

Ausbildungsdokumentation

für den Lehrberuf Steuerassistent nach der Ausbildungsordnung BGBl. I Nr. 32/2018

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	



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 Prioritäten. 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.
Der Lehrling kann...	✓	✓	✓
mit verschiedenen Zielgruppen kommunizieren und sich dabei betriebsadäquat verhalten.			

Ausstattung des Arbeitsbereichs	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Der 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.
Der Lehrling kann...	✓	✓	✓
sich in den Räumlichkeiten des Lehrbetriebs zurechtfinden.			
die wesentlichen Aufgaben der verschiedenen Bereiche des Lehrbetriebs erklären.			
die Zusammenhänge der einzelnen Bereiche und Prozesse des Lehrbetriebs 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.
Der Lehrling kann...	✓	✓	✓
das betriebliche Leistungsangebot beschreiben.			
das Leitbild bzw. die Ziele des Lehrbetriebs erklären.			
die Struktur des Lehrbetriebs beschreiben.			
Faktoren erklären, die die betriebliche Leistung beeinflussen.			
Branche des Lehrbetriebs	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Der Lehrling kann...	✓	✓	✓
einen Überblick über die Branche des Lehrbetriebs geben.			
die Position des Lehrbetriebs in der Branche darstellen.			



Ziel und Inhalte der Ausbildung sowie Weiterbildungsmöglichkeiten	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Der Lehrling kann...	✓	✓	✓
den Ablauf seiner/ihrer Ausbildung im Lehrbetrieb erklären.			
Grundlagen der Lehrlingsausbildung erklären.			
die Notwendigkeit der lebenslangen Weiterbildung erkennen und sich mit konkreten Weiterbildungsangeboten auseinandersetzen.			
Rechte, Pflichten und Arbeitsverhalten	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Der Lehrling kann...	✓	✓	✓
auf Basis der gesetzlichen Rechte und Pflichten als Lehrling seine/ihre Aufgaben erfüllen.			
Arbeitsgrundsätze wie Sorgfalt, Zuverlässigkeit, Verantwortungsbewusstsein, Pünktlichkeit etc. einhalten und sich mit seinen/ihren Aufgaben im Lehrbetrieb identifizieren.			
sich nach den Vorgaben des Lehrbetriebs verhalten.			
eine Lohn- oder Gehaltsabrechnung interpretieren.			
die für ihn/sie relevanten Bestimmungen des KJBG (minderjährige Lehrlinge) bzw. des AZG und ARG (erwachsene Lehrlinge) und des GIBG grundlegend verstehen.			
Selbstorganisierte, lösungsorientierte und situationsgerechte Aufgabenbearbeitung	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Der 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 vom Lehrbetrieb vorgegebenen Rahmen treffen.			
in Konfliktsituationen konstruktiv handeln bzw. entscheiden, wann jemand zur Hilfe hinzugezogen wird.			
sich zur Aufgabenbearbeitung notwendige Informationen selbstständig beschaffen.			

Selbstorganisierte, lösungsorientierte und situationsgerechte Aufgabenbearbeitung	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Der Lehrling kann...	✓	✓	✓
in unterschiedlich zusammengesetzten Teams arbeiten.			
die wesentlichen Anforderungen für die Zusammenarbeit in Projekten darstellen.			
Aufgaben in Projekten des Lehrbetriebs übernehmen.			
die eigene Tätigkeit reflektieren und gegebenenfalls Optimierungsvorschläge für seine/ihre Tätigkeit einbringen.			
Zielgruppengerechte Kommunikation	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Der Lehrling kann...	✓	✓	✓
mit verschiedenen Zielgruppen 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.
Der Lehrling kann...	✓	✓	✓
erklären, warum Kunden für den Lehrbetrieb im Mittelpunkt stehen.			
die Kundenorientierung bei der Erfüllung aller seiner/ihrer Aufgaben berücksichtigen.			
in unterschiedlichen Kundensituationen kompetent umgehen und kunden- sowie betriebsoptimierte Lösungen finden.			



