

Ausbildungsdokumentation

für den Lehrberuf

Verwaltungsassistent/Verwaltungsassistentin

Lehrzeit: 3 Jahre

Lehrling: Vorname(n), Zuname(n)

Beginn der Ausbildung

Ende der Ausbildung

Ausbildungsbetrieb

Telefonnummer

Ausbilder: Titel, Vorname(n), Zuname(n)

E-Mail Adresse

Lehrjahre

Pos.	Fertigkeiten und Kenntnisse lt. Ausbildungsvorschriften	½	1.	1 ½	2.	2 ½	3.	3 ½
1.	Kompetenzbereich: Arbeiten im betrieblichen und beruflichen Umfeld							
1.1	Betriebliche Aufbau- und Ablauforganisation							
	Er/Sie kann...							
1.1.1	sich in den Räumlichkeiten des Lehrbetriebs zurechtfinden.							
1.1.2	die wesentlichen Aufgaben der verschiedenen Bereiche des Lehrbetriebs erklären.							
1.1.3	die Zusammenhänge der einzelnen Betriebsbereiche sowie der betrieblichen Prozesse darstellen.							
1.1.4	die wichtigsten Verantwortlichen nennen (zB Geschäftsführer/in) und seine/ihre Ansprechpartner/innen im Lehrbetrieb erreichen.							
1.1.5	die Vorgaben der betrieblichen Ablauforganisation und des Prozessmanagements bei der Erfüllung seiner/ihrer Aufgaben berücksichtigen.							
1.1.6	das politische Umfeld der öffentlichen Verwaltung erklären.							
1.2	Leistungsspektrum und Eckdaten des Lehrbetriebs							
	Er/Sie kann...							
1.2.1	das betriebliche Leistungsangebot beschreiben.							
1.2.2	das Leitbild bzw. die Ziele des Lehrbetriebs erklären.							
1.2.3	die Struktur des Lehrbetriebs beschreiben (zB Größenordnung, Tätigkeitsfelder, Verwaltungsstruktur).							

Pos. Fertigkeiten und Kenntnisse lt. Ausbildungsvorschriften ½ 1. 1 ½ 2. 2 ½ 3. 3 ½

1.3 Branche des Lehrbetriebs							
Er/Sie kann...							
1.3.1	einen Überblick über die Branche des Lehrbetriebs geben.						
1.3.2	die Position des Lehrbetriebs in der Branche darstellen.						
1.4 Ziel und Inhalte der Ausbildung sowie Weiterbildungsmöglichkeiten							
Er/Sie kann...							
1.4.1	den Ablauf seiner/ihrer Ausbildung im Lehrbetrieb erklären (zB Inhalte und Ausbildungsfortschritt).						
1.4.2	Grundlagen der Lehrlingsausbildung erklären (zB Ausbildung im Lehrbetrieb und in der Berufsschule, Bedeutung und Wichtigkeit der Lehrabschlussprüfung).						
1.4.3	die Notwendigkeit der lebenslangen Weiterbildung erkennen und sich mit konkreten Weiterbildungsangeboten auseinandersetzen (zB Staplerschein, Ladungssicherungskurs).						
1.5 Rechte, Pflichten und Arbeitsverhalten							
Er/Sie kann...							
1.5.1	auf Basis der gesetzlichen Rechte und Pflichten als Lehrling seine/ihre Aufgaben erfüllen.						
1.5.2	Arbeitsgrundsätze wie Sorgfalt, Zuverlässigkeit, Verantwortungsbewusstsein, Pünktlichkeit etc. einhalten und sich mit seinen/ihren Aufgaben im Unternehmen identifizieren.						
1.5.3	sich nach den Vorgaben des Lehrbetriebs verhalten.						
1.5.4	eine Lohn- oder Gehaltsabrechnung interpretieren (anhand seiner/ihrer Lehrlingsentschädigung sowie eines anonymisierten Personalverrechnungs-Abrechnungsbelegs einer anderen Beschäftigtengruppe im Betrieb).						
1.5.5	die für ihn/sie relevanten Bestimmungen des KJBG (minderjährige Lehrlinge) bzw. des AZG und ARG (erwachsene Lehrlinge) und des GIBG grundlegend verstehen.						
1.6 Selbstorganisierte, lösungsorientierte und situationsgerechte Aufgabenbearbeitung							
Er/Sie kann...							
1.6.1	seine/ihre Aufgaben selbst organisieren und sie nach Prioritäten reihen.						
1.6.2	den Zeitaufwand für seine/ihre Aufgaben abschätzen und diese zeitgerecht durchführen.						
1.6.3	sich auf wechselnde Situationen einstellen und auf geänderte Herausforderungen mit der notwendigen Flexibilität reagieren.						
1.6.4	Lösungen für aktuell auftretende Problemstellungen entwickeln und Entscheidungen im vorgegebenen betrieblichen Rahmen treffen.						
1.6.5	in Konfliktsituationen konstruktiv handeln bzw. entscheiden, wann jemand zur Hilfe hinzugezogen wird.						
1.6.6	sich zur Aufgabenbearbeitung notwendige Informationen selbstständig beschaffen.						

