

Ausbildungsdokumentation

für den Lehrberuf

Reisebüroassistent/Reisebüroassistentin nach dem
BGBl. I Nr. 32/2018 (67. 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 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, 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. Branchentrends).			
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 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 GIBG 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 Kundinnen/Kunden werden sämtliche Adressaten der betrieblichen Leistung verstanden.)	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann...	✓	✓	✓
erklären, warum Kundinnen/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 von Qualitätsstandards des Lehrbetriebes 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 ArbeitnehmerInnenschutz- 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 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).			
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. in den Bereichen, Kundenmanagement, Terminmanagement).			
die für eine auszuführende Aufgabe am besten geeignete betriebliche Software bzw. digitale Anwendung auswählen.			
Inhalte unter Einhaltung der betriebsinternen Vorgaben 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. Hilfsfunktion 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, VPN, 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

Reisevermittlung/Reiseverkauf/Reiseveranstaltung

Grundlagen	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann...	✓	✓	✓
die Grundlagen der Vermittlung und Veranstaltung bzw. des Verkaufs von individuellen Reisen oder Pauschalreisen darstellen.			
Kunden über die Geschäftsbedingungen aufklären.			
die Pauschalreiseverordnung (PRV) berücksichtigen.			
die rechtlichen Bedingungen für das Zustandekommen und die Erfüllung von Verträgen darstellen.			
mögliche Vertragswidrigkeiten bei der Erfüllung von Verträgen (z. B. Zahlungsverzug) sowie deren rechtliche Konsequenzen erklären.			
Kundenberatung und -betreuung	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann...	✓	✓	✓
mit Kunden professionell und unter Berücksichtigung von interkulturellen Aspekten kommunizieren.			
sich über neue Technologien, die im Kundenkontakt zur Anwendung kommen, informieren.			
Kunden über die Dienstleistungen des Betriebs und etwaiger Partnerunternehmen informieren (z. B. Zusatzverkäufe, Reisearrangements, Destinationen, Hotels).			
persönliche, telefonische und schriftliche Kundenanfragen entgegennehmen und entscheiden, wie mit diesen zu verfahren ist (z. B. selbst bearbeiten oder weiterleiten).			
Kundenanfragen unter Einhaltung der betrieblichen Vorgaben beantworten.			
Kundenbedarfsanalysen durchführen.			
Kunden bei der optimalen Reiseplanung beraten und dabei spezielle Bedürfnisse von Kunden (z. B. Barrierefreiheit) berücksichtigen.			
Kunden über die wichtigsten Reiseziele, Verkehrsverbindungen, klimatischen, kulturelle und politische Gegebenheiten, Verkehrsbehinderungen sowie über die Saisonzeiten in den bedeutendsten in- und ausländischen Fremdenverkehrsgebieten informieren.			
Kunden über wichtige Pass-, Visa-, Devisen-, Zoll- und gesundheitspolizeiliche Vorschriften informieren.			
Informationsmaterialien und Kataloge verwenden und aushändigen.			
digitale Möglichkeiten bei der Kundenberatung verwenden (z. B. Apps, Maps).			

Individuelle Angebotserstellung	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann...	✓	✓	✓
die für eine Angebotslegung erforderlichen Informationen einholen bzw. entsprechende Unterlagen zusammenstellen.			
individuelle Reiseangebote unter Berücksichtigung von Unterkunft, Verkehrsverbindungen, Verkehrsmittel, Ausflügen etc. für Kunden erstellen.			
die Grundlagen der betrieblichen Preiskalkulation erklären.			
die Kalkulation von Angeboten durchführen (z. B. Berechnung der Gesamtreisekosten unter Berücksichtigung von Preisnachlässen wie dem Frühbucherbonus).			
Zusatzleistungen zielgerecht anbieten (z. B. Reiseversicherungen).			
individuelle Anfragen von Kunden zu den Angeboten bearbeiten.			
Fragen und Einwände der Kunden berücksichtigen.			
Informationspflichten berücksichtigen.			
Reisebuchung	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann...	✓	✓	✓
reisebürospezifische Software anwenden (z. B. Bistro, CETS).			
mit in- bzw. ausländischen Reisebüroorganisationen und Vertragspartnern (z. B. Hotels, Verkehrsunternehmen) etc. zusammenarbeiten.			
Vertragsbedingungen fixieren (z. B. Anzahlung, Restzahlung).			
Reservierungen, Buchungen und Stornierungen sowie Optionen durchführen bzw. zur Erfüllung weiterleiten (z. B. Flug, Hotel, Kreuzfahrt).			
Schriftstücke im Rahmen der ordnungsgemäßen Vertragserfüllung erstellen und überprüfen (z. B. Buchungs- und Reservierungsbestätigungen, Voucher).			
beim Abschluss von branchenspezifischen Zusatzleistungen (z. B. Reisetornoversicherung) mitwirken.			
Reiseunterlagen zusammenstellen.			
Zahlungsverkehr	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann...	✓	✓	✓
verschiedene Zahlungsmöglichkeiten erklären.			
Rechnungen ausstellen.			
Gutscheine annehmen und verrechnen.			
Barzahlungen und unbare Zahlungen von Kunden abwickeln.			
Zahlungseingänge und -ausgänge ordnungsgemäß erfassen.			
den Kassastand überprüfen.			