Kompetenzbereich

Qualitätsorientiertes, sicheres und nachhaltiges Arbeiten

Betriebliches Qualitätsmanagement	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Der Lehrling kann...	✓	✓	✓
betriebliche Qualitätsvorgaben im Aufgabenbereich umsetzen			
an der Entwicklung von 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.
Der 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.
Der Lehrling kann...	✓	✓	✓
die Bedeutung des Umweltschutzes für den Lehrbetrieb darstellen.			
die Mülltrennung nach rechtlichen Vorgaben und jenen des Lehrbetriebs umsetzen.			
energiesparend arbeiten und Ressourcen sparsam einsetzen.			



Kompetenzbereich

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

Datensicherheit und Datenschutz	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Der Lehrling kann...	✓	✓	✓
die rechtlichen Vorgaben und jene des Lehrbetriebs einhalten.			
Urheberrecht und Datenschutzbestimmungen beachten.			
Gefahren und Risiken erkennen (z. B. Phishing-E-Mails, Viren).			
Maßnahmen treffen, wenn Sicherheitsprobleme und Auffälligkeiten auftreten.			
Maßnahmen unter Einhaltung der Vorgaben des Lehrbetriebs ergreifen, um Daten, Dateien, Geräte und Anwendungen vor Fremdzugriff zu schützen.			
Software und weitere digitale Anwendungen	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Der Lehrling kann...	✓	✓	✓
Software bzw. Apps für Textverarbeitung, Tabellenkalkulation, Präsentationserstellung, Kommunikation sowie Datenbanken und weitere digitale Anwendungen kompetent verwenden (z. B. Rechnungswesen- und Finanzanwendungsprogramme).			
die für eine auszuführende Aufgabe am besten geeignete Software bzw. digitale Anwendung des Lehrbetriebs auswählen.			
Inhalte unter Einhaltung der Vorgaben des Lehrbetriebs selbst entwickeln bzw. vorhandene Inhalte editieren und zielgruppengerecht aufbereiten.			
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.			

Digitale Kommunikation	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Der Lehrling kann...	✓	✓	✓
ein breites Spektrum an Kommunikationsformen verwenden.			
eine geeignete Kommunikationsform anforderungsbezogen auswählen.			
verantwortungsbewusst und unter Einhaltung der Vorgaben des Lehrbetriebs in sozialen Netzwerken agieren.			
Datei- und Ablageorganisation	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Der Lehrling kann...	✓	✓	✓
sich in der Datei- bzw. Ablagestruktur des Lehrbetriebs zurechtfinden.			
in der Datei- bzw. Ablagestruktur des Lehrbetriebs arbeiten und dabei die Grundregeln eines effizienten Dateimanagements berücksichtigen.			
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, Extranet).			
Informationssuche und -beschaffung	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Der Lehrling kann...	✓	✓	✓
Suchmaschinen für die Online-Recherche effizient 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.
Der Lehrling kann...	✓	✓	✓
die Zuverlässigkeit von Informationsquellen und die Glaubwürdigkeit von Daten und Informationen einschätzen.			
Daten und Informationen interpretieren und nach Vorgaben des Lehrbetriebs entscheiden, welche Daten und Informationen herangezogen werden.			
Daten und Informationen strukturiert aufbereiten.			



Kompetenzbereich

Rechnungswesen

Aufgaben des Rechnungswesens	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Der Lehrling kann...	✓	✓	✓
die einzelnen Teilbereiche des Rechnungswesens, wie Buchführung, Kostenrechnung und Statistik, darstellen und Unterschiede erläutern.			
Aufgaben und Funktionen der Buchführung und der Kostenrechnung voneinander unterscheiden.			
das Verfahren zur Erfolgsermittlung (Einnahmen-Ausgaben-Rechnung, doppelte Buchführung, Pauschalierung) in seinen Grundzügen darstellen.			
das Verfahren zur Erfolgsermittlung (Einnahmen-Ausgaben-Rechnung, doppelte Buchführung, Pauschalierung) sowie Unterschiede in der Behandlung von Vermögen und Schulden (z. B. Forderungsbewertung, Rückstellungen) darstellen.			
Wirtschaftliche Grundlagen	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Der Lehrling kann...	✓	✓	✓
bei der Bearbeitung seiner/ihrer Aufgaben grundlegende Bestimmungen des Unternehmens- und Gesellschaftsrechts berücksichtigen (z. B. Rechtsformen).			
bei der Bearbeitung seiner/ihrer Aufgaben grundlegende Bestimmungen des bürgerlichen Rechts berücksichtigen.			
Geldwäscheprävention	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Der Lehrling kann...	✓	✓	✓
die rechtlichen und betriebsinternen Vorgaben zur Geldwäscheprävention einhalten.			
bei Verdacht auf Geldwäsche entsprechende Maßnahmen setzen (z. B. rasche Verständigung der im Betrieb verantwortlichen Person).			

