



# Ausbildungsleitfaden Immobilienkaufmann/Immobilienkauffrau Schwerpunkt Verwalter



# Impressum

## Medieninhaber und Herausgeber

ibw

Institut für Bildungsforschung der Wirtschaft

Rainergasse 38, 1050 Wien

[www.ibw.at](http://www.ibw.at)

## Redaktionsteam

Andreas Trummer, Bernadette Hutter, Peter Trupar, Stefanie Pavlovic, Birgit Worm, Josef Wallner

## Projektmitarbeit

Sarina Lusk

## Grafik

Alice Gutleiderer, [www.designag.at](http://www.designag.at)

## Fachliche Unterstützung und Fotomaterial

Fachverband Immobilien- und Vermögenstreuhänder in der WKÖ

IMMO Oberndorfer GmbH, Dipl.-FM Roman Oberndorfer, MSc

Gewerkschaft GPA

C&P Management GmbH

Heimat Österreich gemeinnützige Wohnungs- und Siedlungsgesellschaft m.b.H.

Stiller & Hohla Immobilientreuhänder GmbH

VKB-Immobilien GmbH

Coverfotos: [shutterstock.com/fizkes](https://shutterstock.com/fizkes), [shutterstock.com/Kateryna Onyshchuk](https://shutterstock.com/Kateryna_Onyshchuk)

Wien, Februar 2025

ISBN 978-3-903520-01-1

## Bitte zitieren Sie diese Publikation wie folgt:

ibw – Institut für Bildungsforschung der Wirtschaft (Hg.):

Ausbildungsleitfaden Immobilienkaufmann/Immobilienkauffrau – Schwerpunkt Verwalter. Wien 2025



# Danke für die Unterstützung!

WIR DANKEN ALLEN UNTERNEHMEN, DIE UNS PRAKTISCHE BEISPIELE ZUR VERFÜGUNG GESTELLT UND MIT TIPPS AUS DER AUSBILDUNGSPRAXIS DAZU BEIGETRAGEN HABEN, DIESE UNTERLAGE ZU ERSTELLEN:



**C&P Management GmbH**  
<https://www.cp-ag.at/>

---



**Heimat Österreich gemeinnützige Wohnungs- und Siedlungsgesellschaft m.b.H.**  
<https://www.heimat-oesterreich.at/de>

---



**IMMO Oberndorfer GmbH**  
<https://www.immo-oberndorfer.at/>

---



**Stiller & Hohla Immobilienreuhänder GmbH**  
<https://stiller-hohla.at/>

---



**VKB-Immobilien GmbH**  
<https://www.vkbimmobilien.at/>

---



# Inhalt

Der Ausbildungsleitfaden	7
Hilfreiche Websites	8
<b>TOOL 1: VORBEREITUNG AUF DIE LEHRLINGSAUSBILDUNG</b>	<b>9</b>
Inhalt	10
Erstmaliges Ausbilden eines Lehrlings	11
Die Lehrlingssuche	15
Die Lehrlingsauswahl	24
Ihr Betrieb nimmt einen Lehrling auf	26
Ausbildung in der Berufsschule	38
<b>TOOL 2: ERFOLGREICH AUSBILDEN</b>	<b>41</b>
Inhalt	42
Arbeiten im betrieblichen und beruflichen Umfeld	45
Qualitätsorientiertes, sicheres und nachhaltiges Arbeiten	63
Digitales Arbeiten	72
Office-Management	80
Marketing	91
Betriebliches Rechnungswesen	94
Grundlagen der Immobilienwirtschaft	99
Immobilienverwaltung	105
Ausbildungsmaterialien	113



### **TOOL 3: ABSCHLUSS DER LEHRZEIT & DIE LEHRABSCHLUSSPRÜFUNG** **119**

Inhalt	120
Inhalte und Ablauf der Lehrabschlussprüfung (LAP)	120
Anmeldung zum Antritt zur LAP	121
Betriebliche Unterstützung zur LAP	122
Vorbereitung auf die LAP	122
Beurteilung der LAP	126
Belohnungen für gute Leistungen bei der LAP	127
Wiederholung der LAP	127
Verhinderung bei der LAP	128
Weiterbeschäftigungspflicht nach der LAP	128

### **TOOL 4: KARRIERE** **129**

Karrierperspektiven nach der Ausbildung	130
Weiterbildung in der Immobilienwirtschaft	132

### **ANHANG** **135**

Berufsbild Immobilienkaufmann/Immobilienkauffrau – Schwerpunkt Verwalter	136
---	-----





# Vorwort

## Zukunft heute möglich machen!

Als Ausbilder:innen in den Betrieben sind Sie eine wichtigste Stütze für die Ausbildung qualifizierter Fachkräfte. Ihrem Engagement und Ihrer fachlichen und didaktischen Kompetenz ist es zu verdanken, dass die Lehrlingsausbildung im Immobiliensektor eine Zukunftsperspektive für unsere Jugendlichen schafft.

Die österreichische Immobilienwirtschaft sichert für Österreich nachhaltiges und lebenswertes Wohnen sowie eine klima- und zukunftsgerechte Stadtbild- und Ortsbildgestaltung. Gleichzeitig trägt die Immobilienbranche durch die Maßnahmen der Gebäudesanierung zu den Zielen der Klimaneutralität bei.

Eine Berufsausbildung im Immobilienwesen schafft nicht nur eine solide Basis für eine berufliche Zukunft, es wird auch ein Beitrag für ein lebenswertes Wohnen in Österreich geleistet.

Dieser Leitfaden soll bei der Ausbildung im Lehrberuf Immobilienkaufmann/-frau unterstützen. Er umfasst sämtliche Bereiche der Lehrlingsausbildung – von der Vorbereitung auf die Lehrlingsausbildung und der Lehrlingssuche über die Ausbildung im Betrieb und in der Berufsschule bis hin zur Lehrabschlussprüfung und den daran anschließenden Karrierechancen. Dieser Ausbildungsleitfaden ist ein Wegweiser für Ausbildungsbetriebe und Lehrlinge und ermöglicht einen erfolgreichen Start in eine gemeinsame berufliche Zukunft.

Vielen Dank für Ihren Einsatz!

**KommR Ing. Gerald Gollenz**

*Obmann des Fachverbands der Immobilien- und Vermögenstreuhänder  
in der Wirtschaftskammer Österreich*



# Der Ausbildungsleitfaden

## Die praktische Hilfe für die Ausbildung im Lehrbetrieb

Mit dem Ausbildungsleitfaden wollen wir die gesetzlichen Inhalte in einer praxisgerechten, leicht verständlichen Sprache darstellen.

### AN WEN RICHTET SICH DIESER AUSBILDUNGSLEITFADEN?

Er richtet sich an alle an der Lehrausbildung beteiligten Personen, wie Ausbilderinnen und Ausbilder, Personalverantwortliche, Betriebsrätinnen und Betriebsräte, Lehrstellenberaterinnen und Lehrstellenberater, Eltern und Lehrlinge.

### WIE IST DIESER AUSBILDUNGSLEITFADEN AUFGEBAUT?

<b>Tool 1</b>	<b>Vorbereitung auf die Lehrlingsausbildung</b> <ul style="list-style-type: none"><li>■ Vorgehensweise bei der erstmaligen Aufnahme von Lehrlingen</li><li>■ Tipps für die Auswahl von LehrstelleninteressentInnen</li></ul>
<b>Tool 2</b>	<b>Erfolgreich ausbilden</b> <ul style="list-style-type: none"><li>■ Vorgehensweise bei der Ausbildung von Lehrlingen</li><li>■ Tipps und Best-Practice-Beispiele von erfahrenen AusbilderInnen</li></ul>
<b>Tool 3</b>	<b>Abschluss der Lehrzeit &amp; die Lehrabschlussprüfung (LAP)</b> <ul style="list-style-type: none"><li>■ Inhalte und Ablauf der LAP</li><li>■ Tipps für die Vorbereitung auf die LAP</li></ul>
<b>Tool 4</b>	<b>Karriere</b> <ul style="list-style-type: none"><li>■ Karriereperspektiven nach der erfolgreichen LAP</li><li>■ Weiterbildung</li></ul>

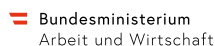
#### Hinweis

Die Entwicklung dieses Ausbildungsleitfadens erfolgte mit Unterstützung von Betrieben aus mehreren Bundesländern. Der Ausbildungsleitfaden und die angeführten Best-Practice-Beispiele sollen als Orientierung und Anregung dienen. Diese können je nach betrieblichen Anforderungen individuell angepasst werden.



# Hilfreiche Websites

AKTUELLE INFORMATIONEN ZUR LEHRLINGSAUSBILDUNG  
FINDEN SIE AUF FOLGENDEN WEBSITES:



## Bundesministerium für Arbeit und Wirtschaft

<https://www.bmaw.gv.at/Themen/Lehre-und-Berufsausbildung/Lehrlingsausbildung-Duales-System.html>



## Fachverband der Immobilien- und Vermögenstreuhänder

<https://www.wko.at/oe/information-consulting/immobilien-vermoegenstreuhaender/fachverband>



## Wirtschaftskammer Österreich

<https://www.wko.at/service/bildung-lehre/start.html>



## Berufsinformationszentrum der Wiener Wirtschaft

<https://site.wko.at/biwi/home.html>



## Gewerkschaft GPA – Informationen für Lehrlinge

<https://www.gpa.at/die-gpa/jugend>



## Qualität in der Lehre

<https://www.qualitaet-lehre.at>



## Lernunterlagen zur Vorbereitung auf die Lehrabschlussprüfung

<https://www.lap.at>



## Plattform für AusbilderInnen

<https://www.ausbilder.at>



## BIZ – BerufsInfoZentren

<https://www.ams.at/arbeitsuchende/aus-und-weiterbildung/berufsinformationen/biz---berufsinfozentren>





# Tool 1

## Vorbereitung auf die Lehrlingsausbildung



# Inhalt

Erstmaliges Ausbilden eines Lehrlings	Seite 11
Die Lehrlingssuche	15
Die Lehrlingsauswahl	24
Ihr Betrieb nimmt einen Lehrling auf	26
Ausbildung in der Berufsschule	38

## Sie finden im Tool 1 folgende Best-Practice-Beispiele (BP) und Checkliste (CL):

<input type="checkbox"/> Firmeninterner Beurteilungsbogen – Schnupperlehrling	19
<input type="checkbox"/> Soziale Medien	21
<input type="checkbox"/> Den passenden Lehrling finden	25
<input type="checkbox"/> Checkliste: Erster Lehrtag	35
<input type="checkbox"/> Rätselrallye: Erkunde deinen Lehrbetrieb	36



# Erstmaliges Ausbilden eines Lehrlings

Möchten Sie erstmalig einen Lehrling ausbilden, dann gehen Sie wie folgt vor:

**Schritt 1:**  
Ihr Betrieb wird zum Lehrbetrieb



**Schritt 2:**  
LehrlingsausbilderIn werden

## SCHRITT 1: IHR BETRIEB WIRD ZUM LEHRBETRIEB

Jeder Betrieb, der Lehrlinge ausbilden möchte, muss ein Feststellungsverfahren durchlaufen:





## Hinweise

### Feststellungsantrag:

- Das **Formular für den Feststellungsantrag** erhalten Sie bei der Lehrlingsstelle der Wirtschaftskammer Ihres Bundeslands. Der Feststellungsantrag ist **gebührenfrei**.
- Der **Feststellungsbescheid** ist nur vor der Aufnahme des ersten Lehrlings im jeweiligen Lehrberuf notwendig. Wird mehr als ein Lehrberuf ausgebildet, ist für jeden Beruf ein Feststellungsbescheid erforderlich (Ausnahme: verwandte Lehrberufe).
- Stellen Sie keinen Lehrling ein, bevor Sie einen **positiven Feststellungsbescheid** erhalten haben.

### Betriebliche Voraussetzungen:

- Die **Betriebsgröße** ist für die Lehrlingsausbildung **nicht entscheidend**. Auch ein Einpersonenunternehmen kann Lehrlinge ausbilden, wenn die betrieblichen Voraussetzungen erfüllt werden.

### Rechtliche Voraussetzungen:

- Die betriebliche Ausbildung ist für den Lehrberuf Immobilienkaufmann/Immobilienkauffrau (Schwerpunkt Verwalter) in der **Ausbildungsordnung** gesetzlich geregelt. Mehr Informationen zur Ausbildungsordnung finden Sie auf Seite xx.
- Die rechtlichen Grundlagen für die Lehrlingsausbildung sind im **Berufsausbildungsgesetz (BAG)** festgelegt. Für Lehrlinge, die das 18. Lebensjahr noch nicht vollendet haben, kommt auch das **Kinder- und Jugendlichenbeschäftigungsgesetz (KJBG)** zur Anwendung. Einen Überblick über die **gesetzlichen Schutzbestimmungen** für Lehrlinge finden Sie auf Seite 114.

## LINKS



### Lehrstellenberatung:

<https://www.wko.at/lehre/lehrlingsstellen-wirtschaftskammern>

### Ausbildungsmappe für Lehrbetriebe der Wirtschaftskammern:

<https://www.wko.at/service/bildung-lehre/Ausbildungsmappe-fuer-Lehrbetriebe.html>

### Online-Ratgeber der Wirtschaftskammer:

<https://lehrling.wkoratgeber.at/>



### Berufsausbildungsgesetz:

<https://www.ris.bka.gv.at/GeltendeFassung.wxe?Abfrage=Bundesnormen&Gesetzesnummer=10006276>



## SCHRITT 2: LEHRLINGSAUSBILDERIN ODER LEHRLINGSAUSBILDER WERDEN

Ausbilderin oder Ausbilder kann der Lehrberechtigte (InhaberIn des Gewerbes) oder eine Mitarbeiterin bzw. ein Mitarbeiter sein. Möglicherweise verfügen Sie oder eine Ihrer Mitarbeiterinnen bzw. einer Ihrer Mitarbeiter bereits über die notwendige Qualifikation.

Wie werden Sie Ausbilderin oder Ausbilder?

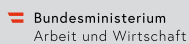


### LINKS



#### Infos zur Ausbilderprüfung:

<https://www.wko.at/weiterbildung/ausbilderpruefung-bundesweit>



#### Ersatz und Gleichhaltungsantrag der Ausbilderprüfung:

<https://www.bmaw.gv.at/Themen/Lehre-und-Berufsausbildung/Lehrlingsausbildung-Duales-System/Ausbilderinnen-und-Ausbilder.html?lang=en>



#### Hinweise

- Sie können Lehrlinge aufnehmen, auch wenn Sie oder Ihre Mitarbeiterin bzw. Ihr Mitarbeiter die Ausbilderqualifikation noch nicht besitzen. Dies kann **innen 18 Monaten** ab Rechtskraft des Feststellungsbescheids **nachgeholt** werden.
- Bei der Einstellung mehrerer Lehrlinge sind **Verhältniszahlen** zu beachten: Im Berufsausbildungsgesetz ODER in der Ausbildungsordnung des Lehrberufs ist das Verhältnis zwischen der Anzahl der Lehrlinge und der Anzahl der Ausbilderinnen und Ausbilder genau festgelegt.
- Bei **Fragen** steht Ihnen die **Lehrlingsstelle Ihres Bundeslands** zur Verfügung.





# Die Lehrlingssuche

Wie machen Sie Jugendliche auf Ihren Lehrbetrieb aufmerksam?



## Hinweis

Wenn Sie mehrere der angeführten **Maßnahmen kombinieren**, erhöhen sich Ihre Chancen, den passenden Lehrling für Ihren Betrieb zu finden.

## LINKS



So finden Sie den richtigen Lehrling:  
<https://www.wko.at/lehre/lehrstellenboerse>



Ausschreibung von Lehrstellen:  
<https://www.qualitaet-lehre.at/ausbilden-im-betrieb/lehrlinge-finden/>



## SO KÖNNEN SIE JUGENDLICHE ERREICHEN, UM SIE AUF IHREN LEHRBETRIEB UND IHRE LEHRLINGSAUSBILDUNG AUFMERKSAM ZU MACHEN

### 1. Zusammenarbeit mit Schulen

#### a) Schulbesuche

Bauen Sie Kontakte mit Schulen auf, vor allem zu Mittelschulen, Polytechnischen Schulen bzw. AHS (Unterstufe), um auf Ihre Lehrlingsausbildung aufmerksam zu machen. Durch Kontakte zu höheren Schulen können Sie Schulabbrecherinnen und Schulabbrecher erreichen, die Interesse an einer Lehre haben.

##### LINKS



**schule.at**  
MEIN DIGITALES SCHULPORTAL

##### Schulen in Österreich:

<https://www.schule.at/schulfuehrer>



##### Tipps zur Gestaltung von Schulbesuchen:

<https://www.qualitaet-lehre.at/ausbilden-im-betrieb/lehrlinge-finden/>

#### b) Betriebsbesichtigungen

Ermöglichen Sie Schulklassen, Ihren Betrieb zu besichtigen. Die Schülerinnen und Schüler lernen Ihren Betrieb kennen und Sie können erste Kontakte zu potenziellen Lehrlingen knüpfen.

Die Jugendlichen werden dadurch von Zuhörerinnen und Zuhörern zu aktiven Mitgestalterinnen und Mitgestaltern. Es gibt unterschiedliche Möglichkeiten, wie Sie eine Betriebsbesichtigung interessant gestalten können, wie beispielsweise:

- Durchführen von Interviews mit Lehrlingen sowie anderen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern
- Beobachtung von Lehrlingen sowie anderen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern bei deren Arbeit
- Ausprobieren einfacher ungefährlicher Tätigkeiten
- Erfahrungsaustausch

##### LINK



##### Betriebsbesichtigungen bzw. Betriebserkundungen:

<https://www.qualitaet-lehre.at/ausbilden-im-betrieb/lehrlinge-finden/>

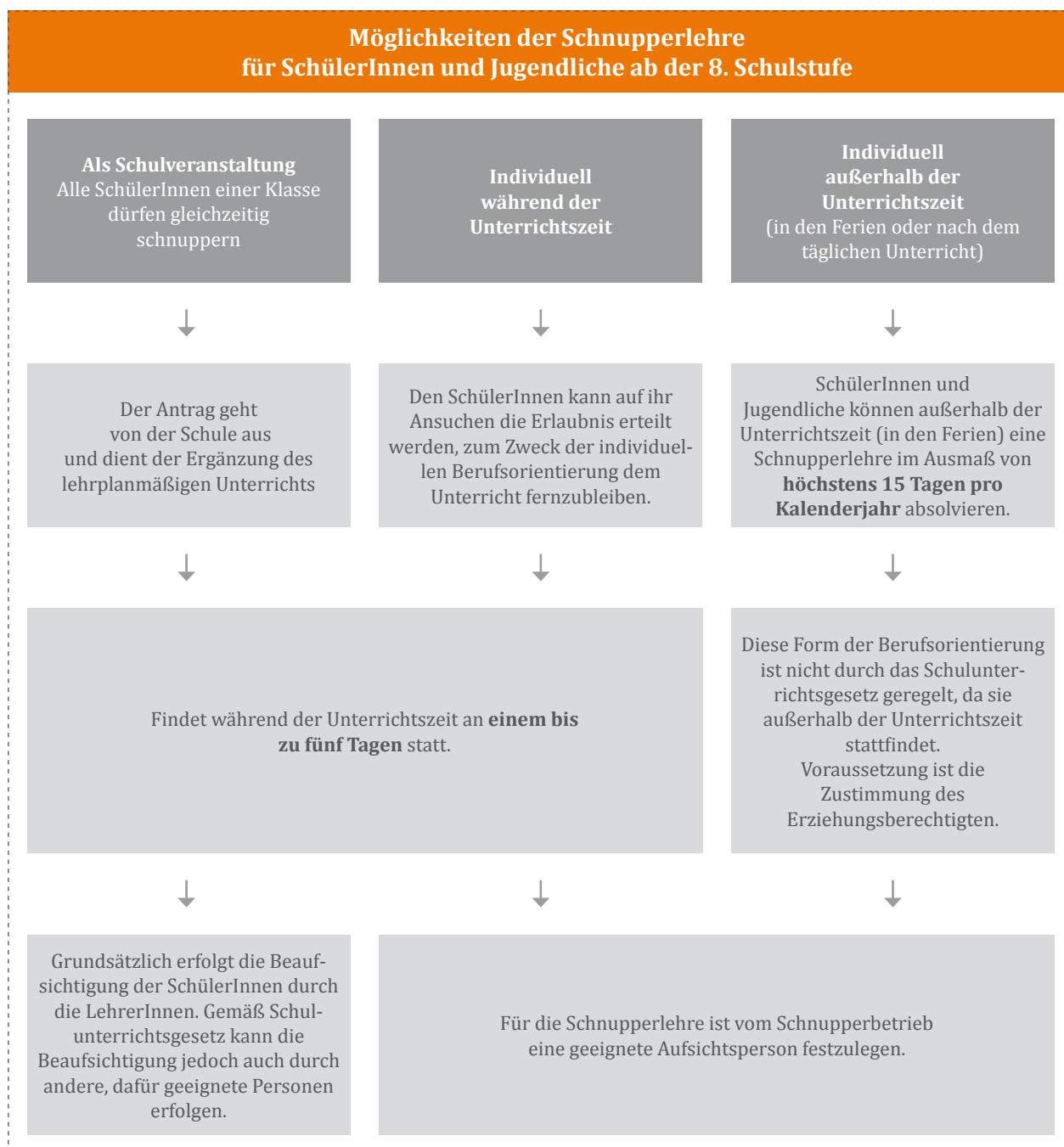


## 2. Berufspraktische Tage („Schnupperlehre“)

Die berufspraktischen Tage bieten Jugendlichen die Möglichkeit, einen Einblick in die Arbeitswelt zu bekommen. Sie haben dabei die Gelegenheit, einen geeigneten Lehrling zu finden.

Ihre Vorteile	Vorteile für Jugendliche
Sie können ...	Jugendliche können abklären, ob ...
<ul style="list-style-type: none"> <li>potenzielle Lehrlinge besser kennenlernen,</li> <li>deren Eignung für die Ausbildung prüfen und</li> <li>abklären, ob sie in Ihren Betrieb passen würden.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ihre Berufsvorstellungen der Realität entsprechen,</li> <li>der Beruf tatsächlich der Richtige für sie ist und</li> <li>Ihr Betrieb für sie als Ausbildungsbetrieb in Frage kommt.</li> </ul>

Es gibt folgende Möglichkeiten, berufspraktische Tage durchzuführen:





### Hinweise

- Informieren Sie die **Schulen in Ihrer Umgebung** und die **Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter Ihres Betriebs**, dass Sie Schnupperlehrlinge aufnehmen möchten. Machen Sie auch auf Ihrer **Website**, in **sozialen Medien**, in **Infobroschüren**, bei **Vorträgen in Schulen, Berufsmessen etc.** darauf aufmerksam, dass Jugendliche in Ihrem Unternehmen schnuppern können.
- Schülerinnen und Schüler haben während der Schnupperlehre **keinen Anspruch auf Entgelt**, sie unterliegen **keiner Arbeitspflicht** und **keiner bindenden Arbeitszeit**. Sie sind jedoch **unfallversichert**.
- Schülerinnen und Schüler dürfen im Rahmen der berufspraktischen Tage **nicht in den Arbeitsprozess eingegliedert werden**. Sie dürfen jedoch **einfache ungefährliche Tätigkeiten** selbstständig und unter Aufsicht ausprobieren, um den Beruf kennenzulernen.
- Überlegen Sie sich, was Sie einem Schnupperlehrling zeigen wollen und wie die Jugendlichen am besten den Beruf kennenlernen können.
- Lassen Sie die Jugendlichen **„Tagebuch“** über die Schnupperlehre führen. Definieren Sie vorab gemeinsam, was sie darin notieren sollen.
- Machen Sie Lehrstelleninteressenten vorab bewusst, dass gewisse Krankheiten und Allergien daran hindern, den Beruf zu erlernen.
- Schicken Sie die Schnupperlehrlinge gemeinsam mit Ihren Lehrlingen auf Mittagspause. Diese kurze Auszeit unterstützt dabei, sich besser kennenzulernen und eine Vertrauensbasis im Betrieb aufzubauen.

### LINKS



**Schulveranstaltungen als Realbegegnungen zum Beispiel „Berufspraktische Tage/Wochen“:**  
<https://portal.ibobb.at/realbegegnungen/berufspraktische-tage/>



**Berufspraktische Tage (Schnupperlehre):**  
<https://www.wko.at/lehre/berufspraktische-tage-erste-begegnung>

**Schnupperlehre: Die erste Begegnung am Arbeitsplatz:**  
<https://www.wko.at/service/bildung-lehre/schnupperlehre.html>

### AUS DER PRAXIS

*„Wir bieten Lehrstelleninteressenten im Rahmen von Schnuppertagen die Möglichkeit unser Unternehmen und unsere Lehrlingsausbildung kennenzulernen. Die Jugendlichen können sich dadurch ein Bild davon machen, ob es für sie der richtige Beruf ist. Wir können auf der anderen Seite besser einschätzen, ob die Bewerberinnen und Bewerber zu uns passen.“*

**Andrea Stiller-Haar, B.A., Geschäftsführerin, Stiller & Hohla Immobilientreuhänder GmbH**



# Best Practice

## Firmeninterner Beurteilungsbogen – Schnupperlehrling

Name \_\_\_\_\_

Geburtsdatum \_\_\_\_\_

Tel. Nr. \_\_\_\_\_

Schnupperlehrberuf \_\_\_\_\_

Name der Betreuerin/des Betreuers \_\_\_\_\_

Datum der Schnupperlehre \_\_\_\_\_

Bitte Zutreffendes ankreuzen:

<b>Interesse</b>	<input type="checkbox"/> sehr interessiert	<input type="checkbox"/> interessiert	<input type="checkbox"/> mäßig interessiert	<input type="checkbox"/> gleichgültig
<b>Kontaktfreude/Offenheit</b>	<input type="checkbox"/> sehr kontaktfreudig	<input type="checkbox"/> kontaktfreudig	<input type="checkbox"/> eher zurückhaltend	<input type="checkbox"/> verschlossen
<b>Freundlichkeit</b>	<input type="checkbox"/> sehr freundlich	<input type="checkbox"/> freundlich	<input type="checkbox"/> mäßig freundlich	<input type="checkbox"/> eher unfreundlich
<b>Kommunikationsfähigkeit</b>	<input type="checkbox"/> kann sich sehr gut ausdrücken	<input type="checkbox"/> kann sich gut ausdrücken	<input type="checkbox"/> kann sich mäßig ausdrücken	<input type="checkbox"/> sprachliche Mängel
<b>Selbstständigkeit</b>	<input type="checkbox"/> sehr selbstständig	<input type="checkbox"/> selbstständig	<input type="checkbox"/> eher unselbstständig	<input type="checkbox"/> braucht sehr viel Führung
<b>Pünktlichkeit</b>	<input type="checkbox"/> überpünktlich	<input type="checkbox"/> pünktlich	<input type="checkbox"/> manchmal unpünktlich	<input type="checkbox"/> immer unpünktlich
<b>Genauigkeit</b>	<input type="checkbox"/> sehr genau	<input type="checkbox"/> ziemlich genau	<input type="checkbox"/> mäßig genau	<input type="checkbox"/> schlampig
<b>Auffassungsvermögen</b>	<input type="checkbox"/> sehr rasch	<input type="checkbox"/> recht zügig	<input type="checkbox"/> eher langsam	<input type="checkbox"/> sehr langsam
<b>Durchhaltevermögen</b>	<input type="checkbox"/> kann sich sehr gut auf eine Sache konzentrieren und diese zu Ende führen	<input type="checkbox"/> kann sich gut auf eine Sache konzentrieren und diese zu Ende führen	<input type="checkbox"/> lässt sich leicht ablenken	<input type="checkbox"/> kann sich schwer auf eine Sache konzentrieren

Der Schnupperlehrling ist für den erkundeten Beruf

☐ sehr geeignet    ☐ geeignet    ☐ eher ungeeignet    ☐ ungeeignet.

Ich würde den Schnupperlehrling

☐ sehr gerne    ☐ gerne    ☐ eher nicht    ☐ auf keinen Fall als Lehrling in unserem Betrieb aufnehmen.

Platz für Anmerkungen:

Datum \_\_\_\_\_ Unterschrift der Betreuerin/des Betreuers \_\_\_\_\_



### 3. Inserate und Medienarbeit



#### Hinweis

Ihr Stelleninserat ist gleichzeitig auch Werbung für Ihren Lehrbetrieb: Achten Sie darauf, dass es die **Aufmerksamkeit** der Leserinnen und Leser (der Jugendlichen) weckt.

#### LINKS



##### Lehrstellenbörse:

<https://www.ams.at/unternehmen/service-zur-personalsuche/lehrstellenboerse>



##### Ausschreibung von Lehrstellen:

<https://www.qualitaet-lehre.at/ausbilden-im-betrieb/lehrlinge-finden/>

#### AUS DER PRAXIS

„Einen Lehrling haben wir über unseren Aufruf auf Facebook gefunden, den zweiten durch Mund-propaganda. Um für die Ausbildungsberufe in der Immobilienwirtschaft zu werben, haben wir außerdem die Website der Fachgruppe um einen Bereich erweitert, wo wir die Lehrberufe vorstellen. Interessentinnen und Interessenten können sich bei der Fachgruppe melden und werden an aus-bildende Unternehmen weitervermittelt. Berufsinformationsmessen sind ebenfalls gute Plattformen, um den Jugendlichen die Immobilienberufe vorzustellen.“

Dipl.-HTL-Ing. Mario Zoidl, MBA, Geschäftsführer, VKB-Immobilien GmbH



# Best Practice

## Soziale Medien

Soziale Medien, wie Facebook, Instagram oder TikTok erfreuen sich großer Beliebtheit. Nützen Sie diese gezielt, um Jugendliche und Eltern bzw. Großeltern potenzieller Lehrlinge auf sich aufmerksam zu machen. Beachten Sie, dass Ihr Content die entsprechende Zielgruppe anspricht.

### Stellen Sie sich folgende Fragen:

1. Wer sind meine Zielgruppen?
2. Welche sozialen Medien werden von welcher Zielgruppe genutzt?
3. Zu welchen Tageszeiten werden die sozialen Medien genutzt?
4. Welche Inhalte sprechen meine jeweilige Zielgruppe an?
5. Wie versuchen andere Lehrbetriebe ihre Ausbildung zu vermarkten?



Nachdem Sie sich Klarheit über Ihre Zielgruppen verschafft haben, pflegen Sie regelmäßig Ihren digitalen Auftritt. Führen Sie Umfragen durch, veranstalten Sie Gewinnspiele oder laden Sie Videos hoch. Lassen Sie sich dabei von Ihren Lehrlingen unterstützen. Sie wissen am besten welche Inhalte gerade besonders ansprechend für Ihre Zielgruppen sind.



## 4. Weitere Maßnahmen zur Lehrlingssuche

### a) Tag der offenen Tür/Lehrlingsinfotag

Beim Tag der offenen Tür können Sie Ihren Betrieb einer breiten Öffentlichkeit vorstellen. Sie können diese Veranstaltung gezielt für die Lehrlingswerbung nutzen. Auch spezielle „Lehrlingsinfotage“ oder „Lehrlingsevents“ ermöglichen Jugendlichen einen Einblick in Ihren Betrieb und die Ausbildung.

#### Hinweise

- Achten Sie bei der **Terminplanung** darauf, dass sich dieser Tag nicht mit anderen lokalen Ereignissen, Schulferien oder Schulveranstaltungen überschneidet.
- Stimmen Sie den Termin mit der **Berufsorientierungszeit in den Schulen** und mit der Frist für Ihre interne Lehrlingsausschreibung ab.
- Machen Sie auf Ihren Tag der offenen Tür durch die **Nutzung verschiedener Kanäle** (Website, Social Media, Kunden, MitarbeiterInnen etc.) aufmerksam.

#### LINK



#### Tag der offenen Tür/Lehrlingsinfotag im Betrieb:

<https://www.qualitaet-lehre.at/ausbilden-im-betrieb/lehrlinge-finden/>

### b) Teilnahme an Berufsinformationsmessen

Auf Berufsinformationsmessen erreichen Sie viele Jugendliche, die vor der Berufs- und Ausbildungswahl stehen. Nutzen Sie die Möglichkeit, Kontakte zu Lehrerinnen und Lehrern zu knüpfen und mögliche Kooperationen zu besprechen.

#### LINK



#### Teilnahme an Berufsinformationsmessen:

<https://www.qualitaet-lehre.at/ausbilden-im-betrieb/lehrlinge-finden/>



*„Berufsinformationsmessen sind eine gute Möglichkeit, potenziellen Lehrlingen den Lehrberuf vorzustellen. Hier haben die Lehrlinge die Möglichkeit, in lockerer Atmosphäre Fragen zu stellen. Viele Interessenten finden auch durch Empfehlungen und Mundpropaganda den Weg zu uns.“*  
**Dipl.-FM Roman Oberndorfer, MSc, Geschäftsführer, IMMO Oberndorfer GmbH**

### c) Zusammenarbeit mit Berufsinfozentren und dem AMS

Kontaktieren Sie die Berufsinfozentren der Wirtschaftskammern und WIFIs Österreich oder das AMS. Geben Sie bekannt, dass Sie auf der Suche nach einem Lehrling sind.



### Hinweise

- Sprechen Sie auch über mögliche **Kooperationen** (Vorträge, Abhaltung von Branchentagen etc.).
- **Berufsinformationszentren der WK und WIFIs:**  
Die Angebote richten sich sowohl an Jugendliche als auch an Erwachsene. Zielsetzung ist die Information über alle relevanten Bildungswege und Berufsmöglichkeiten. Die Berufs- und Bildungsinformationsstellen der Wirtschaftskammern fungieren auch als Schnittstelle zwischen Menschen im Berufswahlprozess (und Schulen) und Wirtschaft.

### LINKS



**Berufs- und Bildungsberatung der Wirtschaftskammern und WIFIs:**

<https://www.wko.at/lehre/beruf-bildung-beratung-wirtschaftskammern-wifis>



**AMS – Service für Unternehmen:**

<https://www.ams.at/unternehmen>

### d) Empfehlungsmarketing

Je mehr Menschen Sie darüber informieren, dass Sie einen Lehrling aufnehmen, desto größer ist Ihre Chance, interessante Bewerberinnen und Bewerber zu finden.

### Hinweise

- Informieren Sie Ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sowie Ihre Betriebsrätinnen und Betriebsräte.
- Nutzen Sie Ihr privates und berufliches Netzwerk (Kunden, GeschäftspartnerInnen etc.).
- Legen Sie Folder oder Handzettel im Sekretariat auf.
- Nutzen Sie Ihre Website oder das Intranet.
- Verschicken Sie ein Rundmail oder nutzen Sie Ihre Informationskanäle wie Newsletter, Firmenzeitung, Social-Media-Kanäle.

