

# Ausbildungsdokumentation

für den Lehrberuf Verwaltungsassistent/in nach dem  
BGBl. I Nr. 32/2018 (73. 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**.

	<b>Hinweis:</b> 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

<b>Betriebliche Aufbau- und Ablauforganisation</b>	<b>1. Lj.</b>	<b>2. Lj.</b>	<b>3. Lj.</b>
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.			
<b>Leistungsspektrum und Eckdaten des Lehrbetriebs</b>	<b>1. Lj.</b>	<b>2. Lj.</b>	<b>3. Lj.</b>
Ihr Lehrling kann...	✓	✓	✓
das betriebliche Leistungsangebot beschreiben.			
das Leitbild bzw. die Ziele des Lehrbetriebs erklären.			
die Struktur des Lehrbetriebs beschreiben.			
<b>Branche des Lehrbetriebs</b>	<b>1. Lj.</b>	<b>2. Lj.</b>	<b>3. Lj.</b>
Ihr Lehrling kann...	✓	✓	✓
einen Überblick über die Branche geben.			
die Position des Lehrbetriebs in der Branche darstellen.			
zentrale Aufgaben der österreichischen Sozialpartner darstellen.			
<b>Ziel und Inhalte der Ausbildung sowie Weiterbildungsmöglichkeiten</b>	<b>1. Lj.</b>	<b>2. Lj.</b>	<b>3. Lj.</b>
Ihr Lehrling kann...	✓	✓	✓
den Ablauf der Lehrlingsausbildung erklären.			
die Grundlagen der Lehrlingsausbildung erklären.			
Weiterbildungsmöglichkeiten darstellen.			



<b>Rechte, Pflichten und Arbeitsverhalten</b>	<b>1. Lj.</b>	<b>2. Lj.</b>	<b>3. Lj.</b>
Ihr Lehrling kann...	✓	✓	✓
auf Basis der gesetzlichen Rechte und Pflichten agieren.			
Arbeitsgrundsätze bei der Aufgabenerfüllung einhalten.			
die betrieblichen Vorgaben einhalten.			
die Lohn- oder die Gehaltsabrechnung interpretieren.			
relevante Bestimmungen in arbeitsrechtlichen Gesetzen grundlegend verstehen.			
<b>Selbstorganisierte, lösungsorientierte und situationsgerechte Aufgabenbearbeitung</b>	<b>1. Lj.</b>	<b>2. Lj.</b>	<b>3. Lj.</b>
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.			
<b>Zielgruppengerechte Kommunikation</b>	<b>1. Lj.</b>	<b>2. Lj.</b>	<b>3. Lj.</b>
Ihr Lehrling kann...	✓	✓	✓
zielgruppengerechte Gespräche führen.			
Anliegen verständlich vorbringen und der jeweiligen Situation angemessen auftreten.			
berufsadäquat und betriebsspezifisch auf Englisch kommunizieren.			
<b>Kundenorientiertes Agieren</b>	<b>1. Lj.</b>	<b>2. Lj.</b>	<b>3. Lj.</b>
Ihr Lehrling kann...	✓	✓	✓
die Bedeutung der Kundenorientierung darstellen.			
die Kundenorientierung bei der Erfüllung seiner Aufgaben berücksichtigen.			
mit unterschiedlichen Kundensituationen kompetent umgehen.			

Berufsethik	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann...	✓	✓	✓
mit Diversitäten umgehen, Diskriminierung vermeiden, Gender-Equality und ethische Werthaltungen berücksichtigen.			
rechtliche Vorgaben bzgl. Korruption (z. B. Amtsdelikte) und Compliance-Regelungen des Lehrbetriebs berücksichtigen.			
Mobbing erkennen und an entsprechenden Schritten zur Beendigung mitwirken.			
gemeinwohlorientiertes Handeln als Grundlage der Verwaltung verstehen.			



