

Ausbildungsdokumentation

für den Lehrberuf

Betriebsdienstleister/Betriebsdienstleisterin nach
dem BGBl. I Nr. 32/2018 (46. 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 Betriebsdienstleister/Betriebsdienstleisterin“ 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 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.
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 (z. B. Geschäftsführer/in) 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, betriebliches Angebot, Rechtsform).			
Faktoren erklären, die den betrieblichen Erfolg beeinflussen (z. B. Standort, Zielgruppen).			
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. Branchentrends).			
die Position des Lehrbetriebs in der Branche darstellen.			
Ziele 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 etc. 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-Abrechnungsbelegs 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...	✓	✓	✓
ihre Aufgaben selbst organisieren und sie nach Prioritäten reihen. den Zeitaufwand für 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	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann...	✓	✓	✓
erklären, warum Kunden und Kundinnen 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 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.			
die betrieblichen Qualitätsmanagementmaßnahmen in den verschiedenen Tätigkeitsbereichen darstellen.			
an der Planung und Einführung von Verfahren und Abläufen zur Qualitätsentwicklung und -sicherung mitarbeiten.			
Qualitätssicherungssysteme anwenden.			
die Umsetzung des betrieblichen Qualitätsmanagements begleiten.			
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.			

Kompetenzbereich

Digitales Arbeiten

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 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).			
Software und weitere digitale Anwendung	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. in den Bereichen Warenwirtschaft, Terminmanagement).			
die für eine auszuführende Aufgabe am besten geeignete betriebliche Software bzw. digitale Anwendung auswählen.			
Inhalte unter Einhaltung der Vorgaben des Lehrbetriebs selbst entwickeln bzw. vorhandene Inhalte editieren und zielgruppengerecht aufbereiten (z. B. Texte, Kalkulationen).			
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).			
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, Intranet, Extranet).			
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

Facility-Management

Betriebliche Ausstattung	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann...	✓	✓	✓
die betriebliche Ausstattung auf Vollständigkeit überprüfen und im Bedarfsfall entsprechende Maßnahmen ergreifen.			
die Betriebsbereitschaft der betrieblichen Einrichtungen sicherstellen (z. B. Heizung, Reinigungsgeräte) und einfache Probleme selbstständig lösen.			
Betriebsanleitungen lesen und Wartungen durchführen bzw. veranlassen.			
betriebliche Funktions- und Wohnbereiche sowie Einrichtungen auf Beschädigungen und Mängel überprüfen (z. B. Zimmer, Aufenthaltsräume, Lager, Speisesäle, Sanitärbereiche).			
die Ergebnisse der Überprüfung von betrieblichen Funktions- und Wohnbereichen sowie Einrichtungen dokumentieren.			
bei Beschädigungen und Mängeln in betrieblichen Funktions- und Wohnbereichen sowie bei Einrichtungen geeignete Maßnahmen setzen (z. B. Reparaturen und Instandhaltungsarbeiten veranlassen).			
Reparaturen und Instandhaltungsarbeiten überwachen und bei der Abnahme der Leistung mitwirken.			
Reinigungs- und Hygienemanagement	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann...	✓	✓	✓
Reinigungs- und Desinfektionsmittel unterscheiden und über die Umweltverträglichkeit und Dosierung Auskunft geben.			
bei der Erstellung von Reinigungs- und Hygienekonzepten mitwirken.			
bei der Planung der Reinigung von Wohn- und Funktionsbereichen sowie Wäsche und Textilien unter Berücksichtigung von ökonomischen und ökologischen Aspekten mitwirken (z. B. Reinigungspläne erstellen).			
Mitarbeiter/innen, die Reinigungsarbeiten durchführen, unter Anleitung schulen und dabei insbesondere auf die Umweltverträglichkeit von Reinigungs- und Desinfektionsmitteln sensibilisieren (z. B. Dosierung, Hautverträglichkeit, Allergien, Unverträglichkeiten).			
bei der Gefahrenanalyse und Festlegung von Kontrollpunkten mitwirken.			
die Reinigung überwachen (z. B. die Zimmerreinigung kontrollieren, die Einhaltung der Bäderhygienesicherheit kontrollieren, Wäsche auf Sauberkeit kontrollieren).			
Dokumentationen im Bereich Reinigung und Hygiene umsetzen.			
das Schädlingsmonitoring durchführen bzw. überwachen.			