Pos.	Fertigkeiten und Kenntnisse lt. Ausbildungsvorschriften	½	1.	1 ½	2.	2 ½	3.	3 ½
1.6.7	in unterschiedlich zusammengesetzten Teams arbeiten.							
1.6.8	die wesentlichen Anforderungen für die Zusammenarbeit in Projekten darstellen.							
1.6.9	Aufgaben in betrieblichen Projekten übernehmen.							
1.6.10	die eigene Tätigkeit reflektieren und gegebenenfalls Optimierungsvorschläge für seine/ihre Tätigkeit einbringen.							
1.7 Zielgruppengerechte Kommunikation								
Er/Sie kann...								
1.7.1	mit verschiedenen Zielgruppen (wie Ausbildern/Ausbilderinnen, Führungskräften, Kollegen/Kolleginnen, Kunden, Lieferanten) kommunizieren und sich dabei betriebsadäquat verhalten.							
1.7.2	seine/ihre Anliegen verständlich vorbringen und der jeweiligen Situation angemessen auftreten.							
1.7.3	berufsadäquat und betriebsspezifisch auf Englisch kommunizieren (insbesondere Fachausdrücke anwenden).							
1.8 Kundenorientiertes Agieren (Unter Kunden werden sämtliche Adressaten der betrieblichen Leistung verstanden.)								
Er/Sie kann...								
1.8.1	erklären, warum Kunden für den Lehrbetrieb im Mittelpunkt stehen.							
1.8.2	die Kundenorientierung bei der Erfüllung aller seiner/ihrer Aufgaben berücksichtigen.							
1.8.3	mit unterschiedlichen Kundensituationen kompetent umgehen und kunden- sowie betriebsoptimierte Lösungen finden.							
1.8.4	den Unterschied zwischen Gewährleistung und Garantie erklären und die entsprechenden Regelungen anwenden.							
1.9 Berufsethik								
Er/Sie kann...								
1.9.1	mit Diversitäten umgehen, Diskriminierung vermeiden, Gender-Equality und ethische Werthaltungen berücksichtigen.							
1.9.2	rechtliche Vorgaben bzgl. Korruption (zB Amtsdelikte) und Compliance-Regelungen des Lehrbetriebs berücksichtigen.							
1.9.3	Mobbing erkennen und an entsprechenden Schritten zur Beendigung mitwirken.							
1.9.4	gemeinwohlorientiertes Handeln als Grundlage der Verwaltung verstehen.							
2 Kompetenzbereich: Qualitätsorientiertes, sicheres und nachhaltiges Arbeiten								
2.1 Qualitätsmanagement des Lehrbetrieb								
Er/Sie kann...								
2.1.1	Qualitätsvorgaben des Lehrbetriebs im Aufgabenbereich umsetzen.							
2.1.2	an der Entwicklung von Qualitätsstandards des Lehrbetriebs mitwirken.							