### LINK



**Empfehlungsmarketing:**

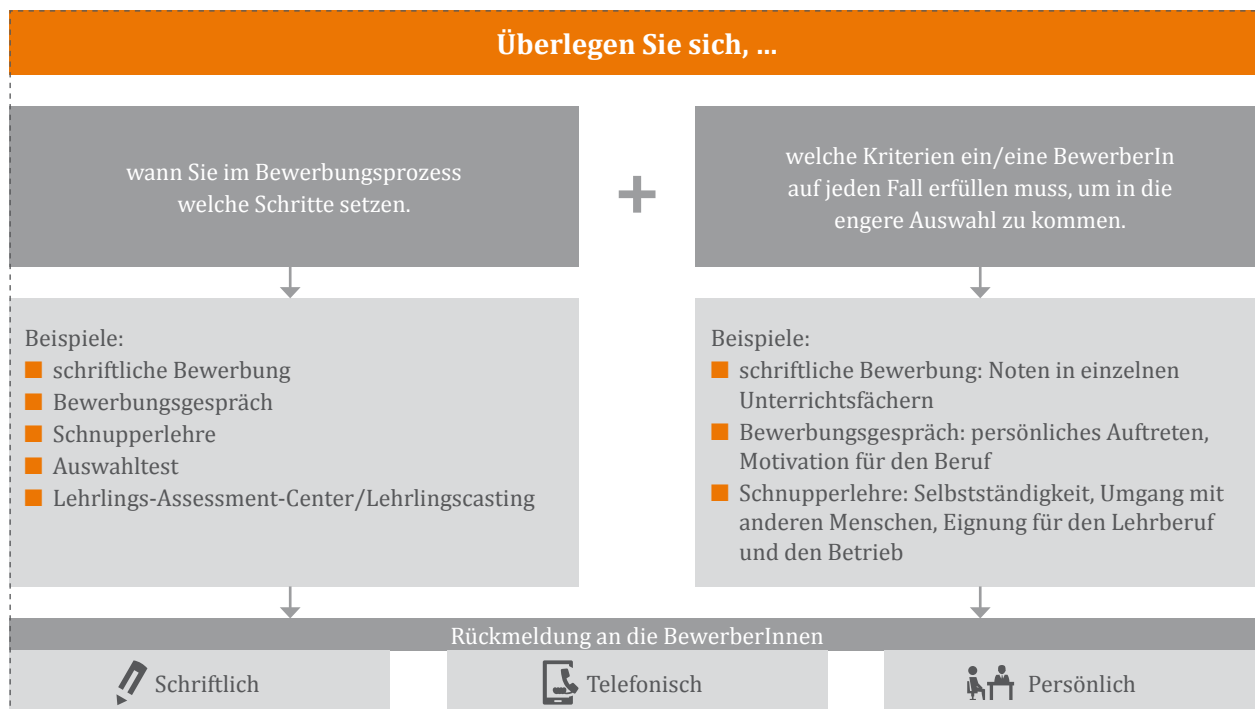
<https://www.qualitaet-lehre.at/ausbilden-im-betrieb/lehrlinge-finden/>



# Die Lehrlingsauswahl

Bei der Lehrlingsauswahl geht es darum, zu erkennen, ob die Bewerberinnen und Bewerber den Anforderungen der Lehrlingsausbildung und Ihres Lehrbetriebs entsprechen.

## Strukturieren Sie Ihren Bewerbungsprozess



### LINKS



#### Lehrlingsauswahl:

<https://www.qualitaet-lehre.at/ausbilden-im-betrieb/lehrlinge-auswaehlen/>



#### Auswahlhilfe für die Lehrlingsauswahl – Der Online-Lehrlingstest:

<https://auswahlhilfe.at/>

### AUS DER PRAXIS

„Im Bewerbungsgespräch fragen wir die Bewerberinnen und Bewerber z. B. welche Aufgaben eine Immobilienverwaltung hat. Gehen die Lehrstelleninteressenten auf die Frage ausführlich ein, zeigt uns das, dass sie sich vorbereitet haben und Interesse an der Ausbildung mitbringen.“

**Andrea Stiller-Haar, B.A.**, Geschäftsführerin, Stiller & Hohla Immobilienreuhänder GmbH



# Best Practice

## Den passenden Lehrling finden

Mit einem rundenbasierten Auswahlprozess stellt die gemeinnützige Wohnungs- und Siedlungsgesellschaft Heimat Österreich sicher, dass das Unternehmen und die zukünftigen Lehrlinge perfekt zueinander passen.



*„Unsere Kunden kommen mit vielen Fragen auf uns zu. Deshalb ist die Freude am Umgang mit Menschen und ein freundliches und offenes Auftreten bei unseren Lehrlingsanwärtern besonders wichtig. Wenn jemand auch noch technisches Verständnis mitbringt, ist das ein Bonus, aber keine Voraussetzung. Technisches Know-how wird in der Lehre vermittelt, ein generelles Interesse dafür sollte aber vorhanden sein.“*

**Brigitte Kern**, Verkaufsleiterin, Heimat Österreich gemeinnützige Wohnungs- und Siedlungsgesellschaft m.b.H.

Der Auswahlprozess neuer Lehrlinge findet bei Heimat Österreich in drei Runden statt:

**Runde 1:** Unter Anleitung einer Mitarbeiterin bzw. eines Mitarbeiters wird ein kleiner Test durchgeführt.

Inhalte sind zum Beispiel:

- Wohnungskaufpreis aus Quadratmeterpreis ermitteln (mathematisches Verständnis),
- Fahrtstrecken in der Umgebung abschätzen.

Zu den erarbeiteten Lösungen wird Feedback gegeben.

**Runde 2:** Ein erstes Vorstellungsgespräch mit der Ausbildungsleitung findet statt und ein kurzer Brief wird verfasst. Geachtet wird nicht auf die perfekte Ausführung der Aufgabe, sondern darauf, wie sich die Kandidatin bzw. der Kandidat verhält, ob sie oder er initiativ Fragen stellt und Interesse zeigt.

**Runde 3:** In Rücksprache mit dem Mitarbeiter bzw. der Mitarbeiterin aus Runde 1 trifft die Ausbildungsleitung eine Vorauswahl und lädt zwei bis drei Favoritinnen und Favoriten zu einer entscheidenden Gesprächsrunde ein.



*„Der Erfolg unserer Lehrlingsauswahl bestätigt, dass sich der Aufwand unseres Auswahlverfahrens lohnt. Für eine erfolgreiche Ausbildung und Zusammenarbeit ist wichtig, dass die Kandidatin oder der Kandidat sich im Team wohlfühlt und Spaß an den Aufgaben hat.“*

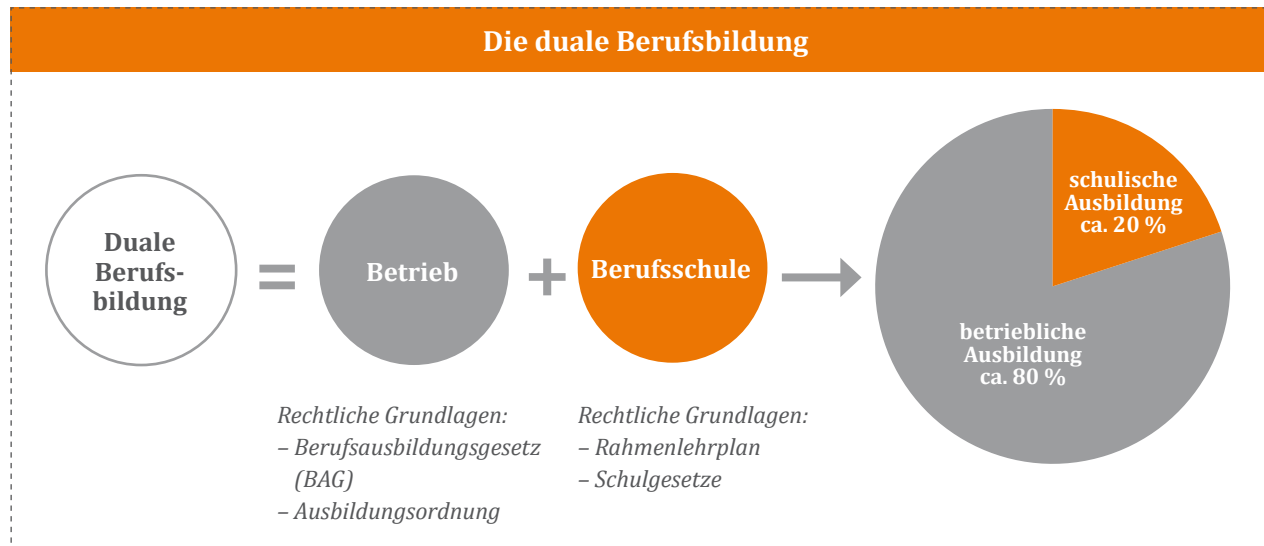
**Brigitte Kern**, Verkaufsleiterin, Heimat Österreich gemeinnützige Wohnungs- und Siedlungsgesellschaft m.b.H.



# Ihr Betrieb nimmt einen Lehrling auf

## 1. Die duale Berufsbildung

Die Ausbildung Ihres Lehrlings erfolgt sowohl in Ihrem Lehrbetrieb als auch in der Berufsschule.



## 2. Rechtliche Grundlagen für die betriebliche Ausbildung

<b>Berufs-ausbildungs-gesetz (BAG)</b>	Die rechtlichen Grundlagen sind im <b>Berufsausbildungsgesetz (BAG)</b> festgelegt.
<b>Lehrberufsliste</b>	Sämtliche gesetzlich anerkannten gewerblichen Lehrberufe, so auch der Lehrberuf Immobilienkaufmann/Immobilienkauffrau (Schwerpunkt Verwalter), sind in der <b>Lehrberufsliste</b> festgelegt. In dieser Liste werden auch die Lehrzeitdauer und die Verwandtschaft zu anderen Lehrberufen, samt Anrechnung von Lehrzeiten, geregelt.
<b>Ausbildungs-ordnung</b>	Für jeden Lehrberuf, wie auch für den Lehrberuf Immobilienkaufmann/Immobilienkauffrau (Schwerpunkt Verwalter), erlässt das Wirtschaftsministerium eine <b>Ausbildungsordnung</b> . Sie ist für die <b>Ausbildung in den Lehrbetrieben verbindlich</b> . Die Ausbildungsordnung enthält die beruflichen Handlungskompetenzen (Berufsprofil), das Berufsbild und die Prüfungsordnung.
<b>Berufsbild</b>	In der Ausbildungsordnung ist das spezifische <b>Berufsbild</b> des Lehrberufs festgelegt. Das Berufsbild ist der „Lehrplan“ für den Lehrbetrieb. Es enthält – nach Lehrjahren gegliedert – die <b>beruflichen Kompetenzen</b> , die dem Lehrling <b>während der betrieblichen Ausbildung vermittelt werden müssen</b> .



### Hinweise

- Die Ausbildungsordnung ist ab Seite 136 abgedruckt.
- Es steht Ihnen frei, Lehrlinge **über das Berufsbild hinaus** auszubilden.  
Beispiele: Zusätzliche berufsbezogene Ausbildungen, berufsübergreifende Ausbildungen, Persönlichkeits-  
trainings und Vermittlung von Soft Skills, Förderung der Gesundheit und Fitness, Auslandspraktika sowie  
die Berufsmatura.
- Grundsätzlich ist es möglich, Lehrlinge zu beschäftigen, die nicht die österreichische Staatsbürgerschaft  
besitzen. Es sind die Bestimmungen des Ausländerbeschäftigungsgesetzes (AuslBG) zu beachten. Ausführliche  
Informationen finden Sie in der **Ausbildungsmappe für Lehrbetriebe der Wirtschaftskammern**.



*„Die Zusatzausbildung zur Immobilienassistentenz ist nur Personen zugänglich, die von Immobilien-  
treuhänderunternehmen entsandt werden. Diese qualifizierte Ausbildung ist am Markt sehr gefragt.  
Wir ermöglichen unseren Lehrlingen bereits während der Lehrzeit diese Zusatzqualifikation und  
stellen sie während der Kurszeiten frei.“*

**Dipl.-HTL-Ing. Mario Zoidl, MBA**, Geschäftsführer, VKB-Immobilien GmbH

### LINKS



#### Lehrberufsliste (inkl. Ausbildungsordnung und Prüfungsordnung):

[https://lehrberufsliste.bic.at/index.php?beruf=immobilienkaufmann-immobilienkauffrau-  
verwalter\\_lehrberuf&id=2804&cont=I](https://lehrberufsliste.bic.at/index.php?beruf=immobilienkaufmann-immobilienkauffrau-verwalter_lehrberuf&id=2804&cont=I)



#### Ausbildung über das Berufsbild hinaus:

[https://www.qualitaet-lehre.at/ausbilden-im-betrieb/ausbildung-ueber-das-berufsbild-  
hinaus/?L=0](https://www.qualitaet-lehre.at/ausbilden-im-betrieb/ausbildung-ueber-das-berufsbild-hinaus/?L=0)



### 3. Vorbereitung auf den ersten Lehrtag

Überlegen Sie sich vor dem ersten Lehrtag, wie Sie Ihrem Lehrling einen optimalen Start in die Ausbildung ermöglichen:

Der optimale Start in die Ausbildung	
Willkommenstreffen für den Lehrling und dessen Eltern	Vor dem ersten Lehrtag oder in der ersten Ausbildungswoche
+	
Ablaufplan/Checkliste für die Durchführung des ersten Lehrtags	Mögliche Überlegungen: <ul style="list-style-type: none"><li>– Wer ist am ersten Tag für den Lehrling verantwortlich?</li><li>– Was soll dem Lehrling gezeigt bzw. übergeben werden?</li><li>– Welche Aufgaben/Übungen zur Arbeitseinführung bekommt der Lehrling am ersten Tag?</li></ul>
+	
Lehrlingsunterlagen („Lehrlingsmappe“)	<p>Überreichen Sie Ihrem Lehrling zu Beginn der Ausbildung eine Lehrlingsmappe, die alle relevanten Informationen rund um das Unternehmen und die Lehrlingsausbildung enthält. Die Mappe bietet sowohl Ihrem Lehrling als auch seinen Eltern einen guten Überblick und sollte als Begleiter durch die Lehre dienen.</p> <p>Mögliche Inhalte der Lehrlingsmappe sind z. B.:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>– Ansprechpersonen</li><li>– Arbeitszeiten und Pausenregelungen</li><li>– Informationen über die Berufsschule</li><li>– Rechte und Pflichten des Lehrlings</li><li>– die Ausbildungsdokumentation</li></ul>

#### LINKS



##### Optimaler Start in die Ausbildung:

<https://www.qualitaet-lehre.at/ausbilden-im-betrieb/optimaler-start-in-die-ausbildung/>

##### Ausbildung gestalten:

<https://www.qualitaet-lehre.at/ausbilden-im-betrieb/ausbildung-gestalten/>

##### Ausbildungsdokumentation:

<https://www.qualitaet-lehre.at/downloads/ausbildungstools/ausbildungsleitfaeden/>



##### Ausbildungsmappe für Lehrbetriebe:

<https://www.wko.at/lehre/ausbildungsmappe-lehrbetriebe>



##### Rechte und Pflichten von Lehrlingen:

[https://www.arbeiterkammer.at/beratung/arbeitsrecht/Lehre/Rechte\\_und\\_Pflichten.html](https://www.arbeiterkammer.at/beratung/arbeitsrecht/Lehre/Rechte_und_Pflichten.html)



„Am ersten Tag der Ausbildung besprechen wir mit den Lehrlingen z. B. interessante Praxisfälle aus der Vergangenheit oder stellen ihnen neue Projekte vor. Dadurch erhalten sie einen Überblick über unser Leistungsspektrum und bekommen ein Gefühl dafür, welche Aufgaben auf sie zukommen.“

Stiller & Hohla Immobilienreuhänder GmbH



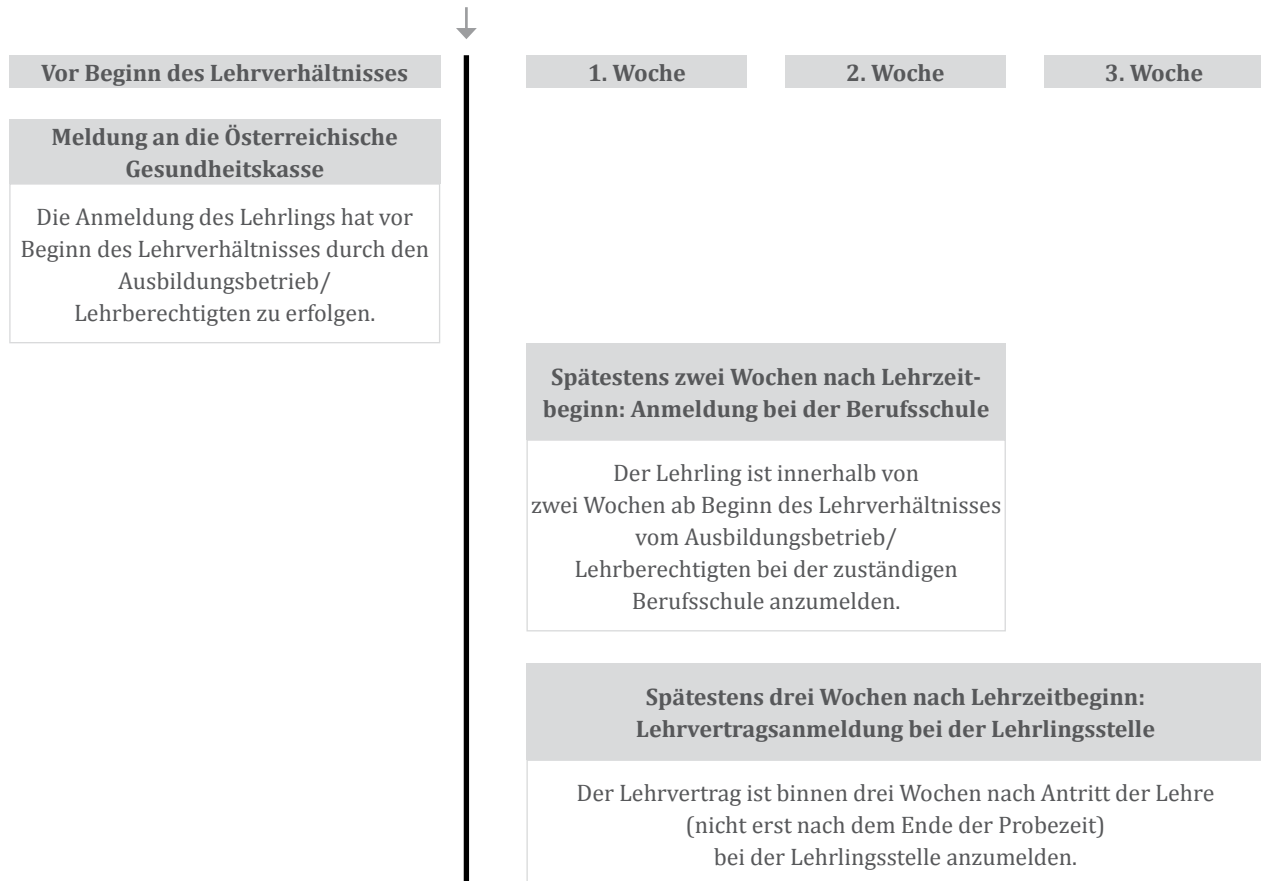
## 4. Lehrvertrag und Anmeldefristen

Wenn Sie sich entschlossen haben, einen Lehrling in Ihrem Betrieb aufzunehmen, beachten Sie folgende Schritte:

Schließen Sie den **schriftlichen Lehrvertrag** ab.

Beachten Sie folgende Fristen:

### Lehrzeitbeginn



© shutterstock.com/ASDF\_MEDIA



### Hinweise

- Um einen Jugendlichen als Lehrling beschäftigen zu können, muss er die **allgemeine Schulpflicht** (neun Schuljahre) **erfüllt** haben.
- Bei minderjährigen Lehrlingen muss der **Lehrvertrag** von den **Eltern** bzw. von der gesetzlichen Vertretung des Lehrlings **unterschrieben** werden.
- Der Inhalt des Lehrvertrags ist gesetzlich geregelt. **Verwenden** Sie die **Lehrvertragsformulare der Lehrlingsstellen**, da diese den Vorgaben des Berufsausbildungsgesetzes entsprechen.
- **Formulare für die Lehrvertragsanmeldung** erhalten Sie bei der Lehrlingsstelle Ihres Bundeslands bzw. auf deren Website. Die Lehrvertragsanmeldung kann in den meisten Bundesländern auch online durchgeführt werden.
- Für Jugendliche mit **besonderen Bedürfnissen** besteht die Möglichkeit, die Lehrzeit zu verlängern oder die Ausbildung auf bestimmte **Teile** des Berufsbilds **einzuschränken** (Teilqualifikation). Ansprechpartner sind das AMS, die Berufsausbildungsassistenz bzw. die Lehrlingsstelle der Wirtschaftskammer Ihres Bundeslands.

### LINKS



#### Lehrvertrag:

<https://www.wko.at/lehre/lehrvertrag>

#### Online-Lehrvertragsanmeldung:

<https://www.wko.at/lehre/lehrvertragsanmeldung-online-bundeslaender>

#### Kontaktdaten der Lehrlingsstelle der Wirtschaftskammer Ihres Bundeslands:

<https://www.wko.at/lehre/lehrlingsstellen-wirtschaftskammern>







## b) Das Lehrlingseinkommen

Die Höhe des Lehrlingseinkommens ist im Kollektivvertrag für Immobilienverwalter und -verwalterinnen geregelt. Ihre Lehrlinge haben auch Anspruch auf Urlaubs- und Weihnachtsgeld.

LINK



Kollektivvertrag Immobilienverwalter und -verwalterinnen:

<https://www.wko.at/kollektivvertrag/kollektivvertrag-immobilienverwalter-2024>

## c) Probezeit

Die ersten drei Monate der Lehrzeit gelten als Probezeit.



Wird der Lehrling während der ersten drei Monate in eine lehrgangsmäßige Berufsschule einberufen, so gelten die ersten sechs Wochen der tatsächlichen betrieblichen Ausbildung als Probezeit. Mehr Informationen über die Ausbildung im Betrieb finden Sie in diesem Kapitel, über die Ausbildung in der Berufsschule ab Seite 38.

### Hinweise

- In der **Probezeit** können sowohl Sie als auch Ihr Lehrling den Lehrvertrag jederzeit ohne Angabe von Gründen lösen.
- Die **Auflösung** des Lehrverhältnisses muss in **schriftlicher Form** erfolgen. Möchte ein minderjähriger Lehrling den Lehrvertrag auflösen, dann ist die Zustimmung der Eltern bzw. der gesetzlichen Vertreterin oder des gesetzlichen Vertreters notwendig.
- Die **Lehrlingsstelle** ist binnen **vier Wochen** über die Auflösung des Lehrverhältnisses zu informieren. Die **Berufsschule** ist **umgehend** zu verständigen.
- **Nach Ablauf der Probezeit** ist eine einseitige Auflösung des Lehrverhältnisses nur mehr aus schwerwiegenden, im Gesetz angeführten Gründen oder zu bestimmten Zeitpunkten möglich. Nutzen Sie daher die Probezeit aktiv für die Feststellung der Berufseignung des Lehrlings.
- Verwenden Sie bei einer vorzeitigen Auflösung von Lehrverhältnissen die Formulare der Wirtschaftskammer.

LINKS



Probezeit in der Lehre:

<https://www.wko.at/lehre/probezeit-lehre>

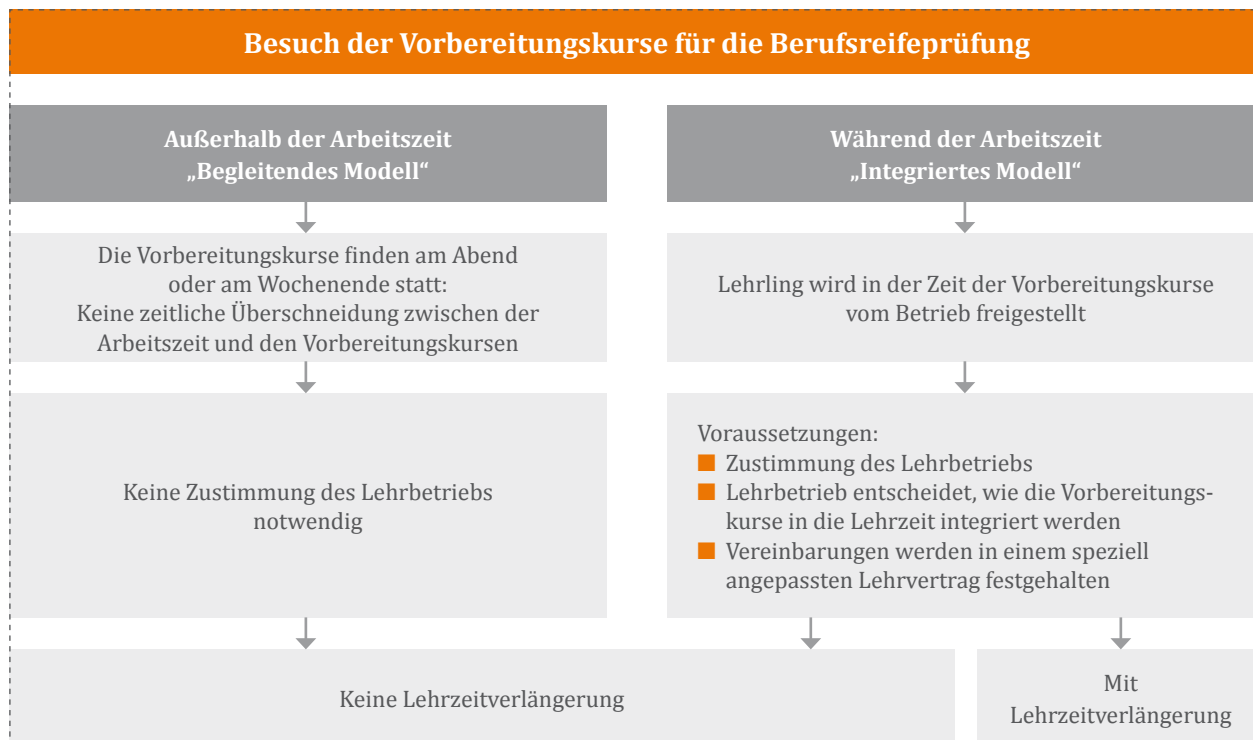
Informationen zur vorzeitigen Auflösung des Lehrverhältnisses:

<https://www.wko.at/lehre/loesungsmoeglichkeiten-lehrvertraege>



## 6. Lehre mit Matura: Berufsreifeprüfung


Lehrlinge haben die Möglichkeit, die Berufsreifeprüfung kostenfrei und parallel zur Lehre zu machen. Auch für die Lehrbetriebe fallen keine Kosten an. Es gibt grundsätzlich zwei unterschiedliche Modelle der Lehre mit Matura.



### Hinweise

- Die **Vorbereitungen auf die Berufsreifeprüfung** laufen in den Bundesländern unterschiedlich ab. Jedes Bundesland hat daher eine eigene Koordinationsstelle, die für die Beratung, Anmeldung und Organisation der Vorbereitungskurse zuständig ist.
- Um die **Vorbereitungskurse** und die Prüfungen kostenlos absolvieren zu können, muss zumindest eine Teilprüfung vor Lehrzeitende absolviert werden. Der Einstieg in die Vorbereitungskurse ist in allen Lehrberufen ab dem ersten Lehrjahr möglich.
- Informationen zur **Berufsmatura** erhalten Sie beim Bundesministerium für Bildung, Wissenschaft und Forschung und bei der Lehrlingsstelle der Wirtschaftskammer Ihres Bundeslands.

### LINKS

 Bundesministerium  
Bildung, Wissenschaft  
und Forschung

**Informationen des Bundesministeriums für Bildung, Wissenschaft und Forschung (BMBWF):**  
<https://www.bmbwf.gv.at/Themen/schule/schulpraxis/zentralmatura/bm/faq.html>

 **WKO**  
WIRTSCHAFTSKAMMER ÖSTERREICH

**Koordinationsstellen – Kontaktdaten:**  
<https://www.wko.at/lehre/lehre-matura-modelle-bundeslaender>

**Der Lehrvertrag bei Lehre mit Matura:**  
<https://www.wko.at/lehre/lehrvertrag-lehre-matura>

**Unterstützung und Förderungen für den Lehrbetrieb im Modell Lehre und Matura:**  
<https://www.wko.at/lehre/unterstuetzung-foerderungen-lehrbetrieb-lehre-matura>



## 7. Förderungen für Lehrbetriebe und Lehrlinge

Förderungen – Übersicht	
für Lehrbetriebe	für Lehrlinge
Basisförderung	Coaching für Lehrlinge 
Kostenerstattung für Internats- bzw. Unterbringungskosten gem. § 9 Abs. 5 BAG	Lehrlingsprämie bei Sprachkurs und Auslandspraktikum
Lehre für Erwachsene	Vorbereitungskurs auf die Lehrabschlussprüfung
Übernahmepremie für Lehrlinge aus überbetrieblichen Ausbildungseinrichtungen	Zwei kostenfreie wiederholte Antritte zur Lehrabschlussprüfung nach einer negativen Prüfung
Coaching und Beratung für Lehrbetriebe 	
Zwischen- und überbetriebliche Ausbildungsmaßnahmen <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Ausbildungsverbünde</li> <li>■ Berufsbezogene Zusatzausbildungen von Lehrlingen, die über das Berufsbild hinausgehen</li> <li>■ Vorbereitungskurse auf Lehrabschlussprüfungen</li> <li>■ Vorbereitungskurse auf die Berufsreifeprüfung während der Arbeitszeit oder unter Anrechnung auf die Arbeitszeit</li> </ul>	
Auslandspraktikum	
Weiterbildung der AusbilderInnen	
Maßnahmen für Lehrlinge mit Lernschwierigkeiten	
Zusätzlicher Besuch von Berufsschulstufen	
Teilnahme an Wettbewerben	

### LINKS



#### Förderungen Lehre – Informationen und Praxistipps:

<http://www.lehrefoerdern.at>

#### Formulare zur Lehrstellenförderung:

<https://www.wko.at/lehre/formulare-lehrstellfoerderung-wko>

#### Digi Scheck:

<https://www.wko.at/lehre/digi-scheck-lehrlinge-2023-2024>



#### AMS – Service für Unternehmen:

<https://www.ams.at/unternehmen/service-zur-personalsuche/foerderungen/foerderung-der-lehrausbildung>



#### Weitere Bildungsförderungen:

<https://bildungsfoerderung.bic.at/>



#### Überbetriebliche Ausbildung:

<https://www.qualitaet-lehre.at/lehrlingsausbildung/vielfalt-lehre/ueberbetriebliche-lehrausbildung/>



# Checkliste

## Erster Lehrtag

VOR LEHRBEGINN (VORBEREITUNG)		
	Notizen	✓
Sind alle Vorgesetzten sowie MitarbeiterInnen über den Eintritt des Lehrlings informiert?		○
Ist festgelegt, wer der/die verantwortliche AusbilderIn des Lehrlings sein wird?		○
Sind für den Lehrling Arbeitsplatz, Garderobe, Unterlagen etc. vorbereitet? <i>z. B. Lehrlingsmappe, Namensschild, Computerpasswort</i>		○
Sind Programm und Ablauf für den ersten Lehrtag geplant?		○
Ist festgelegt, welche Personen für den Lehrling am ersten Lehrtag zuständig sind? <i>z. B. Wer nimmt den Lehrling in Empfang? Wer zeigt ihm seinen Arbeitsplatz?</i>		○
Ist der/die AnsprechpartnerIn bzw. der/die AusbilderIn am ersten Lehrtag im Dienst?		○

AM ERSTEN LEHRTAG		
	Notizen	✓
<b>Begrüßung des Lehrlings</b> Nehmen Sie sich Zeit, um den Lehrling in Empfang zu nehmen. Bedenken Sie, dass er wahrscheinlich nervös sein wird. Versuchen Sie, die Situation durch ein persönliches Gespräch aufzulockern.		○
<b>Betriebsführung/Räumlichkeiten zeigen</b> Machen Sie einen Rundgang, damit Ihr Lehrling einen ersten Eindruck vom Lehrbetrieb bekommt. Zeigen Sie ihm auch die Toiletten. Eventuell ist Ihr Lehrling in den ersten Tagen noch schüchtern und die Frage danach ist ihm peinlich.		○
<b>Vorstellen im Team</b> Stellen Sie dem Lehrling alle für ihn wichtigen MitarbeiterInnen vor. Stellen Sie sicher, dass der Lehrling weiß, wer seine AnsprechpartnerInnen sind.		○
<b>Einführung in die Lehrlingsausbildung</b> Besprechen Sie den Ablauf der Lehrlingsausbildung und die wichtigsten Punkte der betriebsinternen Regelungen (Hausordnung, Pausen, Mittagessen etc.).		○
<b>Einführung in den Arbeitsplatz und erste berufliche Tätigkeiten</b> Übergeben Sie dem Lehrling alles, was er für die Ausbildung im Betrieb braucht (Passwörter etc.). Zeigen Sie dem Lehrling seinen Arbeitsplatz und führen Sie eine Sicherheitsunterweisung durch. Binden Sie den Lehrling in erste interessante, aber auch bewältigbare berufliche Aufgaben ein.		○
<b>Abschluss: Nachbesprechung und Ausblick</b> Lassen Sie den Tag noch einmal Revue passieren. Beantworten Sie Fragen. Geben Sie einen Einblick, was den Lehrling in den kommenden Tagen erwartet. Stellen Sie sicher, dass der Lehrling Ihr Unternehmen mit einem positiven Gefühl verlässt.		○



# Best Practice

## Rätselrallye: Erkunde deinen Lehrbetrieb

### AUFGABE

Mach dich mit diesem Blatt auf den Weg und erkunde deinen Lehrbetrieb!

- Was macht dein Lehrbetrieb? (Welche Dienstleistungen werden angeboten?)
  
  
  
  
  
  
  
  
  
  
- Zu welcher Branche gehört dein Lehrbetrieb?
  
  
  
  
  
  
  
  
  
  
- Welche Abteilungen gibt es in deinem Lehrbetrieb?
  
  
  
  
  
  
  
  
  
  
- Wie heißt die Geschäftsführerin bzw. der Geschäftsführer deines Lehrbetriebs?
  
  
  
  
  
  
  
  
  
  
- Wie viele Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter hat dein Lehrbetrieb?
  
  
  
  
  
  
  
  
  
  
- Werden in deinem Lehrbetrieb noch andere Lehrlinge ausgebildet? Wenn ja, wie viele?



■ Welche Lehrberufe werden in deinem Lehrbetrieb ausgebildet?

■ Wie heißt deine Ausbilderin oder dein Ausbilder?

■ Was tust du, wenn du morgens aufwachst und merkst, dass du krank bist?

