporteinheiten – Wechselkurse
	die Kalkulation von Angeboten durchführen.	
	Dazu zählt lt. Berufsbild die Kalkulation von Angeboten z. B. unter Berücksichtigung von betrieblichen Kosten, Preisnachlässen und Gewinnaufschlägen.	

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen: 6.2.1, 6.2.2, 6.2.3, 6.2.4, 6.2.5, 6.2.6, 6.2.7, 6.2.8



„Unsere Lehrlinge übernehmen nach einer Einschulung in die Prozesse der Abteilung eigene Kunden, die sie von Anfang bis zum Ende betreuen. Für jeden ihrer Kundenaufträge kalkulieren sie die Auswirkungen auf das Lager oder den Personalbedarf. Die Ausbilderin bzw. der Ausbilder steht jederzeit zur Unterstützung zur Seite.“

Nina Nowak, Lehrlingsbeauftragte, Gebrüder Weiss Gesellschaft m.b.H.



Ausbildungstipps

- 1 Besprechen Sie dazu mit Ihren Lehrlingen z. B. Folgendes:
 - Welche betrieblichen Vorgaben sind bei der Preiskalkulation einzuhalten?
 - Welche Preiskomponenten (Frachtkosten, Treibstoffzuschlag, Road Pricing, Lagerkosten, Versicherungen etc.) sind bei der Preiskalkulation zu berücksichtigen?
- 2 Lassen Sie Ihre Lehrlinge das Angebot zu einem konkreten Kundenauftrag kalkulieren. Geben Sie den Lehrlingen anschließend Feedback. Wurden alle Preiskomponenten berücksichtigt? Verbleibt dem Lehrbetrieb ein Gewinn?



AUS DER PRAXIS

„Jeder Kunde hat aufgrund seiner Warenstruktur unterschiedliche Risiken zu tragen. Wir bieten daher unterschiedliche Versicherungsvarianten an. Damit die Lehrlinge die Kunden bestmöglich beraten können, erklären wir ihnen z. B. in welchen Fällen sie den Kunden den Abschluss einer Transportversicherung empfehlen sollen.“

Mag. Susanne Traunfellner, Lehrlingsbeauftragte, Lagermax Lagerhaus und Speditions AG



Umgang mit Beschwerden und Reklamationen

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

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen: 6.3.1, 6.3.2

Ausbildungstipps

Umgang mit Beschwerden:

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

AUS DER PRAXIS

„Der Umgang mit Beschwerden ist einer der intensivsten Lernprozesse. Wir bringen unseren Lehrlingen bei, Verzögerungen immer sofort und wahrheitsgemäß an die Kunden weiterzugeben. Wenn die Kunden damit nicht einverstanden sind, übernehmen die Vorgesetzten die weitere Kommunikation. So tragen sie zwar Verantwortung, kommen aber bei etwaigen Streitigkeiten aus der Schusslinie.“
Rudolf Bsteh, Geschäftsführer, Fracht FWO GmbH

Best Practice

Lösungen für auftretende Konfliktsituationen

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

Konfliktlösung durch persönliches Gespräch

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

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

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

Du-Botschaft: „Du erzählst Blödsinn!“

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

Ausbildungstipp

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

Leitfaden zum konfliktfreien Gespräch

1. Schritt: Faktencheck

Was genau hat stattgefunden? Beschreiben Sie die konkrete Situation.

Tipp:

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

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

2. Schritt: Resultat

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

Tipp:

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

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

3. Schritt: Notwendigkeit/Wunsch

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

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

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

4. Schritt: Lösung in Zukunft (gemeinsamer Beschluss)

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

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

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

5. Schritt: Follow-up

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

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

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

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

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

Arbeitsblatt zum konfliktfreien Gespräch

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?“

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?“

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.“

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.“

1.

Faktencheck



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

7. Warenlagerung

Lagerplanung und Organisation	109
Speditiionsprozesse	111
Wareneinlagerung	113
Lagerführung	114
Warenauslagerungen	115
Leistungsverrechnung	116

Hinweis

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



Lagerplanung und Organisation

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann ...		
Aufträge entgegennehmen. <i>Dazu zählt lt. Berufsbild z. B. das Entgegennehmen von Aufträgen am Telefon, über das betriebliche Transport-Management-System und per E-Mail.</i>		1
Aufträge prüfen (z. B. auf ihre Übereinstimmung mit dem Angebot) und zur Erfüllung weiterleiten.		2
auftragspezifische Leistungen im Planungsprozess berücksichtigen. <i>z. B.</i> – Komplet- und Teilladungen – Zusatzleistungen (Umpacken, Kommissionieren etc.)		
warenspezifische Anforderungen analysieren und im Planungsprozess berücksichtigen. <i>Dazu zählen lt. Berufsbild z. B. warenspezifische Lager- und Transportvorgaben.</i>		3
rechtliche und betriebliche Lager- und Transportvorgaben einhalten (z. B. bei Gefahrgut).		3
	Transporthilfen (z. B. Spezialstapler für Gefahrgut) in Abhängigkeit der spezifischen Erfordernisse und Einsatzmöglichkeiten planen.	
	Lademittel (z. B. Paletten) auftragsbezogen planen.	
	Lagerkapazitäten planen und erforderlichenfalls umdisponieren.	4
	Lagerarten entsprechend betrieblicher Erfordernisse und Vorgaben planen. <i>Dazu zählen lt. Berufsbild folgende Lagerarten: z. B.</i> – Blocklager – Regallager	
	Lagerstrategien (z. B. First In/First Out) planen. <i>Weitere Beispiele:</i> – Last in/First Out – Just in Time	



„Für die Planung des Transports oder die Lagerung einer Ware macht es einen erheblichen Unterschied, ob ein Artikel im System mit 1, 10 oder 100 Kilogramm hinterlegt oder als Gefahrgut angelegt ist. Daher weisen wir die Lehrlinge darauf hin, in diesem Bereich sehr genau zu arbeiten und bei Unsicherheiten eine Kollegin bzw. einen Kollegen zu fragen.“

Michael Beyer, Kontraktlogistiker, Schenker & CO AG

Lagerplanung und Organisation

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann ...		
	Lageroptimierungsmaßnahmen (z. B. ABC-Analyse) erstellen. 	
	einschlägige Sicherheitsbestimmungen im Lagermanagement anwenden. <i>Dazu zählt lt. Berufsbild z. B. die max. zulässige Regalfachbelastung.</i> <i>Weiteres Beispiel:</i> <i>Ware gegen das Herabfallen sichern</i>	

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen: 7.1.1, 7.1.2, 7.1.3, 7.1.4, 7.1.5, 7.1.6, 7.1.7, 7.1.8, 7.1.9, 7.1.10, 7.1.11, 7.1.12