# Kompetenzbereich

## Qualitätsorientiertes, sicheres und nachhaltiges Arbeiten

<b>Betriebliches Qualitätsmanagement</b>	<b>1. Lj.</b>	<b>2. Lj.</b>	<b>3. Lj.</b>
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.			
<b>Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz</b>	<b>1. Lj.</b>	<b>2. Lj.</b>	<b>3. Lj.</b>
Ihr Lehrling kann...	✓	✓	✓
Betriebs- und Hilfsmittel sicher und sachgerecht einsetzen.			
betriebliche Sicherheitsvorschriften einhalten.			
Aufgaben von mit Sicherheitsagenden beauftragten Personen im Überblick beschreiben.			
berufsbezogene Gefahren erkennen und Schutzvorgaben einhalten.			
sich im Notfall richtig verhalten.			
die Grundlagen des ergonomischen Arbeitens anwenden.			
<b>Nachhaltiges und ressourcenschonendes Handeln</b>	<b>1. Lj.</b>	<b>2. Lj.</b>	<b>3. Lj.</b>
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.			
Software und weitere digitale Anwendungen	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann...	✓	✓	✓
einen Überblick über E-Government-Anwendungen geben.			
Software und digitale Anwendungen kompetent verwenden.			
Software und digitale Anwendungen anforderungsgerecht auswählen.			
Inhalte beschaffen, zusammenfügen, entwickeln, editieren und aufbereiten.			
Daten aufbereiten.			
mit betrieblichen Datenbanken arbeiten.			
Inhalte aus verschiedenen Datenquellen beschaffen und zusammenfügen.			
Probleme im Umgang mit der Software und digitalen Anwendungen lösen.			
Digitale Kommunikation	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann...	✓	✓	✓
ein breites Spektrum an Kommunikationsformen verwenden.			
Kommunikationsformen anforderungsbezogen auswählen.			
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.			



<b>Informationssuche und -beschaffung</b>	<b>1. Lj.</b>	<b>2. Lj.</b>	<b>3. Lj.</b>
<b>Ihr Lehrling kann...</b>	✓	✓	✓
Suchmaschinen effizient nutzen.			
nach gespeicherten Dateien suchen.			
in bestehenden Dateien relevante Informationen suchen.			
Daten filtern.			
<b>Bewertung und Auswahl von Daten und Informationen</b>	<b>1. Lj.</b>	<b>2. Lj.</b>	<b>3. Lj.</b>
<b>Ihr Lehrling kann...</b>	✓	✓	✓
die Zuverlässigkeit von Informationsquellen einschätzen.			
Daten und Informationen interpretieren und nach betrieblichen Vorgaben entscheiden, welche Daten und Informationen herangezogen werden.			
Daten und Informationen strukturiert aufbereiten.			

# Kompetenzbereich

## Allgemeine Verwaltung

Grundlagen der Verwaltung	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann...	✓	✓	✓
grundlegende Inhalte von für den eigenen Aufgabenbereich wichtigen Rechtsvorschriften (z. B. Materiengesetze) beschreiben.			
Grundsätze der Durchführung von betrieblichen Verwaltungsaufgaben erklären.			
den Weg von den, den Betrieb betreffenden Verwaltungsverfahren darstellen (von der Eingabe bis zur Zustellung).			
Durchführung von Verwaltungsaufgaben	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann...	✓	✓	✓
im Rechtsinformationssystem nach Gesetzen, Verordnungen, Kundmachungen und Erlässen suchen.			
bei der Erbringung von Verwaltungsaufgaben unter Berücksichtigung der rechtlichen Bestimmungen und der Vorgaben des Lehrbetriebs mitwirken.			
Geschäftsstücke bearbeiten.			
Schriftstücke unter Berücksichtigung der rechtlichen Bestimmungen und der Vorgaben des Lehrbetriebs erstellen.			
verschiedene Aktenvermerke vornehmen (z. B. vor Genehmigung, vor Abfertigung).			
Schriftgut unter Berücksichtigung der rechtlichen Bestimmungen und der Vorgaben des Lehrbetriebs verwalten.			
die Regelungen zur Amtsverschwiegenheit und zur Auskunftspflicht einhalten.			

<b>Information und Beratung</b>	<b>1. Lj.</b>	<b>2. Lj.</b>	<b>3. Lj.</b>
Ihr Lehrling kann...	✓	✓	✓
bei der Erstellung von Informationen über die Verwaltungsleistungen des Lehrbetriebs mitwirken.			
allgemeine Kundenanfragen unter Einhaltung der Vorgaben des Lehrbetriebs beantworten.			
bei der Beantwortung häufig gestellter fachlicher Anfragen unter Einhaltung der Vorgaben des Lehrbetriebs mitwirken.			
Anfragen außerhalb seines Aufgabenbereichs an die zuständige Organisationseinheit weiterleiten.			
Kunden im Rahmen des ihm übertragenen Aufgabenbereichs beraten und unterstützen.			
<b>Umgang mit Beschwerden und Eingaben</b>	<b>1. Lj.</b>	<b>2. Lj.</b>	<b>3. Lj.</b>
Ihr Lehrling kann...	✓	✓	✓
die Bedeutung eines professionellen Umgangs mit Beschwerden und Eingaben erklären.			
Beschwerden und Eingaben gemäß den rechtlichen Vorgaben und jenen des Lehrbetriebs entgegennehmen und bearbeiten bzw. entscheiden, wann eine Beschwerde bzw. Eingabe weiterzuleiten ist.			