■ Beschreibe die wichtigsten Tätigkeiten deines Lehrberufs:

**Mögliche Themen für weitere Fragen:**

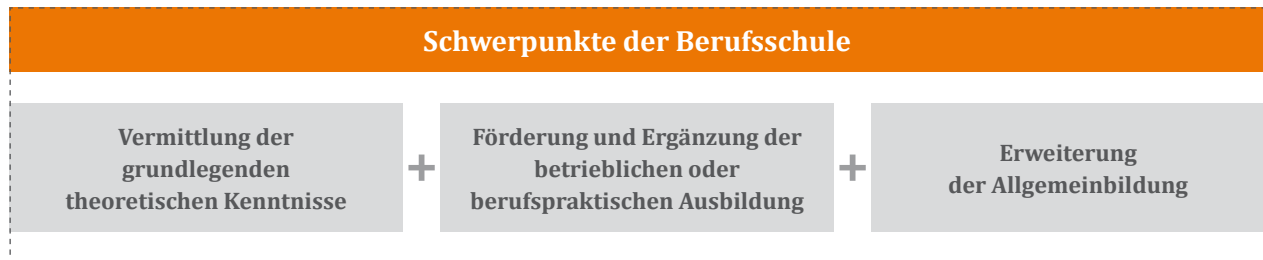
- Wann wurde das Unternehmen gegründet?
- Welche weiteren Standorte hat dein Lehrbetrieb?
- Wer sind die Verantwortlichen in den verschiedenen Abteilungen? (AbteilungsleiterIn etc.)
- Fragen zu einzelnen Dienstleistungen, wie beispielsweise:  
Wie sieht unser Leistungsportfolio im Bereich der Immobilienverwaltung aus?
- Wie lautet unsere allgemeine E-Mail-Adresse?



# Ausbildung in der Berufsschule

## 1. Schwerpunkte der Berufsschule

Die Schwerpunkte der Berufsschule setzen sich überblicksartig wie folgt zusammen (Details finden Sie im Rahmenlehrplan der Berufsschule):



### Hinweise

- Ihr Lehrling ist spätestens **zwei Wochen** nach **Lehrzeitbeginn** in der Berufsschule anzumelden. Dabei wird geklärt, ab welchem Zeitpunkt und in welcher Form Ihr Lehrling die Berufsschule besucht.
- Für die Zeit des Berufsschulbesuchs ist das **Lehrlingseinkommen weiterzuzahlen**.
- Sollten durch den Berufsschulbesuch **Kosten für die Unterbringung der Lehrlinge in einem Lehrlingshaus oder Internat** entstehen, hat diese der **Lehrbetrieb** zu begleichen. Der **Ersatz** dieser Kosten kann **bei der Lehrlingsstelle beantragt** werden.

## 2. Kontakt zur Berufsschule

Die Zusammenarbeit zwischen Lehrbetrieb und Berufsschule sichert die Qualität der Lehrlingsausbildung.

### Kontaktmöglichkeiten zwischen Ihnen und der Berufsschule:

- Kontaktieren Sie die Berufsschule (DirektorIn, Klassenvorstand bzw. BerufsschullehrerIn) und erkundigen Sie sich über die Leistungen Ihres Lehrlings.
  - Sprechen Sie sich z. B. über Fördermaßnahmen bei lernschwachen Lehrlingen bzw. höhere Anforderungen bei leistungsstarken Lehrlingen ab.
- Vereinbaren Sie, dass die Berufsschule bei schulischen Problemen mit Ihnen Kontakt aufnimmt.
  - z. B. bei starkem Leistungsabfall sowie der Gefahr eines „Nicht genügend“
- Führen Sie gemeinsam Projekte durch.
  - z. B. Auslandspraktika, gemeinsame Organisation oder Unterstützung von Lehrlingswettbewerben



**Informationen zur Berufsschule:**

<https://www.wko.at/lehre/berufsschule-informationen>

**Informationen zum Ersatz der Unterbringungskosten:**

<https://www.wko.at/lehre/kostenersatz-internat-unterbringung-lehrlinge>

**Lehrplan der Berufsschule:**

<https://www.abc.berufsbildendeschulen.at/downloads/?kategorie=7>

**Ausbildungspartner Berufsschule:**

<https://www.qualitaet-lehre.at/lehrlingsausbildung/lehrlingsausbildung-in-oesterreich/berufsschulen/>

### 3. Arbeitszeitregelungen in Verbindung mit der Berufsschule

Ihrem Lehrling ist zur Erfüllung der Berufsschulpflicht die erforderliche Zeit freizugeben. Die Unterrichtszeit in der Berufsschule ist auf die Dauer der wöchentlichen Arbeitszeit anzurechnen.

#### Regelungen beim Besuch einer ganzjährigen Berufsschule:

Unterrichtsdauer an einem Berufsschultag	Regelung (Grundlage: KJBG)
Mindestens acht Stunden (das sind in der Regel neun Unterrichtsstunden)	Eine Beschäftigung des Lehrlings im Betrieb ist danach nicht mehr zulässig.
Weniger als acht Stunden	Der Lehrling hat nach der Schule zu arbeiten, wenn es ihm auf Grund des Verhältnisses der Wegzeit zur Arbeitszeit zumutbar ist und die gesetzlich zulässige (tägliche und wöchentliche) Arbeitszeit dadurch nicht überschritten wird.
Entfallen eine oder mehrere Unterrichtsstunden	Der Lehrling muss nur dann im Betrieb arbeiten, wenn es ihm zumutbar ist, den Betrieb aufzusuchen. Ist die An- reisezeit gleich lang oder länger als die noch zu verbrin- gende Arbeitszeit im Betrieb, dann kann die Rückkehr in den Betrieb nicht verlangt werden.

#### Regelungen beim Besuch einer lehrgangsmäßigen Berufsschule:

Unterrichtszeit	Regelung (Grundlage: KJBG)
Generell gilt	Während des Besuchs der Lehrgangsberufsschule dürfen Lehrlinge nicht im Betrieb beschäftigt werden.
Unterricht entfällt an bis zu zwei aufeinander folgenden Werktagen	Die Arbeitsverpflichtung hängt davon ab, ob es dem Lehr- ling in Bezug auf die Wegzeit zumutbar ist, den Betrieb aufzusuchen. Das ist z. B. nicht der Fall, wenn nur ein Unterrichtstag entfällt und der Lehrling eine Berufsschule außerhalb seines Bundeslands besucht. Bei drei oder mehreren aufeinander folgenden unterrichtsfreien Tagen besteht Arbeitspflicht.
Mehr als 40 Stunden Unterricht pro Woche	Der Lehrling hat dem Betrieb gegenüber keinen Anspruch auf Freizeitausgleich.









# Tool 2

**Erfolgreich Ausbilden im Lehrberuf  
Immobilienkaufmann/Immobilienkauffrau  
Schwerpunkt Verwalter**



# Inhalt

Das Tool 2 gliedert sich in die **acht Kompetenzbereiche** lt. Berufsbild:

## 1 Arbeiten im betrieblichen und beruflichen Umfeld

<input type="checkbox"/> Betriebliche Aufbau- und Ablauforganisation	46
<input type="checkbox"/> Leistungsspektrum und Eckdaten des Lehrbetriebs	48
<input type="checkbox"/> Branche des Lehrbetriebs	49
<input type="checkbox"/> Ziel und Inhalte der Ausbildung sowie Weiterbildungsmöglichkeiten	50
<input type="checkbox"/> Rechte, Pflichten und Arbeitsverhalten	54
<input type="checkbox"/> Selbstorganisierte, lösungsorientierte und situationsgerechte Aufgabenbearbeitung	56
<input type="checkbox"/> Zielgruppengerechte Kommunikation	59
<input type="checkbox"/> Kundenorientiertes Agieren	60

## 2 Qualitätsorientiertes, sicheres und nachhaltiges Arbeiten

<input type="checkbox"/> Betriebliches Qualitätsmanagement	64
<input type="checkbox"/> Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz	65
<input type="checkbox"/> Nachhaltiges und ressourcenschonendes Handeln	67

## 3 Digitales Arbeiten

<input type="checkbox"/> Datensicherheit und Datenschutz	73
<input type="checkbox"/> Software und weitere digitale Anwendungen	74
<input type="checkbox"/> Digitale Kommunikation	75
<input type="checkbox"/> Datei- und Ablageorganisation	76
<input type="checkbox"/> Informationssuche und -beschaffung	77
<input type="checkbox"/> Bewertung und Auswahl von Daten und Informationen	78

## 4 Office-Management

<input type="checkbox"/> Ausstattung des Arbeitsbereichs	81
<input type="checkbox"/> Kommunikation	82
<input type="checkbox"/> Posteingang und -ausgang	83
<input type="checkbox"/> Terminmanagement	83
<input type="checkbox"/> Besprechungen und Meetings	84
<input type="checkbox"/> Beschaffung von Büromaterial	85
<input type="checkbox"/> Umgang mit Beschwerden und Reklamationen	86

## 5 Marketing

<input type="checkbox"/> Aufgaben des betrieblichen Marketings	92
<input type="checkbox"/> Arbeiten im betrieblichen Marketing	93



## 6 Betriebliches Rechnungswesen

<input type="checkbox"/> Aufgaben des betrieblichen Rechnungswesens	95
<input type="checkbox"/> Betriebliche Buchführung	96
<input type="checkbox"/> Betrieblicher Zahlungsverkehr	96
<input type="checkbox"/> Datenaufbereitung	97

## 7 Grundlagen der Immobilienwirtschaft

<input type="checkbox"/> Rechtliche Grundlagen	100
<input type="checkbox"/> Technische Grundlagen	101
<input type="checkbox"/> Informationsbeschaffung und -verwaltung	102

## 8 Immobilienverwaltung

<input type="checkbox"/> Rechtliche Grundlagen	106
<input type="checkbox"/> Immobilienbetreuung	107
<input type="checkbox"/> Operative Immobilienverwaltung	108
<input type="checkbox"/> Immobilienpflege	109
<input type="checkbox"/> Abwicklung eines Versicherungsfalles	110
<input type="checkbox"/> Abrechnungen	111


### Sie finden im Tool 2 folgende Best-Practice-Beispiele sowie Ausbildungsmaterialien und Checkliste:

<input type="checkbox"/> Auslandsmobilität	61
<input type="checkbox"/> Selbsteinschätzung zur Beurteilung und Dokumentation der persönlichen und sozialen Belastung des Lehrlings	68
<input type="checkbox"/> Digitale Grundkompetenzen	79
<input type="checkbox"/> Lösungen für auftretende Konfliktsituationen	87
<input type="checkbox"/> Kompetent im Office	90
<input type="checkbox"/> Vienna Trainee Challenge der kaufmännischen Jugend Wiens	98
<input type="checkbox"/> Mustermappe	103
<input type="checkbox"/> Jobrotation	104
<input type="checkbox"/> Bundeslehrlingstagung für Immobilienkaufleute	112
<input type="checkbox"/> AUSBILDUNGSMATERIALIEN UND CHECKLISTE	113



## Handhabung Tool 2

Das nachfolgende Beispiel erklärt, wie die Inhalte im Tool 2 dargestellt sind:

Nachhaltiges und ressourcenschonendes Handeln			Ausbildungsziel
1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr	
<b>Ihr Lehrling kann ...</b> <b>die Bedeutung des Umweltschutzes für den Lehrbetrieb darstellen.</b>  <i>z. B.</i> – einen Überblick über Umweltschutzmaßnahmen des Lehrbetriebs (Recycling etc.) geben – Auswirkungen auf Umwelt und Ressourcen bei Nichtbeachten der Umweltschutzmaßnahmen erklären			 <b>Glühbirne:</b> Die Glühbirne weist darauf hin, dass es zu diesem Ausbildungsinhalt einen Ausbildungstipp gibt.
<b>die Mülltrennung nach rechtlichen und betrieblichen Vorgaben umsetzen.</b>  <i>z. B.</i> – Müll fachgerecht trennen (Papier, Kunststoff, Metall etc.) – Problemstoffe (Batterien, Druckerpatronen etc.) fachgerecht entsorgen			<b>Ausbildungsinhalt:</b> Erstreckt sich ein Ausbildungsinhalt über mehrere Lehrjahre, ist die Ausbildung im ersten angeführten Lehrjahr zu beginnen und im letzten angeführten Lehrjahr abzuschließen.  <b>Beispiele:</b> Komplexere Ausbildungsziele werden mittels Beispielen erläutert.
<b>energiesparend arbeiten und Ressourcen sparsam einsetzen.</b>			

Diese Ausbildungsziele beziehen sich auf folgende Berufsbildpositionen: 2.3.1, 2.3.2, 2.3.3

**Berufsbildpositionen:** Die Berufsbildpositionen verweisen auf die Ausbildungsordnung.

### Hinweise

- Gliederung und Wording des Ausbildungsleitfadens müssen nicht unbedingt mit dem Berufsbild übereinstimmen. Selbstverständlich finden sich aber alle Ausbildungsinhalte des Berufsbilds im Ausbildungsleitfaden wieder.
- Die Gliederung wurde auf Basis zahlreicher Gespräche mit Ausbilderinnen und Ausbildern entwickelt.



# 1. Arbeiten im betrieblichen und beruflichen Umfeld

Betriebliche Aufbau- und Ablauforganisation	46
Leistungsspektrum und Eckdaten des Lehrbetriebs	48
Branche des Lehrbetriebs	49
Ziel und Inhalte der Ausbildung sowie Weiterbildungsmöglichkeiten	50
Rechte, Pflichten und Arbeitsverhalten	54
Selbstorganisierte, lösungsorientierte und situationsgerechte Aufgabenbearbeitung	56
Zielgruppengerechte Kommunikation	59
Kundenorientiertes Agieren	60

## Hinweis

Klicken Sie auf die Überschriften, um direkt in das gewünschte Kapitel zu gelangen.



© shutterstock.com/JOKE\_PHATRAPONG



## Betriebliche Aufbau- und Ablauforganisation

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
<b>Ihr Lehrling kann ...</b>		
sich in den Räumlichkeiten des Lehrbetriebs zurechtfinden.		1
die wesentlichen Aufgaben der verschiedenen Bereiche des Lehrbetriebs erklären.		2
<b>die Zusammenhänge der einzelnen Betriebsbereiche sowie der betrieblichen Prozesse darstellen.</b> z. B. – bereichsübergreifende Prozessorganisation (Zusammenspiel zwischen Immobilienverwaltung und Buchhaltung etc.) darstellen – erforderliche Vorgehensweisen (gemeinsame Zielabstimmungen der Abteilungen, Kommunikation, Konfliktmanagement etc.) beschreiben – den Nutzen der effizienten Zusammenarbeit von Betriebsbereichen (reibungsloser Informationsfluss, Verminderung von Prozesszeiten und -kosten etc.) erklären		
die wichtigsten Verantwortlichen nennen (z. B. GeschäftsführerIn) und seine wichtigsten AnsprechpartnerInnen im Lehrbetrieb erreichen.		3
<b>die Vorgaben der betrieblichen Ablauforganisation und des Prozessmanagements bei der Erfüllung seiner Aufgaben berücksichtigen.</b> z. B. – wissen, wie Aufgaben und Befugnisse verteilt sind – betriebliche Reihenfolge bei der Aufgabenerfüllung einhalten – Zeitpläne einhalten und bei Verzug oder ungewöhnlichen Zwischenfällen (technische Ausfälle etc.) rechtzeitig Meldung an Vorgesetzte erstatten		

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen: 1.1.1, 1.1.2, 1.1.3, 1.1.4, 1.1.5

### Ausbildungstipps

- 1 Eine **Rallye durch den Lehrbetrieb** hilft spielerisch, sich in den Räumlichkeiten zurecht zu finden. Geben Sie dazu den Lehrlingen einen Fragenkatalog mit Aufgaben zu allen Bereichen und lassen Sie die Jugendlichen anschließend den Lehrbetrieb erkunden.
- 2 Geben Sie Ihren Lehrlingen die Möglichkeit, Einblicke in verschiedene Bereiche (z. B. Immobilienbetreuung, Immobilienpflege) des Lehrbetriebs zu gewinnen. Dadurch kann ein tieferes **Verständnis für unternehmensinterne Prozesse** aufgebaut werden und die Vernetzung zu Kolleginnen und Kollegen wird gefördert.
- 3 Erklären Sie Ihren Lehrlingen, wann und über welche Kanäle sie ihre **Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner** erreichen können: z. B. Vertretung der Ausbilderin bzw. des Ausbilders im Fall von Urlaub oder Krankenstand.

### AUS DER PRAXIS

„Unsere Lehrlinge teilen sich mit ihrer Ausbilderin ein Büro. So sind sie immer im aktuellen Tagesgeschehen involviert und können jederzeit Fragen stellen. Außerdem begleiten sie die Ausbilderin zu Besichtigungen und Kundengesprächen, wofür sie die notwendigen Unterlagen vorbereiten.“

Dipl.-HTL-Ing. Mario Zoidl, MBA, Geschäftsführer, VKB-Immobilien GmbH



# Wie gehe ich mit Lehrlingen richtig um?

Durch den richtigen Umgang mit Ihren Lehrlingen stärken Sie deren Selbstvertrauen und fördern die Sozialkompetenz.

## AusbilderIn = Vorbild

- Vorbild für die Lehrlinge sein: Das erwartete Verhalten selbst vorleben.
- Lehrlinge so behandeln, wie man selbst gerne behandelt werden möchte.
- Vertrauen schaffen und das persönliche Gespräch suchen: Lehrlingen das Gefühl geben, dass sie bei Schwierigkeiten und Unklarheiten um Rat fragen können.
- Sich Zeit für die Fragen der Lehrlinge nehmen.

## Auf die Lehrlinge und ihre Stärken eingehen und Lücken schließen

- Auf das Lerntempo, das Alter und die Lebenserfahrung der Jugendlichen Rücksicht nehmen.
- Spielraum für Entwicklung geben.
- Lehrlingen etwas zutrauen und mit der Zeit immer mehr Verantwortung übergeben – immer so viel, wie sie übernehmen können.
- Fragen stellen und Lehrlinge zum Mitdenken ermutigen und auffordern.
- Die Stärken der Jugendlichen nutzen und weiterentwickeln.
- Unterstützung und Lernhilfen anbieten, wo Lehrlinge Schwächen aufweisen.

## Motivieren durch Feedback

- Mehr positives Feedback: Nicht nur zu Fehlern Feedback geben, sondern auch anerkennen, was Lehrlinge gut können.
- Positives Feedback fördert das Selbstbewusstsein: Es kann ruhig auch einmal vor anderen ausgesprochen werden.
- Nachhaltig und richtig Feedback geben: Begründung gehört dazu, damit Feedback einen Wert bekommt.
- Regelmäßig Feedback zur Arbeitsleistung und vor allem auch zu den Lernfortschritten geben.
- Fehler als Lernchancen zulassen: Auch aus Fehlern lernen Lehrlinge.
- Bei Fehlern richtig Feedback geben: Kritik im Vier-Augen-Gespräch anbringen. Nicht persönlich werden, sondern sachlich bleiben. Besprechen, wie es besser umgesetzt werden kann.
- Feedback der Lehrlinge zur Ausbildung einholen und ernst nehmen.

LINK





### Tipps zum richtigen Umgang mit Lehrlingen:

<https://www.qualitaet-lehre.at/ausbilden-im-betrieb/ausbildung-gestalten/richtiger-umgang-mit-dem-lehrling/>



## Leistungsspektrum und Eckdaten des Lehrbetriebs

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
<b>Ihr Lehrling kann ...</b>		
<b>das betriebliche Leistungsangebot beschreiben.</b>  z. B. – Leistungsspektrum (Beratung, Immobilienverwaltung etc.) – Projekte (Einzelprojekte, Großprojekte etc.)		1 
<b>das Leitbild bzw. die Ziele des Lehrbetriebs erklären.</b>  z. B. – Wofür stehen wir? (Vision/Selbstverständnis) – Was wollen wir erreichen? (Mission/Ziel) – Wie wollen wir es erreichen? (Grundsätze/Strategie)		2 
<b>die Struktur des Lehrbetriebs beschreiben.</b>  Dazu zählen lt. Berufsbild: z. B. – Größenordnung – Tätigkeitsfelder – Rechtsform		
<b>Faktoren erklären, welche die betriebliche Leistung beeinflussen.</b>  Dazu zählen lt. Berufsbild: z. B. – Standort – Zielgruppen Weiterer Faktor: Rechtsvorschriften		

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen: 1.2.1, 1.2.2, 1.2.3, 1.2.4

### Ausbildungstipps



- 1 Besprechen Sie mit Ihren Lehrlingen dazu z. B. die **Unterschiede zwischen Immobilienerrichtung (Bauträger), Immobilienvermittlung (Vermittler) und Immobilienverwaltung (Verwalter)** und erklären Sie ihnen, welche Leistungen Ihr Unternehmen anbietet.
- 2 Geben Sie Ihren Lehrlingen den Auftrag, das **Leitbild bzw. die Ziele des Lehrbetriebs** auf der Website des Unternehmens zu recherchieren. Lassen Sie die Lehrlinge die Ergebnisse der Recherche anschließend präsentieren. Dadurch werden ihnen die Werte des Unternehmens bewusst.

### AUS DER PRAXIS

„Anhand unserer Abteilungen können wir den Lehrlingen sehr gut die Immobilienbranche erklären. Wir haben die Kundenverwaltung, die Kunden betreut, unsere Bauabteilung errichtet Gebäude, der Vertrieb sorgt dafür, dass diese Gebäude verkauft werden, in der Verwaltung wird das, was verkauft wurde, verwaltet und vermietet. Durch diesen betrieblichen Aufbau verstehen die Lehrlinge auch die Branche in ihrem Gesamtkonstrukt.“

**Bianca Grandl**, Teamleiterin Immobilienverwaltung, C&P Management GmbH



Branche des Lehrbetriebs		
1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann ...		
einen Überblick über die Branche des Lehrbetriebs geben (z. B. Branchentrends).		1 
die Position des Lehrbetriebs in der Branche darstellen.		2 

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen: 1.3.1, 1.3.2

### Ausbildungstipps

- 1 Nutzen Sie **digitale Medien**, um Ihre Lehrlinge am Laufenden zu halten. Senden Sie den Lehrlingen **aktuelle Nachrichten (z. B. Newsletter) aus Ihrer Branche** zu und führen Sie am nächsten Tag ein Gespräch über die Inhalte der Nachrichten. So können Sie das Interesse von Lehrlingen fördern und ihnen aktuelle Entwicklungen erklären.

Besprechen Sie mit Ihren Lehrlingen **aktuelle Herausforderungen** Ihres Betriebs, z. B. die Digitalisierung der betrieblichen Prozesse. Erklären Sie ihnen, welchen Beitrag sie zur Umsetzung leisten können.

- 2 Besprechen Sie dazu mit Ihren Lehrlingen z. B. Folgendes:
  - Welche Mitbewerber gibt es?
  - Welche USP hat der Lehrbetrieb im Vergleich zum Wettbewerb?



### AUS DER PRAXIS

*„Über die Fachgruppe werden sehr viele Webinare angeboten, durch die sich alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, auch unsere Lehrlinge, fortbilden können. Hier werden sie auch über die laufenden Entwicklungen und Trends in der Branche informiert.“*

**Dipl.-HTL-Ing. Mario Zoidl, MBA**, Geschäftsführer, VKB-Immobilien GmbH



## Ziel und Inhalte der Ausbildung sowie Weiterbildungsmöglichkeiten

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
<b>Ihr Lehrling kann ...</b>		
den Ablauf seiner Ausbildung im Lehrbetrieb erklären (z. B. Inhalte und Ausbildungsfortschritt).		
<b>die Grundlagen der Lehrlingsausbildung erklären.</b>  <i>Dazu zählen lt. Berufsbild: z. B.</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Ausbildung im Lehrbetrieb und in der Berufsschule</li> <li>– Bedeutung und Wichtigkeit der Lehrabschlussprüfung</li> </ul>		
		<b>die Notwendigkeit der lebenslangen Weiterbildung erkennen und sich mit konkreten Weiterbildungsangeboten auseinandersetzen.</b> 

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen: 1.4.1, 1.4.2, 1.4.3



„Auf einem Lehrlings-Sheet ist genau festgehalten, welche Ausbildungsziele die Lehrlinge bereits erreicht haben und welche noch zu absolvieren sind. Erledigte Ziele werden abgehakt, die Lehrlinge kontrollieren das Sheet und unterschreiben es. Zu den ihnen übertragenen Aufgaben finden zudem laufend Feedbackgespräche statt.“

Dipl.-HTL-Ing. Mario Zoidl, MBA, Geschäftsführer, VKB-Immobilien GmbH

### Ausbildungstipps

Gehen Sie mit Ihren neuen Lehrlingen die **Ziele und Schwerpunkte der Ausbildung** durch. Nehmen Sie den Ausbildungsleitfaden zur Hand und zeigen Sie Ihren Lehrlingen die wichtigsten Ausbildungsinhalte.

#### LINKS



Dieser Ausbildungsleitfaden steht auch zum Download zur Verfügung:

<https://www.qualitaet-lehre.at/ausbilden-im-betrieb/ausbildung-gestalten/ausbildungsleitfaeden-dokumentationen/>



<https://www.wko.at/lehre/ausbildungsdokumentationen-leitfaeden-a-z?shorturl=ausbildungsleitfadenat>



**Ausbildungsordnung Immobilienkaufmann/Immobilienkauffrau – Schwerpunkt Verwalter:**

<https://ris.bka.gv.at/Dokumente/Bundesnormen/NOR40221083/NOR40221083.pdf>



## Ausbildungstipps



Führen Sie mit Ihren Lehrlingen regelmäßig **Feedbackgespräche** über den Stand der Ausbildung: Was haben Ihre Lehrlinge schon gelernt? Wo brauchen sie noch Unterstützung? Besprechen Sie im Rahmen des Gesprächs auch die nächsten Ausbildungsziele und fordern Sie sie auf, ihre Ausbildung zu dokumentieren.

LINK



**Leitfaden für Feedbackgespräche:**

[https://www.qualitaet-lehre.at/wp-content/uploads/Infoblatt\\_Feedback.pdf](https://www.qualitaet-lehre.at/wp-content/uploads/Infoblatt_Feedback.pdf)

Für Lehrlinge werden zahlreiche **fachliche und persönlichkeitsbildende Zusatzausbildungen** (z. B. wirtschaftliches Denken, Umgangsformen für Lehrlinge) sowie **Vorbereitungskurse auf die Lehrabschlussprüfung** angeboten. Einen Überblick über die Anbieterinnen und Anbieter von Vorbereitungskursen erhalten Sie bei der Lehrlingsstelle Ihres Bundeslands.

LINKS



**Kontaktdaten der Lehrlingsstelle der Wirtschaftskammer Ihres Bundeslands:**

<https://www.wko.at/lehre/lehrlingsstellen-wirtschaftskammern>

**Vorbereitungskurse für die Lehrabschlussprüfung:**

<https://www.wko.at/lehre/lehrlingsfoerderung-vorbereitungskurs-lehrabschlusspruefung>

Bei Lehrlingen mit Lernschwierigkeiten können **Förderungen** für Nachhilfekurse auf Pflichtschulniveau oder zusätzliche Fördereinheiten in der Berufsschule beantragt werden. Weitere Informationen über Förderungen für Lehrbetriebe und Lehrlinge finden Sie in Tool 1 auf Seite 34.

LINK



**Förderungen für Lehrlinge mit Lernschwierigkeiten:**

<https://www.wko.at/lehre/foerderung-massnahmen-lehrlinge-lernschwierigkeiten>





Sprechen Sie mit Ihren Lehrlingen über **Weiterbildungsmöglichkeiten** während der Lehre (z. B. Lehre mit Matura) und **Karrieremöglichkeiten** im Anschluss an die Lehrlingsausbildung. Zeigen Sie anhand von Beispielen aus Ihrem Betrieb, welche beruflichen Entwicklungsmöglichkeiten es nach der Lehre gibt. Mehr dazu finden Sie in Tool 4 des Ausbildungsleitfadens ab Seite 130.

Die **Verantwortung** für eine erfolgreiche Ausbildung liegt nicht nur bei der Ausbilderin oder beim Ausbilder, sondern auch beim Lehrling. Dem Lehrling kann sein Teil der Verantwortung bewusst gemacht werden, indem man ihn immer wieder nach seiner Selbsteinschätzung fragt:

- Was kannst du schon?
- Wo bist du dir noch unsicher?
- Was musst du noch üben?
- Was willst du noch lernen?

**Dokumentieren** Sie gemeinsam mit Ihren Lehrlingen regelmäßig, was bereits gelernt wurde, beispielsweise mit Hilfe folgender Ausbildungsdokumentation:

Ein Ausschnitt aus der Ausbildungsdokumentation:

## Ausbildungsdokumentation

für den Lehrberuf Immobilienkaufmann/Immobilienkauffrau (Verwalter)

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, welche die betriebliche Leistung beeinflussen	✓	✓	✓

LINK



Hilfreiche Dokumente und Tipps für

- die Lehrlingssuche,
- die Ausbildung,
- den richtigen Umgang mit Lehrlingen und
- die Ausbildungsdokumentation „Immobilienkaufmann/Immobilienkauffrau (Verwalter)“

finden Sie unter <https://www.qualitaet-lehre.at>.



Ablauf der Lehrabschlussprüfung:

<https://www.gpa.at/die-gpa/jugend/lehrlinge/infos-zur-lap>



Coaching für Lehrlinge:

<https://www.lehre-statt-leere.at/>



# LEHRLINGS + LEHRBETRIEBS COACHING

Das Lehrbetriebscoaching berät und begleitet Sie bei Herausforderungen rund um die Lehrlingsausbildung.

Gern unterstützen wir Sie auf Ihrem Weg zu einem attraktiven Ausbildungsbetrieb – vom Recruiting bis hin zur Führung und Entwicklung von Lehrlingen.


Die Coaches stehen Ihnen kostenlos mit Rat und Tat zur Seite – wobei Sie Ort, Zeitpunkt und Dauer des Coachings bestimmen.

Detaillierte Informationen finden Sie auf **[www.lehre-statt-leere.at](http://www.lehre-statt-leere.at)**





## Rechte, Pflichten und Arbeitsverhalten

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
<b>Ihr Lehrling kann ...</b>		
<b>auf Basis der gesetzlichen Rechte und Pflichten als Lehrling seine Aufgaben erfüllen.</b> 		
z. B. – Bestimmungen des Lehrvertrags einhalten (Arbeitszeiten, Berufsschulpflicht etc.) – entsprechend der DSGVO agieren		
<b>Arbeitsgrundsätze einhalten und sich mit seinen Aufgaben im Lehrbetrieb identifizieren.</b> 		
Dazu zählen lt. Berufsbild: – Sorgfalt – Zuverlässigkeit – Verantwortungsbewusstsein – Pünktlichkeit etc.		
<b>sich nach den Vorgaben des Lehrbetriebs verhalten.</b> 		
z. B. Einhaltung – der Corporate Communication nach Innen und Außen – der Arbeitszeiten (Zeitdokumentation, Urlaubs- und Krankenstandsmeldungen etc.) – des betrieblichen Ablaufplans – der Aufzeichnungs- und Dokumentationspflichten		
	<b>eine Lohn- oder Gehaltsabrechnung interpretieren.</b> Dazu zählen lt. Berufsbild: Eine Lohn- oder Gehaltsabrechnung anhand – seines Lehrlingseinkommens sowie – eines anonymisierten Personalverrechnungs-Abrechnungsbelegs einer anderen Beschäftigtengruppe im Betrieb interpretieren.	
<b>die für ihn relevanten Bestimmungen grundlegend verstehen.</b> 		
Dazu zählen lt. Berufsbild: – KJBG (minderjährige Lehrlinge) – AZG und ARG (erwachsene Lehrlinge) – GIBG		

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen: 1.5.1, 1.5.2, 1.5.3, 1.5.4, 1.5.5

### Ausbildungstipps

1. Besprechen Sie die **Rechte und Pflichten** eines Lehrlings zu Beginn der Ausbildung. Diese finden Sie auf Seite 114.
2. Welche Folgen kann ein Fehler durch z. B. mangelnde Sorgfalt haben? Wie wird dadurch die gesamte Prozesskette beeinflusst? Erklären Sie Ihren Lehrlingen anhand Ihrer Erfahrungen die **häufigsten Fehlerquellen**. Achten Sie aber auch darauf, dass Sie Ihre Lehrlinge trotzdem zur **Selbstständigkeit** ermutigen. Lehrlinge sollen lernen Fehler zu erkennen und daraus zu lernen.



### Ausbildungstipps



- 3 Je klarer Sie **Regeln** aussprechen, desto besser können sich Ihre Lehrlinge daran halten. Gehen Sie mit Ihren Lehrlingen zu Beginn der Ausbildung Verhaltensregeln, wie z. B. im Krankheitsfall oder bei Zuspätkommen, durch. Weisen Sie Ihre Lehrlinge darauf hin, dass keine betriebsinternen Angelegenheiten nach außen getragen oder im Internet veröffentlicht werden dürfen. Das gilt auch für Social-Media (Instagram und Co etc.). Machen Sie die Konsequenzen von Fehlverhalten deutlich (Schaden für den Betrieb, Verwarnung etc.).
- 4 Besprechen Sie dazu mit Ihren Lehrlingen z. B. Folgendes:
  - Welche Arbeitszeitregelungen gelten für Lehrlinge?
  - Welche Ziele verfolgt das Gleichbehandlungsgesetz?