Pos.	Fertigkeiten und Kenntnisse lt. Ausbildungsvorschriften	½	1.	1 ½	2.	2 ½	3.	3 ½
2.1.3	die eigene Tätigkeit hinsichtlich der Einhaltung der Qualitätsstandards überprüfen.							
2.1.4	die Ergebnisse der Qualitätsüberprüfung reflektieren und diese in die Aufgabenbewältigung einbringen.							
2.2 Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz								
	Er/Sie kann...							
2.2.1	Betriebs- und Hilfsmittel sicher und sachgerecht einsetzen.							
2.2.2	die betrieblichen Sicherheitsvorschriften einhalten.							
2.2.3	Aufgaben von mit Sicherheitsagenden beauftragten Personen im Überblick beschreiben							
2.2.4	berufsbezogene Gefahren, wie Sturz- und Brandgefahr, in seinem/ihrer Aufgabenbereich erkennen und sich entsprechend den Arbeitnehmerschutz- und Brandschutzvorgaben verhalten.							
2.2.5	sich im Notfall richtig verhalten.							
2.2.6	bei Unfällen geeignete Erste-Hilfe-Maßnahmen ergreifen.							
2.2.7	die Grundlagen des ergonomischen Arbeitens anwenden.							
2.3 Nachhaltiges und ressourcenschonendes Handeln								
	Er/Sie kann...							
2.3.1	die Bedeutung des Umweltschutzes für den Lehrbetrieb darstellen.							
2.3.2	die Mülltrennung nach rechtlichen Vorgaben und jenen des Lehrbetriebs umsetzen.							
2.3.3	energiesparend arbeiten und Ressourcen sparsam einsetzen.							
3. Kompetenzbereich: Digitales Arbeiten (Diese Berufsbildpositionen schließen gegebenenfalls auch entsprechende analoge Anwendungen mit ein.)								
3.1 Datensicherheit und Datenschutz								
	Er/Sie kann...							
3.1.1	die rechtlichen Vorgaben und jene des Lehrbetriebs einhalten (zB Datenschutzgrundverordnung).							
3.1.2	Urheberrecht und Datenschutzbestimmungen beachten.							
3.1.3	Gefahren und Risiken erkennen (zB Phishing-E-Mails, Viren).							
3.1.4	Maßnahmen treffen, wenn Sicherheitsprobleme oder Auffälligkeiten auftreten (zB rasche Verständigung des Datenschutzbeauftragten bzw. der verantwortlichen IT-Administration).							
3.1.5	Maßnahmen unter Einhaltung der betrieblichen Vorgaben ergreifen, um Daten, Dateien, Geräte und Anwendungen vor Fremdzugriff zu schützen (zB sorgsamer Umgang mit Passwörtern und Hardware).							
3.2 Software und weitere digitale Anwendungen								
	Er/Sie kann...							
3.2.1	einen Überblick über E Government-Anwendungen des Lehrbetriebs geben.							

Pos.	Fertigkeiten und Kenntnisse lt. Ausbildungsvorschriften	½	1.	1 ½	2.	2 ½	3.	3 ½
3.2.2	Software bzw. Apps für Textverarbeitung, Tabellenkalkulation, Kommunikation sowie Datenbanken und weitere digitale Anwendungen kompetent verwenden (zB in den Bereichen Warenwirtschaft, Lagerverwaltung, Terminmanagement).							
3.2.3	die für eine auszuführende Aufgabe am besten geeignete betriebliche Software bzw. digitale Anwendung auswählen.							
3.2.4	Inhalte unter Einhaltung der Vorgaben des Lehrbetriebs selbst entwickeln bzw. vorhandene Inhalte editieren und zielgruppengerecht aufbereiten (zB Texte unter Berücksichtigung des Corporate Designs erstellen, Kalkulationen).							
3.2.5	Daten aufbereiten (zB Statistiken erstellen).							
3.2.6	mit betrieblichen Daten arbeiten (zB aus der Unternehmenssoftware Daten abrufen, Daten erfassen, Daten aktualisieren).							
3.2.7	Inhalte aus verschiedenen Datenquellen beschaffen und zusammenfügen.							
3.2.8	Probleme im Umgang mit Software und digitalen Anwendungen lösen.							
3.3 Digitale Kommunikation								
Er/Sie kann...								
3.3.1	ein breites Spektrum an Kommunikationsformen verwenden (zB E-Mail, Telefon, Social Media).							
3.3.2	eine geeignete Kommunikationsform anforderungsbezogen auswählen.							
3.3.3	verantwortungsbewusst und unter Einhaltung der betrieblichen Vorgaben in sozialen Netzwerken agieren.							
3.4 Datei- und Ablageorganisation								
Er/Sie kann...								
3.4.1	sich in der betrieblichen Datei- bzw. Ablagestruktur zurechtfinden (zB gespeicherte Dateien finden).							
3.4.2	in der betrieblichen Datei- bzw. Ablagestruktur arbeiten und dabei die Grundregeln eines effizienten Dateimanagements berücksichtigen (zB Ordner anlegen bzw. löschen, Vergabe von Dateinamen).							
3.4.3	sich an die betrieblichen Vorgaben zur Datenanwendung und Datenspeicherung halten.							
3.4.4	Ordner und Dateien unter Einhaltung der betrieblichen Vorgaben teilen (zB unter Nutzung von Cloud-Diensten, VPN, Intranet, Extranet).							
3.5 Informationssuche und -beschaffung								
Er/Sie kann...								
3.5.1	Suchmaschinen für die Online-Recherche effizient (zB unter Einsatz entsprechender Suchtechniken) nutzen.							
3.5.2	nach gespeicherten Dateien suchen.							
3.5.3	in bestehenden Dateien relevante Informationen suchen.							