## Kompetenzbereich

### Beschaffung, Inventar- und Materialverwaltung

Beschaffungsprozess	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann...	✓	✓	✓
die Grundlagen des Beschaffungswesens des Betriebs darstellen.			
den Ablauf und die Prinzipien des Beschaffungsvorgangs des Lehrbetriebs darstellen.			
die rechtlichen Bedingungen für das Zustandekommen und die Erfüllung von (Kauf-)Verträgen darstellen.			
mögliche Vertragswidrigkeiten bei der Erfüllung von (Kauf-)Verträgen (z. B. Zahlungsverzug) sowie deren rechtliche Konsequenzen erklären.			
Bedarfsermittlung	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann...	✓	✓	✓
den Bedarf an Inventargegenständen oder Material ermitteln.			
Bestellmengen aufgrund der Vorgaben des Lehrbetriebs vorschlagen.			
den Bedarf an Dienstleistungen erkennen.			
Angebotsvergleich	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann...	✓	✓	✓
Anfragen tätigen und Angebote einholen.			
Preise und Konditionen miteinander vergleichen (z. B. Bezugskalkulationen durchführen).			
neue Bezugsquellen entsprechend der Vorgaben des Lehrbetriebs ausfindig machen.			
quantitative und qualitative Aspekte bei der Beschaffungsentscheidung berücksichtigen.			

<b>Bestellungen</b>	<b>1. Lj.</b>	<b>2. Lj.</b>	<b>3. Lj.</b>
Ihr Lehrling kann...	✓	✓	✓
bei Bestellungen und Beauftragungen unter Berücksichtigung der rechtlichen Bestimmungen und Vorgaben des Lehrbetriebs mitwirken.			
mögliche Auswirkungen von fehlerhaften Bestellungen und Beauftragungen unter rechtlichen und wirtschaftlichen Aspekten beurteilen.			
Liefer- und Leistungstermine überwachen.			
<b>Warenannahme</b>	<b>1. Lj.</b>	<b>2. Lj.</b>	<b>3. Lj.</b>
Ihr Lehrling kann...	✓	✓	✓
die Lieferung bzw. Leistung mit der Bestellung vergleichen.			
Inventar und Material unter Beachtung der rechtlichen Bestimmungen und der Vorgaben des Lehrbetriebs an- und übernehmen sowie allfällige Mängel feststellen und dokumentieren.			
die Rechnungskontrolle durchführen.			
<b>Umgang mit mangelhaften Lieferungen und Leistungen</b>	<b>1. Lj.</b>	<b>2. Lj.</b>	<b>3. Lj.</b>
Ihr Lehrling kann...	✓	✓	✓
Maßnahmen bei mangelhaften Lieferungen und Leistungen im Einklang mit den rechtlichen Bestimmungen und Vorgaben des Lehrbetriebs ergreifen.			
Liefer- bzw. Leistungsverzug feststellen und Maßnahmen im Einklang mit den rechtlichen Bestimmungen und Vorgaben des Lehrbetriebs ergreifen.			
<b>Inventarisierung und Materialverwaltung</b>	<b>1. Lj.</b>	<b>2. Lj.</b>	<b>3. Lj.</b>
Ihr Lehrling kann...	✓	✓	✓
rechtliche Bestimmungen und Vorgaben des Lehrbetriebs für die Material- und Inventarverwaltung einhalten.			
die Inventar- oder Materialverwaltung bearbeiten.			
Inventar- und Materialverzeichnisse führen.			
die Notwendigkeit der Inventur erklären und Arbeiten im Rahmen der Inventur durchführen.			

# Kompetenzbereich

## Öffentliches Rechnungswesen

Aufgaben des öffentlichen Rechnungswesens	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann...	✓	✓	✓
die Grundsätze unternehmerischen Denkens bei seinen Aufgaben berücksichtigen und kostenbewusst handeln.			
die Grundlagen des öffentlichen Rechnungswesens darstellen und bei der Ausführung seiner Aufgaben berücksichtigen.			
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.			
Zahlungsverkehr	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann...	✓	✓	✓
Rechnungen auf ihre rechnerische und sachliche Richtigkeit prüfen.			
Zahlungen vorbereiten und allfällige Preisnachlässe berücksichtigen (z.B. Skonto).			
Kontoauszüge interpretieren, Zahlungsein- und -ausgänge überprüfen.			
die Offene-Posten-Liste verwalten und erforderliche Schritte im Mahnwesen entsprechend den Vorgaben des Lehrbetriebs setzen.			
Datenaufbereitung	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann...	✓	✓	✓
die Grundlagen der statistischen Datenaufbereitung im Lehrbetrieb darstellen.			
einen Überblick über die wichtigsten vom Lehrbetrieb ermittelten Kennzahlen geben.			
Daten für die Kennzahlerstellung erfassen und Statistiken aufbereiten.			