### LINKS



#### Kollektivvertrag Immobilienverwalter:

<https://www.wko.at/kollektivvertrag/kollektivvertrag-immobilienverwalter-2024>



#### Umfassende Informationen zur Lehre für Lehrlinge und Lehrberechtigte:

<https://www.arbeiterkammer.at/beratung/arbeitsrecht/Lehre/index.html>

#### Rechte und Pflichten von Lehrlingen (mit Video):

[https://www.arbeiterkammer.at/beratung/arbeitsrecht/Lehre/Rechte\\_und\\_Pflichten.html](https://www.arbeiterkammer.at/beratung/arbeitsrecht/Lehre/Rechte_und_Pflichten.html)



#### Rechte und Pflichten von Lehrlingen, Lehr- und Erziehungsberechtigten:

<https://www.gpa.at/die-gpa/jugend/lehrlinge/rechte---pflichten-in-der-berufsausbildung>



#### Kinder- und Jugendlichenbeschäftigungsgesetz (KJBG):

<https://www.ris.bka.gv.at/GeltendeFassung.wxe?Abfrage=Bundesnormen&Gesetzesnummer=10008632>

#### Arbeitszeitgesetz (AZG):

<https://www.ris.bka.gv.at/GeltendeFassung.wxe?Abfrage=Bundesnormen&Gesetzesnummer=10008238>

#### Arbeitsruhegesetz (ARG):

<https://www.ris.bka.gv.at/GeltendeFassung.wxe?Abfrage=Bundesnormen&Gesetzesnummer=10008541>

#### Gleichbehandlungsgesetz (GlBG):

<https://www.ris.bka.gv.at/GeltendeFassung.wxe?Abfrage=Bundesnormen&Gesetzesnummer=20003395>



## Selbstorganisierte, lösungsorientierte und situationsgerechte Aufgabenbearbeitung

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
<b>Ihr Lehrling kann ...</b>		
<b>seine Aufgaben selbst organisieren und sie nach Prioritäten reihen.</b>		1
z. B. – Prioritäten setzen – feststellen, bis wann Aufgaben erledigt sein müssen		
<b>den Zeitaufwand für seine Aufgaben abschätzen und diese zeitgerecht durchführen.</b>		1
z. B. – To-Do-Listen erstellen und die Aufgaben nach Plan abarbeiten – Zeiten von Standardaufgaben dokumentieren, um die zukünftige Planung zu optimieren		
<b>sich auf wechselnde Situationen einstellen und auf geänderte Herausforderungen mit der notwendigen Flexibilität reagieren.</b>		
z. B. – KollegInnen bei Bedarf unterstützen – eigene Kompetenzen einschätzen und im Bedarfsfall um Unterstützung bitten – bei kleinen Problemen lösungsorientiert recherchieren		
<b>Lösungen für aktuell auftretende Problemstellungen entwickeln und Entscheidungen im vorgegebenen betrieblichen Rahmen treffen.</b>		2
<b>in Konfliktsituationen konstruktiv handeln bzw. entscheiden, wann jemand zur Hilfe hinzugezogen wird.</b>		
z. B. – die Ursache von Konflikten erkennen – Feedback von Vorgesetzten, KollegInnen oder GeschäftspartnerInnen reflektieren – Konflikte durch Kommunikation mit AusbilderInnen und KollegInnen lösen		
	<b>sich zur Aufgabenbearbeitung notwendige Informationen selbstständig beschaffen.</b>	
	z. B. – mithilfe von Suchwortkombinationen online recherchieren – in branchenspezifischen Journalen oder Zeitschriften recherchieren – gezielt nach Informationen in Datenbanken suchen – bei zuständigen KollegInnen, Vorgesetzten etc. nachfragen	
<b>in unterschiedlich zusammengesetzten Teams arbeiten.</b>		
z. B. – seine Aufgaben im Team wahrnehmen – auf die Wünsche und Anforderungen von KollegInnen eingehen – Kommunikation an Situation anpassen (internes Team vs. externe GeschäftspartnerInnen etc.)		
<b>die wesentlichen Anforderungen für die Zusammenarbeit in Projekten darstellen.</b>		3
<b>Aufgaben in betrieblichen Projekten übernehmen.</b>		
z. B. – Termine koordinieren – Protokolle verfassen – Informationen per E-Mail versenden – Auswertungen unter Verwendung der betriebsinternen Software aufbereiten – Projektergebnisse dokumentieren		



## Selbstorganisierte, lösungsorientierte und situationsgerechte Aufgabenbearbeitung

1. Lehrjahr

2. Lehrjahr

3. Lehrjahr

Ihr Lehrling kann ...

die eigene Tätigkeit reflektieren und gegebenenfalls Optimierungsvorschläge für seine Tätigkeit einbringen.

4

z. B.

- anhand von Checklisten den eigenen Lernfortschritt kontrollieren
- Probleme bei der Durchführung von Tätigkeiten dokumentieren und mit dem/der AusbilderIn besprechen
- Optimierungsvorschläge mit AusbilderInnen, Vorgesetzten etc. ausarbeiten

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen: 1.6.1, 1.6.2, 1.6.3, 1.6.4, 1.6.5, 1.6.6, 1.6.7, 1.6.8, 1.6.9, 1.6.10



„Die Lehrlinge erhalten viele unterschiedliche Aufgaben. Damit sie Prioritäten bei der Aufgaben-erledigung setzen können, geben wir ihnen Deadlines. Außerdem führen sie eine Aufgabenliste, in der sie aktuelle Aufgaben eintragen und diese abhaken, wenn sie erledigt sind. Diese Maßnahme soll verhindern, dass Aufgaben immer weiter nach hinten verschoben werden.“

Dipl.-HTL-Ing. Mario Zoidl, MBA, Geschäftsführer, VKB-Immobilien GmbH

### Ausbildungstipps

- 1 Am Ende des Arbeitstags sollen Lehrlinge **fünf Aufgaben**, die sie am kommenden Tag zu erledigen haben, auf ein Blatt Papier schreiben und **nach Priorität ordnen**. Zusätzlich schätzen die Lehrlinge die erforderliche Zeit zur Bewältigung der Aufgaben. Am darauffolgenden Arbeitstag erledigen die Lehrlinge die Aufgaben entsprechend ihrer Planung und beurteilen selbst, ob der Zeitaufwand und die Prioritätenreihung angemessen waren.
- 2 Lassen Sie die Lehrlinge **selbstständig Lösungen für einfache Probleme entwickeln**. **Besprechen** Sie danach mit ihnen die gewählten **Lösungsansätze** sowie deren **Auswirkungen**. Erarbeiten Sie so gemeinsam mit den Lehrlingen den besten Lösungsweg. Das hilft ihnen beim Lösen von zukünftigen Problemstellungen.
- 3 Besprechen Sie dazu mit Ihren Lehrlingen z. B. Folgendes:
  - fachgerechte Verwendung von Kommunikationstools (E-Mail, Meeting etc.)
  - Kommunikationsregeln (transparenter Informationsfluss, Verwendung von betriebsüblichen Fachbegriffen etc.)
  - Dokumentation von Projektmeilensteinen und Aufgabenverteilung
  - Projektlaufzeiten und -fristen
- 4 Bieten Sie Lehrlingen einen Rahmen, in dem sie Probleme mit Ausbilderinnen bzw. Ausbildern oder Führungskräften besprechen können. Zum Beispiel bei einem **regelmäßigen Mitarbeitergespräch** in angenehmer Atmosphäre.



# Methodenkompetenzen und Selbstständigkeit fördern

Tätigkeiten erklären, vorzeigen, nachmachen und üben lassen, sind bislang zentrale Lernmethoden in der Lehrlingsausbildung.

Eine weitere zielführende Möglichkeit ist, den Lehrlingen eine **Arbeitsaufgabe zur selbstständigen Bearbeitung** zu überlassen. Dadurch werden wichtige Kompetenzen gefördert: sich Informationen selbstständig beschaffen, Arbeitsschritte planen, Lösungsstrategien entwickeln, sich die Zeit einteilen, Arbeitsergebnisse beurteilen etc.

## Wichtig:

- Die Aufgabe soll die Lehrlinge herausfordern, aber nicht überfordern.
- Die Lehrlinge sollen die Arbeitsaufgabe selbstständig planen, durchführen und kontrollieren können.
- Die Aufgabenstellung muss klar definiert sein.
- Geben Sie einen zeitlichen Rahmen vor.
- Geben Sie Ihren Lehrlingen die Möglichkeit, ihre Leistungen selbst einzuschätzen.

## Auf den Lehrling und seine Stärken eingehen und Lücken schließen:

- Wie bist du vorgegangen?
- Würdest du nächstes Mal etwas anders machen?
- Was hast du gelernt?




*„Wir geben den Lehrlingen die Möglichkeit, die Verantwortung als Sicherheitsbeauftragte für ein ganzes Stockwerk zu übernehmen und dabei Sicherheitsmaßnahmen, wie das Beseitigen von Stolperfallen, umzusetzen. Als Büromaterialbeauftragte erheben sie einmal wöchentlich, welche Materialien benötigt werden und bestellen die benötigten Produkte. Diese kleinen Projekte stärken ihr Selbstvertrauen und machen sie selbstständiger.“*

**Bianca Grandl**, Teamleiterin Immobilienverwaltung, C&P Management GmbH



## Zielgruppengerechte Kommunikation

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
<b>Ihr Lehrling kann ...</b>		
<b>persönlich, telefonisch und schriftlich mit den verschiedenen inner- und außerbetrieblichen Zielgruppen kommunizieren und sich dabei betriebsadäquat verhalten.</b> 		
<p>Dazu zählt lt. Berufsbild: z. B. die Kommunikation mit</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– AusbilderInnen</li> <li>– Führungskräften</li> <li>– KollegInnen</li> <li>– Kunden</li> <li>– Lieferanten</li> </ul> <p>Weiteres Beispiel: Behörden</p>		
<b>seine Anliegen verständlich vorbringen und der jeweiligen Situation angemessen auftreten.</b>		
<p>z. B.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– situationsadäquate Kleidung wählen</li> <li>– angemessen begrüßen und verabschieden</li> <li>– Auskünfte von GeschäftspartnerInnen einholen</li> <li>– Anliegen im Mailverkehr kurz und knapp verfassen und dabei Höflichkeitsformen berücksichtigen</li> </ul>		
<b>berufsadäquat und betriebsspezifisch auf Englisch kommunizieren (insbesondere Fachausdrücke anwenden).</b>		
<p>z. B.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– einfache Gespräche bei betrieblichem Bedarf auf Englisch führen</li> <li>– E-Mails entsprechend den betrieblichen Anforderungen auf Englisch verfassen</li> </ul>		

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen: 1.7.1, 1.7.2, 1.7.3

### Ausbildungstipp

#### Zielgruppengerechte Gespräche:

- Üben Sie mit Ihren Lehrlingen, wie sie sich richtig bei HauseigentümerInnen, WohnungseigentümerInnen, MieterInnen etc. vorstellen.
- Jugendliche sind es nicht gewohnt, geschäftliche Telefonate zu führen. Üben Sie mit Ihren Lehrlingen verschiedene Standardgespräche in Rollenspielen:
  - sich am Telefon korrekt melden
  - Gespräche weiterverbinden
  - was sagt man, wenn man den GesprächspartnerInnen nicht weiterhelfen kann
  - nach dem Anliegen fragen und dieses notieren
  - sich Namen buchstabieren lassen

### AUS DER PRAXIS

„Wir stellen unseren Lehrlingen einen English-Wording-Katalog bereit, in dem sie Fachbegriffe der Branche nachschlagen können. Zwar haben wir wenige englischsprachige Kunden, aber im Einzelfall haben die Lehrlinge ein Nachschlagewerk zur Verfügung.“

Dipl.-HTL-Ing. Mario Zoidl, MBA, Geschäftsführer, VKB-Immobilien GmbH



## Kundenorientiertes Agieren

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
<b>Ihr Lehrling kann ...</b>		
<b>erklären, warum Kunden für den Lehrbetrieb im Mittelpunkt stehen.</b>		1
<b>die Kundenorientierung bei der Erfüllung aller seiner Aufgaben berücksichtigen.</b>		
z. B.		
<ul style="list-style-type: none"> <li>– betriebliche Kommunikationsstrategien anwenden</li> <li>– Kunden aktiv zuhören</li> <li>– Kundenanliegen entsprechend den internen Vorgaben bearbeiten</li> </ul>		
	<b>mit unterschiedlichen Kundensituationen kompetent umgehen und kunden- sowie betriebsoptimierte Lösungen finden.</b>	
	z. B.	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Kundenbedürfnisse und -wünsche erkennen</li> <li>– auf die individuellen Wünsche und Bedürfnisse von Kunden eingehen</li> <li>– die betriebliche Vorgehensweise bei Reklamationen einhalten</li> </ul>	

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen: 1.8.1, 1.8.2, 1.8.3

### Ausbildungstipps

- 1 Erklären Sie Ihren Lehrlingen, dass z. B.
  - Kunden den Umsatz für das Unternehmen bringen und Arbeitsplätze sichern.
  - ein positives Image des Unternehmens ein entscheidender Faktor für weitere Aufträge ist.
- 2 **Lernen durch Beobachten und Nachahmen** des Verhaltens der Ausbilderinnen und Ausbilder ist eines der wichtigsten Lernprinzipien in der Lehrlingsausbildung. Lassen Sie Ihre Lehrlinge bei Gesprächen mit HauseigentümerInnen, WohnungseigentümerInnen, MieterInnen etc. als „stille Beobachterinnen und Beobachter“ dabei sein. Geben Sie vorab Anregungen, worauf sie besonders achten sollen. Fragen Sie Ihre Lehrlinge im Anschluss nach den Beobachtungen. Besprechen Sie gemeinsam die wichtigsten Umgangs- und Höflichkeitsformen.

### AUS DER PRAXIS

„Bewohnerinnen und Bewohner rufen bei der Hausverwaltung primär an, wenn Probleme auftreten. Wir erklären unseren Lehrlingen, dass sie es nicht persönlich nehmen sollen, wenn jemand aufgebracht ist und die Anrufenden erst einmal ausreden lassen sollen, bevor sie ihnen sagen, dass sie ihr Problem verstanden haben.“

**Dipl.-FM Roman Oberndorfer, MSc,** Geschäftsführer, IMMO Oberndorfer GmbH



# Best Practice

## Auslandsmobilität

Welcome, Bienvenidos, Benvenuto, Dobrodošli – überall werden Lehrlinge bei einem Auslandspraktikum herzlich willkommen geheißen.



Ein Auslandspraktikum ermöglicht, die sprachlichen, fachlichen und interkulturellen Kompetenzen von Lehrlingen zu erweitern. Unternehmen, die ihren Lehrlingen während der betrieblichen Ausbildungszeit ein Auslandspraktikum ermöglichen, können für die Praktikumszeit einen Ersatz des Lehrlingseinkommens beantragen. Einrichtungen wie **IFA – Internationaler Fachkräfteaustausch** helfen Unternehmen und Lehrlingen bei der Organisation der Auslandsaufenthalte.

### Wie kann ein Auslandspraktikum aussehen?

- Lehrlinge können bis zu sechs Monate pro Lehrjahr im Ausland verbringen. Voraussetzung ist, dass die im Ausland erworbenen Kenntnisse den im österreichischen Lehrberuf vermittelten Kenntnissen gleichwertig sind (BAG §27c Abs. 1 und 2). Die durchschnittliche Praktikumsdauer beträgt **meist vier bis sechs Wochen**.
- **Förderinitiativen** wie IFA – internationaler Fachkräfteaustausch oder regionale Förderinitiativen (Let's Walz, Xchange etc.) **übernehmen die Suche von Praktikumsplätzen**, die Organisation der Reise und begleiten die Lehrlinge ins Ausland.
- Förderinitiativen helfen bei der Organisation eines Sprachkurses und der Festlegung von Praktikumsinhalten mit den Partnerunternehmen.
- **Finanzielle Fördermittel** umfassen unter anderem folgende Bereiche:
  - Pauschale Zuschüsse zu den Aufenthalts- und Reisekosten
  - Übernahme der Kosten für den Sprachkurs
  - Taggeld für Lehrlinge (zusätzlich zu den Aufenthaltskosten)
  - Ersatz des Lehrlingseinkommens: Die Lehrlinge erhalten während der Zeit des Praktikums weiter ihr Lehrlingseinkommen. Den Betrieben wird das Bruttolehrlingseinkommen für die Zeit des Praktikums ersetzt.
- Bei einem Auslandsaufenthalt von drei bis sechs Wochen – inklusive Sprachkurs – kann man bei Inanspruchnahme der Förderungen mit **Kosten zwischen 200 und 650 Euro** rechnen – abhängig vom Zielland. Zusätzlich kann eine **Erfolgsprämie** beantragt werden, durch welche sich auch diese Kosten verringern.



## Was bringt ein Auslandspraktikum dem Lehrling?

Beruflich bringt ein Auslandspraktikum viele Vorteile: Neben dem Kennenlernen neuer Arbeitsprozesse tauchen die Lehrlinge auch in eine fremde Unternehmenskultur ein. Was im einheimischen Lehrbetrieb selbstverständlich ist, sorgt im Ausland vielleicht für Verwirrung und lässt die Lehrlinge das eigene Verhalten reflektieren.

## Was bringt ein Auslandspraktikum dem Unternehmen?

### Mundpropaganda:

Ihre Lehrlinge haben nach einem Auslandspraktikum sicher viel zu erzählen. In diesem Zusammenhang wird der Name Ihres Unternehmens sehr oft fallen, weil Sie diese Erfahrung ermöglicht haben. Dies wird vor allem bei anderen Jugendlichen den Imagewert als Arbeitgeber erhöhen.

### Betriebsblindheit bekämpfen:

Es gibt viele Wege zum Ziel, aber meist macht man die Dinge, wie man sie eben schon immer gemacht hat. Lassen Sie sich von Ihren Lehrlingen berichten, was sie im Auslandspraktikum gelernt haben. Bestimmt sind sie sehr stolz, wenn die eine oder andere Idee im Lehrbetrieb auch ausprobiert wird.



### LINKS



#### Auslandspraktika für Lehrlinge:

<https://youtu.be/juoFKfgzKrs>



#### Internationaler Fachkräfteaustausch:

<https://ifa.or.at>



#### Erasmus und Berufsbildung:

<https://erasmusplus.at/de/berufsbildung/>

## Auslandsaufenthalte von Ausbilderinnen und Ausbildern

Ein Auslandsaufenthalt bringt nicht nur Lehrlinge weiter, sondern zahlt sich auch für Lehrende aus. Gefördert werden Ausbilderinnen und Ausbilder, Personalverantwortliche, Lehrerinnen und Lehrer in berufsbildenden Schulen sowie Bildungsexpertinnen und Bildungsexperten. Während eines Auslandsaufenthaltes besuchen sie Betriebe, Schulen und andere Ausbildungseinrichtungen – dabei lernen sie neue Herangehensweisen und andere Ausbildungsmethoden kennen. Durch den Erfahrungsaustausch entstehen oft nachhaltige Partnerschaften mit anderen Betrieben, die nicht nur die Ausbilderinnen und Ausbilder persönlich bereichern, sondern auch das Unternehmen und den Wirtschaftsstandort stärken.



## 2. Qualitätsorientiertes, sicheres und nachhaltiges Arbeiten

Betriebliches Qualitätsmanagement	64
Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz	65
Nachhaltiges und ressourcenschonendes Handeln	67


### Hinweis

Klicken Sie auf die Überschriften, um direkt in das gewünschte Kapitel zu gelangen.





## Betriebliches Qualitätsmanagement

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
<b>Ihr Lehrling kann ...</b>		
<b>betriebliche Qualitätsvorgaben im Aufgabenbereich umsetzen.</b>		
z. B. <ul style="list-style-type: none"> <li>– wichtige betriebliche Regelungen, Vorgaben und Abläufe umsetzen</li> <li>– am innerbetrieblichen Feedbackprozess mitwirken</li> <li>– Vorlagen für E-Mails (Anfragen etc.) verwenden und erforderlichenfalls anpassen</li> <li>– Dokumentation, Ablage etc. nach betrieblichen Qualitätsstandards durchführen</li> </ul>		
		<b>an der Entwicklung von Qualitätsstandards des Lehrbetriebs mitwirken.</b> 
		z. B. <ul style="list-style-type: none"> <li>– die eigene Meinung einbringen</li> <li>– Verbesserungsvorschläge machen</li> <li>– zum kontinuierlichen Verbesserungsprozess (KVP) beitragen</li> </ul>
<b>die eigene Tätigkeit hinsichtlich der Einhaltung der Qualitätsstandards überprüfen.</b>		
z. B. <ul style="list-style-type: none"> <li>– die Einhaltung betrieblicher Vorgaben mithilfe von Checklisten überprüfen</li> <li>– benötigte Arbeitszeit mit Zeitvorgaben vergleichen</li> </ul>		
<b>die Ergebnisse der Qualitätsüberprüfung reflektieren und diese in die Aufgabenbewältigung einbringen.</b>		
z. B. <ul style="list-style-type: none"> <li>– erhaltenes Feedback von KollegInnen analysieren</li> <li>– bei Unklarheiten Rückfragen stellen</li> <li>– eigene Arbeitsprozesse entsprechend der Rückmeldungen anpassen</li> </ul>		

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen: 2.1.1, 2.1.2, 2.1.3, 2.1.4

### Ausbildungstipps

- 1 Fragen Sie Ihre Lehrlinge nach **Ideen und Verbesserungsvorschlägen** z. B. in den Bereichen Lehrlingsausbildung, Qualität oder Arbeitsplatzgestaltung. Dafür eignen sich beispielsweise Ideen- und Verbesserungskarten, auf denen Ihre Lehrlinge Vorschläge und Anregungen notieren können.
- 2 Besprechen Sie mit Ihren Lehrlingen, was zu tun ist, **wenn bei der Arbeit einmal etwas schief geht**. Vermitteln Sie ihnen: Jedem kann einmal ein Fehler passieren. Wichtig ist jedoch, den Fehler sofort zu melden – so kann der Schaden oft noch begrenzt bzw. eine Lösung gefunden werden. Besprechen Sie mit Ihren Lehrlingen die Konsequenzen, die durch das Geheimhalten eines Fehlers entstehen können. Erklären Sie ihnen, was zu tun ist, damit der Fehler nicht mehr vorkommt (Verbesserungs- und Vorbeugemaßnahmen).

### AUS DER PRAXIS

„Lehrlinge haben noch keinen großen Einblick in unsere Projekte. Deshalb holen wir, beispielsweise zu neuen Bauprojekten, ihre Meinung ein und lassen uns erklären, was sie gut und weniger gut finden. Gute Argumente werden von uns berücksichtigt und Vorschläge umgesetzt, was die Lehrlinge wiederum sehr motiviert.“

**Bianca Grandl**, Teamleiterin Immobilienverwaltung, C&P Management GmbH



## Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
<b>Ihr Lehrling kann ...</b>		
<b>Betriebs- und Hilfsmittel sicher und sachgerecht einsetzen.</b>		
z. B. – Hard- und Software (PC, Drucker, Immobilienverwaltungsprogramm etc.) sachgemäß verwenden – Daten regelmäßig sichern		
<b>die betrieblichen Sicherheitsvorschriften einhalten.</b>		
z. B. – Fluchtwege, Notausgänge freihalten – Brandschutzregeln einhalten		
<b>Aufgaben von mit Sicherheits- agenden beauftragten Personen im Überblick beschreiben.</b>  z. B. wissen, wer im Lehrbetrieb die Aufgabe als – Brandschutzbeauftragte/r – Sicherheitsvertrauensperson – ErsthelferIn – Datenschutzbeauftragte/r wahrnimmt und welche Zuständigkeiten damit verbunden sind		
<b>berufsbezogene Gefahren, wie Sturz- und Brandgefahr, in seinem Arbeitsbereich erkennen und sich entsprechend den Arbeitnehmerschutz- und Brandschutzvorgaben verhalten.</b>		
z. B. – Brandgefahr erkennen (Kabelbrand etc.) – Aufstiegshilfen sachgerecht verwenden (Leiter statt Hocker etc.) – Stolperfallen beseitigen		
<b>sich im Notfall richtig verhalten.</b>		
Dazu zählt lt. Berufsbild bei Unfällen geeignete Erste-Hilfe-Maßnahmen zu ergreifen.		
<b>die Grundlagen des ergonomischen Arbeitens anwenden.</b>		

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen: 2.2.1, 2.2.2, 2.2.3, 2.2.4, 2.2.5, 2.2.6, 2.2.7



„Unsere Betriebsärztin kommt halbjährlich in unser Büro und bespricht mit den Lehrlingen, wie sie ihren Arbeitsplatz ergonomisch richtig einrichten können. Wenn die Lehrlinge etwas brauchen, wie zum Beispiel einen anderen Stuhl oder einen höhenverstellbaren Schreibtisch, geben sie der Betriebsärztin Bescheid, die anschließend die notwendigen Beschaffungen organisiert.“

**Dipl.-HTL-Ing. Mario Zoidl, MBA**, Geschäftsführer, VKB-Immobilien GmbH



### Ausbildungstipps



#### 1 Betriebliche Sicherheitsvorschriften:

- Klären Sie Ihre Lehrlinge über **mögliche Arbeitsunfälle** auf. Sprechen Sie darüber, wie sich Unfälle auswirken können. Dadurch wird den Lehrlingen erst richtig bewusst, welche schwerwiegenden Folgen es haben kann, wenn Sicherheitsvorschriften nicht eingehalten werden. **Gehen Sie mit gutem Beispiel voran** und vermitteln Sie Ihren Lehrlingen: Sicheres Arbeiten lohnt sich!
- Die AUVA bietet verschiedene **Broschüren und Folder** an, in denen sicheres Arbeiten anschaulich erklärt wird. Nutzen Sie diese Unterlagen für die Unterweisung Ihrer Lehrlinge. Wiederholen Sie die für Ihren Betrieb relevanten Inhalte ruhig öfter im Laufe der Ausbildung.

#### 2 Geben Sie Ihren Lehrlingen die Aufgabe, bei einem **Rundgang durch den Lehrbetrieb/ die Abteilung** auf Gefahrenquellen zu achten. Lassen Sie sich die Beobachtungen erzählen und besprechen Sie gemeinsam mögliche Maßnahmen zur Vermeidung von Unfällen bzw. zur Verbesserung von Arbeitsbedingungen.

#### 3 Richtiges Verhalten im Notfall:

- Vereinbaren Sie einen Termin zwischen Ihren Lehrlingen und den betrieblichen Ersthelferinnen und Ersthelfern, um grundlegende Notfallsituationen zu besprechen.
- Erklären Sie Ihren Lehrlingen welche grundlegenden Erste-Hilfe-Maßnahmen in Notfällen zu ergreifen sind (betriebliche Ersthelferinnen und Ersthelfer verständigen, Rettungskette auslösen, stabile Seitenlage etc.).

#### 4 Achten Sie darauf, dass Ihre Lehrlinge bei **Bildschirmarbeiten** die **richtige Arbeitshaltung** einnehmen und korrigieren Sie eine etwaige fehlerhafte Haltung. Erklären Sie ihnen wichtige Hilfsmittel (Ergopult etc.) und zeigen Sie den Lehrlingen, wie sie den Bürostuhl und den Schreibtisch richtig einstellen können.

LINK




#### Prävention von Arbeitsunfällen und Berufskrankheiten:

<https://www.auva.at/cdscontent/?contentid=10007.670875&viewmode=content>





## Nachhaltiges und ressourcenschonendes Handeln

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
<b>Ihr Lehrling kann ...</b>		
<b>die Bedeutung des Umweltschutzes für den Lehrbetrieb darstellen.</b>  <i>z. B.</i> – einen Überblick über Umweltschutzmaßnahmen des Lehrbetriebs (Recycling etc.) geben – Auswirkungen auf Umwelt und Ressourcen bei Nichtbeachten der Umweltschutzmaßnahmen erklären		
<b>die Mülltrennung nach rechtlichen und betrieblichen Vorgaben umsetzen.</b>  <i>z. B.</i> – Müll fachgerecht trennen (Papier, Kunststoff etc.) – Problemstoffe (Batterien, Druckerpatronen etc.) fachgerecht entsorgen		
<b>energiesparend arbeiten und Ressourcen sparsam einsetzen.</b>		

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen: 2.3.1, 2.3.2, 2.3.3

### Ausbildungstipp

Machen Sie Ihre Lehrlinge auf die **Corporate-Social-Responsibility-Aktivitäten** Ihres Lehrbetriebs neugierig: In welchen Bereichen engagiert sich das Unternehmen für das Allgemeinwohl? Gibt es spezielle Umweltprojekte oder werden soziale Vereine unterstützt? Und warum ist CSR für das Unternehmen von Bedeutung?

Ein kurzes Referat bei einem Jour fixe über das Projekt, das den Lehrlingen am besten gefallen hat, wird auch das Team begeistern.

### AUS DER PRAXIS

„In unserem Ausbildungsplan ist ein Onlinekurs zum Thema Nachhaltigkeit enthalten, den die Lehrlinge abschließen müssen. Im Alltag haben wir interne Vorgaben zu nachhaltigem und ressourcenschonendem Arbeiten. In den Druckereinstellungen ist der Schwarz/Weiß-Druck automatisch eingerichtet.“

**Dipl.-HTL-Ing. Mario Zoidl, MBA**, Geschäftsführer, VKB-Immobilien GmbH



# Best Practice

## Selbsteinschätzung zur Beurteilung und Dokumentation der persönlichen und sozialen Belastung des Lehrlings

Wie geht es Ihrem Lehrling wirklich? Soziale Aspekte spielen in der Lehrlingsausbildung eine wichtige Rolle. Das persönliche Wohlbefinden des Lehrlings und seine Akzeptanz im Team sind das Fundament einer gelungenen betrieblichen Ausbildung.

Wie können Sie Ihren Lehrling bestmöglich unterstützen? Im abgebildeten Fragebogen kann sich Ihr **Lehrling selbst einschätzen**. Anschließend können Sie die Ergebnisse mit dem Lehrling – wenn von ihm gewünscht – besprechen und gegebenenfalls gemeinsam Maßnahmen erarbeiten.

**Hinweis:** Das Ausfüllen und die Besprechung der Selbsteinschätzung erfolgt immer auf freiwilliger Basis. Erklären Sie dem Lehrling, dass Sie durch diese Maßnahme die Möglichkeit bekommen, besser auf seine Wünsche, Ängste oder Vorstellungen einzugehen.

### Tipps:

- Bei tiefergehenden Themen kann die Anbindung des Jugendlichen an eine externe Beratung sinnvoll sein:
  - Die Coaches von [www.lehre-statt-leere.at](http://www.lehre-statt-leere.at) stehen dafür ebenso zur Verfügung wie
  - fach einschlägige (meist kostenlose) Beratungsstellen, zu finden unter [www.beratungsstellen.at](http://www.beratungsstellen.at).
- Der Fragebogen kann vom Jugendlichen selbstständig ausgefüllt und auch ausgewertet werden. Eine Anleitung zur Auswertung für den Jugendlichen ist enthalten.
- Wenn Ihr Lehrling den Fragebogen mehrfach ausfüllt, z. B. am Beginn und Ende jedes Ausbildungsjahres, können auch Veränderungen im Befinden des Lehrlings sichtbar gemacht werden.







## Wie geht's mir eigentlich?

Manchmal kann man diese Frage gar nicht so einfach beantworten...

Um einen herum tut sich viel: Arbeit, Schule, Familie, Freunde – unterschiedliche Personen, Aufgaben und Situationen.

Dieser Fragebogen soll dir dabei helfen, ein Bild davon zu bekommen, wie es dir aktuell geht. Das soll dich und deine Ausbilderin bzw. deinen Ausbilder dabei unterstützen, Stolpersteine für deine Lehrlingsausbildung so weit wie möglich aus dem Weg zu räumen. Wenn du z. B. überhaupt nicht gern in die Berufsschule gehst, gibt es bestimmt einen oder mehrere Gründe dafür, warum das so ist. Um gemeinsam eine Lösung zu finden, kannst du mit deiner Ausbilderin bzw. deinem Ausbilder darüber sprechen. Sie oder er unterstützt dich dabei oder findet mit dir jemanden, der das kann. Wahlweise stehen auch die Lehrlingscoaches von [www.lehre-statt-leere.at](http://www.lehre-statt-leere.at) für dich bereit, wenn du möchtest (eine Terminvereinbarung funktioniert für dich am einfachsten online).

**Wichtig:** Ob und mit wem du über deine Antworten sprichst, entscheidest du ganz allein.

Beantworte den Fragebogen ehrlich und aus dem Bauch heraus, es gibt hier keine richtigen und falschen Antworten. Die einzige Person, die du belügen würdest, bist du selbst.

Du kannst deine Antworten auch selbst auswerten – die Anleitung dazu findest du im Anschluss an den Fragebogen.



Nr.	Wie geht's mir eigentlich?	So stark treffen die Aussagen auf mich zu:				Mögliche Gesprächsthemen
		überhaupt nicht	eher nicht	eher schon	ganz sicher	
1	Ich gehe gerne zur Arbeit.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Im Team fühle ich mich wohl.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	In der Arbeit fühle ich mich überfordert.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	Ich bin oft müde und unausgeschlafen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	Auf meine KollegInnen kann ich mich verlassen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	Mit meinen KollegInnen habe ich häufig Streit.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	Mein/e AusbilderIn und ich haben genügend Zeit, um Wichtiges zu besprechen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	Ich bekomme in der Arbeit Anerkennung für das, was ich leiste.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	In der Arbeit bekomme ich hilfreiche Rückmeldungen, wie ich etwas noch besser machen kann.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10	Was ich lerne, empfinde ich als sinnvoll.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11	Meine Arbeit langweilt mich.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12	Mit meiner Lehrberufswahl bin ich unzufrieden.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13	Mit meinem Ausbildungsbetrieb bin ich im Großen und Ganzen zufrieden.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14	Ich habe vor, meine Lehrlingsausbildung bis zum Schluss komplett zu absolvieren.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15	Ich überlege, meinen Lehrberuf zu ändern.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16	Ich überlege, meine Lehrlingsausbildung abzubrechen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17	Was ich in meiner Ausbildung lerne, interessiert mich.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18	Ich gehe gerne in die Berufsschule.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19	Mit meinen KlassenkollegInnen in der Berufsschule verstehe ich mich gut.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20	Mit meinen LehrerInnen in der Berufsschule komme ich gut zurecht.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21	In bestimmten Bereichen meiner Ausbildung wünsche ich mir mehr Unterstützung, damit ich meine Aufgaben besser verstehe.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22	Zu bestimmten Themen habe ich in meiner Ausbildung noch zu wenig erfahren. Ich möchte dazu gerne noch mehr lernen und zusätzliche Kurse besuchen. (Beispiele: eine weitere Sprache lernen, ein PC-Programm, spezielle Tipps zur Kommunikation mit Kunden, wie man ein Projekt managt oder Ähnliches).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23	Für die Lehrlingsausbildung allgemein fühle ich mich noch nicht wirklich bereit.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24	Wenn ich noch einmal die Wahl hätte, würde ich mich für eine andere Ausbildung entscheiden (z. B. für einen anderen Lehrberuf oder eine andere Schule).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
25	Meine Lehrlingsausbildung ist mir wichtig.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
26	Meine Lehrlingsausbildung ist für jemanden in meiner Familie wichtig.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
27	Jemand in meiner Familie unterstützt mich bei Problemen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
28	Mit jemandem in meiner Familie (mit einer/mehreren Person/en) habe ich Ärger.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
29	Ich fühle mich zu Hause wohl.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
30	Ich kann mich gut erholen, wenn ich Freizeit habe.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
31	Ich habe zu wenig Freizeit, um mich genügend zu erholen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
32	Mein Freundeskreis hilft mir bei der Erholung.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
33	Mit jemandem in meinem Freundes- oder Bekanntenkreis habe ich Ärger.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
34	Ich habe allgemein Stress in meinem Leben.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
35	Um ein oder mehrere Themen mache ich mir Sorgen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
36	Geld ist bei mir ein Problemthema.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
37	Ich habe Fragen zur Gesundheit, die ich gerne mit jemandem besprechen möchte.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
38	Mit meiner Laune geht es drunter und drüber. Das ist für mich anstrengend.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
39	Im Großen und Ganzen bin ich mit mir zufrieden und finde mich okay, so wie ich bin.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
40	Ich wünsche mir ein vertrauliches Gespräch mit einem Erwachsenen, um Persönliches zu besprechen. (Ich entscheide selbst, mit wem ich sprechen möchte.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



Anleitung zur Auswertung:		Hilfstabelle für die Auswertung			
		Nr.			
<p>■ Vergleiche deine angekreuzten Antworten mit der <b>Hilfstabelle</b> →</p> <p>■ Die farbigen Felder in der <b>Hilfstabelle</b> zeigen dir, welche Nummer du mit einem Erwachsenen deiner Wahl besprechen solltest (z. B. mit deiner Ausbilderin bzw. deinem Ausbilder oder einem Lehrlingscoach von <a href="http://www.lehre-statt-leere.at">www.lehre-statt-leere.at</a>). Wenn du bei einer bestimmten Nummer im Fragebogen ein Antwortfeld angekreuzt hast, das in der Hilfstabelle farbig ist, kann sich daraus ein Gesprächsthema ergeben.</p> <p><b>Beispiel:</b></p> <p>Fragebogen: Nummer 18: „Ich gehe gerne in die Berufsschule.“ angekreuztes Antwortfeld z. B.: „überhaupt nicht“</p> <p>Hilfstabelle: Nummer 18: farbig sind hier die Antwortfelder „überhaupt nicht“ und „eher nicht“. Daher solltest du dieses Thema mit jemandem besprechen.</p> <p>■ Vergleiche nun im Fragebogen für jede Nummer dein angekreuztes Antwortfeld mit den farbigen Feldern in der <b>Hilfstabelle</b> bei der gleichen Nummer. Wenn ein Feld in beiden Tabellen markiert ist, kannst du die Nummer im Fragebogen in der Spalte ganz rechts markieren. Wenn du alle Nummern fertig verglichen hast, ergibt sich so für dich eine Übersicht, worüber du mit einem Erwachsenen sprechen solltest.</p> <p><b>Wichtig:</b> Ob du ein bestimmtes Thema mit jemandem besprechen möchtest, entscheidest du ganz allein. Du musst nicht über alle markierten Aussagen in deinem Fragebogen sprechen.</p>		1	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		2	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		3	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		4	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		5	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		6	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		7	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		8	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		9	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		10	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		11	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		12	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		13	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		14	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		15	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		16	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		17	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		18	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		19	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		20	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		21	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		22	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		23	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		24	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		25	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		26	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		27	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		28	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		29	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		30	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		31	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		32	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		33	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		34	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		35	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		36	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		37	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		38	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		39	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		40	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



# 3. Digitales Arbeiten\*

Datensicherheit und Datenschutz	73
Software und weitere digitale Anwendungen	74
Digitale Kommunikation	75
Datei- und Ablageorganisation	76
Informationssuche und -beschaffung	77
Bewertung und Auswahl von Daten und Informationen	78

\* Die Berufsbildpositionen in diesem Kompetenzbereich schließen gegebenenfalls auch entsprechende analoge Anwendungen mit ein.

