

Ausbildungsdokumentation

für den Lehrberuf Archiv-, Bibliotheks- und
Informationsassistent/Archiv-, Bibliotheks- und
Informationsassistentin nach dem BGBl. I Nr. 32/2018
(43. Verordnung; Jahrgang 2020)

Lehrbetrieb: _____

Ausbilder/in: _____

Lehrling: _____

Beginn der Ausbildung: _____ Ende der Ausbildung: _____

Hinweise:

Ausbildungstipps, praxistaugliche Methoden und Best-Practice-Beispiele finden Sie im Tool 2 des Ausbildungsleitfadens unter:

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

Ein Video zu den Ausbildungsleitfäden ist unter folgendem Link abrufbar:

<https://www.youtube.com/watch?v=ag1kWHhKjyg>

Durchgeführte Feedback-Gespräche zum Ausbildungsstand:

1. Lehrjahr

Feedback-Gespräch	Datum	Unterschrift Lehrling	Unterschrift Ausbilder/in	✓

Weiteres Feedback-Gespräch	Datum	Unterschrift Lehrling	Unterschrift Ausbilder/in	✓

Anmerkungen	
-------------	--

2. Lehrjahr

Feedback-Gespräch	Datum	Unterschrift Lehrling	Unterschrift Ausbilder/in	✓

Weiteres Feedback-Gespräch	Datum	Unterschrift Lehrling	Unterschrift Ausbilder/in	✓

Anmerkungen	
-------------	--

3. Lehrjahr

Feedback-Gespräch	Datum	Unterschrift Lehrling	Unterschrift Ausbilder/in	✓

Weiteres Feedback-Gespräch	Datum	Unterschrift Lehrling	Unterschrift Ausbilder/in	✓

Anmerkungen	
-------------	--

4

Für den Ausbildungsinhalt im Detail siehe „Ausbildungsdokumentation Archiv-, Bibliotheks- und Informationsassistent/Archiv-, Bibliotheks- und Informationsassistentin“ auf www.qualitaet-lehre.at

Infobox:

Auf den folgenden Seiten finden Sie zu jedem **Kompetenzbereich** die **Ausbildungsziele** und die dazugehörigen **Ausbildungsinhalte**.

	Hinweis: Erstreckt sich ein Ausbildungsinhalt über mehrere Lehrjahre, ist die Ausbildung im ersten angeführten Lehrjahr zu beginnen und spätestens im letzten angeführten Lehrjahr abzuschließen. Jeder Lehrbetrieb hat unterschiedliche Prioritären. Der Ausbildungsleitfaden und die im Rahmen des Berufsbilds angeführten Beispiele sollen als Orientierung bzw. Anregung dienen, die nach Tätigkeit und betrieblichen Anforderungen gestaltet werden können.
---	--

Erklärung:

- Für jeden absolvierten **Ausbildungsinhalt** können **Häkchen** in den **weißen Feldern** gesetzt werden.
- Ist ein **Feld grau** gefärbt, bedeutet dies, dass der **Ausbildungsinhalt** in diesem **Lehrjahr** nicht relevant bzw. nicht auszubilden ist.

Beispiele:

Zielgruppengerechte Kommunikation	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann ...	✓	✓	✓
mit verschiedenen Zielgruppen kommunizieren und sich dabei betriebsadäquat verhalten.			

Ausstattung des Arbeitsbereichs	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann ...	✓	✓	✓
die übliche Ausstattung seines Arbeitsbereichs kompetent verwenden.			