Sicherheit	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann...	✓	✓	✓
Risiken in den betrieblichen Wohn- und Funktionsbereichen sowie bei Einrichtungen erkennen und Maßnahmen zu deren Behebung vorschlagen.			
Sicherheitseinrichtungen überprüfen (z. B. Feuerlöscher, Notausgänge, Fluchtweg-beleuchtung) und bei Mängeln geeignete Maßnahmen veranlassen.			
mit für die Sicherheit beauftragten Personen im Lehrbetrieb zusammenarbeiten (z. B. Sicherheitsvertrauensperson, Sicherheitsfachkraft).			
an der Erstellung von Dokumentationen im Bereich Sicherheit entsprechend den rechtlichen und betrieblichen Regelungen mitwirken (z. B. Evaluierungsdokumente erstellen).			
Personalplanung und -entwicklung	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann...	✓	✓	✓
Dienstpläne lesen.			
Einsatzpläne bzw. Dienstpläne unter Berücksichtigung des geschätzten Personalbedarfs und der Einhaltung der rechtlichen Grundlagen vorbereiten.			
die arbeitsrechtlichen, kollektivvertraglichen und betrieblichen Regelungen bei der Dienstplan- bzw. Einsatzplanerstellung berücksichtigen.			
bei der Vor- und Nachbereitung von Maßnahmen zur Personalschulung mitwirken.			
Personalschulungen konzipieren, organisieren und daran mitwirken (z. B. Hygiene-schulungen durchführen, Arbeitsabläufe erklären).			

Kompetenzbereich

Gestaltung betrieblicher Wohn- und Funktionsbereiche

Ihr Lehrling kann...	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
	✓	✓	✓
anlass- und zielgruppenbezogene Gestaltung betrieblicher Wohn- und Funktionsbereiche planen und dabei Kriterien zur Gestaltung von betrieblichen Wohn- und Funktionsbereichen und Sicherheitsvorschriften berücksichtigen.			
die Gestaltung betrieblicher Wohn- und Funktionsbereich betreuen und daran mitwirken (z. B. von Zimmer, Speisesälen, Aufenthaltsräumen).			
Instrumente (z. B. Fragebögen für Kundenanregungen und -wünsche) konzipieren.			
Kundenanregungen und -wünsche auswerten (z. B. Auswertung von Feedbackbögen) und entsprechende Umsetzungsvorschläge für Verbesserungen erstellen.			
an der Konzepterstellung für Veranstaltungen und andere Aktivitäten mitarbeiten (z. B. Function-Sheets erstellen).			
Veranstaltungen und andere Aktivitäten administrativ abwickeln (z. B. Raumreservierungen vornehmen, Einladungen verfassen und verschicken).			
anlass- und zielgruppenbezogene Gestaltung betrieblicher Wohn- und Funktionsbereiche auf Basis von Vorgaben beurteilen (z. B. von Zimmer, Veranstaltungsräumen, Aufenthaltsräumen).			

Kompetenzbereich

Beschaffung

Beschaffungsprozess	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann...	✓	✓	✓
die Grundlagen des Beschaffungsprozesses (z. B. Bedarfsfeststellung, Bezugsquellenauswahl) des Lehrbetriebs darstellen und daran mitwirken (z. B. beim Einkauf des Büromaterials).			
die rechtlichen Bedingungen für das Zustandekommen und die Erfüllung von (Kauf-)Verträgen darstellen (z. B. Angebotsbindung, Zustandekommen eines Kaufvertrags).			
mögliche Vertragswidrigkeiten bei der Erfüllung von (Kauf-)Verträgen (z. B. Zahlungsverzug) sowie deren rechtlichen Konsequenzen erklären.			
Bedarfsermittlung	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann...	✓	✓	✓
den Warenbestand ermitteln.			
Bestellmengen aufgrund der betrieblichen Vorgaben (z. B. Mindestbestand, Mindestbestellmenge) vorschlagen bzw. ermitteln.			
den Bedarf an Dienstleistungen (z. B. Reparaturen, Instandhaltungen, Reinigung) ermitteln.			
Angebotsvergleich	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann...	✓	✓	✓
Anfragen tätigen und Angebote einholen.			
Preise und Konditionen miteinander vergleichen und Bezugskalkulationen durchführen.			
neue Bezugsquellen auf Basis der betrieblichen Vorgaben ausfindig machen.			
quantitative und qualitative Aspekte bei der Beschaffungsentscheidung berücksichtigen.			
Bestellungen	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann...	✓	✓	✓
bei Bestellungen und Beauftragungen unter Berücksichtigung der rechtlichen und betrieblichen Vorgaben mitwirken.			
mögliche Auswirkungen von fehlerhaften Bestellungen und Beauftragungen unter rechtlichen und betriebswirtschaftlichen Aspekten beurteilen.			
Liefer- und Leistungstermine überwachen.			
Warenannahme	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann...	✓	✓	✓
die Lieferung bzw. Leistung mit der Bestellung vergleichen.			
Waren unter Beachtung der rechtlichen und betrieblichen Vorgaben an- und übernehmen sowie allfällige Mängel feststellen und dokumentieren.			