## Hinweis

Klicken Sie auf die Überschriften, um direkt in das gewünschte Kapitel zu gelangen.





## Datensicherheit und Datenschutz

1. Lehrjahr

2. Lehrjahr

3. Lehrjahr

Ihr Lehrling kann ...

die rechtlichen Vorgaben und jene des Lehrbetriebs einhalten (z. B. Datenschutzgrundverordnung).

Weitere Beispiele:

- mit personenbezogenen und anderen schützenswerten Daten umgehen (Weiterleitung, Speicherung etc.)
- betriebsinterne Regelungen im Umgang mit Social Media einhalten

Urheberrecht und Datenschutzbestimmungen beachten.

z. B.

- grundlegende Verstöße gegen Urheberrecht und Datenschutzbestimmungen erkennen
- feststellen, ob Bildmaterialien oder Daten rechtmäßig verwendet werden
- nicht DSGVO-konforme Inhalte in Newslettern erkennen
- Impressum von Websites prüfen

Gefahren und Risiken (z. B. Phishing-E-Mails, Viren) erkennen und Maßnahmen treffen, wenn Sicherheitsprobleme und Auffälligkeiten auftreten.



Dazu zählt lt. Berufsbild z. B. die rasche Verständigung der/des Datenschutzbeauftragten bzw. der verantwortlichen EDV-Administration.

Maßnahmen unter Einhaltung der betrieblichen Vorgaben ergreifen, um Daten, Dateien, Geräte und Anwendungen vor Fremdzugriff zu schützen.



Dazu zählt lt. Berufsbild z. B. der sorgsame Umgang mit Passwörtern und Hardware.

Weitere Maßnahmen:

- qualitativ hochwertige Passwörter vergeben
- Passwörter nicht weitergeben
- PC vor Verlassen des Raums sperren

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen: 3.1.1, 3.1.2, 3.1.3, 3.1.4, 3.1.5

### Ausbildungstipps

- 1 Besprechen Sie mit Ihren Lehrlingen die Gefahren der **Phishing-E-Mails**. Erklären Sie ihnen, dass z. B. nur E-Mails von sicheren E-Mail-Adressen selbstständig geöffnet werden dürfen und bei verdächtigen E-Mails die Zustimmung der oder des Vorgesetzten eingeholt werden muss. Zeigen Sie Ihren Lehrlingen zudem, wie sie **Spam-E-Mails** inkl. enthaltener Spy- oder Adware beim Betreiber melden können, sodass ähnliche E-Mails in Zukunft nicht mehr in ihr Postfach gelangen. Darüber hinaus ist es sinnvoll, eine Einschulung bei der oder dem **Datenschutzbeauftragten** zu vereinbaren, um auf das Thema zusätzlich zu sensibilisieren.
- 2 Um sich **sichere Passwörter** merken zu können, können sich Lehrlinge ein System überlegen. Zum Beispiel könnten sie für jedes Programm das gleiche Passwort verwenden und am Ende die letzten drei Buchstaben des verwendeten Programms hinzufügen. Weisen Sie Ihre Lehrlinge darauf hin, dass die Verwendung von Sonderzeichen die Sicherheit des Passworts erhöht.

AUS DER PRAXIS

„Die Lehrlinge sind meist stolz auf ihre Arbeit und möchten gerne ihren Freunden etwas darüber erzählen. Oftmals passiert dies über Social-Media-Kanäle. Den Lehrlingen ist dabei manchmal nicht bewusst, welche Inhalte sie posten dürfen. Es ist daher wichtig, mit ihnen das Thema Datenschutz zu besprechen und ihnen z. B. zu erklären, dass keine persönlichen Daten von Kunden weitergegeben werden dürfen.“

Stiller & Hohla Immobilienreuhänder GmbH



## Software und weitere digitale Anwendungen

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
<b>Ihr Lehrling kann ...</b>		
<b>die für eine auszuführende Aufgabe am besten geeignete betriebliche Software bzw. digitale Anwendung auswählen.</b>		
z. B. – entsprechend der Verfügbarkeit und der Aufgabenstellung die passende Software auswählen für Kalkulationen, Präsentationen etc. – Nutzen und Herausforderungen von künstlicher Intelligenz (KI) einschätzen		
	<b>Software bzw. Apps für Textverarbeitung, Tabellenkalkulation, Präsentationserstellung, Kommunikation sowie Datenbanken und weitere digitale Anwendungen kompetent verwenden.</b> 	
	Dazu zählt lt. Berufsbild die Verwendung z. B. in folgenden Bereichen: – Warenwirtschaft – Kundenmanagement – Terminmanagement	
	<b>Inhalte aus verschiedenen Datenquellen beschaffen und zusammenfügen bzw. unter Einhaltung der Vorgaben des Lehrbetriebs selbst entwickeln bzw. vorhandene Inhalte editieren und zielgruppengerecht aufbereiten.</b>	
	Dazu zählt lt. Berufsbild z. B. – Texte – Kalkulationen – Präsentationen unter Berücksichtigung des Corporate Designs erstellen.	
	<b>Daten aufbereiten (z. B. Statistiken und Diagramme erstellen).</b>	
	Weiteres Beispiel: Branchentrends recherchieren und in einer Präsentation abbilden	
	<b>mit betrieblichen Datenbanken arbeiten.</b>	
	Dazu zählt lt. Berufsbild z. B. das Erfassen, Aktualisieren und Löschen von Daten.  Weitere Aufgaben: z. B. – Daten korrigieren – Daten abfragen und filtern – erfasste Daten interpretieren	
	<b>Probleme im Umgang mit Software und digitalen Anwendungen lösen.</b>	
	Dazu zählen lt. Berufsbild: z. B. – Hilfefunktion nutzen – im Internet bzw. Intranet nach Problemlösungen recherchieren	

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen: 3.2.1, 3.2.2, 3.2.3, 3.2.4, 3.2.5, 3.2.6, 3.2.7



„Wir arbeiten mit einem sehr spezifischen, stark strukturierten Hausverwaltungsprogramm. Für die Anwendung haben wir Leitfäden erstellt, doch am besten lernen die Lehrlinge die Funktionen und Arbeitsweisen im Programm durch die praktische Anwendung. Wir erledigen zu Beginn gemeinsam einfache Aufgaben, bis die Lehrlinge die Struktur und den Aufbau verstanden haben und selbstständig damit arbeiten können.“

**Bianca Grandl**, Teamleiterin Immobilienverwaltung, C&P Management GmbH



### Ausbildungstipp

Lassen Sie Ihre Lehrlinge eine **Selbsteinschätzung über ihre Kompetenz bei Softwarelösungen** treffen. Manchmal reicht es anhand weniger Beispiele (Suchfunktion bei Datenbanken etc.) vorzuführen, wie sie zielgerichteter und effizienter die verschiedenen Tools bedienen können.

### AUS DER PRAXIS

„Lehrlinge sind im digitalen Zeitalter aufgewachsen, finden sich in den Strukturen intuitiv zurecht und sind den erwachseneren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern dabei manchmal überlegen. Wir profitieren von ihren Fähigkeiten und lassen sie z. B. Auswertungen durchführen. Die Lehrlinge wiederum sind stolz darauf, dass sie etwas besser können als ihre erfahrenen Kolleginnen und Kollegen.“  
**Dipl.-FM Roman Oberndorfer, MSc**, Geschäftsführer, IMMO Oberndorfer GmbH

## Digitale Kommunikation

### 1. Lehrjahr

### 2. Lehrjahr

### 3. Lehrjahr

#### Ihr Lehrling kann ...

eine geeignete Kommunikationsform anforderungsbezogen auswählen.

z. B.

- die Anforderungen für eine Telefon- bzw. Videokonferenz einschätzen (Bildschirmübertragung, Ton-Aufnahme etc.)
- eine Kommunikationsform für Gruppenmeetings wählen

ein breites Spektrum an Kommunikationsformen verwenden.

Dazu zählen lt. Berufsbild: z. B.

- E-Mail
- Telefon
- Videokonferenz
- Social Media

verantwortungsbewusst und unter Einhaltung der betrieblichen Vorgaben in sozialen Netzwerken agieren.

z. B.

- Datenschutzrichtlinien einhalten
- betriebliches Wording verwenden


Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen: 3.3.1, 3.3.2, 3.3.3

### AUS DER PRAXIS

„Für unsere Social-Media-Auftritte auf Facebook, Instagram und LinkedIn haben unsere Lehrlinge ein Konzept erstellt und dem Team präsentiert. Sie haben die Aufgabe so gut bewältigt, dass wir ihr Konzept übernommen und den Lehrlingen die Betreuung der Kanäle übertragen haben.“  
**Dipl.-HTL-Ing. Mario Zoidl, MBA**, Geschäftsführer, VKB-Immobilien GmbH



## Datei- und Ablageorganisation

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann ...		
sich in der betrieblichen Datei- und Ablagestruktur zurechtfinden (z. B. gespeicherte Dateien finden).		
	<div></div> <div><b>in der betrieblichen Datei- und Ablagestruktur arbeiten und dabei die Grundregeln eines effizienten Dateimanagements berücksichtigen.</b></div> <div><i>Dazu zählen lt. Berufsbild: z. B.</i><ul style="list-style-type: none"><li>– Ordner anlegen bzw. löschen</li><li>– Dateinamen vergeben</li></ul><i>Weitere Beispiele:</i><ul style="list-style-type: none"><li>– Dateien speichern, verschieben und löschen und dabei betriebliche Vorgaben einhalten</li><li>– Datenstrukturen nach Projekten aufbauen</li><li>– Ordner archivieren</li></ul></div>	
sich an die betrieblichen Vorgaben zur Datenanwendung und Datenspeicherung halten.		
<i>z. B.</i> <ul style="list-style-type: none"><li>– Daten von Kunden und GeschäftspartnerInnen entsprechend der DSGVO verwalten</li><li>– regelmäßig Sicherungskopien der Dateien erstellen</li></ul>		
	<div><b>Ordner und Dateien unter Einhaltung der betrieblichen Vorgaben teilen.</b></div> <div><i>Dazu zählt lt. Berufsbild die Verwendung von: z. B.</i><ul style="list-style-type: none"><li>– Cloud-Diensten</li><li>– VPN</li><li>– Intranet</li><li>– Extranet</li></ul><i>Weitere Aufgaben: z. B.</i><ul style="list-style-type: none"><li>– geteilte Ordner nachvollziehbar benennen</li><li>– Berechtigungen und Passwörter für Cloud-Ordner vergeben</li></ul></div>	

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen: 3.4.1, 3.4.2, 3.4.3, 3.4.4

### Ausbildungstipp

Legen Sie für Ihre Lehrlinge ein **Dokument mit Speicherpfaden** für wichtige Dateien an. Dieses hilft ihnen den richtigen Speicherort zu finden und gewährleistet eine einheitliche Vorgehensweise bei der Dateiablage.

### AUS DER PRAXIS

„Langen bei uns Belege zu den verschiedenen Verwaltungsobjekten ein, ist es wichtig, diese so im System abzulegen, dass eine Kollegin bzw. ein Kollege diese wiederfindet und weiterbearbeiten kann. Daher bitten wir die Lehrlinge, die Belege z. B. dem entsprechenden Verwaltungsobjekt zuzuordnen und im richtigen Ordner im System abzulegen. Die Ablage von Belegen eignet sich gut, um die Jugendlichen an eine strukturierte Arbeitsweise heranzuführen.“

Stiller & Hohla Immobilienreuhänder GmbH



Informationssuche und -beschaffung		
1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann ...		
	<b>Suchmaschinen für die Online-Recherche effizient (z. B. unter Einsatz entsprechender Suchtechniken) nutzen.</b>  <i>Weitere Beispiele:</i> <ul style="list-style-type: none"><li>– Suchwortkombinationen verwenden</li><li>– Phrasensuche durchführen</li><li>– Suchergebnisse nach Aktualität filtern</li></ul>	
<b>nach gespeicherten Dateien suchen.</b>  z. B. <ul style="list-style-type: none"><li>– die Suchfunktion (auf der Festplatte, am Server, im Netzwerk etc.) verwenden</li><li>– Dateien anhand von Attributen suchen</li></ul>		
<b>in bestehenden Dateien relevante Informationen suchen.</b>  z. B. <ul style="list-style-type: none"><li>– Schlüsselwörter in der Suchfunktion verwenden</li><li>– sich am Inhaltsverzeichnis orientieren und Informationen filtern</li><li>– nicht relevante Daten in Tabellenkalkulationen ausblenden</li></ul>		
	<b>in Datenbankanwendungen Daten filtern.</b>  z. B. <ul style="list-style-type: none"><li>– Kriterien sinnvoll auswählen</li><li>– Abfragen erstellen</li><li>– gefilterte Daten aufbereiten</li></ul>	

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen: 3.5.1, 3.5.2, 3.5.3, 3.5.4



„Als Wohnungseigentümergeinschaft sind wir verpflichtet, alle zwei Jahre eine Hausversammlung abzuhalten. Im Vorfeld fordern wir einen aktuellen Grundbuchauszug an, um jede Eigentümerin und jeden Eigentümer ordnungsgemäß einladen zu können. Diese Gelegenheit nutzen wir, um die Lehrlinge in der Informationsbeschaffung einzubinden und die relevanten Informationen zu besprechen.“

**Bianca Grandl**, Teamleiterin Immobilienverwaltung, C&P Management GmbH



Bewertung und Auswahl von Daten und Informationen		
1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann ...		
	<b>die Zuverlässigkeit von Informationsquellen und die Glaubwürdigkeit von Daten und Informationen einschätzen.</b>  <i>z. B.</i> – Inhalte auf Aktualität prüfen – Seriosität der Quellen einschätzen (branchenübliche Websites verwenden, Zertifizierung überprüfen etc.) – Inhalte mehrerer Quellen miteinander vergleichen	
		<b>Daten und Informationen interpretieren und nach betrieblichen Vorgaben entscheiden, welche Daten und Informationen herangezogen werden.</b>  <i>z. B. Daten und Informationen anhand von Kriterien wie</i> – Relevanz für den Lehrbetrieb – Aussagekraft – Glaubwürdigkeit <i>beurteilen und auswählen.</i>  – die aus KI resultierenden Ergebnisse beurteilen und bearbeiten
	<b>Daten und Informationen strukturiert aufbereiten.</b>  <i>z. B.</i> – Rechercheergebnisse in einer Präsentation übersichtlich aufbereiten – Tabellen übersichtlich gestalten – aussagekräftige Grafiken erstellen – Schlussfolgerungen unter Anwendung von Fachausdrücken kontextbezogen aufbereiten	

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen: 3.6.1, 3.6.2, 3.6.3





# Best Practice

## Digitale Grundkompetenzen

### Digitales Lernangebot für alle Lehrberufe

Mit dem E-Learning-Tool „Digitale Grundkompetenzen“ können Lehrkräfte ihre **digitalen Kompetenzen** individuell stärken. Das kostenlose Lernangebot beinhaltet insgesamt 17 verschiedene Online-Kurse, in welchen anhand von kompetenzorientierten Aufgabenstellungen, Videos, Hotspot-Grafiken und vielem mehr digitale Inhalte vermittelt werden. Basierend auf Entscheidungen der Userinnen und User werden unterschiedliche Lernpfade und Inhalte angezeigt und Kompetenzen gezielt gefördert.

#### Das E-Learning-Tool ...

- kann in Lehrbetrieben, Berufsschulen und überbetrieblichen Ausbildungseinrichtungen sowie im privaten Umfeld eingesetzt werden.
- besteht aus den fünf Modulen Datenverarbeitung, Kommunikation, Erstellung von Inhalten, Sicherheit und Problemlösung mit insgesamt 17 Online-Kursen.
- kann sowohl am PC als auch auf mobilen Geräten aufgerufen werden.
- ist für folgende Desktop Browser optimiert:
  - Google Chrome
  - Apple Safari (für Mac)
  - Mozilla Firefox
  - Microsoft Edge
- unterstützt folgende Browser bei mobilen Endgeräten (Android und iOS):
  - Google Chrome (Android)
  - Apple Safari (iOS)



Das E-Learning-Tool „Digitale Grundkompetenzen“ finden Sie in der Toolbox auf [ausbilder.at](https://ausbilder.at):

## Toolbox



**Auf [ausbilder.at](https://ausbilder.at) finden Sie Anregungen rund um das Thema „digital lernen und ausbilden“. Die Toolbox enthält Links zu Online-Lernplattformen, Lernapps, Tools für Distance Learning, Tipps zur Erstellung von Videos uvm.**

**Wir freuen uns auf Ihren Linktipp aus der Ausbilderpraxis. Kontaktieren Sie uns dazu auf [ausbilder@ibw.at](mailto:ausbilder@ibw.at)**

**[www.ausbilder.at](https://www.ausbilder.at)**



# 4. Office-Management

Ausstattung des Arbeitsbereichs	81
Kommunikation	82
Posteingang und -ausgang	83
Terminmanagement	83
Besprechungen und Meetings	84
Beschaffung von Büromaterial	85
Umgang mit Beschwerden und Reklamationen	86

## Hinweis

Klicken Sie auf die Überschriften, um direkt in das gewünschte Kapitel zu gelangen.





## Ausstattung des Arbeitsbereichs

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
<b>Ihr Lehrling kann ...</b>		
<b>die übliche Ausstattung seines Arbeitsbereichs kompetent verwenden.</b>  <i>Dazu zählen lt. Berufsbild: z. B.</i> – PC/Laptop – Drucker – Telefonanlage		
<b>die im Rahmen seiner Tätigkeit auftretenden einfachen Probleme selbstständig lösen.</b>  <i>Dazu zählen lt. Berufsbild: z. B.</i> – Papierstau beseitigen – Toner austauschen		
<b>bei komplexen Problemen Maßnahmen entsprechend den betrieblichen Regelungen setzen.</b>  <i>z. B. interne AnsprechpartnerInnen verständigen</i>		




Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen: 4.1.1, 4.1.2, 4.1.3



© shutterstock.com/jp WALLET



## Kommunikation

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
<b>Ihr Lehrling kann ...</b>		
<b>die betrieblichen Kommunikationsvorgaben einhalten.</b>		1 
<b>Informationen sinngemäß erfassen, strukturieren, nötigenfalls bearbeiten und an den Empfänger/die Empfängerin weiterleiten.</b> <i>Dazu zählt lt. Berufsbild z. B. das Erstellen von Gesprächsnotizen.</i>  <i>Weiteres Beispiel:</i> <i>für Rückruf Namen, Telefonnummer und Anliegen der GesprächspartnerInnen notieren und an den/die EmpfängerIn weiterleiten</i>		
	<b>Auskünfte im Rahmen der betrieblichen und rechtlichen Vorgaben geben bzw. an die zuständige Stelle verweisen und Auskünfte einholen.</b> <i>z. B.</i> <i>– HauseigentümerInnen, WohnungseigentümerInnen, MieterInnen etc. Auskünfte zum Vertrag geben</i> <i>– Pläne von ArchitektInnen einholen</i>	
<b>interne Schriftverkehrsarbeiten erledigen.</b> <i>Dazu zählt lt. Berufsbild z. B. das Aufbereiten betriebsinterner Informationen.</i> <i>Weiteres Beispiel:</i> <i>Protokolle bei internen Besprechungen verfassen</i>		
<b>externe Schriftverkehrsarbeiten erledigen.</b>		
<b>bei der Gestaltung von Schriftstücken das Corporate Design des Lehrbetriebs beachten.</b>		2 
<b>Texte auf Rechtschreibung und Grammatik überprüfen.</b>		3 
<i>z. B. Rechtschreib- und Grammatikprüfung mithilfe des Textverarbeitungsprogramms durchführen</i>		

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen: 4.2.1, 4.2.2, 4.2.3, 4.2.4, 4.2.5, 4.2.6, 4.2.7

### Ausbildungstipps

- Am Beginn der Ausbildung sind die Lehrlinge oft noch unsicher, wie sie mit HauseigentümerInnen, WohnungseigentümerInnen, MieterInnen etc. umgehen sollen. Besprechen Sie daher mit ihnen z. B. Folgendes:
  - Wie verhalte ich mich richtig am Telefon?
  - Worauf ist bei der E-Mail-Korrespondenz zu achten?
 Lassen Sie die Lehrlinge die Informationen auf einem **Spickzettel** festhalten. So können sie jederzeit nachsehen, welche Kommunikationsvorgaben zu berücksichtigen sind.
- Legen Sie für die Lehrlinge **am PC** einen **Ordner mit Mustern verschiedener Schriftstücke** (Abrechnungen, Vorschreibungen etc.) an. Dadurch wissen sie, welche Vorlage für welches Anliegen zu verwenden ist.
- Erklären Sie Ihren Lehrlingen die **Gestaltungsmerkmale von Schriftstücken** (Briefköpfe, Platzierung von Logos in Präsentationen etc.). Machen Sie den Lehrlingen bewusst, dass durch die einheitliche Gestaltung (Corporate Design) der Wiedererkennungswert des Unternehmens gefördert wird.



Posteingang und -ausgang		
1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann ...		
den Postein- und -ausgang bearbeiten.		
<i>Dazu zählen lt. Berufsbild: z. B.</i> – Post verteilen – frankieren – mit Zustelldiensten kommunizieren		
E-Mails bearbeiten (z. B. beantworten oder weiterleiten).		

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen: 4.3.1, 4.3.2

Terminmanagement		
1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
<b>Ihr Lehrling kann ...</b>		
	<b>Termine und Terminänderungen koordinieren (z. B. unter Einsatz von Terminplanungsinstrumenten).</b>  <i>z. B.</i> – Termine mit HauseigentümerInnen, WohnungseigentümerInnen, MieterInnen etc. abstimmen – Termineinladungen ausschicken – Terminverschiebungen und -absagen versenden	
	<b>eine realistische Einschätzung von Beratungs- und Wegzeiten vornehmen und Termine entsprechend planen.</b>	
	<b>Termine im betrieblichen Kalendersystem dokumentieren und verwalten.</b>	
	<b>Informationen zu Terminen und entsprechend notwendige Unterlagen verschicken.</b>	

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen: 4.4.1, 4.4.2, 4.4.3, 4.4.4

#### Ausbildungstipp

Erklären Sie dazu Ihren Lehrlingen, wie die **Terminvergabe mit dem betrieblichen Terminplanungsinstrument** funktioniert. Geben Sie ihnen **Richtwerte für die Dauer von Besprechungen** mit HauseigentümerInnen, WohnungseigentümerInnen, MieterInnen etc. vor und erklären Sie ihnen, wie sie die **Wegzeiten** ermitteln können (z. B. mittels Routenplaner). Das erleichtert den Lehrlingen die Planung von Terminen.



## Besprechungen und Meetings

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
<b>Ihr Lehrling kann ...</b>		
<b>Raumreservierungen vornehmen und Räume vorbereiten.</b>		1
<b>Unterlagen vorbereiten und aufbereiten.</b>		
Dazu zählen lt. Berufsbild: z. B.		
– Handouts und Präsentationen erstellen		
– Handouts in der richtigen Anzahl zur Verfügung stellen		
	<b>Einladungen verfassen und verschicken.</b>	2
<b>BesucherInnen und Gäste adäquat empfangen.</b>		3
<b>Gäste betreuen (z. B. bewirten).</b>		
	<b>Protokolle führen.</b>	4
<b>die Nachbereitung übernehmen.</b>		
z. B.		
– Protokolle ausschicken		
– Folgetermine versenden		

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen: 4.5.1, 4.5.2, 4.5.3, 4.5.4, 4.5.5, 4.5.6, 4.5.7

### Ausbildungstipps


- 1 Erstellen Sie für Ihre Lehrlinge eine **Checkliste** mit den einzelnen Schritten, die bei der **Vorbereitung von Räumen für Meetings** durchzuführen sind. Diese können sie vor einem Meeting abarbeiten.
- 2 Besprechen Sie dazu mit den Lehrlingen z. B.
  - welche **Informationen** eine Einladung beinhalten muss (Besprechungsgrund, Datum und Zeit etc.)
  - welche **Unterlagen** einer Einladung beigelegt werden können (Agenda, Informationsblatt etc.)
- 3 Erklären Sie dazu Ihren Lehrlingen z. B. welche **Schritte beim Empfang von Gästen** zu berücksichtigen sind (freundlich grüßen, zum Besprechungsraum begleiten etc.).
- 4 Besprechen Sie dazu mit Ihren Lehrlingen, welche Punkte in einem **Protokoll** wichtig sind, z. B.:
  - TeilnehmerInnen
  - Terminvereinbarungen
  - wesentliche Entscheidungen

### AUS DER PRAXIS

„Die Kunden werden immer von den entsprechenden Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeitern empfangen. Unser Ziel ist, dass Lehrlinge auch selbstständig Termine durchführen können. Die ersten Termine der Lehrlinge bereiten wir noch gemeinsam vor. So lernen sie, wie Gäste empfangen werden und wie der Gesprächseinstieg am besten gelingt.“

**Brigitte Kern**, Verkaufsleiterin, Heimat Österreich gemeinnützige Wohnungs- und Siedlungsgesellschaft m.b.H.



Beschaffung von Büromaterial		
1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
<b>Ihr Lehrling kann ...</b>		
<b>die Grundlagen des Beschaffungsprozesses des Lehrbetriebs darstellen und daran mitwirken (z. B. beim Einkauf des Büromaterials).</b> <i>Dazu zählen lt. Berufsbild folgende Grundlagen des Beschaffungsprozesses: z. B.</i> – Bedarfsfeststellung – Bezugsquellenauswahl		
	<b>den Warenbestand von Büromaterial ermitteln.</b>	
	<b>Bestellmengen aufgrund der betrieblichen Vorgaben vorschlagen bzw. ermitteln.</b>  <i>Dazu zählen lt. Berufsbild folgende betrieblichen Vorgaben: z. B.</i> – Mindestbestand – Mindestbestellmenge	
	<b>bei Bestellungen unter Berücksichtigung der rechtlichen und betrieblichen Vorgaben mitwirken.</b> <i>z. B.</i> – Bestellungen unter Einhaltung der betrieblichen Freigabeprozesse und Nutzung verschiedener Bestellmöglichkeiten (E-Mail, Formular auf Website des Anbieters etc.) vorbereiten – Bestellungen dokumentieren und ablegen	
	<b>Liefertermine überwachen.</b> <i>z. B. Liefertermine im System kontrollieren</i>	
<b>die Lieferung mit der Bestellung vergleichen.</b>		
<b>die Rechnungskontrolle durchführen.</b>		

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen: 4.6.1, 4.6.2, 4.6.3, 4.6.4, 4.6.5, 4.6.6, 4.6.7

#### Ausbildungstipp

Erklären Sie den Lehrlingen, dass z. B. von den Tonern für den Drucker immer eine bestimmte Menge vorhanden sein muss. Wird der letzte Toner eingesetzt, muss das Lager wieder aufgefüllt werden. Die Lehrlinge bekommen anhand dieses Beispiels ein Gefühl, wann **Büromaterial nachzubestellen** ist.


#### AUS DER PRAXIS

„Die Kontrolle des Bestands des Büromaterials ist zwar nur eine kleine Aufgabe. Wenn wir den Lehrlingen diesen Verantwortungsbereich übertragen, machen wir ihnen jedoch bewusst, dass z. B. ohne genügend Druckerpapier viele Prozesse nicht funktionieren würden. Anhand dieses Beispiels verstehen die Lehrlinge, dass jede Tätigkeit wichtig für unseren Betrieb ist.“

**Stiller & Hohla Immobilienreuhänder GmbH**



## Umgang mit Beschwerden und Reklamationen

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
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).	

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen: 4.7.1, 4.7.2

### Ausbildungstipps

#### Umgang mit Beschwerden:

- Zeigen Sie Ihren Lehrlingen an konkreten Beispielen, welche innerbetrieblichen Vorgaben es in Bezug auf das Beschwerdemanagement gibt. Kommunizieren Sie ihren Lehrlingen zudem klar, welche Ansprechpersonen in Bezug auf unterschiedliche Beschwerden hinzuzuziehen sind. Geben Sie Ihren Lehrlingen die Möglichkeit, bei Gesprächen dabei zu sein.
- **Üben** Sie mit Ihren Lehrlingen in Rollenspielen **Gespräche zu betriebsspezifischen Themen** (z. B. Anfragen, häufig gestellte Fragen, Beschwerden). Lassen Sie Ihre Lehrlinge verschiedene Rollen einnehmen: Wie fühlt man sich als HauseigentümerIn, WohnungseigentümerIn, MieterIn etc., wenn die betriebliche Ansprechpartnerin oder der betriebliche Ansprechpartner unfreundlich reagiert? Geben Sie Feedback und machen Sie Verbesserungsvorschläge.
- Storytelling: **Erzählen** Sie Ihren Lehrlingen **aus der Praxis** zum Thema Feedback. Welche Erfahrungen haben Sie mit HauseigentümerInnen, WohnungseigentümerInnen, MieterInnen etc. gemacht? Wie haben Sie schwierige Situationen gelöst?
- Nach schwierigen Situationen ist für Lehrlinge eine **Nachbesprechung** wichtig. Erklären Sie, warum der/die GesprächspartnerIn sich so verhält. Unfreundliches Verhalten oder Beschwerden nicht persönlich zu nehmen, ist für Jugendliche oft nicht leicht.

### AUS DER PRAXIS

„Das Beschwerdemanagement ist ein zentrales Thema, weshalb wir die Lehrlinge gleich zu Beginn der Lehre an die Thematik heranzuführen. Wir beschreiben unterschiedliche, darunter auch schwierige Situationen. Wichtig ist, dass sie Verärgerungen nicht persönlich nehmen und wissen, wie sie auf ungehaltene Anruferinnen und Anrufer deeskalierend reagieren sollen.“

**Bianca Grandl**, Teamleiterin Immobilienverwaltung, C&P Management GmbH



# Best Practice

## Lösungen für auftretende Konfliktsituationen

Konfliktsituationen sind für niemanden angenehm. In allen Fällen ist es hilfreich, einen kühlen Kopf zu bewahren und sachlich zu bleiben.

### Konfliktlösung durch persönliches Gespräch

<b>Wie?</b>	Bereiten Sie sich auf das Gespräch vor. Führen Sie ein Gespräch erst, nachdem die Emotionen abgekühlt sind. Im Affekt wird oft voreilig emotional gehandelt und der Fokus auf eine konstruktive Kommunikation ist nicht mehr möglich.
<b>Wann?</b>	Planen Sie das Gespräch zu einer Zeit, die für alle Beteiligten gut möglich ist. Kündigen Sie den Gesprächspartnerinnen bzw. den Gesprächspartnern das Gespräch davor an.
<b>Wo?</b>	Suchen Sie einen möglichst neutralen Ort aus, an dem sich jeder wohlfühlen kann (z. B. der Aufenthaltsraum). Störungen durch Unbeteiligte sollten hier vermieden werden können.
<b>Wer?</b>	Am Gespräch sollten nur direkt Beteiligte teilnehmen. Womöglich kann die Situation auch im Vieraugengespräch gelöst werden.
<b>Was?</b>	Überlegen Sie vor dem Gespräch, welche Inhalte für Sie die wichtigsten sind. Beschränken Sie sich dabei auf maximal zwei unterschiedliche Themen. Kündigen Sie diese den Gesprächspartnerinnen bzw. den Gesprächspartnern an. Ziehen Sie auch in Erwägung, dass es für die Konfliktsituation eine unerwartete Erklärung geben kann.

#### **Tipp: Ich-Botschaften können Konfrontationen entschärfen und Wertvolles beitragen:**

- Der Empfänger erfährt etwas über die tatsächlichen Bedürfnisse und Gefühle des Senders.
- Der Empfänger muss sich nicht verteidigen, weil er nicht angegriffen wird.
- Eine Diskussion darüber, wer Recht hat, wird vermieden.

*Du-Botschaft: „Du erzählst Blödsinn!“*

*Ich-Botschaft: „Ich verstehe nicht, was du damit meinst.“*

#### **Ausbildungstipp**

Als Ausbilderin bzw. Ausbilder müssen und können Sie nicht alle Probleme der Lehrlinge lösen! Bieten Sie bei Bedarf den Jugendlichen professionelle Beratung an.



## Leitfaden zum konfliktfreien Gespräch

### 1. Schritt: Faktencheck

Was genau hat stattgefunden? Beschreiben Sie die konkrete Situation.

#### Tipp:

- Beschreiben Sie nur das **konkrete Verhalten**, das Sie beobachtet haben.
- Bleiben Sie nur bei **einer** Situation – machen Sie keine Generalisierungen (wie z. B. „immer“, „nie“, „typisch für dich“).
- Beurteilen Sie in diesem Schritt nicht und weisen Sie keine Schuld zu.
- Beschreiben Sie hier noch keine Folge (z. B. Gefühle) Ihrer Beobachtung.

Beispiel: „Wir haben vereinbart, dass wir heute um 14 Uhr Wichtiges besprechen.  
Wir haben uns aber erst kurz vor 14 Uhr 30 gesehen.“

### 2. Schritt: Resultat

Was war/ist die Folge? Beschreiben Sie genau, was sich durch die beobachtete Situation ergeben hat.  
Hier passt auch die Nennung von Gefühlen.

#### Tipp:

- Ihre Information über die konkrete Konsequenz ist besonders wertvoll.
- Weisen Sie weiterhin keine Schuld zu.
- Wenn es um Gefühle geht: Überlegen Sie vorher, um welche genau es geht und nennen Sie diese auch.