Ausbildungstipps

- 1 Besprechen Sie dazu mit Ihren Lehrlingen z. B. Folgendes:
 - Worauf ist bei **der Entgegennahme von Aufträgen** zu achten (Plausibilität, Erwartungshaltung des Kunden in Bezug auf Kosten etc.)?
 - Welche betrieblichen Prozesse (Abstimmung mit den zuständigen Abteilungen, Vorgesetzte in Cc setzen etc.) sind bei der Annahme von Aufträgen einzuhalten?
 - In welcher Form (mündlich, schriftlich etc.) wird die Auftragsbestätigung an den Kunden erteilt?
- 2 Besprechen Sie dazu mit Ihren Lehrlingen z. B. Folgendes:
 - Worauf ist bei der **Prüfung von Aufträgen** zu achten (Kosten, rechtliche Vorgaben, vorhandene Lagerstruktur etc.)?
 - Welche Abteilungen sind bei der Erfüllung von Aufträgen eingebunden und welche Dokumente (Einlagerungsschein etc.) sind an diese weiterzuleiten?
- 3 Erklären Sie Ihren Lehrlingen dazu, worauf bei der **Lagerung und beim Transport von verschiedenen Waren** zu achten ist: z. B.
 - leicht verderbliche Waren (Obst, Gemüse etc.)
 - kühlpflichtige Waren (Frischfleisch, Fisch etc.)
 - leicht entzündbare Waren (Klebstoffe, Öle etc.)
- 4 Besprechen Sie dazu mit Ihren Lehrlingen z. B. Folgendes:
 - Wie berechnet man die **Lagerkapazitäten**?
 - Wie können Lagerkapazitäten kurzfristig verändert werden?
- 5 Erklären Sie dazu Ihren Lehrlingen z. B., dass es sinnvoll ist, die Waren im Lager danach zu sortieren, wie häufig diese verkauft werden. Waren, die stark nachgefragt werden, verlassen das Lager schneller wieder. Daher sollten diese leicht zugänglich gelagert werden. Waren, die seltener verkauft werden, können hingegen in weniger zugänglichen Bereichen des Lagers untergebracht werden. Machen Sie den Lehrlingen anhand dieses Beispiels bewusst, dass mithilfe einer **ABC-Analyse** die Effizienz des Lagers gesteigert werden kann.

AUS DER PRAXIS

„Die ABC-Analyse spielt in unserer Branche eine große Rolle. Wir lassen dazu die Lehrlinge z. B. die Ergebnisse von zwei Perioden vergleichen. Dabei sollen sie einschätzen, was es für uns bedeutet, wenn z. B. eine Ware statt A-Gut nur mehr als B-Gut klassifiziert wird. Anschließend besprechen wir mit den Lehrlingen die entsprechenden Auswirkungen.“

Günter Fridrich, Chief Human Resources Officer (CHRO), Lagermax Lagerhaus und Speditions AG

Speditiionsprozesse

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann ...		
	die Aufgaben spezieller logistischer Prozesse und des Warenflusses darstellen. <i>Dazu zählen lt. Berufsbild: z. B.</i> – Supply-Chain – Outsourcing – Netzpläne	
	die Einsatzmöglichkeiten von Verkehrsträgern und Transportarten erklären.	1
	die Bestimmungen des Zollkodex der Union (UZK) und des Österreichischen Gebrauchszolltarifs (ÖGZT) anwenden.	2
	aktuelle zollrelevante Informationen zu Bestimmungen, Verboten und Beschränkungen recherchieren.	3
	bei Zollbehörden oder entsprechenden elektronischen Plattformen im In- und Ausland Informationen einholen. <i>z. B. bei Zentraler Auskunftsstelle Zoll Informationen einholen bezüglich</i> – allgemeiner Zollangelegenheiten – spezieller zolltarifischer Fragen – Anfragen zu Verboten und Beschränkungen	

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

Ausbildungstipps

- 1 Besprechen Sie dazu mit Ihren Lehrlingen z. B. die **Vor- und Nachteile der verschiedenen Verkehrsträger**. Bei welchen Waren ist der LKW die bessere Wahl als die Bahn? Lassen Sie Ihre Lehrlinge danach eine **Transportlösung** für einen konkreten **Kundenauftrag** entwickeln. Geben Sie Ihnen anschließend Feedback.
- 2 Besprechen Sie mit Ihren Lehrlingen zum **Zollkodex der Union (UZK)** z. B. Folgendes:
 - Arbeitsweise der Zollbehörden
 - zentrale Zollabwicklung
 - Zollschuldrecht
 - Bestimmte besondere Zollverfahren
 - TARIC
 - Elektronischer Datenaustausch und Datenspeicherung in der Zollpraxis
 Besprechen Sie mit Ihren Lehrlingen zum **Österreichischen Gebrauchszolltarif (ÖGZT)** z. B. Folgendes:
 - Tarifschema und Zollsätze
 - Zollbegünstigungen
 - Ein- und Ausfuhrbeschränkungen (Kontingente, Überwachungen, Sanktionen) und Verbote
 - Verbrauchssteuersätze
 - Umsatzsteuersätze und Hinweise zu Ausfuhrerstattungen
- 3 Erklären Sie Ihren Lehrlingen, wie sie zu glaubwürdigen Daten und Informationen kommen. Geben Sie ihnen dazu einen Überblick über **zuverlässige Datenquellen**, wie z. B. Website der Zollbehörden oder Website der Außenwirtschaftscenter der WKÖ.



„Unsere Zollexpertinnen und -experten briefen die Lehrlinge in einem eintägigen Fachvortrag. Hier lernen sie, wie Zoll zustande kommt, welche Zolldokumente es gibt und wie diese angewandt werden. Durch E-Learnings vertiefen sie ihr theoretisches Wissen. In der Praxis lernen sie den Umgang mit Zoll im täglichen Tun von den Ausbilderinnen und Ausbildern.“

Nina Nowak, Lehrlingsbeauftragte, Gebrüder Weiss Gesellschaft m.b.H.



Wareneinlagerung		
1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann ...		
Einlagerungsaufträge annehmen und Speditionsdokumente administrieren.		
die einzulagernden Artikel entsprechend dem betrieblichen Lagerverwaltungssystem erfassen.		
	den Transport der Ware unter Berücksichtigung von Gütern mit spezieller Handhabung ins Lager sicherstellen. 	
	<i>Zu den Gütern mit spezieller Handhabung zählen lt. Berufsbild: z. B.</i> – <i>Gefahrgut</i> – <i>temperaturempfindliche Güter</i>	
	die Einlagerung von Waren in ein Zolllager organisieren. 	
	die sachgemäße Lagerung von Waren sicherstellen.	
	<i>z. B.</i> – <i>Lagervorschriften bei temperaturempfindlichen, zerbrechlichen Gütern, Gefahrgut etc. einhalten</i> – <i>Brandschutzvorschriften bei der Lagerung von brennbaren oder gefährlichen Stoffen beachten</i>	

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen: 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.3.5

Ausbildungstipps

- 1 Besprechen Sie dazu mit Ihren Lehrlingen z. B. Folgendes:
 - Worauf ist beim Transport von **Gefahrgut** zu achten (Auswahl des richtigen Transportmittels, Einhaltung der rechtlichen Vorschriften etc.)?
 - Wie kann sichergestellt werden, dass **temperaturempfindliche Güter** während des Transports die richtige Temperatur beibehalten?
- 2 Besprechen Sie dazu mit Ihren Lehrlingen z. B. Folgendes:
 - Was versteht man unter einem **Zolllager**?
 - Was ist der Nutzen eines Zolllagers und welche Waren werden dort eingelagert?
 - Welche Zolllagerarten gibt es?
 - Wie ist der Ablauf des Zolllagerverfahrens?

AUS DER PRAXIS

„Zur Gefahrgutlagerung führen die Lehrlinge E-Learnings durch und nehmen an Fachvorträgen von Expertinnen und Experten teil. Allerdings haben wir auch speziell ausgebildete Ausbilderinnen und Ausbilder, die dieses Wissen in der Praxis weitergeben.“

Nina Nowak, Lehrlingsbeauftragte, Gebrüder Weiss Gesellschaft m.b.H.