Kompetenzbereich

Arbeiten im betrieblichen und beruflichen Umfeld

Betriebliche Aufbau- und Ablauforganisation	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann...	✓	✓	✓
sich in den Räumlichkeiten des Lehrbetriebs zurechtfinden.			
die wesentlichen Aufgaben der verschiedenen Bereiche des Lehrbetriebs erklären.			
die Zusammenhänge der einzelnen Betriebsbereiche sowie der betrieblichen Prozesse darstellen.			
die wichtigsten Verantwortlichen nennen und seine/ihre Ansprechpartner/innen im Lehrbetrieb erreichen.			
die Vorgaben der betrieblichen Ablauforganisation und des Prozessmanagements bei der Erfüllung seiner/ihrer Aufgaben berücksichtigen.			
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, die die betriebliche Leistung beeinflussen (z. B. Standort, Zielgruppen).			
Branche des Lehrbetriebs	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann...	✓	✓	✓
einen Überblick über die Branche des Lehrbetriebs geben (z. B. Überblick über das Archiv-, Bibliotheks- und Informationswesen, historische und aktuelle Entwicklungen).			
die Position des Lehrbetriebs in der Branche darstellen.			
Ziel und Inhalte der Ausbildung sowie Weiterbildungsmöglichkeiten	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann...	✓	✓	✓
den Ablauf seiner/ihrer Ausbildung im Lehrbetrieb erklären (z. B. Inhalte und Ausbildungsfortschritt).			
Grundlagen der Lehrlingsausbildung erklären (z. B. Ausbildung im Lehrbetrieb und in der Berufsschule, Bedeutung und Wichtigkeit der Lehrabschlussprüfung).			
die Notwendigkeit der lebenslangen Weiterbildung erkennen und sich mit konkreten Weiterbildungsangeboten auseinandersetzen.			



Rechte, Pflichten und Arbeitsverhalten	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann...	✓	✓	✓
auf Basis der gesetzlichen Rechte und Pflichten als Lehrling seine/ihre Aufgaben erfüllen.			
Arbeitsgrundsätze wie Sorgfalt, Zuverlässigkeit, Verantwortungsbewusstsein, Pünktlichkeit usw. einhalten und sich mit seinen/ihren Aufgaben im Lehrbetrieb identifizieren.			
sich nach den Vorgaben des Lehrbetriebs verhalten.			
eine Lohn- oder Gehaltsabrechnung interpretieren (anhand seiner/ihrer Lehrlingsentschädigung sowie eines anonymisierten Personalverrechnungs-Abrechnungsbeleges einer anderen Beschäftigtengruppe im Betrieb).			
die für ihn/sie relevanten Bestimmungen des KJBG (minderjährige Lehrlinge) bzw. des AZG und ARG (erwachsene Lehrlinge) und des GlBG grundlegend verstehen.			
Selbstorganisierte, lösungsorientierte und situationsgerechte Aufgabenbearbeitung	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann...	✓	✓	✓
seine/ihre Aufgaben selbst organisieren und sie nach Prioritäten reihen.			
den Zeitaufwand für seine/ihre Aufgaben abschätzen und diese zeitgerecht durchführen.			
sich auf wechselnde Situationen einstellen und auf geänderte Herausforderungen mit der notwendigen Flexibilität reagieren.			
Lösungen für aktuell auftretende Problemstellungen entwickeln und Entscheidungen im vorgegebenen betrieblichen Rahmen treffen.			
in Konfliktsituationen konstruktiv handeln bzw. entscheiden, wann jemand zur Hilfe hinzugezogen wird.			
sich zur Aufgabenbearbeitung notwendige Informationen selbstständig beschaffen.			
in unterschiedlich zusammengesetzten Teams arbeiten.			
die wesentlichen Anforderungen für die Zusammenarbeit in Projekten darstellen.			
Aufgaben in betrieblichen Projekten übernehmen.			
die eigene Tätigkeit reflektieren und gegebenenfalls Optimierungsvorschläge für seine/ihre Tätigkeit einbringen.			

Zielgruppengerechte Kommunikation	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann...	✓	✓	✓
mit verschiedenen Zielgruppen (wie Ausbildern/Ausbilderinnen, Führungskräften, Kollegen/Kolleginnen, Kunden, Lieferanten) kommunizieren und sich dabei betriebsadäquat verhalten.			
seine/ihre Anliegen verständlich vorbringen und der jeweiligen Situation angemessen auftreten.			
berufsadäquat und betriebsspezifisch auf Englisch kommunizieren (insbesondere Fachausdrücke anwenden).			
Kundenorientiertes Agieren (Unter Kunden werden sämtliche Adressaten der betrieblichen Leistung verstanden.)	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann...	✓	✓	✓
erklären, warum Kunden für den Lehrbetrieb im Mittelpunkt stehen.			
die Kundenorientierung bei der Erfüllung aller seiner/ihrer Aufgaben berücksichtigen.			
mit unterschiedlichen Kundensituationen kompetent umgehen und kunden- sowie betriebsoptimierte Lösungen finden.			

