

Ausbildungsdokumentation

für den Lehrberuf Bankkaufmann/frau nach dem
BGBl. I Nr. 32/2018 (45. 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	



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 im Lehrbetrieb zurechtfinden.			
die Aufgaben der Betriebsbereiche erklären.			
die Zusammenhänge der Betriebsbereiche darstellen.			
die wichtigsten Verantwortlichen nennen und AnsprechpartnerInnen erreichen.			
die Ablauforganisation und das Prozessmanagement berücksichtigen.			
Leistungsspektrum und Eckdaten des Lehrbetriebs	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann ...	✓	✓	✓
die Struktur des Lehrbetriebs beschreiben.			
das Leitbild bzw. die Ziele des Lehrbetriebs erklären.			
das betriebliche Leistungsangebot beschreiben.			
die Einflussfaktoren auf die betriebliche Leistung erklären.			
die Ziele des betrieblichen Marketings beschreiben.			
einen Überblick über das betriebliche Marketing geben.			
Branche des Lehrbetriebs	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann ...	✓	✓	✓
einen Überblick über die Branche geben.			
die Position des Lehrbetriebs in der Branche darstellen.			
Ziel und Inhalte der Ausbildung sowie Weiterbildungsmöglichkeiten	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann ...	✓	✓	✓
die Grundlagen der Lehrlingsausbildung erklären.			
den Ablauf der Lehrlingsausbildung beschreiben.			
Weiterbildungsmöglichkeiten darstellen.			



Rechte, Pflichten und Arbeitsverhalten	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann ...	✓	✓	✓
auf Basis der gesetzlichen Rechte und Pflichten agieren.			
Arbeitsgrundsätze bei der Aufgabenerfüllung beachten.			
die betrieblichen Vorgaben einhalten.			
die Lohn- oder die Gehaltsabrechnung interpretieren.			
relevante Bestimmungen in arbeitsrechtlichen Gesetzen grundlegend verstehen.			
Selbstorganisierte, lösungsorientierte und situationsgerechte Aufgabenbearbeitung	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann ...	✓	✓	✓
Aufgaben selbst organisieren und nach Prioritäten reihen.			
den Zeitaufwand für Aufgaben einschätzen.			
auf Herausforderungen flexibel reagieren.			
Lösungen entwickeln und Entscheidungen im vorgegebenen betrieblichen Rahmen treffen.			
in Konfliktsituationen konstruktiv handeln.			
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 optimieren.			
Zielgruppengerechte Kommunikation	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann ...	✓	✓	✓
zielgruppengerechte Gespräche führen.			
Anliegen verständlich vorbringen und der jeweiligen Situation angemessen auftreten.			
auf Englisch kommunizieren.			
Kundenorientiertes Agieren	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann ...	✓	✓	✓
die Bedeutung der Kundenorientierung darstellen.			
die Kundenorientierung bei der Erfüllung seiner/ihrer Aufgaben berücksichtigen.			
mit unterschiedlichen Kundensituationen kompetent umgehen.			

Kompetenzbereich

Qualitätsorientiertes, sicheres und nachhaltiges Arbeiten

Betriebliches Qualitätsmanagement	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann ...	✓	✓	✓
die betrieblichen Qualitätsvorgaben im Aufgabenbereich umsetzen.			
an der Entwicklung von Qualitätsstandards mitwirken.			
die eigene Tätigkeit auf Einhaltung der Qualitätsstandards überprüfen.			
die Ergebnisse der Qualitätsprüfung reflektieren.			
Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann ...	✓	✓	✓
Betriebs- und Hilfsmittel sicher und sachgerecht einsetzen.			
betriebliche Sicherheitsvorschriften einhalten und die Aufgaben der Ansprechpersonen im Überblick beschreiben.			
berufsbezogene Gefahren erkennen und Schutzvorgaben einhalten.			
sich im Notfall (zB bei Banküberfällen) richtig verhalten.			
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 von Umweltschutz für den Lehrbetrieb darstellen.			
die Mülltrennung nach rechtlichen und betrieblichen Vorgaben umsetzen.			
Ressourcen schonend arbeiten.			