Buchführung	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Der Lehrling kann...	✓	✓	✓
interne und externe Belege auf ihre Richtigkeit (formell, sachlich, fachlich) und Vollständigkeit prüfen und Korrekturnotwendigkeiten erkennen.			
Belege entsprechend dem verwendeten Buchführungssystem nach Belegkreisen ordnen und ablegen entsprechend den betrieblichen Vorgaben.			
Problematiken im Zusammenhang mit dem Belegkreislauf erkennen (z. B. Belege fehlen, Belege werden verspätet gebracht) und Maßnahmen im Einklang mit den betrieblichen Vorgaben setzen.			
übliche Belege wie Eingangs- und Ausgangsrechnungen sowie Zahlungsbelege für die Verbuchung vorbereiten (z. B. vorkontieren, allfällige Kostenstellen erfassen).			
laufende Geschäftsfälle mit dem im Betrieb eingesetzten Buchhaltungsprogramm gemäß den rechtlichen und betrieblichen Vorgaben verbuchen.			
bei der Erstellung der Rohbilanz mitwirken (z. B. offene Posten oder Gehaltskonten abstimmen).			
betriebsrelevante grundlegende rechtliche Vorschriften zur Erstellung des Jahresabschlusses berücksichtigen (z. B. Anwendung von Rechtsvorschriften des EStG, KStG, UGB).			
Gründe für die Durchführung der Inventur und den Prozess erklären sowie Auffälligkeiten erkennen.			
Berechnungen und Buchungen im Zusammenhang mit dem Anlagenverzeichnis durchführen.			
Berechnungen und Buchungen im Zusammenhang mit der Waren- und Materialverrechnung durchführen.			
Forderungsabschreibungen und -bewertungen entsprechend dem betrieblichen Freigabeprozess erfassen.			
bei Rechnungsabgrenzungen entsprechend dem betrieblichen Freigabeprozess mitwirken.			
bei Rückstellungen entsprechend dem betrieblichen Freigabeprozess mitwirken.			
bei der Erstellung der steuerlichen Mehr-Weniger-Rechnung mitwirken (z. B. Nutzungsdauer PKW, Bewertung, Körperschaftsteuer).			

Zahlungsverkehr	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Der Lehrling kann...	✓	✓	✓
verschiedene Zahlungsmöglichkeiten erklären (z. B. bar, unbar, Kreditkarte, Gegenverrechnung, Nutzung elektronischer Gelddienstleister, Dokumentenakkreditiv, Wechsel, Scheck, Kryptowährungen).			
Zahlungen vorbereiten (z. B. Zahlscheine, Online-Überweisungen) und allfällige Preisnachlässe berücksichtigen (z. B. Skonto).			
Zahlungen durchführen (z. B. Online-Überweisungen durchführen, Zahlscheine ausfüllen).			
Kontoauszüge interpretieren sowie Zahlungsein- und -ausgänge überprüfen.			
die Offene-Posten-Liste verwalten und erforderliche Schritte im Mahnwesen entsprechend den betrieblichen Vorgaben setzen.			
Personalverrechnung	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Der Lehrling kann...	✓	✓	✓
unterstützende Vorarbeiten durchführen (z. B. im Rahmen der Zeiterfassung Stundenlisten übernehmen, Krankenstandsbestätigungen verwalten).			
die Einhaltung grundlegender arbeits- und sozialrechtlicher Vorschriften beurteilen (z. B. kollektivvertragliches Mindestgehalt).			
einen Personalverrechnungs-Abrechnungsbeleg interpretieren.			
einfache Personalabrechnungen erstellen (Lohn- und Gehaltsabrechnungen inkl. Sonderzahlungen, Überstunden).			
die im Rahmen der Personalverrechnung notwendigen (elektronischen) Meldungen durchführen (z. B. Sozialversicherung, Finanzamt, Gemeinde).			
die monatliche Personalverrechnung in die Buchhaltung übernehmen.			