Lagerführung		
1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann ...		
	eine Klassifizierung des Lagerbestandes durchführen. <i>Dazu zählt lt. Berufsbild die Klassifizierung des Lagerbestandes: z. B.</i> – nach Gefahrgutklassen – nach Artikel – entsprechend dem ÖGZT – nach Menge	
die Notwendigkeit der Inventur erklären und Arbeiten im Rahmen der Inventur durchführen. <i>z. B.</i> – Lagerbestände auf Inventurlisten vermerken – Mengen der Waren im Lagerverwaltungssystem erfassen – Inventurprotokoll führen		1 
	Warenkommissionierungen in Auftrag geben.	
	Schadensfälle (z. B. aufgrund von Bruch, Verderb) dokumentieren und eine Schadensmeldung veranlassen.	
	die Lagerhaltungsqualität messen und überwachen.	
	<i>Dazu zählen lt. Berufsbild: z. B.</i> – Lagerdrehung – Reklamationsquoten	
Aufträge verfolgen und erforderlichenfalls Auskünfte (z. B. auch in Englisch) erteilen. <i>z. B.</i> – Aufträge über das Transport-Management-System administrieren – durch Tracking und Tracing (Laufzeitüberwachung) Aufträge verfolgen – Auskünfte von anderen Abteilungen einholen – Auskünfte an Kunden und Logistikpartner erteilen		
	bei der Erstellung von Reports und Kennzahlen mitwirken.	
	<i>Zu den Kennzahlen zählen lt. Berufsbild: z. B.</i> – durchschnittliche Lagerdauer – Reklamationsquoten	

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen: 7.4.1, 7.4.2, 7.4.3, 7.4.4, 7.4.5, 7.4.6, 7.4.7

Ausbildungstipps

- 1 Übertragen Sie Ihren Lehrlingen Aufgaben zur Recherche im Lagerverwaltungssystem. Lassen Sie sie z. B. den **Artikelbestand eines bestimmten Kunden überprüfen** oder den **Schwund erfassen**. Auch der korrekte **Abgleich von Soll- und Istbestand** ist eine gute Übung, um den Umgang mit dem Lagerverwaltungssystem zu lernen.
- 2 Besprechen Sie dazu mit Ihren Lehrlingen z. B. Folgendes:
 - Wie werden Schäden dokumentiert (genaue Beschreibung des Mangels, Fotodokumentation etc.)?
 - An wen (Abteilung, MitarbeiterIn) werden **Schadensfälle** weitergeleitet?
 - Wie erfolgt die Schadensmeldung an die Versicherung?
- 3 Besprechen Sie dazu mit Ihren Lehrlingen z. B. Folgendes:
 - Wie werden die wichtigsten **Kennzahlen der Lagerhaltungsqualität** (Lagerdrehung, Reklamationsquoten etc.) berechnet?
 - Welche Visualisierungsformen (Tabellen, Diagramme etc.) eignen sich für **Reports**?
 - Wie können die Kennzahlen interpretiert werden, um Maßnahmen zur Verbesserung der Lagerhaltungsqualität abzuleiten (Optimierung der Lagerdrehung, Reduktion der Reklamationen etc.)?

Warenauslagerungen

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann ...		
	Auslagerungen unter Berücksichtigung der Vorgaben für Güter mit spezieller Handhabung organisieren.  <p><i>Zu den Gütern mit spezieller Handhabung zählen lt. Berufsbild: z. B.</i> – <i>Gefahrgut</i> – <i>temperaturempfindliche Güter</i></p>	
den Warenausgang erfassen. <i>Dazu zählt lt. Berufsbild das Erfassen des Warenausgangs z. B. im betrieblichen Lagerverwaltungssystem.</i>		
speditionelle Dokumente (z. B. Warenausgangsschein) ausfertigen und administrieren.		

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen: 7.5.1, 7.5.2, 7.5.3

Ausbildungstipp

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

- Worauf ist bei der **Auslagerung von Gefahrgut** zu achten (Auswahl des richtigen Transportmittels, Einhaltung der rechtlichen Vorschriften etc.)?
- Wie kann die **Auslagerung von zerbrechlichen, temperaturempfindlichen etc. Gütern** organisiert werden, damit sie ohne Schäden den Lagerbereich verlassen (Verwendung von robusten Verpackungen bei zerbrechlichen Gütern, temperaturisolierenden Verpackungen bei temperaturempfindlichen Waren etc.)?

Leistungsverrechnung		
1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann ...		
	die effektive auftragsbezogene Leistung ermitteln.	1
	Speditionsrechnungen unter Berücksichtigung der rechtlichen und betrieblichen Vorgaben erstellen.	2

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen: 7.6.1, 7.6.2

Ausbildungstipps

- 1 Lassen Sie Ihre Lehrlinge die **Gesamtkosten für einen Kundenauftrag ermitteln**. Geben Sie ihnen anschließend Feedback. Wurden alle Kosten berücksichtigt (Frachtkosten, Lagerkosten, administrativer Aufwand etc.)?
- 2 Besprechen Sie dazu mit Ihren Lehrlingen z. B. Folgendes:
 - gesetzliche Bestandteile der Rechnung (Art und Umfang der Leistungen, Tag bzw. Zeitraum der Leistung etc.)
 - weitere Bestandteile der Rechnung (Zahlungsbedingungen, Gerichtsstand etc.)
 - betriebliche Vorgaben (Ablage, Weiterleitung der Rechnung etc.)



AUS DER
PRAXIS

„Einige rechtliche bzw. betriebliche Vorgaben sind in unserem System hinterlegt. Wir erklären den Lehrlingen darüber hinaus, aber z. B. auch, dass es wichtig ist, die richtigen Zahlungsziele für die einzelnen Kunden auf der Rechnung auszuweisen. Wenn diese korrekt sind und die Rechnung zeitnah nach der Leistung ausgestellt wird, kommen wir schneller zu unserem Geld.“

Günter Fridrich, Chief Human Resources Officer (CHRO), Lagermax Lagerhaus und Speditions AG

Best Practice

Austausch mit Partnerunternehmen

Im Zuge eines Austauschprogramms verbringen Lehrlinge der Rail Cargo Austria AG sechs Monate in einem Unternehmen des Bereichs LKW-Logistik. Im Gegenzug erhalten Lehrlinge des Partnerunternehmens Einblicke in die Bahnlogistik.

Die Lehrlinge lernen dabei z. B.:

- Welche Logistikprozesse gibt es in einem Unternehmen eines anderen Zweigs der Branche?
- Welche Transportdokumente sind in diesem Unternehmen wichtig?
- Wie werden Kundendienstleistungen im Partnerunternehmen abgewickelt?

Welchen Mehrwert hat das Austauschprogramm für die Lehrlinge?

- Durch die Mitarbeit in einem anderen Logistikunternehmen verstehen die Lehrlinge den Gesamtlogistikprozess besser.
- Die Lehrlinge sammeln praktische Erfahrungen mit allen Verkehrsträgern.
- Die Jugendlichen können sich mit Kolleginnen und Kollegen aus der Logistikbranche vernetzen.



„Das Austauschprogramm unterstützt nicht nur die Lehrlinge in ihrer Entwicklung. Auch wir profitieren von den Erfahrungen, die sie dabei sammeln. Die Jugendlichen kommen oft mit neuen Ideen zurück. Das hilft uns dabei, unsere Prozesse zu überdenken und zu optimieren.“

Franz Heißenberger, Ausbildungsleiter, Rail Cargo Austria AG





Ausbildungsmaterialien

Rechte und Pflichten

Infoblatt für Lehrlinge

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

PFLICHTEN DES LEHRBERECHTIGTEN LAUT BAG

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

PFLICHTEN DES LEHRLINGS LAUT BAG

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

ERKLÄRUNG ZUM GESETZESTEXT

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

- Übertragene Aufgaben sind ordnungsgemäß durchzuführen.