Kompetenzbereich

Digitales Arbeiten

Datensicherheit und Datenschutz	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann ...	✓	✓	✓
rechtliche und betriebsinterne Vorgaben einhalten.			
das Urheberrecht und die Datenschutzbestimmungen beachten.			
Gefahren und Risiken erkennen.			
Maßnahmen bei Sicherheitsproblemen treffen.			
Maßnahmen zum Schutz vor Fremdzugriff ergreifen.			
sensible Daten und Unterlagen vernichten.			
Software und weitere digitale Anwendungen	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann ...	✓	✓	✓
Software und digitale Anwendungen anforderungsgerecht auswählen.			
Software und digitale Anwendungen kompetent verwenden.			
Inhalte beschaffen, zusammenfügen, entwickeln, editieren und aufbereiten.			
mit betrieblichen Datenbanken arbeiten.			
Daten aufbereiten.			
Probleme im Umgang mit der Software und digitalen Anwendungen lösen.			
Digitale Kommunikation	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann ...	✓	✓	✓
Kommunikationsformen anforderungsbezogen auswählen.			
Kommunikationsformen verwenden.			
in sozialen Netzwerken agieren.			
Datei- und Ablageorganisation	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann ...	✓	✓	✓
sich in der betrieblichen Datei- und Ablagestruktur zurechtfinden.			
effizient in der Datei- und Ablagestruktur arbeiten.			
sich an die betrieblichen Vorgaben zur Datenanwendung und Datenspeicherung halten.			
Ordner und Dateien teilen.			

Informationssuche und -beschaffung	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann ...	✓	✓	✓
Suchmaschinen effizient nutzen.			
nach gespeicherten Dateien suchen.			
in bestehenden Dateien relevante Informationen suchen.			
Daten filtern.			
Bewertung und Auswahl von Daten und Informationen	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann ...	✓	✓	✓
die Zuverlässigkeit von Informationsquellen einschätzen.			
Daten und Informationen interpretieren und aufbereiten.			



Kompetenzbereich

Kundenberatung und Verkauf

Tätigkeiten in den Servicebereichen	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann ...	✓	✓	✓
die rechtlichen Vorgaben und Regularien bei der Kommunikation mit Kunden einhalten.			
Kundenanfragen bearbeiten.			
über Onlinedienste informieren.			
Beschwerden und Reklamationen bearbeiten.			
Bedarfsorientierte Kundenangebote	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann ...	✓	✓	✓
Kundenbedürfnisse ermitteln.			
Kunden zu den betrieblichen Produkten und Dienstleistungen beraten und den Vertragsabschluss finalisieren.			
Kontoprodukte	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann ...	✓	✓	✓
Basiskontoprodukte sowie zugehörige Karten erklären.			
Kunden über Besonderheiten der unterschiedlichen Produkte informieren.			
Kunden über die rechtlichen Bedingungen von Kontoprodukten informieren.			
die Möglichkeiten einer gemeinsamen Kontoführung darstellen.			
Kunden zu den Kontoprodukten beraten und den Abschluss finalisieren.			
die Auflösung von Konten abwickeln.			
die Aufgaben der laufenden Kontoverwaltung durchführen.			
Spar- und Bausparprodukte	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann ...	✓	✓	✓
die Spar- und Bausparprodukte erklären.			
Kunden über die rechtlichen Bedingungen von Spar- und Bausparprodukten informieren.			
Kunden über die Besonderheiten der verschiedenen Spar- und Bausparprodukte informieren.			
den Abschluss von Spar- und Bausparprodukten finalisieren.			