Kompetenzbereich

Abgabenrecht

Grundlagen	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Der Lehrling kann...	✓	✓	✓
das österreichische Abgabensystem mit den wichtigsten Gebühren, Steuern und Beiträgen darstellen (z. B. Höhe, Erhebungsform).			
grundlegende Vorschriften der BAO erläutern und bei seinen Aufgaben berücksichtigen (z. B. Bestandteile eines Bescheids).			
grundlegende Vorschriften des Finanzstrafrechts erläutern und bei seinen Aufgaben berücksichtigen.			
Umsatzsteuergesetz (UStG)	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Der Lehrling kann...	✓	✓	✓
die gesetzlichen Rechnungsbestandteile benennen (Kleinbetragsrechnung, sonstige Rechnungen) und überprüfen (z. B. Validierung UID-Nummer).			
die Voraussetzungen und Vorschriften zum Vorsteuerabzug anwenden.			
die wichtigsten Umsatzsteuerregeln in Bezug auf Inlandsein- und -verkäufe anwenden.			
die Bemessungsgrundlage für die USt-Besteuerung ermitteln, inklusive echter und unechter Steuerbefreiungen im Sinne des UStG.			
die Systeme der Umsatzsteuer darstellen (Sollsystem bzw. Istsystem inklusive Rechtsformabhängigkeit).			
die wichtigsten Umsatzsteuerregeln in Bezug auf Auslandsein- und -verkäufe anwenden (Ausfuhr, innergemeinschaftliche Geschäfte, Drittlandsgeschäfte, Reverse Charge).			
die USt-Zahllast ermitteln und die Umsatzsteuervoranmeldung unter Berücksichtigung der Steuerschuld erstellen.			
die Umsatzsteuervoranmeldung entsprechend dem betrieblichen Freigabeprozess elektronisch übermitteln.			
bei der Überprüfung von Umsatzsteuerbescheiden mitwirken.			



Einkommensteuergesetz (EStG)	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Der Lehrling kann...	✓	✓	✓
die Einkunftsarten unterscheiden.			
bei der Vorbereitung und der elektronischen Eingabe von Arbeitnehmerveranlagungen bzw. Einkommensteuererklärungen samt Beilagen mitwirken (z. B. Sonderausgaben oder außergewöhnliche Belastungen berücksichtigen).			
das steuerpflichtige Einkommen ermitteln und die Einkommensteuer berechnen.			
bei der Überprüfung von Einkommensteuerbescheiden mitwirken.			
Körperschaftsteuergesetz (KStG)	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Der Lehrling kann...	✓	✓	✓
bei der Vorbereitung von Körperschaftsteuererklärungen mitwirken.			
die Körperschaftsteuer berechnen.			
bei der Überprüfung von Körperschaftsteuerbescheiden mitwirken.			
Bundesabgabenordnung (BAO)	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Der Lehrling kann...	✓	✓	✓
die Einhaltung von Fristen überwachen (z. B. Frist zur Abgabe der Steuererklärung, Beschwerdefristen).			
bei der Erstellung von Anträgen mitwirken (z. B. Antrag auf Stundung und Ratenzahlung, Aufhebung und Änderungen von Steuerbescheiden).			
Abweichungen bei Bescheiden erkennen.			
Beschwerdeentwürfe vorbereiten.			
den Instanzenzug erklären.			
die grundlegenden Rechte und Pflichten von Parteien im Abgabeverfahren erklären (z. B. Steuerpflichten, Rechtsschutz).			

Kompetenzbereich

Fachspezifisches digitales Arbeiten

Administration	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Der Lehrling kann...	✓	✓	✓
Grunddaten verwalten (z. B. elektronische Kundenakten anlegen).			
Grunddaten auf Richtigkeit und Vollständigkeit überprüfen und warten.			
Anwendung von Programmen und Applikationen	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Der Lehrling kann...	✓	✓	✓
mit betriebspezifischen Programmen arbeiten (z. B. finanzverwaltungsspezifische Programme, kanzeispezifische Programme für Rechnungswesen oder Personalverrechnung).			
e-Government-Tools benutzen (z. B. USP, SVA).			
in FinanzOnline arbeiten (z. B. Anträge einbringen, Abfragen durchführen).			
ELDA benutzen (z. B. Anträge einbringen, Abfragen durchführen).			
über ZMR-Abfragen durchführen.			
Kommunikation mittels Programmen und Applikationen	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Der Lehrling kann...	✓	✓	✓
Ergänzungsersuchen formulieren, versenden und beantworten (z. B. Vorhalte, sonstige Anbringen).			
Dokumente elektronisch übermitteln (z. B. Jahreslohnzettel).			