Pos.	Fertigkeiten und Kenntnisse lt. Ausbildungsvorschriften	½	1.	1 ½	2.	2 ½	3.	3 ½
3.5.4	in Datenbankanwendungen Daten filtern							
3.6	Bewertung und Auswahl von Daten und Informationen							
	Er/Sie kann...							
3.6.1	die Zuverlässigkeit von Informationsquellen und die Glaubwürdigkeit von Daten und Informationen einschätzen							
3.6.2	Daten und Informationen interpretieren und nach Vorgaben des Lehrbetriebs entscheiden, welche Daten und Informationen herangezogen werden.							
3.6.3	Daten und Informationen strukturiert aufbereiten.							
4.	Kompetenzbereiche Allgemeine Verwaltung							
4.1	Grundlagen der Verwaltung							
	Er/Sie kann...							
4.1.1	grundlegende Inhalte von für den eigenen Aufgabenbereich wichtigen Rechtsvorschriften (zB Materiensetze) beschreiben.							
4.1.2	Grundsätze der Durchführung von Verwaltungsaufgaben im Lehrbetrieb erklären.							
4.1.3	Abg von den den Lehrbetrieb betreffenden Verwaltungsverfahren darstellen (von der Eingabe bis zur Zustellung).							
4.2	Durchführung von Verwaltungsaufgaben							
	Er/Sie kann...							
4.2.1	im Rechtsinformationssystem nach Gesetzen, Verordnungen, Kundmachungen und Erlässen suchen.							
4.2.2	bei der Erbringung von Verwaltungsaufgaben unter Berücksichtigung der rechtlichen Bestimmungen und der Vorgaben des Lehrbetriebs mitwirken (zB bei der Überwachung und Einhaltung von Auflagen, Erhebung von Abgaben, Berechnung von Fristen).							
4.2.3	Geschäftsstücke bearbeiten (zB Sachverhaltsprüfung, Berechnungen).							
4.2.4	Schriftstücke (zB Stellungnahmen, Bescheide, Einsprüche, Verhandlungsprotokolle, Sachverhaltsdarstellungen) unter Berücksichtigung der rechtlichen Bestimmungen und der Vorgaben des Lehrbetriebs erstellen.							
4.2.5	verschiedene Aktenvermerke vornehmen (zB vor Genehmigung, vor Abfertigung).							
4.2.6	Schriftgut unter Berücksichtigung der rechtlichen Bestimmungen und der Vorgaben des Lehrbetriebs verwalten (zB Aufbewahrungsfristen, Datenschutz).							
4.2.7	die Regelungen zur Amtsverschwiegenheit und zur Auskunftspflicht einhalten.							
4.3	Information und Beratung (Unter Kunden werden sämtliche Zielgruppen des Aufgabenbereichs des Lehrbetriebs verstanden, zB Klienten, Bürger, Patienten, Abteilungen, Geschäftsbereiche und Referate.)							
	Er/Sie kann...							