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).			
Liefer- bzw. Leistungsverzug feststellen und Maßnahmen im Einklang mit den rechtlichen und betrieblichen Vorgaben ergreifen.			
Lagerung	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann...	✓	✓	✓
Prinzipien der betrieblichen Lagerwirtschaft im eigenen Tätigkeitsbereich berücksichtigen.			
Einlagerungen unter Beachtung der rechtlichen und betrieblichen Vorgaben vornehmen (z. B. nach dem First-in-/First-out-Verfahren).			
Lagerbestände kontrollieren (z. B. nach dem Minimal- und Maximalprinzip).			
die Notwendigkeit der Inventur erklären und Arbeiten im Rahmen der Inventur durchführen.			

Kompetenzbereich

Office-Management

Kommunikation	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr 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. interne Schriftverkehrsarbeiten erledigen (z. B. betriebsinterne Informationen aufbereiten). externe Schriftverkehrsarbeiten erledigen (z. B. Behörden über Brandschutzbeauftragten informieren). bei der Gestaltung von Schriftstücken das Corporate Design des Lehrbetriebs beachten. Texte auf Rechtschreibung und Grammatik überprüfen.			
Terminmanagement	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr 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.			
einen Terminplan erarbeiten und unter Berücksichtigung der Wünsche der Geschäftsführung und den Möglichkeiten der eingesetzten Professionisten überarbeiten (z. B. Terminplan für Umbauarbeiten).			
Besprechungen und Meetings	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann...	✓	✓	✓
Raumreservierungen vornehmen und Räume vorbereiten.			
Unterlagen vorbereiten (z. B. Handouts in der richtigen Anzahl zur Verfügung stellen) und aufbereiten (z. B. Handouts und Präsentationen erstellen).			
Einladungen verfassen und verschicken.			
Gesprächspartner adäquat empfangen und betreuen.			
Protokolle führen (z. B. Gesprächszusammenfassungen erzeugen).			
die Nachbereitung übernehmen.			
Bedarf und Wünsche der Kunden ermitteln sowie einen Plan zur Umsetzung des Bedarfs und Wunsches ermitteln bzw. umsetzen.			

Kompetenzbereich

Betriebliches Rechnungswesen

Betriebliches Rechnungswesen	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann...	✓	✓	✓
die Grundsätze unternehmerischen Denkens bei seinen/ihren Aufgaben berücksichtigen und kostenbewusst handeln.			
die Grundlagen des Rechnungswesens des Lehrbetriebs bei der Ausführung seiner/ihrer Aufgaben berücksichtigen.			
das betriebliche Verfahren zur Erfolgsermittlung in seinen Grundzügen darstellen.			
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.			
Betriebliche Buchführung	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann...	✓	✓	✓
Belege auf Richtigkeit und Vollständigkeit prüfen.			
übliche Belege des Lehrbetriebs, wie Eingangsrechnungen sowie Zahlungsbelege, nach verschiedenen Kriterien bearbeiten (Zuordnung nach Datum, interner und externer Herkunft, Belegart) und für die Verbuchung vorbereiten (z. B. sortieren, vor-kontieren).			
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).			
Kassaführung	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann...	✓	✓	✓
Zahlungseingänge und -ausgänge ordnungsgemäß erfassen.			
den Kassastand überprüfen.			
Datenaufbereitung	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann...	✓	✓	✓
einfache Kennzahlen ermitteln (z. B. Wareneinsatz, GOP).			
Statistiken aufbereiten (z. B. Absatzstatistiken).			