Kompetenzbereich

Qualitätsorientiertes, sicheres und nachhaltiges Arbeiten

Betriebliches Qualitätsmanagement	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann...	✓	✓	✓
betriebliche Qualitätsvorgaben im Aufgabenbereich umsetzen.			
an der Entwicklung Qualitätsstandards des Lehrbetriebs mitwirken.			
die eigene Tätigkeit hinsichtlich der Einhaltung der Qualitätsstandards überprüfen.			
die Ergebnisse der Qualitätsüberprüfung reflektieren und diese in die Aufgabenbewältigung einbringen.			
Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann...	✓	✓	✓
Betriebs- und Hilfsmittel sicher und sachgerecht einsetzen.			
die betrieblichen Sicherheitsvorschriften einhalten.			
Aufgaben von mit Sicherheitsagenden beauftragten Personen im Überblick beschreiben.			
berufsbezogene Gefahren, wie Sturz- und Brandgefahr, in seinem/ihrem Arbeitsbereich erkennen und sich entsprechend den Arbeitnehmerschutz- und Brandschutzvorgaben verhalten.			
sich im Notfall richtig verhalten.			
bei Unfällen geeignete Erste-Hilfe-Maßnahmen ergreifen.			
die Grundlagen des ergonomischen Arbeitens anwenden.			
Nachhaltiges und ressourcenschonendes Handeln	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann...	✓	✓	✓
die Bedeutung des Umweltschutzes für den Lehrbetrieb darstellen.			
die Mülltrennung nach rechtlichen und betrieblichen Vorgaben umsetzen.			
energiesparend arbeiten und Ressourcen sparsam einsetzen.			
nach den Grundsätzen von Corporate Social Responsibility agieren.			

Kompetenzbereich

Digitales Arbeiten

(Diese Berufsbildpositionen schließen gegebenenfalls auch entsprechende analoge Anwendungen mit ein.)

Datensicherheit und Datenschutz	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann...	✓	✓	✓
die rechtlichen Vorgaben und jene des Lehrbetriebs einhalten (z. B. Datenschutzgrundverordnung).			
Urheberrecht und Datenschutzbestimmungen beachten.			
Gefahren und Risiken erkennen (z. B. Phishing-E-Mails, Viren).			
Maßnahmen treffen, wenn Sicherheitsprobleme und Auffälligkeiten auftreten (z. B. rasche Verständigung von Dritten, des Datenschutzbeauftragten bzw. der verantwortlichen IT-Administration).			
Maßnahmen unter Einhaltung der betrieblichen Vorgaben ergreifen, um Daten, Dateien, Geräte und Anwendungen vor Fremdzugriff zu schützen (z. B. sorgsamer Umgang mit Passwörtern und Hardware).			
seine/ihre Arbeiten auf Grundlage seiner/ihrer Kenntnisse im Bereich Digital Rights Management ausführen.			
Software und weitere digitale Anwendungen	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann...	✓	✓	✓
Software bzw. Apps für Textverarbeitung, Tabellenkalkulation, Präsentationserstellung, Kommunikation sowie Datenbanken und weitere digitale Anwendungen kompetent verwenden (z. B. Archivinformations- oder Bibliothekssysteme und andere digitale oder elektronische Ressourcen, elektronischer Akt).			
die für eine auszuführende Aufgabe am besten geeignete betriebliche Software bzw. digitale Anwendung auswählen.			
mobile Endgeräte verwenden (z. B. E-Book-Reader, Tablet).			
Inhalte unter Einhaltung der Vorgaben des Lehrbetriebs selbst entwickeln bzw. vorhandene Inhalte editieren und zielgruppengerecht aufbereiten (z. B. Texte, Kalkulationen, Präsentationen unter Berücksichtigung des Corporate Designs erstellen).			
Daten aufbereiten (z. B. Statistiken und Diagramme erstellen).			
mit betrieblichen Datenbanken arbeiten (z. B: Daten erfassen, löschen, aktualisieren).			
Inhalte aus verschiedenen Datenquellen beschaffen und zusammenfügen.			
Probleme im Umgang mit Software und digitalen Anwendungen lösen (z. B. Hilfefunktion nutzen, im Internet bzw. Intranet nach Problemlösungen recherchieren).			