Pos.	Fertigkeiten und Kenntnisse lt. Ausbildungsvorschriften	½	1.	1 ½	2.	2 ½	3.	3 ½
4.3.1	bei der Erstellung von Informationen über die Verwaltungsleistungen des Lehrbetriebs mitwirken.							
4.3.2	allgemeine Kundenanfragen unter Einhaltung der Vorgaben des Lehrbetriebs beantworten (zB telefonisch, per E-Mail).							
4.3.3	bei der Beantwortung häufig gestellter fachlicher Anfragen unter Einhaltung der Vorgaben des Lehrbetriebs mitwirken.							
4.3.4	Anfragen außerhalb seines/ihrer Aufgabenbereichs an die zuständige Organisationseinheit (zB zuständiger Referent, Dienststelle oder Abteilung) weiterleiten.							
4.3.5	Kunden im Rahmen des ihm/ihr übertragenen Aufgabenbereichs beraten und unterstützen.							
4.4 Umgang mit Beschwerden und Eingaben								
Er/Sie kann...								
4.4.1	die Bedeutung eines professionellen Umgangs mit Beschwerden und Eingaben erklären.							
4.4.2	Beschwerden und Eingaben gemäß den rechtlichen Vorgaben und jenen des Lehrbetriebs entgegennehmen und bearbeiten bzw. entscheiden, wann eine Beschwerde bzw. Eingabe weiterzuleiten ist.							
5 Kompetenzbereich: Beschaffung, Inventar- und Materialverwaltung								
5.1 Beschaffungsprozess								
Er/Sie kann...								
5.1.1	die Grundlagen des Beschaffungswesens des Lehrbetriebs darstellen (zB Bundesbeschaffung-GmbH oder andere zentrale Beschaffungseinrichtungen).							
5.1.2	den Ablauf und die Prinzipien des Beschaffungsvorgangs des Lehrbetriebs darstellen (zB Zuständigkeiten, Bestellsysteme, Lieferanten).							
5.1.3	die rechtlichen Bedingungen für das Zustandekommen und die Erfüllung von (Kauf-)Verträgen darstellen.							
5.1.4	mögliche Vertragswidrigkeiten bei der Erfüllung von (Kauf-)Verträgen (zB Zahlungsverzug) sowie deren rechtliche Konsequenzen erklären.							
5.2 Bedarfsermittlung								
Er/Sie kann...								
5.2.1	den Bedarf an Inventargegenständen oder Material ermitteln.							
5.2.2	Bestellmengen aufgrund der Vorgaben des Lehrbetriebs vorschlagen.							
5.2.3	den Bedarf an Dienstleistungen erkennen.							
5.3 Angebotsvergleich								
Er/Sie kann...								
5.3.1	Anfragen tätigen und Angebote einholen.							
5.3.2	Preise und Konditionen miteinander vergleichen (zB Bezugskalkulationen durchführen).							

Pos.	Fertigkeiten und Kenntnisse lt. Ausbildungsvorschriften	½	1.	1 ½	2.	2 ½	3.	3 ½
5.3.3	neue Bezugsquellen entsprechend der Vorgaben des Lehrbetriebs ausfindig machen.							
5.3.4	quantitative und qualitative Aspekte bei der Beschaffungsentscheidung berücksichtigen.							
5.4. Bestellungen								
	Er/Sie kann...							
5.4.1	bei Bestellungen und Beauftragungen unter Berücksichtigung der rechtlichen Bestimmungen und Vorgaben des Lehrbetriebs mitwirken.							
5.4.2	mögliche Auswirkungen von fehlerhaften Bestellungen und Beauftragungen unter rechtlichen und wirtschaftlichen Aspekten beurteilen.							
5.4.3	Liefer- und Leistungstermine überwachen.							
5.5 Warenannahme								
	Er/Sie kann...							
5.5.1	die Lieferung bzw. Leistung mit der Bestellung vergleichen.							
5.5.2	Inventar und Material unter Beachtung der rechtlichen Bestimmungen und der Vorgaben des Lehrbetriebs an- und übernehmen sowie allfällige Mängel feststellen und dokumentieren.							
5.5.3	die Rechnungskontrolle durchführen.							
5.6 Umgang mit mangelhaften Lieferungen und Leistungen								
	Er/Sie kann...							
5.6.1	Maßnahmen bei mangelhaften Lieferungen und Leistungen im Einklang mit den rechtlichen Bestimmungen und Vorgaben des Lehrbetriebs ergreifen (zB Reklamationen verfassen).							
5.6.2	Liefer- bzw. Leistungsverzug feststellen und Maßnahmen im Einklang mit den rechtlichen Bestimmungen und Vorgaben des Lehrbetriebs ergreifen.							
5.7 Inventarisierung und Materialverwaltung								
	Er/Sie kann...							
5.7.1	rechtliche Bestimmungen und Vorgaben des Lehrbetriebs für die Material- und Inventarverwaltung einhalten (zB Bundesvermögensverwaltungsverordnung).							
5.7.2	die Inventar- oder Materialverwaltung bearbeiten (zB Softwareanwendungen, Formulare).							
5.7.3	Inventar- und Materialverzeichnisse führen.							
5.7.4	die Notwendigkeit der Inventur erklären und Arbeiten im Rahmen der Inventur durchführen.							
6. Kompetenzbereich: Öffentliches Rechnungswesen								
6.1 Aufgaben des öffentlichen Rechnungswesens								
	Er/Sie kann...							
6.1.1	Die Grundsätze unternehmerischen Denkens bei seinen/ihren Aufgaben berücksichtigen und kostenbewusst handeln.							