Beispiel: „Diese halbe Stunde war für dich reserviert. Durch deine Verspätung wären uns davon nur fünf Minuten geblieben.  
Jetzt müssen wir uns einen weiteren Termin ausmachen. Das ärgert mich und auch, dass du nicht Bescheid gegeben hast, dass du erst später kommen kannst.“

### 3. Schritt: Notwendigkeit/Wunsch

Was ist Ihnen wichtig und warum? Warum genau soll die Situation anders sein? Hier passt auch die Nennung von persönlichen Wünschen.

**Tipp:** Erklären Sie ernsthaft und informativ, ohne Sarkasmus oder Rüge (ungünstig ist z. B. „Du machst das, weil ich's sage!“). Dies kann der entscheidende Punkt sein für eine reibungslose Kooperation in Zukunft.

Beispiel: „Ich möchte uns beiden genügend Zeit für jede Besprechung geben, damit wir auch alle Fragen klären können. Fünf Minuten sind dafür zu kurz. Außerdem möchte ich mich darauf verlassen können, dass du vereinbarte Termine einhältst oder Bescheid gibst, wenn das einmal nicht geht.“

### 4. Schritt: Lösung in Zukunft (gemeinsamer Beschluss)

Wie kann die Situation in Zukunft anders aussehen? Welche Lösung wünschen Sie sich?

**Tipp:** Auch die Gesprächspartnerin bzw. der Gesprächspartner soll etwas vorschlagen dürfen. Das macht ihre bzw. seine Mitverantwortung klar und erhöht die Chance, dass die Situation in Zukunft besser funktioniert.

Beispiel: „Wenn sich in Zukunft bei dir ein Termin nicht ausgeht, gib mir bitte davor Bescheid, damit wir einen anderen finden können. Was sagst du dazu? Könnte noch etwas anderes helfen?“

### 5. Schritt: Follow-up

Abhängig davon, wie umfangreich und wichtig die neue Lösung ist, kann nach einiger Zeit ein Rückblick hilfreich sein.  
So können Sie nachschärfen, damit die neue Lösung auch weiterhin hält.

**Tipp:** Diese Fragen können Sie sich und den Beteiligten stellen:

- Ist die erwünschte Veränderung eingetreten?
- Kann sie auch fortbestehen? Fehlt noch etwas, um das Fortbestehen zu begünstigen?
- Ist die Veränderung für alle Beteiligten in Ordnung oder hat sie unbeabsichtigte Nebenwirkungen?

Beispiel: „Im letzten Monat habe ich bei keinem Termin uninformiert auf dich warten müssen, das freut mich! Wie hast du das geschafft? Was hat sich dadurch allgemein für dich verändert?“

Das folgende Arbeitsblatt können Sie für die Gesprächsvorbereitung auch für Jugendliche nützen.



# Arbeitsblatt zum konfliktfreien Gespräch



## Follow-up



**Beispiel für den 5. Schritt:**  
„Im letzten Monat warst du meistens pünktlich, das freut mich! Wie hast du das geschafft? Was hat sich dadurch allgemein für dich verändert?“

4.

## Lösung in Zukunft



**Beispiel für den 4. Schritt:**  
*„Bitte versuche in Zukunft, pünktlich zu sein. Wenn es einmal nicht klappt, gib bitte Bescheid, wann du kommst. Was sagst du dazu? Könnte noch etwas anderes helfen?“*



## Notwendigkeit/ Wunsch



Beispiel für den 3. Schritt:  
*„Mir ist wichtig, dass ich weiß, ob du noch kommst und wann, damit ich den Tag planen kann. Am liebsten ist mir, wenn wir alle pünktlich sind, damit niemand warten muss. Hier ist jeder von uns wichtig.“*

2.

## Resultat



**Beispiel für den 2. Schritt:**  
*„Ich habe nicht gewusst, wann du kommst und musste daher unseren heutigen Plan umstellen. Das hat mich zuerst nervös gemacht und dann wütend, weil es schon zweimal passiert ist.“*



## Faktencheck



**Beispiel für den 1. Schritt:**  
„Heute bist du zum dritten Mal  
diese Woche zu spät gekommen.“



# Best Practice

## Kompetent im Office

### Digitales Lernangebot für kaufmännische Lehrlinge

Mit **Kompetent im Office** können Lehrlinge ihre **kaufmännischen** und **betriebswirtschaftlichen Kompetenzen** spielerisch testen und weiter stärken. Das kostenlose Lernangebot beinhaltet zwei Module mit unterschiedlichen virtuellen Trainingsszenarien. Das Modul **Auftragsabwicklung** enthält **Aufgaben zum Kaufvertrag** (Angebot, Auftragsbestätigung, Lieferschein, Rechnung und Bezahlung). Im zweiten Modul können verschiedene Aufgaben zum **Rechnungswesen** (Angebote vergleichen, Belege verbuchen) bearbeitet werden.

Nach dem Durchlauf jedes Trainingsszenarios erhält die Spielerin bzw. der Spieler Feedback im Rahmen eines virtuellen Mitarbeitergesprächs.

#### Kompetent im Office ...

- bietet auch eine gute Vorbereitung auf die Lehrabschlussprüfung.
- kann in Lehrbetrieben, Berufsschulen und überbetrieblichen Ausbildungseinrichtungen sowie im privaten Umfeld eingesetzt werden.
- kann sowohl am PC als auch auf mobilen Geräten aufgerufen werden.
- ist für folgende Desktop Browser optimiert:
  - Google Chrome
  - Apple Safari (für Mac)
  - Mozilla FireFox
  - Microsoft Edge
- unterstützt folgende Browser bei mobilen Endgeräten (Android und iOS):
  - Google Chrome (Android)
  - Apple Safari (iOS)

LINK



**Kompetent im Office**

<https://kompetent-im-office.ovosplay.com/>





# 5. Marketing

Aufgaben des betrieblichen Marketings

92

Arbeiten im betrieblichen Marketing

93


## Hinweis

Klicken Sie auf die Überschriften, um direkt in das gewünschte Kapitel zu gelangen.





## Aufgaben des betrieblichen Marketings

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
<b>Ihr Lehrling kann ...</b>		
	<b>Ziele des betrieblichen Marketings erklären.</b>  <i>z. B.</i> – Umsatz – Zufriedenheit von HauseigentümerInnen, WohnungseigentümerInnen, MieterInnen etc. mit den Leistungen der Immobilienverwaltung – Bekanntheitsgrad des Unternehmens	
	<b>einen Überblick über das betriebliche Marketing geben.</b>  <i>Dazu zählt lt. Berufsbild ein Überblick über folgende Punkte: z. B.</i> – Zielgruppen – Marketinginstrumente – Teilbereiche wie Werbung und Öffentlichkeitsarbeit	

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen: 5.1.1, 5.1.2

### Ausbildungstipp

Besprechen Sie dazu mit Ihren Lehrlingen z. B. Folgendes:

- Was sind die Zielgruppen des Unternehmens (HauseigentümerInnen, WohnungseigentümerInnen, MieterInnen etc.)?
- Wie setzt sich der betriebliche Marketing-Mix zusammen und welche Instrumente setzt das Unternehmen ein (Inserate auf Immobilienplattformen etc.)?

## Die Motivation Ihrer Lehrlinge fördern

- Übertragen Sie Ihren Lehrlingen sinnvolle Aufgaben und machen Sie den Gesamtzusammenhang und die Bedeutung der zugewiesenen Aufgaben für den betrieblichen Ablauf deutlich.
- Gestalten Sie die Arbeitsaufgaben abwechslungsreich. Kombinieren Sie anfallende Routearbeiten mit interessanten, neuen Aufgaben. Führen Ihre Lehrlinge vorwiegend die gleichen Tätigkeiten aus, kann dies schnell zu Desinteresse und Frustration führen.
- Übertragen Sie Ihren Lehrlingen Aufgabenbereiche, für die sie die Verantwortung übernehmen können. Dies kann auch besondere Aufgaben betreffen, wie z. B. die Gestaltung eines Social-Media-Beitrags.

LINK 




**Motivation fördern (Richtiger Umgang mit dem Lehrling):**

<https://www.qualitaet-lehre.at/ausbilden-im-betrieb/ausbildung-gestalten/motivation-foerdern/>



## Arbeiten im betrieblichen Marketing

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
<b>Ihr Lehrling kann ...</b>		
	<b>an der Gestaltung betrieblicher Kommunikationsmittel mitarbeiten.</b> <i>Dazu zählen lt. Berufsbild: z. B.</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Newsletter</li> <li>– Direct-Mailings</li> <li>– Presseaussendungen</li> <li>– Social-Media-Beiträge</li> </ul> <i>Zur Gestaltung zählen lt. Berufsbild: z. B.</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>– kurze Texte erstellen</li> <li>– Textbausteine bearbeiten</li> <li>– Formatierungs- und Gestaltungsarbeiten mit betrieblicher Software durchführen</li> </ul>	
	<b>am Außenauftritt des Lehrbetriebs mitarbeiten.</b> <i>Dazu zählt lt. Berufsbild z. B. das Mitwirken an Veranstaltungen.</i> 	

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen: 5.2.1, 5.2.2

### Ausbildungstipps

- Lassen Sie Ihre Lehrlinge bei der Suche von neuen Lehrlingen mitwirken. **Führen Sie z. B. mit Ihren Lehrlingen ein Interview**, in welchem sie über ihre Erfahrungen in der Lehre berichten. Dieses kann auf die Website Ihres Betriebs gestellt werden, um Lehrstelleninteressenten auf Ihre Lehrlingsausbildung aufmerksam zu machen.
- Geben Sie Lehrlingen im zweiten oder dritten Lehrjahr die Aufgabe, **neue Lehrlinge durch den Betrieb zu führen**. Auch bei Betriebsbesuchen von Schulklassen, bei Schnupperlehrlingen oder einem Tag der offenen Tür können Lehrlinge Betriebsführungen übernehmen.

### AUS DER PRAXIS

„Durch das Einbinden unserer Lehrlinge in unsere Marketingmaßnahmen wissen wir, wie wir die junge Zielgruppe erreichen können. Die Lehrlinge machen zum Beispiel Entwürfe für unsere Auslage oder gestalten Inserate.“

**Dipl.-HTL-Ing. Mario Zoidl, MBA**, Geschäftsführer, VKB-Immobilien GmbH



# 6. Betriebliches Rechnungswesen

Aufgaben des betrieblichen Rechnungswesens	95
Betriebliche Buchführung	96
Betrieblicher Zahlungsverkehr	96
Datenaufbereitung	97

## Hinweis

Klicken Sie auf die Überschriften, um direkt in das gewünschte Kapitel zu gelangen.





## Aufgaben des betrieblichen Rechnungswesens

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann ...		
	die Grundsätze unternehmerischen Denkens bei seinen Aufgaben berücksichtigen und kostenbewusst handeln.	1
	die Grundlagen des Rechnungswesens des Lehrbetriebs bei der Ausführung seiner Aufgaben berücksichtigen.	
	das betriebliche Verfahren zur Erfolgsermittlung in seinen Grundzügen darstellen.	2
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.		1
die Notwendigkeit der Inventur erklären und Arbeiten im Rahmen der Inventur durchführen.		
z. B. Lagerbestände des Büromaterials zählen und auf Inventurlisten vermerken		

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbiobpositionen: 6.1.1, 6.1.2, 6.1.3, 6.1.4, 6.1.5

### Ausbildungstipps

1. Besprechen Sie dazu mit Ihren Lehrlingen, welche **Kosten** im Lehrbetrieb anfallen: z. B.
  - Personalkosten
  - Kosten für Büromaterial
  - Marketingkosten

Weisen Sie Ihre Lehrlinge darauf hin, welchen **Beitrag sie zur Senkung der betrieblichen Kosten** leisten können. Machen Sie ihnen etwa bewusst, dass der sparsame Umgang mit Ausdrucken nicht nur zum Schutz der Umwelt beiträgt, sondern auch den betrieblichen Aufwand reduziert.

2. Besprechen Sie dazu mit Ihren Lehrlingen z. B. Folgendes:
  - Welches **Verfahren zur Erfolgsermittlung** verwendet der Betrieb?
  - Warum wird dieses Verfahren angewandt?
  - Wie funktioniert dieses Verfahren?

### AUS DER PRAXIS

„Aufgrund unserer Treuhandpflicht sind wir verpflichtet, mit dem Geld unserer Kunden sorgsam umzugehen. Daher erklären wir den Lehrlingen, dass wir z. B. bereits durch die Ausnützung eines Skontos einen kleinen Beitrag zur Kostenminimierung für die Kunden leisten können.“  
**Stiller & Hohla Immobilien Treuhänder GmbH**



## Betriebliche Buchführung

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann ...		
	<b>übliche Belege des Lehrbetriebs, wie Eingangs- und Ausgangsrechnungen sowie Zahlungsbelege, nach verschiedenen Kriterien bearbeiten und für die Verbuchung vorbereiten.</b>	
	<i>Dazu zählt lt. Berufsbild die Zuordnung von Belegen nach</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Datum</li> <li>– interner und externer Herkunft</li> <li>– Belegart</li> </ul>	
	<b>Belege auf Richtigkeit und Vollständigkeit prüfen.</b>	

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen: 6.2.1, 6.2.2



„Eingehende Belege, ob am Papier oder digital, werden von unseren Lehrlingen mit internen Barcodes versehen und den richtigen Kategorien zugeordnet. Wir achten auch darauf, dass sie die Rechnungen auf ihre Bestandteile überprüfen und verstehen, welche Probleme fehlerhafte Rechnungen, z. B. für die Steuerprüfung oder die Eigentümer, zur Folge haben können.“

**Bianca Grandl**, Teamleiterin Immobilienverwaltung, C&P Management GmbH

## Betrieblicher Zahlungsverkehr

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
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.	

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen: 6.3.1, 6.3.2, 6.3.3, 6.3.4

### Ausbildungstipp


Erstellen Sie für Ihre Lehrlinge eine **Liste mit den einzelnen Schritten des betrieblichen Mahnplans**. Anhand dieser können sie die einzelnen Posten der Offene-Posten-Liste durchgehen und entscheiden, welche Schritte jeweils zu setzen sind.



„Wir haben für die Lehrlinge Formulare, Infos und Leitfäden zusammengestellt, damit sie selbstständig zu den Stichtagen Mahnungen verschicken können. Manchmal überschneiden sich Zahlungen mit der Aussendung der Mahnungen. Wenn verärgerte Kunden anrufen, denken Lehrlinge zu Beginn oft, sie hätten einen Fehler gemacht. Wir erklären ihnen, dass sie alles richtig gemacht haben, es zu Überschneidungen kommen kann und dass sie die verrechneten Mahnspesen in diesen Fällen ganz einfach im System stornieren können.“

**Bianca Grandl**, Teamleiterin Immobilienverwaltung, C&P Management GmbH



Datenaufbereitung		
1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann ...		
	<b>einfache Kennzahlen ermitteln.</b>  z. B. – Mietausfallsquote – durchschnittliche Mietdauer	
		<b>Statistiken aufbereiten.</b>  Dazu zählen lt. Berufsbild: z. B. – Wohnstatistiken – (Preis-)Entwicklung am Immobilienmarkt – Entwicklung der Betriebs- und Mietkosten

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen: 6.4.1, 6.4.2

#### Ausbildungstipp

Zeigen Sie Ihren Lehrlingen, wie sie **Informationen aus dem Immobilienverwaltungssystem herausholen** können, z. B. welche Mieten noch ausständig sind. Dadurch wissen sie, wie sie zu den Daten für die Aufbereitung von Statistiken kommen.





# Best Practice

## Vienna Trainee Challenge der kaufmännischen Jugend Wiens



Die Vienna Trainee Challenge der kaufmännischen Jugend Wiens, die seit vielen Jahren durchgeführt wird, ist mit mehr als 10.000 Teilnehmerinnen und Teilnehmern eine der größten Jugendveranstaltungen Wiens. Die Schülerinnen und Schüler von 20 Schulen, davon acht Berufsschulen und zwölf berufsbildende mittlere und höhere Schulen, nehmen an diesem Wettbewerb teil. Bei dieser Leistungsschau präsentiert die kaufmännische Jugend ihr Allgemeinwissen und ihr fachspezifisches Know-how.

Die Siegerinnen und Sieger werden im Rahmen einer Abschlussveranstaltung im Wiener Rathaus geehrt und dürfen sich über Preise im Gegenwert von bis zu 250 Euro freuen. Doch nicht nur die materiellen Preise stellen einen Wert für die Teilnehmerinnen und Teilnehmer dar: Durch den Wettbewerb zeigen sie die Qualität der Ausbildung ihrer Schulen. Für die Abschlussklassen ist es gleichzeitig eine gute Vorbereitung auf die Lehr- bzw. Abschlussprüfung.



**AK CAMPUS**  
Wir bilden weiter. Und aus.

**gpa**  
WIEN  
GEWERKSCHAFT





# 7. Grundlagen der Immobilienwirtschaft

Rechtliche Grundlagen	100
Technische Grundlagen	101
Informationsbeschaffung und -verwaltung	102

## Hinweis

Klicken Sie auf die Überschriften, um direkt in das gewünschte Kapitel zu gelangen.



© shutterstock.com/Andrey\_Popov



Rechtliche Grundlagen		
1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann ...		
	die immobilienrelevanten Bestimmungen des allgemeinen Zivilrechts und Konsumentenschutzgesetzes (z. B. Vertragsrücktrittsfristen) anwenden.	1
die Bestimmungen des Grundbuchrechts, Mietrechts, Wohnungseigentums- und Wohnungsgemeinnützigkeitsgesetzes anwenden.		2
	die immobilienrelevanten Bestimmungen des Steuer- und Abgabenrechts anwenden.	
	Dazu zählen lt. Berufsbild: z. B. – Umsatzsteuer – ImmoEST – Grunderwerbsteuer	
	die rechtlichen Bestimmungen zum Energieausweis (Vorlage- und Aushändigungspflicht gemäß EAVG) anwenden.	
		die rechtlichen Bestimmungen zur Berufshaftpflicht erklären.
	die Fördermöglichkeiten im Wohnbau (z. B. Subjekt- und Objektförderung) darstellen.	
	einfache Berechnungen durchführen.	
	Dazu zählen lt. Berufsbild: z. B. – Mietzins – Indexanpassungen – Honorare	

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen: 7.1.1, 7.1.2, 7.1.3, 7.1.4, 7.1.5, 7.1.6, 7.1.7

#### Ausbildungstipps

- 1 Erstellen Sie gemeinsam mit Ihren Lehrlingen verschiedene **Verträge** (Mietverträge, Kaufverträge etc.). Das Lesen von Gesetzestexten ist für die Lehrlinge oft noch schwierig. Anhand der zu erstellenden Verträge verstehen sie, welche Bedeutungen und Zusammenhänge die Inhalte in der Praxis haben.
- 2 Besprechen Sie dazu mit Ihren Lehrlingen die **Konsequenzen**, die durch das **Nichteinhalten von rechtlichen Bestimmungen** entstehen können. Beispielsweise sind Beschlüsse der Hausverwaltung, die vorher nicht angekündigt werden, nicht rechtswirksam und die Eigentümerversammlung muss wiederholt werden. Durch solche schwerwiegenden Fehler kann das Vertrauen der Kunden verloren gehen.





„Unser Unternehmen führt viele Bewertungsgutachten durch und dabei ist das Grundbuch unerlässlich. Um das Grundbuch greifbarer zu machen, besuche ich mit den Lehrlingen das Bezirksgericht, wo wir gemeinsam Einsicht nehmen und Unterlagen heraussuchen. Danach führen sie selbstständig Rechercheaufgaben durch.“

**Dipl.-HTL-Ing. Mario Zoidl, MBA**, Geschäftsführer, VKB-Immobilien GmbH

„Interessenten haben einen gesetzlichen Anspruch darauf, zu wissen, wie energieeffizient ein Gebäude ist. Lehrlinge müssen dazu die Prinzipien des Energieausweises verstehen und die Kategorien interpretieren können. Ein praktisches Vergleichsbeispiel aus dem Alltag ist die Energieeffizienz von Kühlschränken.“

**Dipl.-FM Roman Oberndorfer, MSc**, Geschäftsführer, IMMO Oberndorfer GmbH

Technische Grundlagen		
1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann ...		
		Kunden in Grundzügen die Gebäudetechnik erklären. 1
		externe Unternehmen/Handwerker fachgerecht beauftragen. 2

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen: 7.2.1, 7.2.2



- 1 **Besichtigen Sie mit Ihren Lehrlingen** von Ihnen **betreute Objekte**. Danach ist es für sie greifbarer, welche Maßnahmen zur Instandhaltung zu setzen sind.
- 2 Lassen Sie Ihre Lehrlinge bei neuen Objekten die **Daten der externen Handwerker in das Immobilienverwaltungsprogramm einpflegen**. Auf der einen Seite ist es für Sie ein Vorteil, weil Sie auf Knopfdruck die Daten abrufen können. Auf der anderen Seite lernen die Lehrlinge das Programm kennen und sehen, welche externen Unternehmen für welche Objekte zuständig sind.



„Um die Zusammenhänge zwischen Ursachen und Schäden zu verstehen, nehmen wir die Lehrlinge zu den Liegenschaften mit. Dort sehen sie die jeweiligen Schadensfälle und wir besprechen die möglichen Ursachen bzw. schließen diese aus. Ein Wasserfleck im Dachgeschoss kann z. B. einen Dachdecker oder einen Spengler erfordern. Wenn die Lehrlinge Schadensursachen einschätzen können, dürfen sie aktiv bei der Beauftragung der Gewerke mitwirken.“

**Dipl.-FM Roman Oberndorfer, MSc**, Geschäftsführer, IMMO Oberndorfer GmbH



## Informationsbeschaffung und -verwaltung

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
<b>Ihr Lehrling kann ...</b>		
<b>Grundbuchauszüge und weitere Unterlagen (z. B. Immobilienpläne) beschaffen und relevante Informationen herauslesen.</b>		
<b>(digitale) Stammdaten verwalten (z. B. Vollmacht der Miteigentümer).</b>		
<b>(digitale) Klientenakten führen (z. B. Kundendaten).</b>		
<b>(digitale) Objektakten führen.</b>		
<i>Dazu zählen lt. Berufsbild z. B. Grundstücks-, Gebäude-, Wohnungs-, Miet-/Pachtakten sowie Bauakten.</i>		

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen: 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4



### AUS DER PRAXIS

*„Bei der Verwaltung von Kundenakten legen wir sehr großen Wert auf Genauigkeit. Wenn hier ein Fehler passiert, wirkt sich das in Folge auf den weiteren Ablauf im Unternehmen aus. Deshalb investieren wir in der Ausbildung sehr viel Zeit, um den Lehrlingen die Ablage im Hausbewirtschaftungssystem zu erklären.“*

**Brigitte Kern**, Verkaufsleiterin, Heimat Österreich gemeinnützige Wohnungs- und Siedlungsgesellschaft m.b.H.



© C&P Management GmbH



# Best Practice

## Mustermappe

### Wie können sich Lehrlinge im Paragraphen-Dschungel zurechtfinden?

In der Stiller & Hohla Immobilienreuhänder GmbH legen die Lehrlinge eine Mustermappe an. In dieser sammeln sie Unterlagen zu Praxisfällen, die sie im Laufe der Zeit bearbeiten, wie z. B. ein Muster einer Mietvertragsverlängerung für eine Wohnung.

Am Ende der Lehrlingsausbildung haben die Lehrlinge Unterlagen zu verschiedenen Themen gesammelt. Sie können in der Mappe z. B. nachschlagen, welche Paragraphen eines Gesetzes für einen bestimmten Praxisfall relevant sind.

Mit der Mustermappe steht den Lehrlingen zudem ein umfangreiches Nachschlagewerk zur Vorbereitung auf die Lehrabschlussprüfung zur Verfügung.





# Best Practice

## Jobrotation

Die Jobrotation ist ein wichtiger Baustein der Lehrlingsausbildung. Bei einer Jobrotation wechseln Lehrlinge in regelmäßigen Abständen die Abteilungen bzw. Aufgabenbereiche. Dadurch erwerben sie umfassende fachliche Kompetenzen und lernen den Lehrbetrieb besser kennen. Durch den Einblick in die verschiedenen Abteilungen/Bereiche können Lehrlinge Zusammenhänge leichter verstehen.

### Tipps und Anleitung für die Umsetzung in Ihrem Betrieb

#### Rotationsplan erstellen:

- Welche Arbeitsbereiche muss mein Lehrling kennenlernen und welche sollte er zusätzlich kennenlernen?
- Welche Reihenfolge und Dauer ist für die Rotation günstig?
- Wer ist für die Ausbildung des Lehrlings im jeweiligen Bereich zuständig?

#### Vor- und Nachbereitung der Rotation:

- Ausbildungsziele formulieren bzw. Ausbildungsplan erstellen
- Arbeitsplatz für Lehrling vorbereiten und Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter über die Rotation informieren
- Nach der Rotation ein Feedbackgespräch führen: Was wurde gelernt? Wie hat es dem Lehrling gefallen?



Der Betrieb und die Lehrlinge profitieren davon, wenn sie auch Bereiche kennenlernen, die über das Berufsbild hinausgehen. Das Interesse an weiteren Gebieten wird geweckt und den Lehrlingen werden neue berufliche Perspektiven eröffnet.



# 8. Immobilienverwaltung

Rechtliche Grundlagen	106
Immobilienbetreuung	107
Operative Immobilienverwaltung	108
Immobilienpflege	109
Abwicklung eines Versicherungsfalles	110
Abrechnungen	111


## Hinweis

Klicken Sie auf die Überschriften, um direkt in das gewünschte Kapitel zu gelangen.





## Rechtliche Grundlagen

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann ...		
	die Bestimmungen des Wohnungsgemeinnützigkeitsgesetzes anwenden.	

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildposition: 10.1.1


### Ausbildungstipp

Besprechen Sie dazu mit Ihren Lehrlingen z. B. wie sich Mietzinse nach den Vorgaben des **Wohnungsgemeinnützigkeitsgesetzes** zusammensetzen. Dadurch können sie Mieterinnen und Mietern die Zusammensetzung ihrer Miete erklären.



© shutterstock.com/fizkes



Immobilienbetreuung		
1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
<b>Ihr Lehrling kann ...</b>		
Anfragen von EigentümerInnen, MieterInnen/PächterInnen etc. unter Einhaltung der betrieblichen Vorgaben beantworten (z. B. telefonisch, per E-Mail) und komplexe Kundenanliegen an die zuständige Stelle weiterleiten. 		
	EigentümerInnen, MieterInnen/PächterInnen etc. über Neuigkeiten informieren.	
	z. B. – EigentümerInnen und MieterInnen in einem Rundschreiben über Sperrmüllabholtermine etc. informieren – Aushänge vorbereiten	
		EigentümerInnen und MieterInnen/PächterInnen über notwendige bauliche Sanierungs- und Entwicklungsmaßnahmen informieren.

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen: 10.2.1, 10.2.2, 10.2.3

#### Ausbildungstipp

Stellen Sie Ihren Lehrlingen Textbausteine zur Beantwortung von verschiedenen **Anfragen** (Fragen zur Verlängerung des Mietvertrags etc.) zur Verfügung. Diese erleichtern ihnen die Bearbeitung von Kundenanliegen.

#### AUS DER PRAXIS

„Stehen Sanierungen an, wie zum Beispiel eine Dach- oder Heizungserneuerung, müssen die Eigentümerinnen und Eigentümer informiert werden. Als Verwalter müssen wir für diese Maßnahmen eine Vielzahl an Abläufen und rechtlichen Bestimmungen einhalten. Da dieses Thema sehr komplex ist, übernehmen die Lehrlinge diese Aufgaben erst gegen Ende ihrer Lehrzeit selbstständig. Als Hilfestellung arbeiten sie dabei mit einer Checkliste für die anstehenden Teilaufgaben und deren Deadlines.“

**Bianca Grandl**, Teamleiterin Immobilienverwaltung, C&P Management GmbH

„Wird z. B. die Fassade der Liegenschaft neu gestrichen, informieren wir die Mieterinnen und Mieter/ Eigentümerinnen und Eigentümer darüber durch einen Aushang. Wir lassen die Lehrlinge dabei Textvorschläge für dieses Schreiben verfassen. Anschließend geben wir ihnen Feedback. Wichtig ist, den Jugendlichen bewusst zu machen, dass diese beruflichen Schriftstücke anders aufgebaut sind als private Nachrichten.“

**Stiller & Hohla** Immobilien Treuhänder GmbH



## Operative Immobilienverwaltung

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
<b>Ihr Lehrling kann ...</b>		
<b>Eigentümer- oder Mieterversammlungen vorbereiten, einberufen und bei der Abhaltung mitarbeiten.</b> 		
<i>Dazu zählen lt. Berufsbild: z. B.</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Unterlagen und Tagesordnung vorbereiten</li> <li>– Anwesenheitsliste führen</li> <li>– Beschlussfähigkeit prüfen</li> <li>– Protokoll führen und versenden</li> </ul>		
	<b>Nacharbeiten, die im Zuge der Eigentümer- oder Mieterversammlungen anfallen, ausführen.</b>	
	<i>Dazu zählen lt. Berufsbild: z. B.</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Informationen ausschicken/aushängen</li> <li>– Angebote für beschlossene Maßnahmen einholen</li> </ul>	
	<b>Beschlüsse vorbereiten, Mehrheiten prüfen und Beschlussfassungsergebnisse versenden.</b>	
	<b>beim Abschluss und bei der Beendigung von Miet-/Pachtverhältnissen sowie bei Eigentümerwechsel mitarbeiten.</b>	
	<i>z. B. Aktualisierungen im Immobilienverwaltungsprogramm durchführen</i>	
	<b>bei der Einbringung von Mahnklagen bei Gericht, bei gerichtlichen Kündigungen (z. B. wegen Nichtbezahlens der Miete/Pacht) und bei Zahlungs- und Räumungsklagen mitwirken.</b>	

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen: 10.3.1, 10.3.2, 10.3.3, 10.3.4, 10.3.5

### Ausbildungstipp

Besprechen Sie mit Ihren Lehrlingen anhand eines Protokolls einer vergangenen Eigentümer- oder Mieterversammlung, wie ein **Protokoll** aufgebaut ist und welche Informationen enthalten sein müssen. Das erleichtert den Lehrlingen das Verfassen von Protokollen.

### AUS DER PRAXIS

„Die meisten Hausversammlungen finden abends statt, hier dürfen allerdings nur ältere Lehrlinge teilnehmen. In Objekten mit durchschnittlich älteren Bewohnerinnen und Bewohnern finden Hausversammlungen am späteren Nachmittag statt. Hier können auch jüngere Lehrlinge mitarbeiten und zum Beispiel die Teilnehmerliste führen oder das Protokoll stichwortartig mitschreiben. Auch wenn sie nicht aktiv Fragen beantworten, ist diese Erfahrung sehr wichtig für die Entwicklung der Lehrlinge.“

**Brigitte Kern**, Verkaufsleiterin, Heimat Österreich gemeinnützige Wohnungs- und Siedlungsgesellschaft m.b.H.



Immobilienpflege		
1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann ...		
	<b>die Hausbewirtschaftung organisieren.</b> <i>Dazu zählen lt. Berufsbild: z. B.</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Facility Management</li> <li>– Hausbesorger/Hausbetreuung</li> <li>– Schneeräumung</li> <li>– Müllabfuhr</li> </ul>	
		<b>bei Maßnahmen zur Herstellung bzw. Bewahrung der Objektsicherheit mitarbeiten.</b> <i>Dazu zählt lt. Berufsbild z. B. das</i> <i>Kontrollieren der Normen.</i>
<b>Reparaturmeldungen aufnehmen und prüfen.</b>		
		<b>bei der Entwicklung von Sanierungskonzepten mitarbeiten.</b> <i>z. B.</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Angebote einholen</li> <li>– Besichtigungstermine organisieren</li> </ul>
<b>Maßnahmen zur Bestandspflege von Immobilien organisieren.</b>		
<i>Dazu zählen lt. Berufsbild: z. B.</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Wartungen</li> <li>– Instandhaltungen</li> <li>– Reparaturen</li> <li>– Sanierungen</li> </ul>		

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen: 10.4.1, 10.4.2, 10.4.3, 10.4.4, 10.4.5



„Bei der Entwicklung von Sanierungskonzepten arbeiten Lehrlinge als Assistentinnen bzw. Assistenten der Verantwortlichen mit. Sie unterstützen bei der Vereinbarung von Terminen, sind bei Besichtigungen vor Ort dabei und schreiben Protokolle. Dadurch erleben und verstehen sie die komplizierten Prozesse hinter Sanierungsprojekten.“


**Dipl.-FM Roman Oberndorfer, MSc**, Geschäftsführer, IMMO Oberndorfer GmbH

„Häuser müssen nach gewissen Normen ausgestattet werden. Bei Begehungen lernen die Lehrlinge, wie sich diese Normen auf ein Objekt auswirken – beispielsweise wo Feuerlöscher angebracht werden müssen, wie Fluchtwege beschrieben werden oder ab welcher Gangbreite ein zweiter Handlauf angebracht werden muss. Bei der technischen Abnahme von Neubauten prüfen wir gemeinsam, ob diese Normen eingehalten wurden.“

**Brigitte Kern**, Verkaufsleiterin, Heimat Österreich gemeinnützige Wohnungs- und Siedlungsgesellschaft m.b.H.



## Abwicklung eines Versicherungsfalles

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann ...		
	die immobilienrelevanten rechtlichen Bestimmungen des Versicherungsrechts erklären.	
	Schadensmeldungen aufnehmen und dabei schadensrelevante Sachverhalte klären.	
Schadensmeldungen entsprechend den betrieblichen Vorgaben dokumentieren.		
	Schadensmeldungen prüfen und/oder zur Überprüfung der Sachverhalte die Schadensmeldung an Dritte weiterleiten.	
	Maßnahmen zur Schadensbeseitigung (z. B. Reparaturen) organisieren. z. B. Unternehmen kontaktieren und Termin für Reparatur vereinbaren	
	die Schadensregulierungen überwachen. z. B. Fristen für Reparaturen kontrollieren und gegebenenfalls beim beauftragten Unternehmen urgieren	

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen: 10.5.1, 10.5.2, 10.5.3, 10.5.4, 10.5.5, 10.5.6

### Ausbildungstipp

**Fragen Sie Ihre Lehrlinge, welche Schadensfälle in ihrem eigenen Alltag schon vorgekommen sind.** Das kann beispielsweise eine kaputte Dusche oder eine verstopfte Toilette sein. Anhand dieser alltäglichen Beispiele können die Lehrlinge besser nachvollziehen, welche Informationen in einem Versicherungsfall wichtig sind und es fällt ihnen leichter, die rechtlichen Bestimmungen zu verstehen.