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

Angebotsentwicklung/Pauschalreise

Grundlagen der Veranstaltung von Pauschalreisen	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann...	✓	✓	✓
die Grundlagen der touristischen Leistung (z. B. Transportmittel, Sehenswürdigkeiten) zusammenstellen.			
grundlegende wirtschaftliche, soziale und ökologische Gegebenheiten an den wichtigsten Destinationen darstellen.			
die nationalen Bestimmungen sowie die internationalen Abkommen im Reiseverkehr und in der Unterkunft darstellen.			
wesentliche Bestandteile der Verträge mit allen Leistungsträgern im nationalen und internationalen Bereich darstellen.			
Angebotsentwicklung	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann...	✓	✓	✓
Vorschläge für zielgruppenorientierte Angebote (z. B. Vorschläge für Reisearrangements oder Kundenbindungsprogramme) entwickeln.			
Reiseziele und -routen unter Berücksichtigung von bestmöglichen Transportmitteln (z. B. Bahn, Bus, Schiff, Flugzeug) und Sehenswürdigkeiten sowie anderen Fremdenverkehrsangeboten (z. B. kulturelle Veranstaltungen) festlegen.			
notwendige Informationen für Reisen einholen (z. B. Visavorschriften, gesundheitliche Auflagen).			
mit Leistungsträgern (z. B. Hotels, Verkehrsunternehmen) kooperieren.			
mit Vertriebspartnern als Verkaufsstelle kooperieren.			
die Bedeutung und Möglichkeiten von ertragsoptimierenden Maßnahmen (Revenue Management) darstellen.			
bei der Kalkulation von Angeboten mitwirken.			
bei der Qualitäts- und Preisprüfung von Unterkünften, Verkehrsunternehmen, Reiseführern mitwirken.			
Nachkalkulationen durchführen.			

Kompetenzbereich

Marketing und E-Commerce

Aufgaben des betrieblichen Marketings und von E-Commerce	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann...	✓	✓	✓
Ziele des betrieblichen Marketings und von E-Commerce erklären.			
einen Überblick über das betriebliche Marketing und von E-Commerce geben (z. B. Zielgruppen, Marketinginstrumente, Teilbereiche wie Werbung und Öffentlichkeitsarbeit).			
Arbeiten im betrieblichen Marketing	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann...	✓	✓	✓
an der Gestaltung betrieblicher Kommunikationsmittel (z. B. Kataloge und Prospekte) mitarbeiten (z. B. kurze Texte erstellen, Textbausteine bearbeiten, Formatierungs- und Gestaltungsarbeiten mit betrieblicher Software durchführen).			
am Außenauftritt des Lehrbetriebs mitarbeiten (z. B. an Veranstaltungen, Messen mitwirken, Beiträge für die sozialen Netzwerke verfassen).			



Kompetenzbereich

Office-Management

Ausstattung des Arbeitsbereichs	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann...	✓	✓	✓
die übliche Ausstattung seines/ihrer Arbeitsbereichs kompetent verwenden (z. B. PC/Laptop, Drucker, 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 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.			
bei der Gestaltung von Schriftstücken das Corporate Design des Lehrbetriebs beachten.			
Texte auf Rechtschreibung und Grammatik überprüfen.			
Posteingang und -ausgang	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann...	✓	✓	✓
den Postein- und -ausgang bearbeiten (z. B. Postverteilung, frankieren, mit Zustelldiensten kommunizieren).			
E-Mails bearbeiten (z. B. beantworten oder weiterleiten).			
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.			

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.			
Besucher/innen und Gäste adäquat empfangen.			
Gäste betreuen (z. B. bewirten).			
die Nachbereitung übernehmen.			
Organisation von Dienstreisen	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann...	✓	✓	✓
Verkehrsmittel und Routen recherchieren und eine Vorauswahl unter Einhaltung betrieblicher Vorgaben treffen.			
Angebote für Unterkünfte und Verkehrsmittel unter Einhaltung betrieblicher Vorgaben vergleichen.			
bei der Buchung von Unterkünften und Verkehrsmitteln mitwirken.			



Kompetenzbereich

Beschaffung

Beschaffungsprozess und Bedarfsermittlung	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).			
den Warenbestand (z. B. von Büromaterial) ermitteln.			
Bestellmengen aufgrund der betrieblichen Vorgaben (z. B. Mindestbestand, Mindestbestellmenge) vorschlagen bzw. ermitteln.			
den Bedarf an Dienstleistungen 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 und Rechnungskontrolle	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.			
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).			
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.			
Lagerbestände kontrollieren.			
Entnahmen durchführen.			
die Notwendigkeit der Inventur erklären und Arbeiten im Rahmen der Inventur durchführen.			



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 Grundlagen des Rechnungswesens des Lehrbetriebs bei der Ausführung seiner/ihrer Aufgaben berücksichtigen.			
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 Eingangs- und Ausgangsrechnungen sowie Zahlungsbelege, nach verschiedenen Kriterien bearbeiten (Zuordnung nach Datum, interner und externer Herkunft, Belegart) und 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.			
die Offene-Posten-Liste verwalten und erforderliche Schritte im Mahnwesen entsprechend den betrieblichen Vorgaben setzen.			
Datenaufbereitung	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann...	✓	✓	✓
einfache Kennzahlen ermitteln.			
Statistiken aufbereiten (z. B. Umsatzstatistiken).			