Pos.	Fertigkeiten und Kenntnisse lt. Ausbildungsvorschriften	½	1.	1 ½	2.	2 ½	3.	3 ½
6.1.2	die Grundlagen des öffentlichen Rechnungswesens darstellen (zB Haushaltsverrechnung, Budget, Finanzbuchhaltung und Kosten- und Leistungsrechnung) und bei der Ausführung seiner/ihrer Aufgaben berücksichtigen.							
6.1.3	Belege auf Richtigkeit und Vollständigkeit prüfen.							
6.1.4	übliche Belege des Lehrbetriebs, wie Eingangs- und Ausgangsrechnungen sowie Zahlungsbelege, nach verschiedenen Kriterien bearbeiten (Zuordnung nach Datum, interner und externe Herkunft, Belegart) und für die Verbuchung vorbereiten.							
6.2 Zahlungsverkehr								
Er/Sie kann...								
6.2.1	Rechnungen auf ihre rechnerische und sachliche Richtigkeit prüfen							
6.2.2	Zahlungen vorbereiten (zB Zahlscheine, Online-Überweisungen) und allfällige Preisnachlässe berücksichtigen (zB Skonto).							
6.2.3	Kontoauszüge interpretieren, Zahlungsein- und -ausgänge überprüfen.							
6.2.4	die Offene-Posten-Liste verwalten und erforderliche Schritte im Mahnwesen entsprechend den Vorgaben des Lehrbetriebs setzen.							
6.3 Datenaufbereitung								
Er/Sie kann...								
6.3.1	die Grundlagen der statistischen Datenaufbereitung im Lehrbetrieb darstellen.							
6.3.2	einen Überblick über die wichtigsten vom Lehrbetrieb ermittelten Kennzahlen geben.							
6.3.3	Daten für die Kennzahlerstellung erfassen und Statistiken aufbereiten.							
7. Kompetenzbereich: Öffentlichkeitsarbeit								
7.1 Aufgaben der Öffentlichkeitsarbeit								
Er/Sie kann...								
7.1.1	Ziele der Öffentlichkeitsarbeit des Lehrbetriebs erklären.							
7.1.2	einen Überblick über die Öffentlichkeitsarbeit des Lehrbetriebs geben.							
7.2 Arbeiten in der Öffentlichkeitsarbeit								
Er/Sie kann...								
7.2.1	an der Gestaltung von Kommunikationsmitteln des Lehrbetriebs (zB Newsletter, Direct-Mailings, Presseaussendungen, Social-Media-Beiträge) mitarbeiten (zB kurze Texte erstellen, Textbausteine bearbeiten, Formatierungs- und Gestaltungsarbeiten mit betrieblicher Software durchführen).							
7.2.2	am Außenauftritt des Lehrbetriebs mitarbeiten (zB an Veranstaltungen mitwirken).							
8. Kompetenzbereich: Office-Management								
8.1 Ausstattung des Arbeitsbereichs								
Er/Sie kann...								
8.1.1	die übliche Ausstattung seines/ihrer Arbeitsbereichs kompetent verwenden (zB PC/Laptop, Drucker, Telefonanlage).							