### AUS DER PRAXIS

„Melden uns Kunden einen Schaden, sind sie gelegentlich emotional und geben nicht alle Informationen an. Unsere Aufgabe ist es dann, die fehlenden Daten zu erfragen. Damit die Lehrlinge nichts vergessen, stellen wir ihnen ein Dokument mit den Hauptfragen zur Bearbeitung einer Schadensmeldung zur Verfügung, wie z. B.: ‚Wer hat den Schaden gemeldet? Was ist passiert?‘ Haben die Lehrlinge das Dokument vollständig ausgefüllt, kann unsere Versicherungsabteilung den Sachverhalt weiterbearbeiten.“

**Stiller & Hohla Immobilienreuhänder GmbH**



Abrechnungen		
1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
<b>Ihr Lehrling kann ...</b>		
<b>einfache Berechnungen durchführen.</b>		
Dazu zählen lt. Berufsbild: z. B. – Nutzfläche – Betriebskostenschlüssel – Betriebskosten – Verwaltungshonorar – Betriebskosten-Nachzahlung/Gutschrift – Bruttomonatsmiete		
<b>Mietzinsveränderungen und die Umsetzbarkeit wie Indexanpassungen durchführen.</b>		
<b>die Belege der einzelnen Verwaltungsobjekte prüfen, sortieren, vorkontieren und verbuchen.</b>		
	<b>an Abrechnungen bei Miet-/Pachtverhältnissen und Wohnungseigentum mitarbeiten.</b>	
	Dazu zählen lt. Berufsbild z. B. die Betriebskosten-, Hauseigentümer- und Rücklagenabrechnung.	
	<b>Abrechnungen für Kunden aufbereiten und versenden.</b>	
	<b>bei der Erstellung der Vorausschau mitarbeiten.</b>	
	z. B. Vorausschau an WohnungseigentümerInnen aussenden	
	<b>den Zahlungsverkehr abwickeln.</b>	
	Dazu zählen lt. Berufsbild: z. B. – Einzugsermächtigungen vorbereiten – Zahlungsein- und -gänge überwachen und verbuchen – Mahnungen bei Zahlungsverzug verfassen und aussenden	

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen: 10.6.1, 10.6.2, 10.6.3, 10.6.4, 10.6.5, 10.6.6, 10.6.7

#### Ausbildungstipps

- 1 Erklären Sie dazu Ihren Lehrlingen z. B. was der **Verbraucherpreisindex (VPI)** ist und welche Bedeutung er bei Mietzinsveränderungen hat.
- 2 Stellen Sie Ihren Lehrlingen ein **Rechnungsmuster** zur Verfügung. Beschriften Sie darauf die gesetzlichen Rechnungsbestandteile. Das hilft den Lehrlingen bei der Kontrolle, ob Rechnungen richtig ausgestellt wurden.  
Erklären Sie den Lehrlingen darüber hinaus, welche **Konsequenzen fehlerhafte Rechnungen** z. B. für Eigentümerinnen und Eigentümer haben könnten.

#### AUS DER PRAXIS

„Bei Neubauten arbeiten unsere Lehrlinge mit Vorlagen für die Mietzinsberechnung und sind dafür verantwortlich, dass die relevanten Bestandteile, wie Nutzflächen und Bestandseinheiten, in das System für das Rechnungswesen übernommen werden. Die Lehrlinge führen grobe Vorberechnungen für die einzelnen Mietzinse durch, welche die Ausbilderinnen und Ausbilder kontrollieren.“

**Brigitte Kern**, Verkaufsleiterin, Heimat Österreich gemeinnützige Wohnungs- und Siedlungsgesellschaft m.b.H.



# Best Practice

## Bundeslehrlingstagung für Immobilienkaufleute

Der Fachverband der Immobilien- und Vermögenstreuhänder organisiert jährlich in Kooperation mit der Landesberufsschule Tamsweg die Bundeslehrlingstagung für Immobilienkaufleute. Im September 2022 hat die Tagung bereits zum zehnten Mal stattgefunden.

Das Ziel der Veranstaltung ist, die Motivation der Berufsanwärterinnen und -anwärter der Immobilienbranche durch Fachvorträge, Networking und Praxisexkursionen zu stärken und diese im Umgang mit neuen Medien zukunfts- und Marketing-fit zu machen.

### Vorträge von Expertinnen und Experten

Expertinnen und Experten der drei Berufsgruppen (Makler, Hausverwalter und Bauträger) und Vertreterinnen und Vertreter der Kommunalpolitik halten Fachvorträge und pflegen abends den Austausch mit den Lehrlingen bei Kamingesprächen.

Themen der Vorträge sind unter anderem die kommunale Bau- und Immobilienwirtschaft, aktuelle Immobilienpreise und deren Entwicklung, die Digitalisierung in der Hausverwaltung und zukünftige Arbeitsweisen.

### Exkursionen

Neben den Vorträgen sind Exkursionen ein Fixpunkt auf der Tagesordnung der Bundeslehrlingstagung. So gab es einen Ausflug in die Murauer Brauerei mit anschließender Verkostung und Einblicken in die lange Geschichte und Tradition des Bierbrauens. Die zweite Exkursion führte die Teilnehmerinnen und Teilnehmer ins Chaletdorf „Lerchpeunt“. Es gab die Möglichkeit, die einzelnen Chalets zu besichtigen und die Eigentümerin der Anlage berichtete über die Baumstände, den Zeitplan und die behördlichen Wege bei der Errichtung der Anlage.

Nähere Infos zur Bundeslehrlingstagung für Immobilienkaufleute finden Sie auf der nachfolgenden Website.

LINK



#### Informationen zur Bundeslehrlingstagung in Tamsweg:

<https://www.lbs-tamsweg.salzburg.at/schule/bundesweite-immobilientagung>



*„Auch in der Immobilienbranche bzw. in den Bereichen Immobilienverwaltung, Makler und im Bauträgergewerbe ist der Fachkräftemangel immer mehr spürbar und wird zu einem größer werdenden Problem für den Berufsstand. Daher ist es von großer Bedeutung, dass mehr als 50 Lehrlinge aus dem gesamten Bundesgebiet an der Tagung teilgenommen haben, um ihr Wissen zu vertiefen und in den folgenden Jahren einen wichtigen Beitrag im Immobiliensektor leisten zu können.“*

**Dipl.-FM Roman Oberndorfer, MSc,** Geschäftsführer, IMMO Oberndorfer GmbH





# Ausbildungsmaterialien



# Rechte und Pflichten

## Infoblatt für Lehrlinge

Durch den Lehrvertrag übernehmen sowohl der Lehrberechtigte als auch der Lehrling gewisse Rechte und Pflichten. Diese sind im Berufsausbildungsgesetz (BAG) festgelegt.

### PFLICHTEN DES LEHRBERECHTIGTEN LAUT BAG

- Fertigkeiten und Kenntnisse des Lehrberufs sind dem Lehrling vom Lehrberechtigten selbst oder durch andere geeignete Personen (AusbilderIn) zu vermitteln.
- Dem Lehrling dürfen keine berufsfremden Arbeiten bzw. Arbeiten, die seine Kräfte übersteigen, zugeteilt werden.
- Der Lehrling darf nicht körperlich geächtet werden; er ist auch vor Misshandlungen durch Betriebsangehörige zu schützen.
- Eltern und Erziehungsberechtigte sind von wichtigen Vorkommnissen zu verständigen.
- Für den Berufsschulbesuch ist dem Lehrling die erforderliche Zeit unter Fortzahlung des Lehrlingseinkommens freizugeben.
- Der Lehrberechtigte hat die Internatskosten für seinen Lehrling zu tragen.
- Für die Ablegung der Lehrabschlussprüfung ist die dafür erforderliche Zeit freizugeben.
- Während der Lehrzeit müssen dem Lehrling beim erstmaligen Prüfungsantritt die Prüfungstaxe und allfällige Materialkosten ersetzt werden.

### PFLICHTEN DES LEHRLINGS LAUT BAG

- Der Lehrling muss sich bemühen, die Fertigkeiten und Kenntnisse seines Lehrberufs zu erlernen.

### ERKLÄRUNG ZUM GESETZESTEXT

*Die Verantwortung für eine erfolgreiche Ausbildung liegt auch bei dir! Du hast ein Recht auf eine umfassende Ausbildung (siehe „Rechte“). Achte auch selbst darauf, dass dir alle Fertigkeiten und Kenntnisse beigebracht werden.*

- Übertragene Aufgaben sind ordnungsgemäß durchzuführen.

*Vor allem am Anfang müssen Lehrlinge auch einfache Hilfstätigkeiten übernehmen, die nicht so viel Spaß machen. Aber auch diese Aufgaben gehören zu deinem Beruf und tragen dazu bei, dass der Betrieb gut läuft. Lass dir erklären, warum diese Aufgaben für den Betrieb wichtig sind. Du kannst deinem Betrieb wirtschaftlich schaden, wenn du Arbeiten nicht ordnungsgemäß durchführst. Bedenke, dass deine Lehrstelle und dein Lehrlingseinkommen davon abhängen, dass es deinem Lehrbetrieb wirtschaftlich gut geht.*

- Mit seinem Verhalten ist der Eigenart des Betriebs Rechnung zu tragen.

*In jedem Betrieb gibt es Leitsätze oder Verhaltensrichtlinien, die eingehalten werden müssen.*

- Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse sind zu wahren.

*Wichtig: Dies gilt auch für das Internet. Zitiere keine Personen, die du vorher nicht um Erlaubnis gefragt hast und verrate keine Betriebsgeheimnisse!*

- Mit Werkzeug und Material muss sorgsam umgegangen werden.

*Wichtig: Durch Beschädigung von Werkzeugen und Materialien fügst du deinem Betrieb wirtschaftlichen Schaden zu.*

- Bei Krankheit oder sonstiger Verhinderung ist der/die Lehrberechtigte oder der/die AusbilderIn sofort zu verständigen oder verständigen zu lassen.

*Tipp: Speichere die Telefonnummer am besten gleich im Handy ein! Wenn du an einem Schultag krank bist, musst du auch die Schule verständigen.*

Quelle: Berufsausbildungsgesetz (BAG) § 9 und § 10; Erklärung zum Gesetzestext: ibw



# Checkliste: Qualität in der Lehrlingsausbildung

Qualitätsfaktoren	haben/ machen wir	sollten wir andenken
<b>AUSBILDER/IN</b>		
Qualifikation der AusbilderInnen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Fachliche Weiterbildung der AusbilderInnen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Didaktische Weiterbildung der AusbilderInnen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Erfahrungsaustausch (Treffen der AusbilderInnen im Betrieb; Vernetzung der AusbilderInnen mit AusbilderInnen anderer Betriebe; Auslandspraktikum für AusbilderInnen)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Überbetriebliches Engagement der AusbilderInnen (Prüfertätigkeit bei der Lehrabschlussprüfung; Arbeitskreise; Lehrlingswart etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>DIE LEHRLINGSSUCHE – DAS INTERESSE AM LEHRBETRIEB WECKEN</b>		
Kooperationen mit Schulen (Betriebsbesichtigungen, Vorträge in Schulen, Teilnahme an Elternabenden, Schulprojekte etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Berufspraktische Tage (Schnupperlehre)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tag der offenen Tür im Betrieb für Jugendliche, Eltern und LehrerInnen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Teilnahme an Berufsinformationsmessen, Branchentagen oder Aktionstagen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Zusammenarbeit mit den Berufsinformationszentren und dem AMS	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ausschreibung von Lehrstellen (Lehrstellenbörse, Online-Plattformen, Anzeigen etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mundpropaganda (berufliche und private Kontakte nutzen)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Info- und Werbematerialien (Imagefolder, Plakate, Imagevideo etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



Qualitätsfaktoren	haben/ machen wir	sollten wir andenken
Infobereich auf der Unternehmenswebsite mit Infos zur Ausbildung/Bewerbung etc. oder eigene Lehrlingswebsite	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Social-Media-Aktivitäten (Facebook, YouTube, X etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Berichte in regionalen und überregionalen Medien (Print, Radio, Fernsehen)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>LEHRLINGSAUSWAHL</b>		
Auswahlverfahren für den Bewerbungsprozess auswählen (schriftliche Bewerbung, Bewerbungsgespräch, Schnuppertage, Eignungstest etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Reihenfolge der einzelnen Auswahlverfahren festlegen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kriterien für die Lehrlingsauswahl festsetzen (Zeugnisnoten, Testergebnisse, Selbstständigkeit, Motivation etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Rückmeldung an alle BewerberInnen über die Zu- bzw. Absage	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>DER OPTIMALE START IN DIE AUSBILDUNG</b>		
Willkommenstreffen vor/zu Beginn der Lehrzeit für Lehrlinge und deren Eltern	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lehrlingsunterlagen für alle aufgenommenen Lehrlinge mit Infos zur Ausbildung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ablaufplan/Checkliste für die Durchführung des ersten Lehrtags	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>AUSBILDUNG IN BETRIEB UND SCHULE</b>		
Kontakte zum/zur BerufsschuldirektorIn, Klassenvorstand und den BerufsschullehrerInnen pflegen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Berufsschule kontaktieren und sich über die Leistungen des Lehrlings erkundigen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vereinbaren, dass die Berufsschule bei schulischen Problemen mit dem Betrieb Kontakt aufnimmt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
BerufsschullehrerInnen in den Betrieb einladen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bei Schwierigkeiten in der Berufsschule und/oder im Betrieb: Kontakt mit den Eltern aufnehmen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



Qualitätsfaktoren	haben/ machen wir	sollten wir andenken
<b>AUSBILDUNG GESTALTEN</b>		
Berufsbild als Grundlage für die Ausbildungsplanung und -gestaltung heranziehen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ausbildungsplan erstellen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ausbilden (Tätigkeiten erklären, vorzeigen, nachmachen und üben lassen; Lehrlinge selbstständig arbeiten lassen)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lehrlinge in betriebliche Aufträge einbinden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jobrotation (regelmäßiger Wechsel der Aufgabenbereiche und/oder Abteilungen)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Andere Ausbildungsmethoden (Lehrlingsprojekte, E-Learning etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Zusätzliches Ausbildungsangebot im Rahmen des Berufsbilds (zusätzliche praktische Übungsmöglichkeiten; Lehrlingsunterricht, Nachhilfe etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ausbildungsdokumentation (AusbilderInnen und/oder Lehrlinge dokumentieren in einem Ausbildungsheft oder einer Ausbildungsmappe, was gelernt wurde)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ausbildungsfortschritte feststellen (beobachten während der Arbeit; Ergebnisse von Arbeitsaufträgen oder praktische Arbeitsproben bewerten; Feedback von AusbilderIn, KollegInnen etc. einholen; praxisnahe Tests durchführen etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Feedback geben (Rückmeldungen während der Arbeit; regelmäßig Feedbackgespräche führen)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Einbindung der Lehrlinge in die Qualitätssicherung des Betriebs (Lehrlinge können Ideen- und Verbesserungsvorschläge einbringen; kontinuierlicher Verbesserungsprozess [KVP] etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Unterstützung bei der Vorbereitung auf die LAP (besprechen, was bei der LAP geprüft wird; zusätzliche Übungsmöglichkeiten im Betrieb; interne oder externe Vorbereitungstrainings; Prüfungssituationen durchspielen; LAP-Unterlagen etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>RICHTIGER UMGANG MIT DEM LEHRLING</b>		
AusbilderIn = Vorbild für den Lehrling (Vorbildfunktion ernst nehmen; sich Zeit nehmen für den Lehrling; als AnsprechpartnerIn zur Verfügung stehen)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Auf den Lehrling und seine Stärken und Schwächen eingehen (Lerntempo des Jugendlichen berücksichtigen; Lehrlinge fordern und fördern)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lehrlinge loben und gute Leistungen sowie Lernfortschritte anerkennen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



Qualitätsfaktoren	haben/ machen wir	sollten wir andenken
Regelmäßig Rückmeldungen zur Arbeit und den Lernleistungen geben	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Fehler als Lernchancen zulassen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Feedback der Lehrlinge einholen und ernst nehmen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>KOOPERATION MACHT STARK</b>		
Exkursionen in andere Betriebe	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Durchführung gemeinsamer Projekte	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>(AUS)BILDUNG ÜBER DAS BERUFSBILD HINAUS</b>		
Zusätzliche berufsbezogene Ausbildungen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Berufsübergreifende Ausbildungen (EDV, Fremdsprachen, betriebswirtschaftliches Know-how, Erste Hilfe etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Persönlichkeitstrainings und Vermittlung von Soft Skills (Teamtrainings, Kommunikationsseminare, Selbstsicherheitstrainings etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Berufsmatura (Lehre mit Matura)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Auslandspraktikum	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Förderung der Gesundheit und Fitness (Fitness- und Sportangebote, Sporttage, allgemeine Gesundheitsvorsorge, Gesundheitsprojekte, Suchtprävention etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>ERFOLGSMESSUNG</b>		
Erfolgsquoten bei der Lehrabschlussprüfung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Teilnahme an nationalen und internationalen Lehrlingswettbewerben	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Belohnungen für gute Leistungen (gute Berufsschulnoten; bestandene LAP; betriebliche Leistungen; Wettbewerbserfolge etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>QUALITÄTSSIEGEL FÜR DIE LEHRE</b>		
Staatlich ausgezeichneter Ausbildungsbetrieb	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Staatspreis „Beste Lehrbetriebe – Fit for Future“	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Regionale und branchenspezifische Auszeichnungen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>





# Tool 3

## Abschluss der Lehrzeit & die Lehrabschlussprüfung



# Inhalt Tool 3

Inhalte und Ablauf der Lehrabschlussprüfung (LAP)	120
Anmeldung zum Antritt zur LAP	121
Betriebliche Unterstützung zur LAP	122
Vorbereitung auf die LAP	122
Beurteilung der LAP	126
Belohnungen für gute Leistungen bei der LAP	127
Wiederholung der LAP	127
Verhinderung bei der LAP	128
Weiterbeschäftigungspflicht nach der LAP	128

## Inhalte und Ablauf der Lehrabschlussprüfung (LAP)

Die Prüfungsordnung des Lehrberufs Immobilienkaufmann/Immobilienkauffrau für den Schwerpunkt Verwalter ist seit 01.05.2022 in Kraft und unter folgendem Link zu finden:

LINK



RIS



**Prüfungsordnung Immobilienkaufmann/Immobilienkauffrau**

[https://www.ris.bka.gv.at/Dokumente/BgblAuth/BGBLA\\_2020\\_II\\_61/BGBLA\\_2020\\_II\\_61.pdf](https://www.ris.bka.gv.at/Dokumente/BgblAuth/BGBLA_2020_II_61/BGBLA_2020_II_61.pdf)



# Anmeldung zum Antritt zur LAP

## ANTRITTSMÖGLICHKEITEN ZUR LAP

Jeder Lehrling hat die Möglichkeit, am Ende der Lehrzeit die Lehrabschlussprüfung (LAP) abzulegen. Das Ablegen der LAP ist für den Lehrling freiwillig. Alle Antrittsmöglichkeiten entnehmen Sie dem Berufsausbildungsgesetz § 23 und § 27. Im Folgenden werden zentrale Antrittsmöglichkeiten dargestellt.



In den **meisten Berufsschulen** werden die **Anmeldeformulare für die Lehrabschlussprüfung** durch die Lehrkräfte verteilt. Darüber hinaus kann ein Antragsformular auf der Website der Lehrlingsstelle beantragt werden bzw. steht ein Formular zum Download zur Verfügung.

Zuständig ist immer die Lehrlingsstelle jenes Bundeslands, in dem der Lehrbetrieb ansässig ist oder in dem sich der ordentliche Hauptwohnsitz des Lehrlings befindet.

LINK



Die Lehrabschlussprüfung (LAP):

<https://www.wko.at/service/bildung-lehre/lehrabschlusspruefung.html>



# Betriebliche Unterstützung zur LAP

Beim erstmaligen Antritt zur Lehrabschlussprüfung trägt der Ausbildungsbetrieb die entstandenen Kosten, sofern der Lehrling innerhalb der Lehrzeit (siehe Seite xx) antritt. Die Prüfungstaxe beläuft sich derzeit auf 132 Euro (Stand 2024).

Dem Lehrling ist die Zeit für die Prüfung unter Fortzahlung der Bezüge freizugeben.

Besteht der Lehrling die Lehrabschlussprüfung beim ersten Antritt nicht, so hat er die Möglichkeit diese zweimal kostenlos zu wiederholen.

## Vorbereitung auf die LAP

Je nach Bundesland wird von verschiedenen Anbietern (Fachgruppen etc.) eine Reihe von Vorbereitungskursen angeboten. Einen Überblick über das Angebot erhalten Sie bei Ihrer Lehrlingsstelle oder unter [www.lap.at](http://www.lap.at).

### Ausbildungstipps

- Viele Lehrlinge sind vor der Abschlussprüfung besonders nervös und aufgeregt. Versuchen Sie Ihren Lehrlingen durch Lob und positives Feedback den **Rücken zu stärken**.
- Führen Sie mit jedem Lehrling vor der Lehrabschlussprüfung ein **Feedback-Gespräch**. Heben Sie dabei Stärken und Erfolge besonders hervor.
- Durch **Erfolge** wird das **Selbstbewusstsein** verbessert. Geben Sie herausfordernde Aufgaben, die aber gut zu bewältigen sind.
- Rollenspiele eignen sich, um sich auf die ungewohnte Prüfungssituation vorzubereiten. Versuchen Sie die **Prüfungssituation nachzustellen** und geben Sie Ihren Lehrlingen **Tipps**, wie sie sich noch **besser vorbereiten** können.
- Nutzen Sie die **Erfahrungen** und **Eindrücke** von **früheren Kandidatinnen und Kandidaten**. Oft ist der Austausch eine wichtige Unterstützung in der Vorbereitungsphase.
- Nutzen Sie die **jährlichen Sprechstage** in der Berufsschule. Der Kontakt zu den Lehrerinnen und Lehrern unterstützt mögliche Schwächen des Lehrlings frühzeitig zu erkennen. **Beziehen** Sie gegebenenfalls die **Eltern** in die Vorbereitung **ein**.



# Vorbereitungsunterlagen für die LAP

Die **Vorbereitung** auf die Lehrabschlussprüfung beginnt man am besten **mit einem Rückblick auf die Erfahrungen**, die während der Ausbildung gemacht wurden. Lassen Sie Ihre Lehrlinge die gesamte Lehrzeit Revue passieren. Dabei kann es hilfreich sein, die Erfahrungen zuerst niederzuschreiben. Alleine das Nachdenken und Niederschreiben, was während der Lehrzeit alles gelernt und erlebt wurde, hat schon einen Lerneffekt.

Durch die **anschließende Strukturierung der Erfahrungen** entsteht eine **individuelle Lernunterlage**. Idealerweise orientieren sich die Lehrlinge an den Themengebieten der praktischen LAP:

- Operative Immobilienverwaltung und Abwicklung eines Versicherungsfalls
- Abrechnungen

Darüber hinaus bieten das ibw (Institut für Bildungsforschung der Wirtschaft) und andere Anbieter **eine Reihe von Skripten** zur Vorbereitung auf die LAP an.



Vorbereitung für die theoretische Lehrabschlussprüfung



Vorbereitung für die praktische Lehrabschlussprüfung

LINK

ibw | lap.at

fit4LAP:  
<https://www.lap.at/>

AUS DER PRAXIS

„Die Berufsschule lädt ein Mitglied aus der Prüfungskommission ein, um den Lehrlingen den Ablauf der Lehrabschlussprüfung zu erklären. Die Lehrlinge haben dadurch die Gelegenheit, Fragen zu stellen und ihnen wird die Angst vor der Prüfung genommen.“

**Dipl.-FM Roman Oberndorfer, MSc**, Geschäftsführer, IMMO Oberndorfer GmbH



# Best Practice

## Gute Vorbereitung ist die halbe Prüfung

### VORBEREITUNGSPHASE

#### 1. SEI ORGANISIERT

Schreibe einen Lernplan oder eine Checkliste und halte dich daran.

#### 2. SEI GEWISSENHAFT

Versuche, allen Themen, die dir nicht klar sind, auf den Grund zu gehen. Jetzt ist der Zeitpunkt aus Fehlern zu lernen.

#### 4. HÖRE AUF DICH SELBST

Du selbst weißt am besten, wann du gut vorbereitet bist. Vergiss die Zurufe von anderen, die behaupten, gar nicht für die Prüfung gelernt zu haben.

#### 3. SEI TRAINIERT

Versetze dich gedanklich in die Prüfungssituation und löse Musteraufgaben. Dadurch gewinnst du an Sicherheit.

© shutterstock.com/goodluz



## KURZ VOR DER PRÜFUNG

### 1. HÖRE AUF ZU LERNEN

Stresse dich nicht mit Dingen, bei denen du dir nicht sicher bist. Versuche, dich auf deine Stärken zu konzentrieren.

### 2. LASSE DICH NICHT VERRÜCKT MACHEN

Höre nicht auf die Kommentare von KollegInnen, die gerade geprüft wurden. Diese sind gerade genauso aufgeregt wie du. Versuche dich auf dich selbst zu konzentrieren und zur Ruhe zu kommen.

### 3. DENK POSITIV

Die Prüfung ist kein Hindernis, sondern eine Herausforderung. Denke an die Erfolge, die du schon geschafft hast (z. B. Führerschein).

© shutterstock.com/NakoPhotography

## WÄHREND DER PRÜFUNG

### 1. FANGE RICHTIG AN

Beginne mit jenen Aufgaben, die du am besten kannst. Hast du erst einmal den Anfang geschafft, fällt dir das Weitere viel leichter.

### 2. VERJAGE DEINE ANGST

Kommt die Angst in dir hoch, hole tief Luft und sage innerlich „Stopp!“ Danach sage dir: „Ich schaffe das.“

© shutterstock.com/Maksyil



# Beurteilung der LAP

Bei der Gesamtbeurteilung der Lehrabschlussprüfung sind vier Beurteilungsstufen möglich:

Mit Auszeichnung bestanden	„Wenn wenigstens die Hälfte der Prüfungsgegenstände, worunter auch die der praktischen Prüfung zu fallen haben, mit „Sehr gut“ bewertet wurden und in den übrigen Prüfungsgegenständen keine schlechtere Bewertung als „Gut“ erfolgte.“ (BAG § 25.(5a))				<b>Das heißt:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Die Gegenstände der praktischen Prüfung müssen <b>alle</b> mit „Sehr gut“ bewertet sein.</li><li>In den Gegenständen der theoretischen Prüfung darf keine schlechtere Note als „Gut“ vergeben werden.</li><li>Insgesamt muss <b>mindestens die Hälfte</b> der Prüfungsgegenstände (also praktische und theoretische) <b>mit „Sehr gut“</b> bewertet werden.</li></ul>
	Beispiele für mögliche Prüfungsergebnisse:				
	Theoretische Prüfung*	Praktische Prüfung			
	BBK	KGK	GP	FG	
	entfallen	„Sehr gut“			
max. „Gut“	„Sehr gut“				
Mit gutem Erfolg bestanden	„Wenn wenigstens die Hälfte der Prüfungsgegenstände, worunter auch die der praktischen Prüfung zu fallen haben, mit „Gut“ oder „Sehr gut“ bewertet wurden und in den übrigen Prüfungsgegenständen keine schlechtere Bewertung als „Befriedigend“ erfolgte.“ (BAG § 25.(5b))				<b>Das heißt:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Die Gegenstände der praktischen Prüfung müssen <b>alle</b> mit „Sehr gut“ oder „Gut“ bewertet sein.</li><li>In den Gegenständen der theoretischen Prüfung darf keine schlechtere Beurteilung als „Befriedigend“ vergeben werden.</li><li>Insgesamt muss <b>mindestens die Hälfte</b> der Prüfungsgegenstände <b>mit „Sehr gut“ oder „Gut“</b> bewertet sein.</li></ul>
	Beispiele für mögliche Prüfungsergebnisse:				
	Theoretische Prüfung*	Praktische Prüfung			
	BBK	KGK	GP	FG	
	entfallen	„Sehr gut“	„Sehr gut“	„Gut“	
max. „Befriedigend“	„Sehr gut“	„Sehr gut“	„Gut“		
Bestanden	„Wenn kein Prüfungsgegenstand mit „Nicht genügend“ bewertet wurde.“ (BAG § 25.(5c))				<b>Das heißt:</b> Es wurde <b>kein</b> Gegenstand mit „Nicht genügend“ benotet.
	Beispiele für mögliche Prüfungsergebnisse:				
	Theoretische Prüfung*	Praktische Prüfung			
	BBK	KGK	GP	FG	
	entfallen	kein „Nicht genügend“			
kein „Nicht genügend“	kein „Nicht genügend“				
Nicht bestanden	„Wenn ein oder mehrere Prüfungsgegenstände mit „Nicht genügend“ bewertet wurden.“ (lt. BAG § 25.(5d))				<b>Das heißt:</b> <b>Ein oder mehrere</b> Gegenstände wurden mit „Nicht genügend“ benotet.  Hinweis: Lt. BAG § 24.(2) sind bei der Wiederholungsprüfung nur die Gegenstände zu wiederholen, die mit „Nicht genügend“ beurteilt wurden.
	Beispiele für mögliche Prüfungsergebnisse:				
	Theoretische Prüfung*	Praktische Prüfung			
	BBK	KGK	GP	FG	
	mind. ein „Nicht genügend“				

\*) Die theoretische Prüfung entfällt für die meisten Kandidatinnen und Kandidaten. Sie muss bei einer negativen Beurteilung im Berufsschulzeugnis bzw. in den meisten Fällen bei einer ausnahmsweisen Zulassung zur Lehrabschlussprüfung abgelegt werden.

**Abkürzungen:** BBK = Berufliche Basiskompetenzen, KGK = Kaufmännische Grundkompetenzen, GP = Geschäftsprozesse, FG = Fachgespräch



# Belohnungen für gute Leistungen bei der LAP

An den Lehrbetrieb wird für gute Leistungen eine Prämie ausbezahlt:

- bei gutem Erfolg EUR 200,00
- bei ausgezeichnetem Erfolg EUR 250,00

Der Antrag für die Förderleistung ist bei der Lehrlingsstelle Ihres Bundeslands zu stellen.

LINK



Förderungen für Lehrbetriebe:

<https://www.wko.at/lehre/foerderung-ausgezeichnete-gute-lehrabschlusspruefungen>



*„Wir belohnen einen ausgezeichneten Erfolg bei der Lehrabschlussprüfung lieber mit einem persönlichen Bonus, anstatt mit einem finanziellen Anreiz. Das kann ein verlängertes Wochenende mit Begleitung, ein neues Handy oder auch der Führerschein, sein.“*

**Dipl.-FM Roman Oberndorfer, MSc**, Geschäftsführer, IMMO Oberndorfer GmbH

## Wiederholung der LAP

Hat die Kandidatin bzw. der Kandidat die Lehrabschlussprüfung nicht bestanden, kann diese beliebig oft wiederholt werden. Es sind keine Sperrfristen vorgesehen.

Die Lehrabschlussprüfung kann zweimal kostenlos wiederholt werden.

LINK



Wiederholung der LAP:

<https://www.wko.at/lehre/wiederholung-lehrabschlusspruefung>



# Verhinderung bei der LAP

Ist bereits eine Anmeldung erfolgt und kann der Lehrling den Termin nicht wahrnehmen,

- ist bis spätestens zehn Tage vor dem Termin die Lehrlingsstelle über die Verhinderung schriftlich per Einschreiben zu verständigen oder
- der Lehrling kann nachweisen (z. B. durch eine Krankenstandsbestätigung), dass er unverschuldet nicht zur Prüfung antreten konnte.

In diesen Fällen wird die Prüfungstaxe rückerstattet.

Bei unentschuldigtem Fernbleiben wird die Prüfungstaxe einbehalten.

# Weiterbeschäftigungspflicht nach der LAP

Nach Beendigung der Lehrzeit bzw. nach der erfolgreich abgelegten Lehrabschlussprüfung (falls diese vor Lehrvertragsende abgelegt wird) ist der Lehrling in der Immobilienwirtschaft noch fünf Monate weiter zu beschäftigen. Diese Zeit wird als Weiterbeschäftigungszeit bezeichnet.

## Reduzierte Weiterbeschäftigungszeit:

Wenn der Lehrling in Ihrem Betrieb nur die Hälfte oder weniger als die Hälfte der festgesetzten Lehrzeit absolviert hat, dann ist der Lehrbetrieb nur zur Weiterbeschäftigung im halben Ausmaß verpflichtet (2,5 Monate).

Darüber hinaus gelten die kollektivvertraglichen Regelungen.

LINK



Kollektivvertrag:

<https://www.wko.at/kollektivvertraege>





# Tool 4

## Karriere



# Karrierperspektiven nach der Ausbildung

Die Lehre zum Immobilienkaufmann bzw. zur Immobilienkauffrau ist eine hervorragende Ausgangsbasis und bietet zahlreiche Möglichkeiten der beruflichen Weiterentwicklung.

Durch die breit gefächerte Ausbildung entstehen sowohl für karrierebewusste als auch für familiär engagierte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter interessante Zukunftsperspektiven und gute Rahmenbedingungen.



## Berufsmatura

Für die Berufsreifeprüfung ist es nie zu spät. Sie entspricht einer „normalen Matura“. Besprechen Sie die Möglichkeit einer Berufsmatura mit Ihren Lehrlingen.

## Ausbilderqualifikation

Das Ziel einer Ausbilderqualifikation mag als Perspektive direkt nach dem Abschluss der Ausbildung etwas unangebracht wirken. Es gibt jedoch zahlreiche junge Menschen mit didaktischem Geschick und Talent, die sich eine Laufbahn als Ausbilderin bzw. Ausbilder vorstellen können. Dass sie vor Beginn dieser Laufbahn Berufserfahrung sammeln sollten, versteht sich von selbst.

## Auslandserfahrung

Die österreichische Lehrlingsausbildung wird in vielen Ländern geschätzt. Ehemalige Lehrlinge können eine hilfreiche Unterstützung bei der Erschließung neuer Märkte sein. Wenn Ihr Unternehmen darüber hinaus Standorte bzw. Kooperationen mit Betrieben in anderen Ländern hat, sind Austauschprogramme für Ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Sinne eines Wissens- und Erfahrungstransfers von großem Wert. Mehr Informationen zu Auslandspraktika von Lehrlingen finden Sie auf Seite 62.



### Fachliche Vertiefung

Während der Lehrzeit entwickeln sich die Lehrlinge auch persönlich weiter. Neue Vorlieben entfalten sich und ein Talent in einem bestimmten Gebiet (Kundenberatung, Immobilienbetreuung etc.) kommt stärker zum Vorschein. Bieten Sie Ihren Lehrlingen die Möglichkeit, fachliche Kenntnisse durch spezialisierte Zusatzausbildungen und Seminare zu vertiefen. Dadurch können sich die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter als Expertinnen und Experten sowie Fachkräfte in einem bestimmten Fachbereich etablieren.

### Zweitausbildung

Eine zweite Ausbildung in einem verwandten Lehrberuf kann sowohl für die Lehrlinge als auch für das Unternehmen sinnvoll sein. Durch die zweite Ausbildung sind die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter breiter im Betrieb einsetzbar und erhalten vertiefende Einblicke in die Unternehmenszusammenhänge.

### Selbstständigkeit

Viele Lehrlinge streben früher oder später die Selbstständigkeit an.