Digitale Kommunikation	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann...	✓	✓	✓
ein breites Spektrum an Kommunikationsformen verwenden (z. B. E-Mail, Telefon, Videokonferenz, Social Media).			
eine geeignete Kommunikationsform anforderungsbezogen auswählen.			
verantwortungsbewusst und unter Einhaltung der betrieblichen Vorgaben in sozialen Netzwerken agieren.			
Datei- und Ablageorganisation	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann...	✓	✓	✓
sich in der betrieblichen Datei- bzw. Ablagestruktur zurechtfinden (z. B. gespeicherte Dateien finden).			
in der betrieblichen Datei- bzw. Ablagestruktur arbeiten und dabei die Grundregeln eines effizienten Dateimanagements berücksichtigen (z. B. Ordner anlegen bzw. löschen, Vergabe von Dateinamen, Records Management).			
sich an die betrieblichen Vorgaben zur Datenanwendung und Datenspeicherung halten.			
Ordner und Dateien unter Einhaltung der betrieblichen Vorgaben teilen (z. B. unter Nutzung von Cloud-Diensten, VPN, Intranet, Internet).			
Informationssuche und -beschaffung	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann...	✓	✓	✓
Suchmaschinen für die Online-Recherche effizient (z. B. unter Einsatz entsprechender Suchtechniken) nutzen.			
nach gespeicherten Dateien suchen.			
in bestehenden Dateien relevante Informationen suchen.			
in Datenbankanwendungen Daten filtern.			
Bewertung und Auswahl von Daten und Informationen	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann...	✓	✓	✓
die Zuverlässigkeit von Informationsquellen und die Glaubwürdigkeit von Daten und Informationen einschätzen.			
Daten und Informationen interpretieren und nach betrieblichen Vorgaben entscheiden, welche Daten und Informationen herangezogen werden.			
Daten und Informationen strukturiert aufbereiten.			

Kompetenzbereich

Bestandserschließung, -verwaltung und -pflege

Erfassung und Erschließung	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann...	✓	✓	✓
Entstehungszusammenhänge von Archivgut erkennen (z. B. Zugehörigkeit zur abgebenden Stelle prüfen, vorgegebene Ordnung feststellen und überprüfen, Verreihungen finden).			
Strukturen und Ordnungssysteme im physischen und digitalen Bereich anwenden (z. B. Ordnungen wiederherstellen).			
Informationsträger inventarisieren.			
Medien, Informationen und Daten bzw. Archivgut ordnen und im Archivinformations- bzw. Bibliothekssystem verzeichnen bzw. erfassen.			
Daten im Archivinformations- bzw. Bibliothekssystem entsprechend der betrieblichen Vorgaben erschließen und anreichern.			
bibliothekarische Regelwerke bzw. archivarische Standards anwenden.			
Medien durch Verpackung gegen äußere Einwirkungen schützen, Eigentumsvermerke, elektronische Sicherungen und Signaturetiketten anbringen.			
Kurrentschrift sinnerfassend lesen.			
Aufbewahrung und Aussortierung	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann...	✓	✓	✓
Prinzipien der Aufbewahrung von Medien, Informationen und Daten bzw. Archiv-gut im eigenen Tätigkeitsbereich anwenden (z. B. Flächenberechnungen durchführen, Aufstellungsarten beschreiben, die Notwendigkeit der Revision erklären und an Revisionen mitwirken).			
Medien und Informationen bzw. Archivgut zur Benützung bereitstellen (z. B. Bestände ausheben und wiedereinstellen, Medien bzw. Archivgut sorgsam und fachgerecht handhaben, die Ordnung im Magazin oder im Freihandbereich aufrechterhalten).			
Medien nach den betrieblichen Kriterien aus dem Bestand aussondern.			
Vorbereitungsarbeiten für die digitale Speicherung bzw. Langzeitarchivierung von Daten durchführen (z. B. Digitalisate unter Berücksichtigung der betrieblichen Vorgaben herstellen und kontrollieren).			
Bestandspflege	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann...	✓	✓	✓
Abweichungen von den optimalen Klimabedingungen erkennen und entsprechende Maßnahmen ergreifen (z. B. Notfallpläne anwenden).			
Schäden an Medien bzw. Archivgut erkennen und nach betrieblichen Vorgaben Maßnahmen ergreifen (z. B. Schädlings- oder Schimmelbefall, kaputter Buchrücken).			
bestandserhaltende Maßnahmen durchführen (z. B. säurefrei verpacken, Bestände digitalisieren).			