Pos.	Fertigkeiten und Kenntnisse lt. Ausbildungsvorschriften	½	1.	1 ½	2.	2 ½	3.	3 ½
8.1.2	die im Rahmen seiner/ihrer Tätigkeit auftretenden einfachen Probleme selbstständig lösen (zB Papierstau beseitigen, Toner austauschen).							
8.1.3	bei komplexen Problemen Maßnahmen entsprechend der Regelungen des Lehrbetriebs setzen.							
8.2	Kommunikation							
	Er/Sie kann...							
8.2.1	die Kommunikationsvorgaben des Lehrbetriebs einhalten.							
8.2.2	Informationen sinngemäß erfassen, strukturieren, nötigenfalls bearbeiten und an den Empfänger/die Empfängerin weiterleiten (zB Erstellen von Gesprächsnotizen).							
8.2.3	Auskünfte geben und einholen.							
8.2.4	interne Schriftverkehrsarbeiten erledigen (zB Informationen des Lehrbetriebs aufbereiten).							
8.2.5	externe Schriftverkehrsarbeiten erledigen.							
8.2.6	bei der Gestaltung von Schriftstücken das Corporate Design des Lehrbetriebs beachten.							
8.2.7	Texte auf Rechtschreibung und Grammatik überprüfen.							
8.3	Posteingang und -ausgang							
	Er/Sie kann...							
8.3.1	den Postein- und -ausgang bearbeiten (zB Postverteilung, frankieren, mit Zustelldiensten kommunizieren).							
8.3.2	E-Mails bearbeiten (zB beantworten oder weiterleiten).							
8.4	Terminmanagement							
	Er/Sie kann...							
8.4.1	Termine und Terminänderungen koordinieren (zB unter Einsatz von Terminplanungsinstrumenten).							
8.4.2	Termine im Kalendersystem des Lehrbetriebs dokumentieren und verwalten.							
8.4.3	Informationen zu Terminen und entsprechend notwendige Unterlagen verschicken.							
8.5	Besprechungen und Meetings							
	Er/Sie kann...							
8.5.1	Raumreservierungen vornehmen und Räume vorbereiten.							
8.5.2	Unterlagen beschaffen bzw. vorbereiten (zB Feststellung eines Rechts auf Einsichtnahme bzw. Weitergabe).							
8.5.3	Unterlagen aufbereiten (zB Handouts und Präsentationen erstellen).							
8.5.4	Einladungen verfassen und verschicken.							
8.5.5	Besucher/innen und Gäste adäquat empfangen.							
8.5.6	Gäste betreuen.							
8.5.7	Protokolle führen.							
8.5.8	die Nachbereitung übernehmen.							

Pos.	Fertigkeiten und Kenntnisse lt. Ausbildungsvorschriften	½	1.	1 ½	2.	2 ½	3.	3 ½
------	---	---	----	-----	----	-----	----	-----

8.6 Organisation von Dienstreisen								
Er/Sie kann...								
8.6.1	Verkehrsmittel und Routen recherchieren und eine Vorauswahl unter Einhaltung von Vorgaben des Lehrbetriebs treffen.							
8.6.2	Angebote für Unterkünfte und Verkehrsmittel unter Einhaltung von Vorgaben des Lehrbetriebs vergleichen.							
8.6.3	bei der Buchung von Unterkünften und Verkehrsmitteln mitwirken.							
8.7 Kassaführung								
Er/Sie kann...								
8.7.1	Zahlungseingänge und -ausgänge ordnungsgemäß erfassen.							
8.7.2	den Kassaabschluss durchführen.							
8.7.3	den Kassastand überprüfen.							

Falls zutreffend, Angabe welche Berufsbildpositionen (BBP) über Kurse oder über Ausbildungsverbundmaßnahmen vermittelt werden:

BBP:			
von: bis:			
Kursunternehmen / Verbundbetrieb			

BBP:			
von: bis:			
Kursunternehmen / Verbundbetrieb			

Zusätzliche Maßnahmen in der Ausbildung

Nachhilfe			
Coaching/Mediation			
Kurse/Seminare/Workshops			
Prüfungsvorbereitung			

Durchgeführte Abstimmungsgespräche

	Datum	Unterschrift Ausbilder	Unterschrift Lehrling
1. Lehrjahr			
2. Lehrjahr			
3. Lehrjahr			
3 ½. Lehrjahr			