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

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

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

- Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse sind zu wahren.

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

- Mit Werkzeug und Material muss sorgsam umgegangen werden.

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

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

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

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

Checkliste: Qualität in der Lehrlingsausbildung

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

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

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

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



Tool 3

Abschluss der Lehrzeit & die Lehrabschlussprüfung

Inhalt Tool 3

Inhalte und Ablauf der Lehrabschlussprüfung (LAP)	126
Anmeldung zum Antritt zur LAP	127
Betriebliche Unterstützung zur LAP	128
Vorbereitung auf die LAP	128
Beurteilung der LAP	129
Belohnungen für gute Leistungen bei der LAP	132
Wiederholung der LAP	133
Verhinderung bei der LAP	134
Weiterbeschäftigungspflicht nach der LAP	134

Inhalte und Ablauf der Lehrabschlussprüfung (LAP)

Die Prüfungsordnung des Lehrberufs Speditionslogistik ist seit 01.05.2022 in Kraft und unter folgendem Link zu finden:

LINK



RIS



Prüfungsordnung Speditionslogistik:

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

Anmeldung zum Antritt zur LAP

ANTRITTMÖGLICHKEITEN ZUR LAP

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



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

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

LINK



Die Lehrabschlussprüfung (LAP):

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

Betriebliche Unterstützung zur LAP

Beim erstmaligen Antritt zur Lehrabschlussprüfung trägt der Ausbildungsbetrieb die entstandenen Kosten, sofern der Lehrling innerhalb der Lehrzeit (siehe Seite 126) antritt. Die Prüfungstaxe beläuft sich derzeit auf 137 Euro (Stand 2025).

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

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

Vorbereitung auf die LAP

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

Ausbildungstipps

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

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:

- Kundenakquise und Kundenmanagement
- Warenlagerung
- Beschaffung

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/>

AUS DER PRAXIS

„Damit unsere Lehrlinge erfolgreich durch die Lehrabschlussprüfung kommen, bieten wir verschiedenste Unterstützungsangebote an. Es gibt bezahlte Vorbereitungskurse, in deren Zeitraum die Lehrlinge vom Dienst freigestellt werden. Auch die Ausbilderinnen und Ausbilder setzen sich bei Bedarf mit ihnen zusammen, um Unklarheiten zu vermeiden und größere Themenblöcke durchzugehen. Dadurch halten wir die Erfolgsquote hoch und viele unserer Lehrlinge absolvieren die Prüfung mit gutem oder ausgezeichnetem Erfolg.“

Julia Zenk, BA, HR Managerin, Schenker & CO AG

Best Practice

Gute Vorbereitung ist die halbe Prüfung

VORBEREITUNGSPHASE

1. SEI ORGANISIERT

Schreibe einen Lernplan oder eine Checkliste und halte dich daran.

4. HÖRE AUF DICH SELBST

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

2. SEI GEWISSENHAFT

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

3. SEI TRAINIERT

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



© shutterstock.com/goodluz

KURZ VOR DER PRÜFUNG



1. HÖRE AUF ZU LERNEN

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

2. LASSE DICH NICHT VERRÜCKT MACHEN

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

3. DENK POSITIV

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

© shutterstock.com/NakoPhotography

WÄHREND DER PRÜFUNG



1. FANGE RICHTIG AN

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

2. VERJAGE DEINE ANGST

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

© shutterstock.com/Maksivil

Beurteilung der LAP

Bei der Gesamtbewertung der Lehrabschlussprüfung sind vier Beurteilungsstufen möglich:

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

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

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

Belohnungen für gute Leistungen bei der LAP

Der **Kollektivvertrag** für Spedition und Logistik (Stand: 1. Jänner 2025) sieht eine **einmalige Prämie** für gute Leistungen bei der Lehrabschlussprüfung vor.

- bei gutem Erfolg EUR 150,00
- bei ausgezeichnetem Erfolg EUR 300,00

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

LINK



Kollektivvertrag für Spedition und Logistik:

<https://www.wko.at/kollektivvertrag/kollektivvertrag-spedition-und-logistik-angestellte-2025>

Wiederholung der LAP

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

Die Lehrabschlussprüfung kann zweimal kostenlos wiederholt werden.

LINK



Wiederholung der LAP:

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

Verhinderung bei der LAP

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

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

In diesen Fällen wird die Prüfungstaxe rückerstattet.

Bei unentschuldigtem Fernbleiben wird die Prüfungstaxe einbehalten.

Weiterbeschäftigungspflicht nach der LAP

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

Reduzierte Weiterbeschäftigungszeit:

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

Darüber hinaus gelten die kollektivvertraglichen Regelungen.

LINK



Kollektivvertrag:

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



Tool 4

Karriere

Karrierperspektiven nach der Ausbildung

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

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



Berufsmatura

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

Befähigungsprüfung

Viele Lehrlinge streben früher oder später die Selbstständigkeit an. Mit dem Befähigungsprüfungszeugnis wird ein Zertifikat über die umfassende Kompetenz und Leistungsfähigkeit des geprüften Kandidaten/der geprüften Kandidatin verliehen. Darüber hinaus ermöglicht die Befähigungsprüfung die Gründung bzw. Fortführung eines Betriebs.

Ausbilderqualifikation

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

Auslandserfahrung

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

Fachliche Vertiefung

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

Zweitausbildung

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

Trainee-Programm

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

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.



„Wir planen mit den Lehrlingen bereits Monate vor der Beendigung der Ausbildung den Übergang in die Zeit nach der Lehre. Die Lehrlinge nennen uns ihre favorisierten Abteilungen und in Abstimmung mit der Personalabteilung bringen wir sie im letzten Halbjahr ihrer Ausbildung in die entsprechende Übernahmestelle. So können die Lehrlinge bereits ihren zukünftigen Bereich besser kennenlernen.“

Franz Heißenberger, Ausbildungsleiter, Rail Cargo Austria AG

Weiterbildung in der Speditionslogistik

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

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

LINK



Bildungspfade für SpeditionslogistikerInnen:
<https://www.bildungderwirtschaft.at/spedition/>

BEFÄHIGUNGSPRÜFUNG FÜR DAS SPEDITEURGEWERBE

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

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

LINK



Informationen zum Kursangebot:
<https://www.wifi.at/karriere/meisterpruefungen/spediteure>

WEITER- UND FORTBILDUNGSANGEBOTE DES WIFI UND BFI

Das WIFI und das bfi bieten z. B. im Bereich Logistik zahlreiche Weiter- und Fortbildungsmöglichkeiten an.

LINKS



WIFI Österreich:
<https://www.wifi.at/>



bfi Österreich:
<https://www.bfi.at/kurse/kurssuche/>

STUDIENGÄNGE IM SPEDITEURGEWERBE

An einigen österreichischen Universitäten und Fachhochschulen können Bachelor- und Masterstudiengänge im Speditewerke absolviert werden. Dabei gibt es unterschiedliche Themenschwerpunkte und Ausbildungsformen. Die Studien und Lehrgänge können als Vollzeitstudium absolviert werden, berufsbegleitend stattfinden oder in Form eines Fernstudiums bestehen. Voraussetzung ist meist die Matura oder Berufsreifeprüfung oder Studienberechtigungsprüfung.