Kompetenzbereich

Kundenberatung und -betreuung

Kundenanfragen	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann...	✓	✓	✓
Kundenanfragen sozial kompetent, serviceorientiert und unter Einhaltung der rechtlichen und betrieblichen Vorgaben bearbeiten (z. B. Wünsche von Kunden ermitteln, Kundenanfragen beantworten oder weiterleiten).			
Kunden professionell und unter Berücksichtigung von interkulturellen und inklusiven Aspekten über das betriebliche Dienstleistungsangebot und die vorhandenen Bestände an Medien bzw. Archivgut informieren.			
Kunden beraten und bei der Recherche unterstützen (z. B. auf grundlegende Literatur im betrieblichen Fachbereich hinweisen, Selbstverbuchungsgeräte und Publikumsscanner erklären).			
Benutzerservices	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann...	✓	✓	✓
neue Kunden erfassen bzw. einschreiben.			
Benutzerdaten verwalten und überprüfen.			
Entlehnberechtigungen oder Bibliotheksausweise ausstellen.			
Entlehn- und Rückgabevorgänge abwickeln (z. B. Medien bzw. Archivgut ausgeben und zurücknehmen, Verlängerungen durchführen).			
Mahngebühren erläutern, einnehmen und abrechnen.			
die Kassa im Lesesaal führen (z. B. Zahlungseingänge und -ausgänge ordnungsgemäß erfassen, den Kassastand überprüfen).			
den Wiederbeschaffungswert von Büchern berechnen und eine entsprechende Rechnung vorbereiten.			
Fernleihebestellungen abwickeln.			
bei der Nutzung der elektronischen und physischen Bestände unterstützen.			
bei der fachgerechten Handhabung von Medien bzw. Archivgut unterstützen.			
Umgang mit Beschwerden und Reklamationen	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
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).			

Kompetenzbereich

Bestandsaufbau von Medien, Informationen, Daten bzw. Archivgut

Beschaffungsprozess	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann...	✓	✓	✓
den Ablauf des betrieblichen Beschaffungsprozesses (z. B. Besonderheiten, Bezugs-quellen, Freigabeprozesse, Kontrollmechanismen) bzw. des Übernahmeprozesses von Archivgut (z. B. Anbieteverfahren, Fristen, Bewertung, Transport, Kontrolle, archivrechtliche Grundlagen für die Übernahme von Archivgut) beschreiben.			
die Grundsätze der betrieblichen Beschaffung (z. B. Zuständigkeiten, Bestellsysteme, Kriterien für Lieferantenauswahl) bzw. der archivarischen Bestandsbildung (z. B. Archivtektonik, Behördenstruktur) darstellen.			
die rechtlichen Bedingungen für das Zustandekommen und die Erfüllung von (Kauf-)Verträgen darstellen.			
mögliche Vertragswidrigkeiten bei der Erfüllung von (Kauf-)Verträgen sowie deren rechtliche Konsequenzen erklären.			
Bedarfsermittlung	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann...	✓	✓	✓
den Unterschied im Bestandszugang zwischen Archiv und Bibliothek erklären.			
den Bedarf an Medien, Informationen und Daten ermitteln.			
Bestellvorschläge von Kunden entgegennehmen.			
die Bestandskontrolle durchführen (z. B. Dubletten, Bibliotheksstücke nach Medien-gesetz) und Anschaffungen aufgrund der betrieblichen Vorgaben vorschlagen.			
Bestellungen	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann...	✓	✓	✓
verschiedene Möglichkeiten zur Beschaffung von digitalen und physischen Medien, Informationen und Dokumenten unterscheiden (z. B. Kauf, Abonnement, Lizenz, Nutzungsrechte).			
Anfragen tätigen und Angebote einholen.			
Preise und Konditionen verschiedener Angebote miteinander vergleichen (z. B. physisch versus digital) und eine Beschaffungsentscheidung vorschlagen.			
alternative Bezugsquellen ausfindig machen (z. B. Print on Demand).			
bei Bestellungen unter Berücksichtigung der rechtlichen und betrieblichen Vorgaben (z. B. Buchpreisbindung, Vergabevorschriften) mitwirken.			
mögliche Auswirkungen von fehlerhaften Bestellungen unter rechtlichen und betriebswirtschaftlichen Aspekten beurteilen.			
Liefertermine überwachen.			