## Kompetenzbereich Öffentlichkeitsarbeit

Aufgaben der Öffentlichkeitsarbeit	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann...	✓	✓	✓
Ziele der Öffentlichkeitsarbeit des Lehrbetriebs erklären.			
einen Überblick über die Öffentlichkeitsarbeit des Lehrbetriebs geben.			
Arbeiten in der Öffentlichkeitsarbeit	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann...	✓	✓	✓
an der Gestaltung von betrieblichen Kommunikationsmitteln mitarbeiten.			
am betrieblichen Außenauftritt mitarbeiten (z. B. an Veranstaltungen mitwirken).			

# Kompetenzbereich Office-Management

<b>Ausstattung des Arbeitsbereichs</b>	<b>1. Lj.</b>	<b>2. Lj.</b>	<b>3. Lj.</b>
Ihr Lehrling kann...	✓	✓	✓
die übliche Ausstattung seines Arbeitsbereichs kompetent verwenden.			
die im Rahmen seiner Tätigkeit auftretenden einfachen Probleme selbstständig lösen.			
bei komplexen Problemen Maßnahmen entsprechend den betrieblichen Regelungen setzen.			
<b>Kommunikation</b>	<b>1. Lj.</b>	<b>2. Lj.</b>	<b>3. Lj.</b>
Ihr Lehrling kann...	✓	✓	✓
die Kommunikationsvorgaben des Lehrbetriebs einhalten.			
Informationen sinngemäß erfassen, strukturieren, nötigenfalls bearbeiten und an die Empfängerin bzw. den Empfänger weiterleiten.			
Auskünfte geben und einholen.			
interne Schriftverkehrsarbeiten erledigen.			
externe Schriftverkehrsarbeiten erledigen.			
bei der Gestaltung von Schriftstücken das Corporate Design des Lehrbetriebs beachten.			
Texte auf Rechtschreibung und Grammatik überprüfen.			
<b>Posteingang und -ausgang</b>	<b>1. Lj.</b>	<b>2. Lj.</b>	<b>3. Lj.</b>
Ihr Lehrling kann...	✓	✓	✓
den Postein- und -ausgang bearbeiten.			
E-Mails bearbeiten (z. B. beantworten oder weiterleiten).			

<b>Terminmanagement</b>	<b>1. Lj.</b>	<b>2. Lj.</b>	<b>3. Lj.</b>
Ihr Lehrling kann...	✓	✓	✓
Termine und Terminänderungen koordinieren (z. B. unter Einsatz von Terminplanungsinstrumenten).			
Termine im Kalendersystem des Lehrbetriebs dokumentieren und verwalten.			
Informationen zu Terminen und entsprechend notwendige Unterlagen verschicken.			
<b>Besprechungen und Meetings</b>	<b>1. Lj.</b>	<b>2. Lj.</b>	<b>3. Lj.</b>
Ihr Lehrling kann...	✓	✓	✓
Raumreservierungen vornehmen und Räume vorbereiten.			
Unterlagen beschaffen bzw. vorbereiten.			
Unterlagen aufbereiten.			
Einladungen verfassen und verschicken.			
BesucherInnen und Gäste adäquat empfangen.			
Gäste betreuen.			
Protokolle führen.			
die Nachbereitung übernehmen.			
<b>Organisation von Dienstreisen</b>	<b>1. Lj.</b>	<b>2. Lj.</b>	<b>3. Lj.</b>
Ihr Lehrling kann...	✓	✓	✓
Verkehrsmittel und Routen recherchieren und eine Vorauswahl unter Einhaltung von Vorgaben des Lehrbetriebs treffen.			
Angebote für Unterkünfte und Verkehrsmittel unter Einhaltung von Vorgaben des Lehrbetriebs vergleichen.			
bei der Buchung von Unterkünften und Verkehrsmitteln mitwirken.			
<b>Kassaführung</b>	<b>1. Lj.</b>	<b>2. Lj.</b>	<b>3. Lj.</b>
Ihr Lehrling kann...	✓	✓	✓
Zahlungseingänge und -ausgänge ordnungsgemäß erfassen.			
den Kassaabschluss durchführen.			
den Kassastand überprüfen.			