Nachfolgend finden Sie Beispiele für Studiengänge im Speditewerke:

LINKS



Fachhochschule des bfi Wien:
Bachelorstudium Logistik und Transportmanagement

<https://www.fh-vie.ac.at/de/seite/studium/bachelor/logistik-und-transportmanagement>



Donau-Universität Krems:
MBA-Studium Supply Chain Management

<https://www.donau-uni.ac.at/de/studium/mba-spezialisierung-supply-chain-management.html>

AUSBILDERIN ODER AUSBILDER WERDEN

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

LINK



Ausbilderin oder Ausbilder in der Speditonslogistik:

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

AUS DER PRAXIS

„Wir sind ein kleines Unternehmen und haben nicht die Abteilungshierarchien wie Großbetriebe. Daher binden wir die Lehrlinge von Beginn an in sämtliche Prozesse ein und übertragen ihnen sukzessive einzelne Aufgabenbereiche. Nach Abschluss der Lehre sind sie bestens ausgebildete Fachkräfte, denen alle Wege offenstehen.“

Rudolf Bsteh, Geschäftsführer, Fracht FWO GmbH





Anhang

BUNDESGESETZBLATT

FÜR DIE REPUBLIK ÖSTERREICH

Jahrgang 2020

Ausgegeben am 28. Februar 2020

Teil II

69. Verordnung: Speditionslogistik-Ausbildungsordnung

69. Verordnung der Bundesministerin für Digitalisierung und Wirtschaftsstandort, mit der Ausbildungsvorschriften für den Lehrberuf Speditionslogistik (Speditionslogistik-Ausbildungsordnung) erlassen werden

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

Lehrberuf Speditionslogistik

§ 1. (1) Der Lehrberuf Speditionslogistik ist mit einer Lehrzeit von drei Jahren eingerichtet.

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

Berufsprofil

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

1. Fachliche Kompetenzbereiche:

a) Kundenakquise und Kundenmanagement

Der Speditionslogistiker/Die Speditionslogistikerin übernimmt vielfältige mit der jeweiligen Kundenanfrage oder dem Auftrag verbundene Aufgaben. Er/Sie entwickelt auf Basis spezifischer Kunden- und Auftragsanforderungen Lagerstrategien, welche warenspezifische Lagererfordernisse miteinschließt. Er/Sie berät Kunden bei der Auswahl von Lagerlösungen und bietet logistische Zusatzdienstleistungen an. Unter Berücksichtigung der betrieblichen und auftragsspezifischen Kosten erstellt der Speditionslogistiker/die Speditionslogistikerin marktkonforme Angebote und berät Kunden und Speditionspartner über die für den Lagerauftrag erforderlichen Begleitpapiere und Dokumente. Dabei wendet der Speditionslogistiker/die Speditionslogistikerin die rechtlichen Vorgaben der für seinen/ihren Beruf relevanten Rechtsbereiche an. Beschwerden und Reklamationen können vom Speditionslogistiker/von der Speditionslogistikerin entsprechend rechtlicher und betrieblicher Vorgaben bearbeitet werden.

b) Warenlagerung

Der Speditionslogistiker/Die Speditionslogistikerin organisiert entsprechend der auftragsspezifischen Vorgaben die Ein- und Auslagerung von Waren. Dabei berücksichtigt er/sie rechtliche und betriebliche Vorgaben sowie die transport- und warenspezifische Erfordernisse und legt Lagerstandorte und Lagerarten fest. Er/Sie führt die Lagerinventur durch, administriert Speditionsdokumente und trägt durch Lageroptimierungsmaßnahmen zur betrieblichen Qualitätssteigerung bei. Der Speditionslogistiker/Die Speditionslogistikerin kommuniziert im Rahmen seiner/ihrer Aufgabenerfüllung mit internen und externen Schnittstellen (zB Disposition, Kunden) um Prozessoptimierungen auf Basis seiner/ihrer Kenntnisse (zB der Transportprozesse) unter Einhaltung rechtlicher und betrieblicher Vorgaben durchzuführen. Speditionsrechnungen können vom Speditionslogistiker/von der Speditionslogistikerin entsprechend rechtlicher und betrieblicher Vorgaben erstellt werden.

c) Office-Management und betriebliches Rechnungswesen

Der Speditionslogistiker/Die Speditionslogistikerin erfüllt vielfältige Aufgaben im Rahmen der betrieblichen Kommunikation. Dazu zählt insbesondere der Brief- bzw. E-Mail-Verkehr, bei dem er/sie die Textgestaltung unter Berücksichtigung betriebsinterner Vorgaben (zB Corporate Design) erledigt.

Er/Sie übernimmt das Terminmanagement und organisiert Besprechungen und Meetings. Er/Sie nutzt die Ausstattung seines/ihrer Arbeitsbereichs kompetent.

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

d) Beschaffung

Der Speditionslogistiker/Die Speditionslogistikerin verfügt über Kenntnisse des Beschaffungswesens, bearbeitet verschiedene Aufgaben in diesem Bereich und kommuniziert dabei mit Personen inner- und außerhalb des Betriebs. So ermittelt er/sie den Betriebsmittel- bzw. Dienstleistungsbedarf in seinem/ihrer Aufgabenbereich, vergleicht Angebote verschiedener Anbieter, trifft eine begründete Vorauswahl und nimmt Bestellungen bzw. Beauftragungen vor. Er/Sie kontrolliert Rechnungen und setzt bei mangelhaften Lieferungen oder Leistungen angemessene Maßnahmen.

2. Fachübergreifende Kompetenzbereiche:

Zur Erfüllung dieser fachlichen Aufgaben, setzt der Speditionslogistiker/die Speditionslogistikerin folgende fachübergreifende Kompetenzen ein:

a) Arbeiten im betrieblichen und beruflichen Umfeld

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

b) Qualitätsorientiertes, sicheres und nachhaltiges Arbeiten

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

c) Digitales Arbeiten

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

Berufsbild

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

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

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

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

(5) Fachübergreifende Kompetenzbereiche sind:

1. Kompetenzbereich: Arbeiten im betrieblichen und beruflichen Umfeld
--

1.1 Betriebliche Aufbau- und Ablauforganisation
Er/Sie kann...
1.1.1 sich in den Räumlichkeiten des Lehrbetriebs zurechtfinden.
1.1.2 die wesentlichen Aufgaben der verschiedenen Bereiche des Lehrbetriebs erklären.
1.1.3 die Zusammenhänge der einzelnen Betriebsbereiche sowie der betrieblichen Prozesse darstellen.
1.1.4 die wichtigsten Verantwortlichen nennen (zB Geschäftsführer/in) und seine/ihre Ansprechpartner/innen im Lehrbetrieb erreichen.
1.1.5 die Vorgaben der betrieblichen Ablauforganisation und des Prozessmanagements bei der Erfüllung seiner/ihrer Aufgaben berücksichtigen.
1.2 Leistungsspektrum und Eckdaten des Lehrbetriebs
Er/Sie kann...
1.2.1 das betriebliche Leistungsangebot beschreiben.
1.2.2 das Leitbild bzw. die Ziele des Lehrbetriebs erklären.
1.2.3 die Struktur des Lehrbetriebs beschreiben (zB Größenordnung, Tätigkeitsfelder, Rechtsform).
1.2.4 Faktoren erklären, welche die betriebliche Leistung beeinflussen (zB Standort, Zielgruppen).
1.2.5 Ziele des betrieblichen Marketings erklären.
1.3 Branche des Lehrbetriebs
Er/Sie kann...
1.3.1 einen Überblick über die Branche des Lehrbetriebs geben (zB Branchentrends).
1.3.2 die Position des Lehrbetriebs in der Branche darstellen.
1.4 Rechtsgrundlagen
Er/Sie kann...
1.4.1 die Allgemeinen Österreichischen Spediteurbedingungen AÖSp anwenden.
1.4.2 das Transport- und Verkehrsrecht (zB CMR) für alle Verkehrsträger anwenden.
1.4.3 rechtliche Vorgaben in Bezug auf die Warenlagerung und auf die Abwicklung von Ein- und Auslagerungen berücksichtigen.
1.5 Ziel und Inhalte der Ausbildung sowie Weiterbildungsmöglichkeiten
Er/Sie kann...
1.5.1 den Ablauf seiner/ihrer Ausbildung im Lehrbetrieb erklären (zB Inhalte und Ausbildungsfortschritt).
1.5.2 Grundlagen der Lehrlingsausbildung erklären (zB Ausbildung im Lehrbetrieb und in der Berufsschule, Bedeutung der Wichtigkeit der Lehrabschlussprüfung).
1.5.3 die Notwendigkeit der lebenslangen Weiterbildung erkennen und sich mit konkreten Weiterbildungsangeboten auseinandersetzen.
1.6 Rechte Pflichten und Arbeitsverhalten
Er/Sie kann...
1.6.1 auf Basis der gesetzlichen Rechte und Pflichten als Lehrling seine/ihre Aufgaben erfüllen.
1.6.2 Arbeitsgrundsätze wie Sorgfalt, Zuverlässigkeit, Verantwortungsbewusstsein, Pünktlichkeit etc. einhalten und sich mit seinen/ihren Aufgaben im Lehrbetrieb identifizieren.
1.6.3 sich nach den Vorgaben des Lehrbetriebs verhalten.
1.6.4 eine Lohn- oder Gehaltsabrechnung interpretieren (anhand seiner/ihrer Lehrlingsentschädigung sowie eines anonymisierten Personalverrechnungs-Abrechnungsbelegs einer anderen Beschäftigtengruppe im Betrieb).
1.6.5 die für ihn/sie relevanten Bestimmungen des KJBG (minderjährige Lehrlinge) bzw. des AZG und ARG (erwachsene Lehrlinge) und des GIBG grundlegend verstehen.
1.7 Selbstorganisierte, lösungsorientierte und situationsgerechte Aufgabenbearbeitung
Er/Sie kann...
1.7.1 seine/ihre Aufgaben selbst organisieren und sie nach Prioritäten reihen.

1.7.2 den Zeitaufwand für seine/ihre Aufgaben abschätzen und diese zeitgerecht durchführen.
1.7.3 sich auf wechselnde Situationen einstellen und auf geänderte Herausforderungen und Rahmenbedingungen mit der notwendigen Flexibilität reagieren.
1.7.4 Lösungen für aktuell auftretende Problemstellungen entwickeln und Entscheidungen im vorgegebenen betrieblichen Rahmen treffen.
1.7.5 in Konfliktsituationen konstruktiv handeln bzw. entscheiden, wann jemand zur Hilfe hinzugezogen wird.
1.7.6 sich zur Aufgabebearbeitung notwendige Informationen selbstständig beschaffen.
1.7.7 in unterschiedlich zusammengesetzten Teams arbeiten.
1.7.8 die wesentlichen Anforderungen für die Zusammenarbeit in Projekten darstellen.
1.7.9 Aufgaben in betrieblichen Projekten übernehmen.
1.7.10 die eigene Tätigkeit reflektieren und gegebenenfalls Optimierungsvorschläge für seine/ihre Tätigkeit einbringen.
1.8 Zielgruppengerechte Kommunikation
Er/Sie kann...
1.8.1 mit verschiedenen Zielgruppen (wie Ausbildern/Ausbilderinnen, Führungskräften, Kollegen/Kolleginnen, Kunden, Lieferanten, Logistikpartnern) kommunizieren und sich dabei betriebsadäquat verhalten.
1.8.2 seine/ihre Anliegen verständlich vorbringen und der jeweiligen Situation angemessen auftreten.
1.8.3 berufsadäquat und betriebsspezifisch auf Englisch kommunizieren (insbesondere Fachausdrücke anwenden).
1.9 Kundenorientiertes Agieren (Unter Kunden werden sämtliche Adressaten der betrieblichen Leistung verstanden.)
Er/Sie kann...
1.9.1 erklären, warum Kunden für den Lehrbetrieb im Mittelpunkt stehen.
1.9.2 die Kundenorientierung bei der Erfüllung aller seiner/ihrer Aufgaben berücksichtigen.
1.9.3 mit unterschiedlichen Kundensituationen kompetent umgehen und kunden- sowie betriebsoptimierte Lösungen finden.
2. Kompetenzbereich: Qualitätsorientiertes, sicheres und nachhaltiges Arbeiten
2.1 Betriebliches Qualitätsmanagement
Er/Sie kann...
2.1.1 betriebliche Qualitätsvorgaben im Aufgabenbereich umsetzen.
2.1.2 an der Entwicklung von Qualitätsstandards des Lehrbetriebs mitwirken.
2.1.3 die eigene Tätigkeit hinsichtlich der Einhaltung der Qualitätsstandards überprüfen.
2.1.4 die Ergebnisse der Qualitätsüberprüfung reflektieren und diese in die Aufgabenbewältigung einbringen.
2.2 Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz
Er/Sie kann...
2.2.1 Betriebs- und Hilfsmittel sicher und sachgerecht einsetzen.
2.2.2 die betrieblichen Sicherheitsvorschriften einhalten.
2.2.3 Aufgaben von mit Sicherheitsagenden beauftragten Personen im Überblick beschreiben.
2.2.4 berufsbezogene Gefahren, wie Sturz- und Brandgefahr, in seinem/ihrer Arbeitsbereich erkennen und sich entsprechend den Arbeitnehmerschutz- und Brandschutzvorgaben verhalten.
2.2.5 sich im Notfall richtig verhalten.
2.2.6 bei Unfällen geeignete Erste-Hilfe-Maßnahmen ergreifen.
2.2.7 die Grundlagen des ergonomischen Arbeitens anwenden.
2.3 Nachhaltiges und ressourcenschonendes Handeln
Er/Sie kann...
2.3.1 die Bedeutung des Umweltschutzes für den Lehrbetrieb darstellen.

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

3.5.3 in bestehenden Dateien relevante Informationen suchen.
3.5.4 in Datenbankanwendungen Daten filtern.
3.6 Bewertung und Auswahl von Daten und Informationen
Er/Sie kann...
3.6.1 die Zuverlässigkeit von Informationsquellen und die Glaubwürdigkeit von Daten und Informationen einschätzen.
3.6.2 Daten und Informationen interpretieren und nach betrieblichen Vorgaben entscheiden, welche Daten und Informationen herangezogen werden.
3.6.3 Daten und Informationen strukturiert aufbereiten.