Liefer- und Rechnungskontrolle	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann...	✓	✓	✓
die Lieferung mit der Bestellung vergleichen.			
Medien, Informationen und Daten unter Beachtung der rechtlichen und betrieblichen Vorgaben an- und übernehmen sowie allfällige Mängel feststellen und dokumentieren.			
die Rechnungskontrolle durchführen.			
Umgang mit mangelhaften Lieferungen und Leistungen	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann...	✓	✓	✓
Maßnahmen bei mangelhaften Lieferungen und Leistungen im Einklang mit den rechtlichen und betrieblichen Vorgaben ergreifen (z. B. Reklamationen verfassen).			
Lieferverzug feststellen und Maßnahmen im Einklang mit den rechtlichen und betrieblichen Vorgaben ergreifen.			

Kompetenzbereich

Office-Management

Ausstattung des Arbeitsbereichs	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann...	✓	✓	✓
die übliche Ausstattung seines/ihres Arbeitsbereichs kompetent verwenden (z. B. PC, mobile Endgeräte, Drucker, Scanner, Multifunktionsgeräte, Telefonanlage).			
die im Rahmen seiner/ihrer Tätigkeit auftretenden einfachen Probleme selbstständig lösen (z. B. Papierstau beseitigen, Toner austauschen).			
bei komplexen Problemen Maßnahmen entsprechend den betrieblichen Regelungen setzen.			
Kommunikation	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann...	✓	✓	✓
die betrieblichen Kommunikationsvorgaben, Corporate Design und Corporate Language des Lehrbetriebs einhalten.			
Informationen sinngemäß erfassen, strukturieren, nötigenfalls bearbeiten und an den Empfänger/die Empfängerin weiterleiten (z. B. Erstellen von Gesprächsnotizen).			
interne und externe Schriftverkehrsarbeiten erledigen und Texte auf Rechtschreibung und Grammatik überprüfen.			
den Postein- und -ausgang bearbeiten (z. B. Postverteilung, mit Boten- und Zustell-diensten kommunizieren, Einsatz elektronischer Dokumentmanagementsysteme).			
Besprechungen und Meetings	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann...	✓	✓	✓
Termine und Terminänderungen koordinieren, Einladungen verfassen, Unterlagen vorbereiten und verschicken, Raumreservierungen vornehmen sowie Räume vorbereiten.			
Protokolle führen.			

Kompetenzbereich

Marketing

Marketing	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann...	✓	✓	✓
Ziele des betrieblichen Marketings erklären.			
einen Überblick über das betriebliche Marketing geben (z. B. Zielgruppen, Marketinginstrumente, Teilbereiche wie Werbung und Öffentlichkeitsarbeit).			
am Außenauftritt des Lehrbetriebs mitarbeiten (z. B. am Newsletter, an Ausstellungen oder Veranstaltungen mitwirken, die Website aktuell halten, Beiträge für die sozialen Netzwerke verfassen, einfache Kennzahlen ermitteln und interpretieren sowie Statistiken aufbereiten).			

Kompetenzbereich

Betriebliches Rechnungswesen

Aufgaben des betrieblichen Rechnungswesens	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann...	✓	✓	✓
Die Grundsätze unternehmerischen Denkens bei seinen/ihren Aufgaben berücksichtigen und kostenbewusst handeln.			
die einzelnen Teilbereiche des betrieblichen Rechnungswesens, wie Buchführung, Kostenrechnung und Statistik, darstellen.			
Aufgaben der betrieblichen Buchführung und der Kostenrechnung voneinander unterscheiden.			
das betriebliche Verfahren zur Erfolgsermittlung in seinen Grundzügen darstellen.			
Betriebliche Buchführung	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann...	✓	✓	✓
Belege auf Richtigkeit und Vollständigkeit prüfen (z. B. elektronischer Rechnungs-Workflow).			
übliche Belege des Lehrbetriebs, wie Eingangs- und Ausgangsrechnungen sowie Zahlungsbelege, für die Verbuchung vorbereiten (z. B. sortieren, vorkontieren).			
Betrieblicher Zahlungsverkehr	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann...	✓	✓	✓
verschiedene Zahlungsmöglichkeiten erklären.			
Zahlungen vorbereiten (z. B. Zahlscheine, Online-Überweisungen) und allfällige Preisnachlässe berücksichtigen (z. B. Skonto).			
Kontoauszüge interpretieren, Zahlungsein- und -ausgänge überprüfen.			