Archivierung	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Der Lehrling kann...	✓	✓	✓
Schriftstücke in eine elektronische Form bringen (z. B. scannen).			
im betriebsspezifischen Dokumentenmanagementsystem Kundendaten und -unterlagen elektronisch ablegen.			
im betriebsspezifischen Dokumentenmanagementsystem Kundendaten und -unterlagen suchen und auffinden.			

Kompetenzbereich

Office-Management

Ausstattung des Arbeitsbereiches	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Der Lehrling kann...	✓	✓	✓
die übliche Ausstattung seines/ihrer Arbeitsbereichs kompetent verwenden.			
im Rahmen seiner/ihrer Tätigkeit auftretende einfache Probleme selbstständig lösen.			
bei komplexen Problemen Maßnahmen entsprechend den betrieblichen Regelungen setzen.			
Kommunikation	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Der Lehrling kann...	✓	✓	✓
die betrieblichen Kommunikationsvorgaben einhalten.			
Informationen sinngemäß erfassen, strukturieren, nötigenfalls bearbeiten und an den Empfänger/die Empfängerin weiterleiten (z. B. Erstellen von Gesprächsnotizen).			
Auskünfte geben und einholen.			
Beschwerden und Reklamationen gemäß den rechtlichen und betrieblichen Vorgaben entgegennehmen und bearbeiten bzw. entscheiden, wann eine Beschwerde bzw. Reklamation weiterzuleiten ist.			
interne Schriftverkehrsarbeiten erledigen (z. B. betriebsinterne Informationen aufbereiten).			
externe Schriftverkehrsarbeiten erledigen.			
bei der Gestaltung von Schriftstücken das Corporate Design des Lehrbetriebs beachten.			
in Bezug auf Rechtschreibung und Grammatik fehlerfreie Texte erstellen.			



Posteingang und -ausgang	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Der Lehrling kann...	✓	✓	✓
den Postein- und -ausgang bearbeiten.			
E-Mails bearbeiten (z. B. beantworten oder weiterleiten).			
Terminmanagement	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Der Lehrling kann...	✓	✓	✓
Termine und Terminänderungen koordinieren (z. B. unter Einsatz von Terminplanungsinstrumenten).			
Termine im betrieblichen Kalendersystem dokumentieren und verwalten.			
Informationen zu Terminen und entsprechend notwendige Unterlagen verschicken.			
Kassaführung	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Der Lehrling kann...	✓	✓	✓
Zahlungseingänge und -ausgänge ordnungsgemäß erfassen.			
den Kassastand überprüfen.			

Beschaffung	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Der Lehrling kann...	✓	✓	✓
Anfragen tätigen und Angebote einholen.			
Preise und Konditionen miteinander vergleichen.			
bei Bestellungen und Beauftragungen unter Berücksichtigung der rechtlichen und betrieblichen Vorgaben mitwirken.			
die Lieferung bzw. Leistung mit der Bestellung vergleichen.			
die Rechnungskontrolle durchführen.			
Einlagerungen unter Beachtung der rechtlichen und betrieblichen Vorgaben vornehmen.			
Lagerbestände kontrollieren.			



Kompetenzbereich

Marketing

Aufgaben des betrieblichen Marketings	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Der Lehrling kann...	✓	✓	✓
Ziele des betrieblichen Marketings erklären.			
einen Überblick über das betriebliche Marketing geben (z. B. Zielgruppen, Marketinginstrumente, Teilbereiche wie Werbung und Öffentlichkeitsarbeit)			
Arbeiten im betrieblichen Marketing	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Der Lehrling kann...	✓	✓	✓
an der Gestaltung betrieblicher Kommunikationsmittel (z. B. Newsletter, Direct-Mailings, Presseaussendungen, Social-Media-Beiträge) mitarbeiten (z. B. kurze Texte erstellen, Textbausteine bearbeiten, Formatierungs- und Gestaltungsarbeiten mit betrieblicher Software durchführen).			
am Außenauftritt des Lehrbetriebs mitarbeiten (z. B. an Veranstaltungen mitwirken)			