(6) Fachliche Kompetenzbereiche sind:

4. Kompetenzbereich: Office-Management und betriebliches Rechnungswesen			
4.1 Ausstattung des Arbeitsbereichs			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3
4.1.1 die übliche Ausstattung seines/ihres Arbeitsbereichs kompetent verwenden (zB PC/Laptop, Drucker, Telefonanlage).			
4.1.2 die im Rahmen seiner/ihrer Tätigkeit auftretenden einfachen Probleme selbstständig lösen (zB Papierstau beseitigen, Toner austauschen).			
4.1.3 bei komplexen Problemen Maßnahmen entsprechend den betrieblichen Regelungen setzen.			
4.2 Kommunikation			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3
4.2.1 die betrieblichen Kommunikationsvorgaben einhalten.			
4.2.2 Informationen sinngemäß erfassen, strukturieren, nötigenfalls bearbeiten und an den Empfänger/die Empfängerin weiterleiten (zB Erstellen von Gesprächsnotizen).			
4.2.3 Auskünfte geben und einholen.			
4.2.4 interne Schriftverkehrsarbeiten erledigen (zB betriebsinterne Informationen aufbereiten).			
4.2.5 externe Schriftverkehrsarbeiten erledigen.			
4.2.6 bei der Gestaltung von Schriftstücken das Corporate Design des Lehrbetriebs beachten.			
4.2.7 in Bezug auf Rechtschreibung und Grammatik fehlerfreie Texte erstellen und überprüfen.			
4.3 Posteingang und -ausgang			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3
4.3.1 den Postein- und Postausgang administrieren (zB Speditionsdokumente).			
4.3.2 digitale Nachrichten (E-Mails oder andere digitale Kommunikationsformen) bearbeiten.			
4.4 Terminmanagement			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3
4.4.1 Termine und Terminänderungen koordinieren (zB unter Einsatz von Terminplanungsinstrumenten).			
4.4.2 Termine im betrieblichen Kalendersystem dokumentieren und verwalten.			
4.4.3 Informationen zu Terminen und entsprechend notwendige Unterlagen verschicken.			

4.5 Besprechungen und Meetings			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3
4.5.1 Unterlagen vorbereiten und aufbereiten (zB Präsentationen und Handouts).			
4.5.2 Besucher/innen und Gäste adäquat empfangen.			
4.5.3 Protokolle führen.			
4.5.4 die Nachbereitung übernehmen.			
4.6 Aufgaben des betrieblichen Rechnungswesens			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3
4.6.1 die Grundsätze unternehmerischen Denkens bei seinen/ihren Aufgaben berücksichtigen und kostenbewusst handeln.			
4.6.2 die Grundlagen des Rechnungswesens des Lehrbetriebs bei der Ausführung seiner/ihrer Aufgaben berücksichtigen.			
4.6.3 die Zusammensetzung der betrieblichen Kosten und deren Auswirkungen auf den wirtschaftlichen Erfolg des Ausbildungsbetriebs beschreiben und im Rahmen der betrieblichen Vorgaben an Maßnahmen mitwirken, die sich positiv auf den wirtschaftlichen Erfolg auswirken.			
4.7 Betriebliche Buchführung			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3
4.7.1 Belege auf Richtigkeit und Vollständigkeit prüfen.			
4.7.2 übliche Belege des Lehrbetriebs, wie Eingangs- und Ausgangsrechnungen sowie Zahlungsbelege, nach verschiedenen Kriterien bearbeiten (Zuordnung nach Datum, interner und externer Herkunft, Belegart) und für die Verbuchung vorbereiten (zB sortieren, vorkontieren).			
4.8 Betrieblicher Zahlungsverkehr			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3
4.8.1 verschiedene Zahlungsmöglichkeiten (zB Akkreditiv, Nachnahme) erklären.			
4.8.2 die Offene-Posten-Liste verwalten und erforderliche Schritte im Mahnwesen entsprechend den betrieblichen Vorgaben setzen.			
4.9 Datenaufbereitung			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3
4.9.1 Kennzahlen ermitteln und interpretieren (zB Auslastung des Laderaumvolumens).			
4.9.2 Statistiken aufbereiten.			
5. Kompetenzbereich: Beschaffung			
5.1 Beschaffungsprozess			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3
5.1.1 die Grundlagen des Beschaffungsprozesses (zB Bedarfsfeststellung, Bezugsquellenauswahl) des Lehrbetriebs darstellen und daran mitwirken (zB beim Einkauf des Büromaterials).			
5.1.2 die rechtlichen Bedingungen für das Zustandekommen und die Erfüllung von (Kauf-)Verträgen darstellen.			
5.1.3 mögliche Vertragswidrigkeiten bei der Erfüllung von (Kauf-)Verträgen (zB Zahlungsverzug) sowie deren rechtlichen Konsequenzen erklären.			
5.2 Bedarfsermittlung			

Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3
5.2.1 den voraussichtlichen Betriebsmittel- und Dienstleistungsbedarf ermitteln.			
5.2.2 Kapazitäten (zB Personalkapazität) ermitteln und Mengen (zB Kommissioniermaterial) aufgrund der betrieblichen Vorgaben vorschlagen.			
5.3 Angebotsvergleich			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3
5.3.1 Anfragen tätigen und Angebote einholen.			
5.3.2 Preise und Konditionen miteinander vergleichen und Bezugskalkulationen durchführen.			
5.3.3 neue Bezugsquellen auf Basis der betrieblichen Vorgaben ausfindig machen.			
5.3.4 quantitative und qualitative Aspekte bei der Beschaffungsentscheidung berücksichtigen.			
5.4 Bestellungen			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3
5.4.1 bei Bestellungen und Beauftragungen unter Berücksichtigung der rechtlichen und betrieblichen Vorgaben mitwirken.			
5.4.2 mögliche Auswirkungen von fehlerhaften Bestellungen und Beauftragungen unter rechtlichen und betriebswirtschaftlichen Aspekten beurteilen.			
5.4.3 Liefer- und Leistungstermine überwachen.			
5.5 Warenannahme und Rechnungskontrolle			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3
5.5.1 die Warenanlieferung bzw. die Bereitstellung von Dienstleistungen mit der vertraglich vereinbarten Leistung vergleichen.			
5.5.2 Waren unter Beachtung der rechtlichen und betrieblichen Vorgaben an- und übernehmen sowie allfällige Mängel feststellen und dokumentieren.			
5.5.3 die Rechnungskontrolle durchführen.			
5.6 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 und betrieblichen Vorgaben ergreifen (zB Reklamationen verfassen).			
5.6.2 Liefer- bzw. Leistungsverzug feststellen und Maßnahmen im Einklang mit den rechtlichen und betrieblichen Vorgaben ergreifen.			
6. Kompetenzbereich: Kundenakquise und Kundenmanagement			
6.1 Kundenanfragen			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3
6.1.1 allgemeine Kundenanfragen unter Einhaltung der betrieblichen Vorgaben beantworten (zB telefonisch, per E-Mail).			
6.1.2 häufig gestellte fachliche Kundenanfragen unter Einhaltung der betrieblichen Vorgaben beantworten und komplexe Kundenanfragen weiterleiten.			
6.1.3 die voraussichtliche Umschlagshäufigkeit der einzulagernden Ware abklären.			
6.1.4 den Wert und die Beschaffenheit (zB Bruchgefahr) der gelagerten Waren abklären.			
6.1.5 lagerspezifische Erfordernisse (zB gefährliche Güter, Kühlgüter) festlegen.			
6.1.6 den betrieblichen Leistungsumfang eingrenzen und erforderlichenfalls weitere			