Versicherungen	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann ...	✓	✓	✓
die Basisversicherungsprodukte erklären.			
relevante rechtliche Bestimmungen und Regulatorien anwenden.			
Kunden über die rechtlichen Bedingungen informieren.			
über die Besonderheiten der unterschiedlichen Versicherungsprodukte informieren.			
die Berechnung des Auszahlungsbetrags erklären.			
Wertpapiere	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann ...	✓	✓	✓
die Grundlagen des Wertpapiergeschäfts erklären.			
die unterschiedlichen Wertpapierarten erklären.			
mögliche Risiken beim Abschluss von Wertpapiergeschäften darstellen.			
die relevanten rechtlichen Bestimmungen und Regulatorien erklären.			
einfache Factsheets bzw. Depotauszüge interpretieren.			
Finanzierungsformen	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann ...	✓	✓	✓
einen Überblick über die wichtigsten Finanzierungsformen geben.			
die Grundlagen des Finanzierungsgeschäfts erklären.			
die relevanten rechtlichen Bestimmungen und Regulatorien erklären.			
bei der Antragstellung einer Finanzierung unterstützen.			
die Plausibilitätsprüfung bei einer Finanzierungsanfrage durchführen.			



Kompetenzbereich

Zahlungsverkehr

Bargeldlose Transaktionen	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann ...	✓	✓	✓
Zahlungsanweisungen abwickeln.			
Daueraufträge bearbeiten.			
Einzugsermächtigungen erklären.			
Auslandsüberweisungen durchführen.			
Kunden über die Besonderheiten bei Auslandsüberweisungen informieren.			
die verschiedenen Arten von Schecks unterscheiden.			
Reklamationen im Zahlungsverkehr abwickeln.			
Bargeldtransaktionen – Kassa	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann ...	✓	✓	✓
Bargeldgeschäfte abwickeln.			
Zahlungseingänge und -ausgänge ordnungsgemäß erfassen.			
den Kassastand überprüfen.			
die organisatorischen Maßnahmen des Bargeldbestandes erklären.			
relevante rechtliche Bestimmungen anwenden.			

Kompetenzbereich

Office-Management

Ausstattung des Arbeitsbereichs	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann ...	✓	✓	✓
die Ausstattung des Arbeitsbereichs kompetent verwenden und einfache Probleme selbstständig lösen.			
komplexe Probleme entsprechend der betrieblichen Regelungen lösen.			
Kommunikation	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann ...	✓	✓	✓
die betrieblichen Kommunikationsvorgaben einhalten.			
Informationen bearbeiten und an den/die EmpfängerIn weiterleiten.			
betriebsinterne Informationen aufbereiten.			
Schriftverkehrsarbeiten erledigen.			
Texte auf Rechtschreibung und Grammatik prüfen.			
am Außenauftritt des Lehrbetriebs mitarbeiten.			
Posteingang und -ausgang	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann ...	✓	✓	✓
den Postein- und -ausgang bearbeiten.			
E-Mails bearbeiten.			
Terminmanagement	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann ...	✓	✓	✓
Termine und Terminänderungen koordinieren.			
Termine im betrieblichen Kalendersystem verwalten.			
Informationen zu Terminen verschicken.			
Besprechungen und Meetings	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann ...	✓	✓	✓
Räume reservieren und vorbereiten.			
Unterlagen vorbereiten und aufbereiten.			
BesucherInnen und Gäste empfangen und betreuen.			



Betriebliches Rechnungswesen	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann ...	✓	✓	✓
kostenbewusst nach den Grundsätzen unternehmerischen Denkens handeln.			
die Grundlagen des Rechnungswesens bei der Erfüllung seiner/ihrer Aufgaben berücksichtigen.			
die Kriterien für die Bearbeitung von Belegen erklären.			
die Zusammensetzung der betrieblichen Kosten und deren Auswirkungen auf den wirtschaftlichen Erfolg des Lehrbetriebs beschreiben.			
im Rahmen der betrieblichen Vorgaben an Maßnahmen mitwirken, die sich positiv auf den wirtschaftlichen Erfolg des Lehrbetriebs auswirken.			
Beschaffung und Inventur	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann ...	✓	✓	✓
die Grundlagen des Beschaffungsprozesses darstellen und daran mitwirken.			
die Notwendigkeit der Inventur und Arbeiten im Rahmen der Inventur erklären.			