Logistikpartner hinzuziehen.			
6.1.7 Kunden über Lagerstandorte, Lagerarten und erforderliche Begleitpapiere und Dokumente informieren.			
6.1.8 auftragsspezifische Lagerstrategien und Prozessabläufe (zB First In/First Out) erarbeiten.			
6.1.9 eine Auswahl an Lagerlösungen präsentieren und dabei Vor- und Nachteile aufzeigen.			
6.1.10 Zusatzleistungen zielgerichtet anbieten (zB Umpacken, Labeln).			
6.1.11 logistische Kosten argumentieren.			
6.2 Angebote erstellen			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3
6.2.1 die für eine Angebotslegung erforderlichen Informationen einholen bzw. entsprechende Unterlagen zusammenstellen.			
6.2.2 die Grundlagen der betrieblichen Preiskalkulation erklären.			
6.2.3 Lagerkosten entsprechend auftragsspezifischer Erfordernisse (zB Menge, Kühlgüter) berechnen.			
6.2.4 Zusatzleistungen (zB Umpacken, Kommissionieren) kalkulieren.			
6.2.5 Transporteinheiten (zB Ein- und Mehrweeinheiten) und Betriebsmittel (zB Schrumpffolie) kalkulatorisch berücksichtigen.			
6.2.6 Versicherungstarife berücksichtigen oder ermitteln.			
6.2.7 die aktuellen Marktpreise berücksichtigen.			
6.2.8 die Kalkulation von Angeboten durchführen (zB unter Berücksichtigung von betrieblichen Kosten, Preisnachlässen und Gewinnaufschlägen).			
6.3 Umgang mit Beschwerden und Reklamationen			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3
6.3.1 die Bedeutung eines professionellen Umgangs mit Beschwerden und Reklamationen erklären.			
6.3.2 Beschwerden und Reklamationen entsprechend den rechtlichen und betrieblichen Vorgaben bearbeiten bzw. weiterleiten (zB komplexe Kundenanliegen).			
7. Kompetenzbereich: Warenlagerung			
7.1 Lagerplanung und Organisation			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3
7.1.1 Aufträge entgegennehmen (zB telefonisch, über das betriebliche Transport-Management-System, per E-Mail).			
7.1.2 Aufträge prüfen (zB auf ihre Übereinstimmung mit dem Angebot) und zur Erfüllung weiterleiten.			
7.1.3 auftragsspezifische Leistungen im Planungsprozess berücksichtigen.			
7.1.4 warenspezifische Anforderungen analysieren (zB warenspezifische Lager- und Transportvorgaben) und im Planungsprozess berücksichtigen.			
7.1.5 rechtliche und betriebliche Lager- und Transportvorgaben einhalten (zB bei Gefahrgut).			
7.1.6 Transporthilfen (zB Spezialstapler für Gefahrgut) in Abhängigkeit der spezifischen Erfordernisse und Einsatzmöglichkeiten planen.			
7.1.7 Lademittel (zB Paletten) auftragsbezogen planen.			
7.1.8 Lagerkapazitäten planen und erforderlichenfalls umdisponieren.			
7.1.9 Lagerarten (zB Blocklager, Regallager) entsprechend betrieblicher Erfordernisse und Vorgaben planen.			

7.1.10 Lagerstrategien (zB First In/First Out) planen.			
7.1.11 Lageroptimierungsmaßnahmen (zB ABC-Analyse) erstellen.			
7.1.12 einschlägige Sicherheitsbestimmungen im Lagermanagement (zB max. zulässige Regalfachbelastung) anwenden.			
7.2 Speditionsprozesse			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3
7.2.1 die Aufgaben spezieller logistischer Prozesse (zB Supply-Chain, Outsourcing, Netzpläne) und des Warenflusses darstellen.			
7.2.2 die Einsatzmöglichkeiten von Verkehrsträgern und Transportarten erklären.			
7.2.3 die Bestimmungen des Zollkodex der Union (UZK) und des Österreichischen Gebrauchszolltarifs (ÖGZT) anwenden.			
7.2.4 aktuelle zollrelevante Informationen zu Bestimmungen, Verboten und Beschränkungen recherchieren.			
7.2.5 bei Zollbehörden oder entsprechenden elektronischen Plattformen im In- und Ausland Informationen einholen.			
7.3 Wareneinlagerung			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3
7.3.1 Einlagerungsaufträge annehmen und Speditionsdokumente administrieren.			
7.3.2 die einzulagernden Artikel entsprechend dem betrieblichen Lagerverwaltungssystem erfassen.			
7.3.3 den Transport der Ware unter Berücksichtigung von Gütern mit spezieller Handhabung (zB Gefahrgut, temperaturempfindliche Güter) ins Lager sicherstellen.			
7.3.4 die Einlagerung von Waren in ein Zolllager organisieren.			
7.3.5 die sachgemäße Lagerung von Waren sicherstellen.			
7.4 Lagerführung			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3
7.4.1 eine Klassifizierung des Lagerbestandes (zB nach Gefahrgutklassen, entsprechend dem ÖGZT, nach Artikel, nach Menge) durchführen.			
7.4.2 die Notwendigkeit der Inventur erklären und Arbeiten im Rahmen der Inventur durchführen.			
7.4.3 Warenkommissionierungen in Auftrag geben.			
7.4.4 Schadensfälle (zB aufgrund von Bruch, Verderb) dokumentieren und eine Schadensmeldung veranlassen.			
7.4.5 die Lagerhaltungsqualität (Lagerdrehung, Reklamationsquoten etc.) messen und überwachen.			
7.4.6 Aufträge verfolgen und erforderlichenfalls Auskünfte (zB auch in Englisch) erteilen.			
7.4.7 bei der Erstellung von Reports und Kennzahlen (zB durchschnittliche Lagerdauer, Reklamationsquoten) mitwirken.			
7.5 Warenauslagerungen			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3
7.5.1 Auslagerungen unter Berücksichtigung der Vorgaben für Güter mit spezieller Handhabung (zB Gefahrgut, temperaturempfindliche Güter) organisieren.			
7.5.2 den Warenausgang (zB im betrieblichen Lagerverwaltungssystem) erfassen.			
7.5.3 speditionelle Dokumente (zB Warenausgangsschein) ausfertigen und administrieren.			

7.6 Leistungsverrechnung			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3
7.6.1 die effektive auftragsbezogene Leistung ermitteln.			
7.6.2 Speditionsrechnungen unter Berücksichtigung der rechtlichen und betrieblichen Vorgaben erstellen.			

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

Inkrafttreten und Schlussbestimmungen

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

(2) Die Ausbildungsvorschriften für den Lehrberuf Speditionslogistik, BGBl. II Nr. 143/2013, treten mit Ablauf des 30. April 2020 außer Kraft.

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

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

Schramböck

	Unterzeichner	serialNumber=932783133,CN=Bundeskanzleramt,C=AT
	Datum/Zeit	2020-02-28T11:57:49+01:00
	Prüfinformation	Informationen zur Prüfung des elektronischen Siegels bzw. der elektronischen Signatur finden Sie unter: https://www.signaturpruefung.gv.at Informationen zur Prüfung des Ausdrucks finden Sie unter: https://www.bundeskanzleramt.gv.at/verifizierung
	Hinweis	Dieses Dokument wurde amtssigniert.

Ihr erster Ansprechpartner

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

Wirtschaftskammer Burgenland

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

Wirtschaftskammer Steiermark

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

Wirtschaftskammer Kärnten

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

Wirtschaftskammer Tirol

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

Wirtschaftskammer Niederösterreich

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

Wirtschaftskammer Vorarlberg

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

Wirtschaftskammer Oberösterreich

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

Wirtschaftskammer Wien

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

Wirtschaftskammer Salzburg

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

Wirtschaftskammer Österreich

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

www.qualitaet-lehre.at