#### Ausbildungstipp

Einer der häufigsten Gründe, warum Lehrabsolventinnen und -absolventen den Ausbildungsbetrieb verlassen, ist die fehlende Perspektive. Der Aufstieg im Betrieb ist in den meisten Fällen gegeben, jedoch den Lehrlingen zu wenig bekannt. Sprechen Sie mit Ihren Lehrlingen rechtzeitig über die Zukunft und machen Sie diese auf **weitere Stationen im Betrieb** aufmerksam. Gehen Sie dabei auf die individuellen Bedürfnisse und die Zukunftsplanung der Lehrlinge ein.



# Weiterbildung in der Immobilienwirtschaft

Aufgrund der Durchlässigkeit der Bildungs- und Qualifikationslandschaft steht den Lehrabsolventen das gesamte Spektrum der Weiterqualifizierung in nahezu allen Bereichen offen.

Mithilfe der **Bildungspfade** von BILDUNG DER WIRTSCHAFT können Lehrabsolventinnen und Lehrabsolventen ihre Bildungs- und Karriereverläufe planen. Die Bildungspfade zeigen exemplarisch, welche Entwicklungsmöglichkeiten es für verschiedene Branchen und Berufsfelder gibt.

LINK



**Bildungspfade im Bereich Immobilienverwaltung:**

<https://www.bildungderwirtschaft.at/immobilienverwaltung/>

## BEFÄHIGUNGSPRÜFUNG IMMOBILIENVERWALTER

Wird die Befähigungsprüfung für Immobilienverwalter angestrebt, so gibt es die Möglichkeit, einen entsprechenden Vorbereitungskurs zu besuchen. Neben der Vertiefung des beruflichen Wissens und der Ausbildung auf NQR-Niveau 6 können im Kurs neue Kontakte geknüpft und das eigene Netzwerk erweitert werden.

Alles Infos und aktuelle Kurstermine in Ihrem Bundesland finden Sie auf der Website des WIFI Österreich oder der Immobilienakademie.

LINKS



**Informationen zum Kursangebot:**

<https://www.wifi.at/karriere/meisterpruefungen/immobilienverwalter>



<https://www.immobiliienakademie.at/lehrgaenge/aktuelle-lehrgaenge>



## ÖVI -IMMOBILIENAKADEMIE

In der Akademie werden unterschiedliche Weiterbildungen und Zertifizierungen im Bereich Immobilienwirtschaft angeboten. In Lehrgängen, Seminaren und Webinaren werden Themen wie rechtliche Neuerungen, Gebäudesanierung, Immobilienbuchhaltung und Sachverständigentätigkeit etc. von renommierten Vortragenden aufbereitet. Die Veranstaltungen werden zum Teil in Präsenz oder auch online angeboten.

Informationen zu den Kursangeboten, Preisen und Terminen finden Sie auf der nachfolgenden Website.

LINK



**Immobilienakademie:**

<https://www.immobilienakademie.at/>

## STUDIENGÄNGE IM BEREICH DER IMMOBILIENWIRTSCHAFT

An einigen österreichischen Universitäten und Fachhochschulen können Bachelor- und Masterstudiengänge im Bereich der Immobilienwirtschaft absolviert werden. Dabei gibt es unterschiedliche Themenschwerpunkte und Ausbildungsformen. Die Studien und Lehrgänge können als Vollzeitstudium absolviert werden, berufsbegleitend stattfinden oder in Form eines Fernstudiums bestehen. Voraussetzung ist meist die Matura, Berufsreifeprüfung oder Studienberechtigungsprüfung.

LINK

**Studiengänge im Bereich Immobilienwirtschaft:**

<https://www.studieren.at/>



*„Unser Ausbildungsziel ist es, dass wir die Lehrlinge für unser Unternehmen aufbauen und sie bei uns behalten. Wir haben verschiedene Abteilungen, welche die Lehrlinge während ihrer Lehrzeit durchlaufen. Nach dem Lehrabschluss können sie in ihrem bevorzugten Bereich arbeiten. Dabei stehen ihnen für die Zukunft alle Karrierewege, von der Sachbearbeitung bis zur Führungsposition, offen.“*

**Brigitte Kern**, Verkaufsleiterin, Heimat Österreich gemeinnützige Wohnungs- und Siedlungsgesellschaft m.b.H.



## AUSBILDERIN ODER AUSBILDER WERDEN

Der Weiterbildung in der Immobilienwirtschaft sind keine Grenzen gesetzt. Sowohl von öffentlichen als auch privaten Bildungsanbietern wird eine Reihe von Kursen und Ausbildungen angeboten. Lehrabsolventinnen und Lehrabsolventen eignen sich beispielsweise aufgrund ihrer persönlichen Erfahrungen als künftige Ausbilderinnen und Ausbilder im Unternehmen (siehe Tool 1, Seite 11). Lehrgänge für Ausbilderinnen und Ausbilder beinhalten zum Beispiel Themen wie Persönlichkeitsentwicklung, Kommunikation und Gesprächsführung, Präsentation, soziale Kompetenz, Diversity, Methodik/Didaktik der Ausbildung, Beurteilungsmethoden, Konfliktbewältigung, Motivation, Selbst- und Zeitmanagement, Coaching sowie Sozial- und Arbeitsverhalten.

LINK



**Ausbilderin oder Ausbilder im Beruf Immobilienkaufmann/Immobilienkauffrau:**

<https://www.wko.at/weiterbildung/ausbilder>





# Anhang



# BUNDESGESETZBLATT

## FÜR DIE REPUBLIK ÖSTERREICH

Jahrgang 2020

Ausgegeben am 28. Februar 2020

Teil II

61. Verordnung: Immobilienkaufmann/Immobilienkauffrau-Ausbildungsordnung

### **61. Verordnung der Bundesministerin für Digitalisierung und Wirtschaftsstandort, mit der                   Ausbildungsvorschriften                   für                   den                   Lehrberuf Immobilienkaufmann/Immobilienkauffrau                   (Immobilienkaufmann/Immobilienkauffrau-Ausbildungsordnung) erlassen werden**

Auf Grund des § 8 des Berufsausbildungsgesetzes (BAG), BGBl. Nr. 142/1969, zuletzt geändert durch das Bundesgesetz BGBl. I Nr. 32/2018, wird verordnet:

#### **Lehrberuf Immobilienkaufmann/Immobilienkauffrau**

§ 1. (1) Der Lehrberuf Immobilienkaufmann/Immobilienkauffrau ist als Schwerpunktlehrberuf mit einer Lehrzeit von drei Jahren eingerichtet.

(2) Neben dem für alle Lehrlinge verbindlichen allgemeinen Teil ist einer der folgenden Schwerpunkte auszubilden:

1. Bauträger,
2. Makler,
3. Verwalter.

(3) Eine Kombination mit anderen Schwerpunkten ist nicht möglich, es können aber einzelne Inhalte anderer Schwerpunkte zusätzlich ausgebildet werden.

(4) In den Lehrverträgen, Lehrzeugnissen, Lehrabschlussprüfungszeugnissen und Lehrbriefen ist der Lehrberuf in der dem Geschlecht des Lehrlings entsprechenden Form (Immobilienkaufmann bzw. Immobilienkauffrau) zu bezeichnen.

(5) Die Schwerpunktausbildung ist jedenfalls im Lehrvertrag und im Lehrabschlussprüfungszeugnis durch einen entsprechenden Hinweis neben der Bezeichnung des Lehrberufs zu vermerken.

#### **Berufsprofil**

§ 2. (1) Mit dem positiven Abschluss der Lehrabschlussprüfung und der Berufsschule verfügt der Immobilienkaufmann/die Immobilienkauffrau über folgende berufliche Kompetenzen:

##### **1. Gemeinsame fachliche Kompetenzbereiche:**

###### **a) Grundlagen der Immobilienwirtschaft**

Der Immobilienkaufmann/Die Immobilienkauffrau verfügt über relevante Grundkenntnisse im Zivil-, Grundbuch-, Mietrecht, im Wohnungseigentums-, Konsumentenschutzgesetz sowie im Steuer- und Abgabenrecht, um seine/ihre Aufgaben kompetent ausführen zu können. Er/Sie kennt sich in Grundzügen in der Gebäudetechnik aus, um seine/ihre (potentiellen) Kunden entsprechend beraten und externe Unternehmen/Handwerker fachgerecht beauftragen zu können. Darüber hinaus kann der Immobilienkaufmann/die Immobilienkauffrau Informationen wie zB Grundbuchauszüge, Immobilienpläne beschaffen und in Form von (digitalen) Akten verwalten.

###### **b) Office-Management**

Der Immobilienkaufmann/Die Immobilienkauffrau erfüllt vielfältige Aufgaben im Rahmen der betrieblichen Kommunikation. Dazu zählt insbesondere der Brief- bzw. E-Mail-Verkehr, bei dem er/sie die Textgestaltung unter Berücksichtigung betriebsinterner Vorgaben (zB Corporate Design) erledigt. Der Immobilienkaufmann/Die Immobilienkauffrau übernimmt das Terminmanagement und organisiert Besprechungen und Meetings. Er/Sie ermittelt den Bedarf an Büromaterial, wirkt bei Warenbestellungen mit, nimmt die Waren an und kontrolliert die Rechnungen. Der Immobilienkaufmann/Die



Immobilienkauffrau erledigt auch den Postein- und -ausgang. Er/Sie nutzt die Ausstattung seines/ihrer Arbeitsbereichs kompetent. Der Immobilienkaufmann/Die Immobilienkauffrau geht mit Beschwerden und Reklamationen professionell um.

#### **c) Marketing**

Der Immobilienkaufmann/Die Immobilienkauffrau verfügt über Kenntnisse des Marketings und beteiligt sich darauf aufbauend an der Gestaltung betrieblicher Kommunikationsmittel (zB Newsletter, Direct-Mailings, Presseaussendungen, Social-Media-Beiträge): Er/Sie erstellt zB kurze Texte bzw. bearbeitet Textbausteine und übernimmt Formatierungs- und Gestaltungsarbeiten. Darüber hinaus arbeitet er/sie am Außenauftritt des Lehrbetriebs mit.

#### **d) Betriebliches Rechnungswesen**

Der Immobilienkaufmann/Die Immobilienkauffrau führt Arbeiten im betrieblichen Rechnungswesen auf Grundlage seiner/ihrer Kenntnisse in den einzelnen Teilbereichen des Rechnungswesens durch. Dazu zählen in der Buchführung die Belegorganisation sowie die Prüfung von Belegen. Ebenso wirkt er/sie am betrieblichen Zahlungsverkehr mit. Darüber hinaus übernimmt der Immobilienkaufmann/die Immobilienkauffrau Aufgaben im Rahmen der Datenaufbereitung (Arbeiten mit Statistiken).

### **2. Schwerpunktbezogene fachliche Kompetenzbereiche:**

#### **a) Bauträger: Immobilienerrichtung**

Der Immobilienkaufmann/Die Immobilienkauffrau – Bauträger verfügt über relevante Grundkenntnisse des Wohnungsgemeinnützigkeits-, Bauträgervertragsgesetzes, der Bauordnung und der Flächenwidmung, um seine/ihre Aufgaben kompetent ausführen zu können. Er/Sie kann verfügbare Grundstücke recherchieren, bei der Analyse und Bewertung dieser sowie bei der Aufnahme neuer Grundstücke mitwirken. Im Rahmen der Bautätigkeit arbeitet der Immobilienkaufmann/die Immobilienkauffrau bei der Ausschreibung und Vergabe, bei der Erstellung von Bauträgerkalkulationen und Bauzeitplänen, bei den anfallenden administrativen Arbeiten sowie bei der Abnahme der Bauleistung mit. Er/Sie ist auch im Bereich Immobilienmarketing tätig, indem er/sie bei der Erstellung von Verkaufsunterlagen und Verwertungskonzepten mitarbeitet sowie (digitale) Immobilienannoncen erstellt. Zudem führt der Immobilienkaufmann/die Immobilienkauffrau Besichtigungen durch und unterstützt den Bauträger bei der Beratung potentieller Käufer. Darüber hinaus arbeitet er/sie bei der Erstellung von verbindlichen Kaufanboten mit, führt einfache bei der Vertragsabwicklung anfallende Berechnungen durch, bereitet die für die Übergabe notwendigen Unterlagen vor und wickelt schlussendlich den Zahlungsverkehr ab.

#### **b) Makler: Immobilienvermittlung**

Der Immobilienkaufmann/Die Immobilienkauffrau – Makler verfügt über relevante Grundkenntnisse des Öffentlichen Rechts, Makler-, Fernabsatz- und Auswärtsgeschäfte- und Verbraucherrechte-Richtlinie-Umsetzungsgesetzes, um seine/ihre Aufgaben kompetent ausführen zu können. Er/Sie kann geeignete Maßnahmen zur Kundenakquise ausarbeiten, neue Immobilien aufnehmen, immobilienrelevante Daten recherchieren und bei der Analyse und Bewertung neuer Immobilien mitwirken. Der Immobilienkaufmann/Die Immobilienkauffrau ist auch im Bereich Immobilienmarketing tätig, indem er/sie Verkaufsunterlagen, Verwertungskonzepte und (digitale) Immobilienannoncen erstellt. Zudem führt er/sie Besichtigungen durch und unterstützt bei der Beratung potentielle Mieter/Pächter und Käufer. Darüber hinaus arbeitet er/sie bei der Erstellung von verbindlichen Miet-/Pacht-, Kaufanboten und Miet-/Pachtverträgen mit, führt einfache bei der Vertragsabwicklung anfallende Berechnungen durch, bereitet die für die Übergabe notwendigen Unterlagen vor, erstellt Honorarnoten über die Maklerprovision und wickelt schlussendlich den Zahlungsverkehr ab.

#### **c) Verwalter: Immobilienverwaltung**

Der Immobilienkaufmann/Die Immobilienkauffrau – Verwalter verfügt über relevante Grundkenntnisse des Wohnungsgemeinnützigkeitsgesetzes, um seine/ihre Aufgaben kompetent ausführen zu können. Der Immobilienkaufmann/Die Immobilienkauffrau betreut Immobilien, indem er Anfragen von Eigentümern, Mietern/Pächtern etc. professionell beantwortet und die Eigentümer sowie Mieter/Pächter über alle Entwicklungen auf dem Laufenden hält. Er/sie plant die Eigentümerversammlungen, beruft diese ein und wirkt bei der Abhaltung und Nachbereitung mit: Er/Sie bereitet die Unterlagen vor, versendet die Einladungen, prüft die Beschlussfähigkeit, führt Protokoll, holt Angebote für beschlossenen Maßnahmen ein und sendet bzw. hängt Informationen aus. Der Immobilienkaufmann/Die Immobilienkauffrau arbeitet beim Abschluss und bei der Beendigung von Miet-/Pachtverhältnissen, bei Eigentümerwechsel sowie bei der Einbringung von Mahnklagen bei Gericht, bei gerichtlichen Kündigungen und bei Zahlungs- und Räumungsklagen mit. Im Zuge der Immobilienpflege organisiert er/sie die Hausbewirtschaftung, Maßnahmen zur Herstellung bzw. Bewahrung der Objektsicherheit sowie zur Instandhaltung der Immobilie. Der Immobilienkaufmann/Die Immobilienkauffrau verfügt darüber hinaus über relevante Grundkenntnisse des Versicherungsrechts, um Versicherungsfälle professionell abzuwickeln. Er/Sie arbeitet an Abrechnungen bei Miet-/Pachtverhältnissen und Wohnungseigentum mit, indem er/sie für die



Belegverwaltung der einzelnen Verwaltungsobjekte zuständig ist, einfache Berechnungen durchführt, die Abrechnungen aufbereitet und versendet sowie den Zahlungsverkehr abwickelt.

### **3. Fachübergreifende Kompetenzbereiche:**

Zur Erfüllung dieser fachlichen Aufgaben setzt der Immobilienkaufmann/die Immobilienkauffrau folgende fachübergreifende Kompetenzen ein:

#### **a) Arbeiten im betrieblichen und beruflichen Umfeld**

Der Immobilienkaufmann/Die Immobilienkauffrau verfügt über grundlegende Kenntnisse des betrieblichen Leistungsspektrums sowie betriebs- und volkswirtschaftlicher sowie ökologischer Zusammenhänge, um seine/ihre Tätigkeiten effizient und nachhaltig zu organisieren, auszuführen und nach den Interessen des Betriebs im Sinne von Intrapreneurship auszurichten. Er/Sie agiert innerhalb der betrieblichen Aufbau- und Ablauforganisation selbst-, sozial- und methodenkompetent und bearbeitet die ihm/ihr übertragenen Aufgaben lösungsorientiert und situationsgerecht. Darüber hinaus kommuniziert er/sie zielgruppenorientiert, berufsadäquat auch auf Englisch, und agiert kundenorientiert.

#### **b) Qualitätsorientiertes, sicheres und nachhaltiges Arbeiten**

Der Immobilienkaufmann/Die Immobilienkauffrau wendet die Grundsätze des betrieblichen Qualitätsmanagements an und bringt sich in die Weiterentwicklung der betrieblichen Standards ein. Er/Sie reflektiert sein/ihr eigenes Vorgehen und nutzt die daraus gewonnenen Erkenntnisse in seinem/ihrer Aufgabenbereich. Der Immobilienkaufmann/Die Immobilienkauffrau beachtet die rechtlichen und betrieblichen Regelungen für seine/ihre persönliche Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz und handelt bei Unfällen und Verletzungen situationsgerecht. Im Rahmen seines/ihrer Aufgabenbereiches berücksichtigt er/sie wesentliche ökologische Auswirkungen seiner/ihrer Tätigkeit und handelt somit nachhaltig und ressourcenschonend.

#### **c) Digitales Arbeiten**

Der Immobilienkaufmann/Die Immobilienkauffrau wählt im Rahmen der rechtlichen und betrieblichen Vorgaben die für seine/ihre Aufgaben am besten geeignete/n digitalen Geräte, betriebliche Software und digitalen Kommunikationsformen aus und nutzt diese effizient. Er/Sie beschafft auf digitalem Weg die für die Aufgabenbearbeitung erforderlichen betriebsinternen und -externen Informationen. Der Immobilienkaufmann/Die Immobilienkauffrau agiert auf Basis seiner/ihrer digitalen Kompetenz zielgerichtet und verantwortungsbewusst. Dazu zählt vor allem der sensible und sichere Umgang mit Daten unter Berücksichtigung der rechtlichen und betrieblichen Vorgaben (zB Datenschutzgrundverordnung).

### **Berufsbild**

§ 3. (1) Zum Erwerb der im Berufsprofil angeführten beruflichen Kompetenzen wird das folgende Berufsbild mit Kenntnissen und Fertigkeiten in Form von Ausbildungszielen festgelegt.

(2) Das Berufsbild gliedert sich in fachübergreifende und fachliche Kompetenzbereiche.

(3) Die fachlichen Kompetenzbereiche sind nach Lehrjahren gegliedert. Die in den Kompetenzbereichen angeführten Kenntnisse und Fertigkeiten sind spätestens bis zum Ende des jeweilig angeführten Lehrjahres zu vermitteln.

(4) Die fachübergreifenden Kompetenzbereiche sind während der gesamten Lehrzeit zu berücksichtigen und zu vermitteln.

(5) Fachübergreifende Kompetenzbereiche sind:

<b>1. Kompetenzbereich: Arbeiten im betrieblichen und beruflichen Umfeld</b>
<b>1.1 Betriebliche Aufbau- und Ablauforganisation</b>
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 wichtigsten Ansprechpartner/innen im Lehrbetrieb erreichen.
1.1.5 die Vorgaben der betrieblichen Ablauforganisation und des Prozessmanagements bei der Erfüllung seiner/ihrer Aufgaben berücksichtigen.
<b>1.2 Leistungsspektrum und Eckdaten des Lehrbetriebs</b>
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, Rechtsform).
1.2.4 Faktoren erklären, die die betriebliche Leistung beeinflussen (zB Standort, Zielgruppen).
<b>1.3 Branche des Lehrbetriebs</b>
Er/Sie kann...
1.3.1 einen Überblick über die Branche des Lehrbetriebs geben (zB Branchentrends).
1.3.2 die Position des Lehrbetriebs in der Branche darstellen.
<b>1.4 Ziel und Inhalte der Ausbildung sowie Weiterbildungsmöglichkeiten</b>
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.
<b>1.5 Rechte, Pflichten und Arbeitsverhalten</b>
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 usw. einhalten und sich mit seinen/ihren Aufgaben im Lehrbetrieb 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.
<b>1.6 Selbstorganisierte, lösungsorientierte und situationsgerechte Aufgabenbearbeitung</b>
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.
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.
<b>1.7 Zielgruppengerechte Kommunikation</b>
Er/Sie kann...
1.7.1 persönlich, telefonisch und schriftlich mit den verschiedenen inner- und außerbetrieblichen 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).
<b>1.8 Kundenorientiertes Agieren</b> (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.
<b>2. Kompetenzbereich: Qualitätsorientiertes, sicheres und nachhaltiges Arbeiten</b>
<b>2.1 Betriebliches Qualitätsmanagement</b>
Er/Sie kann...
2.1.1 betriebliche Qualitätsvorgaben im Aufgabenbereich umsetzen.
2.1.2 an der Entwicklung von Qualitätsstandards des Lehrbetriebs mitwirken.
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.
<b>2.2 Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz</b>
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 Arbeitsbereich erkennen und sich entsprechend des 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.
<b>2.3 Nachhaltiges und ressourcenschonendes Handeln</b>
Er/Sie kann...
2.3.1 die Bedeutung des Umweltschutzes für den Lehrbetrieb darstellen.
2.3.2 die Mülltrennung nach rechtlichen und betrieblichen Vorgaben umsetzen.
2.3.3 energiesparend arbeiten und Ressourcen sparsam einsetzen.
<b>3. Kompetenzbereich: Digitales Arbeiten</b> (Diese Berufsbildpositionen schließen gegebenenfalls auch entsprechende analoge Anwendungen mit ein.)
<b>3.1 Datensicherheit und Datenschutz</b>
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 und Auffälligkeiten auftreten (zB rasche Verständigung des Datenschutzbeauftragten bzw. der verantwortlichen EDV-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).
<b>3.2 Software und weitere digitale Anwendungen</b>
Er/Sie kann...
3.2.1 Software bzw. Apps für Textverarbeitung, Tabellenkalkulation, Präsentationserstellung, Kommunikation sowie Datenbanken und weitere digitale Anwendungen kompetent verwenden



(zB in den Bereichen Warenwirtschaft, Kundenmanagement, Terminmanagement).
3.2.2 die für eine auszuführende Aufgabe am besten geeignete betriebliche Software bzw. digitale Anwendung auswählen.
3.2.3 Inhalte unter Einhaltung der Vorgaben des Lehrbetriebs selbst entwickeln bzw. vorhandene Inhalte editieren und zielgruppengerecht aufbereiten (zB Texte, Kalkulationen, Präsentationen unter Berücksichtigung des Corporate Designs erstellen).
3.2.4 Daten aufbereiten (zB Statistiken und Diagramme erstellen).
3.2.5 mit betrieblichen Datenbanken arbeiten (zB Daten erfassen, löschen, aktualisieren).
3.2.6 Inhalte aus verschiedenen Datenquellen beschaffen und zusammenfügen.
3.2.7 Probleme im Umgang mit Software und digitalen Anwendungen lösen (zB Hilfefunktion nutzen, im Internet bzw. Intranet nach Problemlösungen recherchieren).
<b>3.3 Digitale Kommunikation</b>
Er/Sie kann...
3.3.1 ein breites Spektrum an Kommunikationsformen verwenden (zB E-Mail, Telefon, Videokonferenz, Social Media).
3.3.2 eine geeignete Kommunikationsform anforderungsbezogen auswählen.
3.3.3 verantwortungsbewusst und unter Einhaltung der betrieblichen Vorgaben in sozialen Netzwerken agieren.
<b>3.4 Datei- und Ablageorganisation</b>
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).
<b>3.5 Informationssuche und -beschaffung</b>
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.
3.5.4 in Datenbankanwendungen Daten filtern.
<b>3.6 Bewertung und Auswahl von Daten und Informationen</b>
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 betrieblichen Vorgaben entscheiden, welche Daten und Informationen herangezogen werden.
3.6.3 Daten und Informationen strukturiert aufbereiten.

(6) Gemeinsame fachliche Kompetenzbereiche sind:

<b>4. Kompetenzbereich: Office-Management</b>			
<b>4.1 Ausstattung des Arbeitsbereiches</b>			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3
4.1.1 die übliche Ausstattung seines/ihrer Arbeitsbereichs kompetent verwenden (zB			



PC/Laptop, Drucker, Telefonanlage).			
4.1.2 die im Rahmen seiner/ihrer Tätigkeit auftretenden einfachen Probleme selbstständig lösen (zB Papierstau beseitigen, Toner austauschen).			
4.1.3 bei komplexen Problemen Maßnahmen entsprechend den betrieblichen Regelungen setzen.			
<b>4.2 Kommunikation</b>			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3
4.2.1 die betrieblichen Kommunikationsvorgaben einhalten.			
4.2.2 Informationen sinngemäß erfassen, strukturieren, nötigenfalls bearbeiten und an den Empfänger/die Empfängerin weiterleiten (zB Erstellen von Gesprächsnotizen).			
4.2.3 Auskünfte im Rahmen der betrieblichen und rechtlichen Vorgaben geben bzw. an die zuständige Stelle verweisen und Auskünfte einholen.			
4.2.4 interne Schriftverkehrsarbeiten erledigen (zB betriebsinterne Informationen aufbereiten).			
4.2.5 externe Schriftverkehrsarbeiten erledigen.			
4.2.6 bei der Gestaltung von Schriftstücken das Corporate Design des Lehrbetriebs beachten.			
4.2.7 Texte auf Rechtschreibung und Grammatik überprüfen.			
<b>4.3 Posteingang und -ausgang</b>			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3
4.3.1 den Postein- und -ausgang bearbeiten (zB Postverteilung, frankieren, mit Zustelldiensten kommunizieren).			
4.3.2 E-Mails bearbeiten (zB beantworten oder weiterleiten).			
<b>4.4 Terminmanagement</b>			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3
4.4.1 Termine und Terminänderungen koordinieren (zB unter Einsatz von Terminplanungsinstrumenten).			
4.4.2 eine realistische Einschätzung von Beratungs- und Wegzeiten vornehmen und Termine entsprechend planen.			
4.4.3 Termine im betrieblichen Kalendersystem dokumentieren und verwalten.			
4.4.4 Informationen zu Terminen und entsprechend notwendige Unterlagen verschicken.			
<b>4.5 Besprechungen und Meetings</b>			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3
4.5.1 Raumreservierungen vornehmen und Räume vorbereiten.			
4.5.2 Unterlagen vorbereiten (zB Handouts in der richtigen Anzahl zur Verfügung stellen) und aufbereiten (zB Handouts und Präsentationen erstellen).			
4.5.3 Einladungen verfassen und verschicken.			
4.5.4 Besucher/innen und Gäste adäquat empfangen.			
4.5.5 Gäste betreuen (zB bewirten).			
4.5.6 Protokolle führen.			
4.5.7 die Nachbereitung übernehmen.			
<b>4.6 Beschaffung von Büromaterial</b>			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3
4.6.1 die Grundlagen des Beschaffungsprozesses (zB Bedarfsfeststellung,			



Bezugsquellenauswahl) des Lehrbetriebs darstellen und daran mitwirken (zB beim Einkauf des Büromaterials).			
4.6.2 den Warenbestand von Büromaterial ermitteln.			
4.6.3 Bestellmengen aufgrund der betrieblichen Vorgaben (zB Mindestbestand, Mindestbestellmenge) vorschlagen bzw. ermitteln.			
4.6.4 bei Bestellungen unter Berücksichtigung der rechtlichen und betrieblichen Vorgaben mitwirken.			
4.6.5 Liefertermine überwachen.			
4.6.6 die Lieferung mit der Bestellung vergleichen.			
4.6.7 die Rechnungskontrolle durchführen.			
<b>4.7 Umgang mit Beschwerden und Reklamationen</b>			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3
4.7.1 die Bedeutung eines professionellen Umgangs mit Beschwerden und Reklamationen erklären.			
4.7.2 Beschwerden und Reklamationen entsprechend den rechtlichen und betrieblichen Vorgaben bearbeiten bzw. weiterleiten (zB komplexe Kundenanliegen).			
<b>5. Kompetenzbereich: Marketing</b>			
<b>5.1 Aufgaben des betrieblichen Marketings</b>			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3
5.1.1 Ziele des betrieblichen Marketings erklären.			
5.1.2 einen Überblick über das betriebliche Marketing geben (zB Zielgruppen, Marketinginstrumente, Teilbereiche wie Werbung und Öffentlichkeitsarbeit).			
<b>5.2 Arbeiten im betrieblichen Marketing</b>			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3
5.2.1 an der Gestaltung betrieblicher Kommunikationsmittel (zB Newsletter, Direct-Mailings, Presseaussendungen, Social-Media-Beiträge) mitarbeiten (zB kurze Texte erstellen, Textbausteine bearbeiten, Formatierungs- und Gestaltungsarbeiten mit betrieblicher Software durchführen).			
5.2.2 am Außenauftritt des Lehrbetriebs mitarbeiten (zB an Veranstaltungen mitwirken).			
<b>6. Kompetenzbereich: Betriebliches Rechnungswesen</b>			
<b>6.1 Aufgaben des betrieblichen Rechnungswesens</b>			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3
6.1.1 die Grundsätze unternehmerischen Denkens bei seinen/ihren Aufgaben berücksichtigen und kostenbewusst handeln.			
6.1.2 die Grundlagen des Rechnungswesens des Lehrbetriebs bei der Ausführung seiner/ihrer Aufgaben berücksichtigen.			
6.1.3 das betriebliche Verfahren zur Erfolgsermittlung in seinen Grundzügen darstellen.			
6.1.4 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.			
6.1.5 die Notwendigkeit der Inventur erklären und Arbeiten im Rahmen der Inventur durchführen.			
<b>6.2 Betriebliche Buchführung</b>			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3



6.2.1 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.			
6.2.2 Belege auf Richtigkeit und Vollständigkeit prüfen.			
<b>6.3 Betrieblicher Zahlungsverkehr</b>			
Er/Sie kann...	Lehrjahr 1   2   3		
6.3.1 verschiedene Zahlungsmöglichkeiten erklären.			
6.3.2 Zahlungen vorbereiten (zB Zahlscheine, Online-Überweisungen) und allfällige Preisnachlässe berücksichtigen (zB Skonto).			
6.3.3 Kontoauszüge interpretieren, Zahlungsein- und -ausgänge überprüfen.			
6.3.4 die Offene-Posten-Liste verwalten und erforderliche Schritte im Mahnwesen entsprechend den betrieblichen Vorgaben setzen.			
<b>6.4 Datenaufbereitung</b>			
Er/Sie kann...	Lehrjahr 1   2   3		
6.4.1 einfache Kennzahlen ermitteln.			
6.4.2 Statistiken aufbereiten (zB Wohnstatistiken, (Preis-)Entwicklung Immobilienmarkt, Entwicklung Betriebs- und Mietkosten).			
<b>7. Kompetenzbereich: Grundlagen der Immobilienwirtschaft</b>			
<b>7.1 Rechtliche Grundlagen</b>			
Er/Sie kann...	Lehrjahr 1   2   3		
7.1.1 die immobilienrelevanten Bestimmungen des allgemeinen Zivilrechts und Konsumentenschutzgesetzes (zB Vertragsrücktrittsfristen) anwenden.			
7.1.2 die Bestimmungen des Grundbuchrechts, Mietrechts, Wohnungseigentums- und Wohnungsgemeinnützigkeitsgesetz anwenden.			
7.1.3 die immobilienrelevanten Bestimmungen des Steuer- und Abgabenrechts (zB Umsatzsteuer, ImmoESt, Grunderwerbsteuer) anwenden.			
7.1.4 die rechtlichen Bestimmungen zum Energieausweis (Vorlage- und Aushändigungspflicht gemäß EAVG) anwenden.			
7.1.5 die rechtlichen Bestimmungen zur Berufshaftpflicht erklären.			
7.1.6 die Fördermöglichkeiten im Wohnbau (zB Subjekt- und Objektförderung) darstellen.			
7.1.7 einfache Berechnungen (zB Mietzins, Indexanpassungen, Honorare) durchführen.			
<b>7.2 Technische Grundlagen</b>			
Er/Sie kann...	Lehrjahr 1   2   3		
7.2.1 Kunden in Grundzügen die Gebäudetechnik erklären.			
7.2.2 externe Unternehmen/Handwerker fachgerecht beauftragen.			
<b>7.3 Informationsbeschaffung und -verwaltung</b>			
Er/Sie kann...	Lehrjahr 1   2   3		
7.3.1 Grundbuchauszüge und weitere Unterlagen (zB Immobilienpläne) beschaffen und relevante Informationen herauslesen.			
7.3.2 (digitale) Stammdaten verwalten (zB Vollmacht der Miteigentümer).			
7.3.3 (digitale) Klientenakten führen (zB Kundendaten).			
7.3.4 (digitale) Objektakten führen (zB Grundstücks-, Gebäude-, Wohnungs-, Miet-/Pachtakten, Bauakten).			



(7) Schwerpunktbezogene Kompetenzbereiche sind:

1. Bauträger:

<b>8. Kompetenzbereich: Bauträger</b>			
<b>8.1 Rechtliche Grundlagen</b>			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3
8.1.1 die Bestimmungen des Wohnungsgemeinnützigkeits-, Bauträgervertragsgesetzes, der Bauordnung und der Flächenwidmung anwenden.			
<b>8.2 Grundstücksakquise</b>			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3
8.2.1 verfügbare Grundstücke recherchieren.			
8.2.2 bei der Analyse und Bewertung neuer Grundstücke in Hinblick auf Nutzungsmöglichkeit (Lage, Art, Beschaffenheit, Widmung) mitarbeiten.			
8.2.3 bei der Aufnahme von neuen Grundstücken mitarbeiten (inkl. Außendienst, Objektaufnahme, Begehung, Dokumentation).			
<b>8.3 Bautätigkeit</b>			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3
8.3.1 bei der Ausschreibung und Vergabe mitarbeiten.			
8.3.2 bei der Erstellung einer Bauträgerkalkulation mitarbeiten.			
8.3.3 bei der Erstellung eines Bauzeitplans mitarbeiten.			
8.3.4 bei der Errichtung des Gebäudes administrativ mitarbeiten (zB Kontrolle und Dokumentation des Baufortschrittes, Aushang von Informationen vor Ort).			
8.3.5 bei der Abnahme der Bauleistung mitarbeiten.			
8.3.6 bei der Bearbeitung von Gewährleistungsansprüchen mitwirken (zB Ansprüche prüfen, Regress bei externen Unternehmen/Handwerkern).			
<b>8.4 Immobilienmarketing</b>			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3
8.4.1 bei der Erstellung von Verkaufsunterlagen (zB Exposé) und Verwertungskonzepten mitarbeiten.			
8.4.2 Immobilienannoncen für Printmedien und unter Einsatz von digitalen Marketingtools (zB Immobilienportale, Social Media) erstellen.			
<b>8.5 Besichtigung und Beratung</b>			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3
8.5.1 bei Immobilienbesichtigungen mitarbeiten.			
8.5.2 bei der individuellen Beratung von potentiellen Käufern mitarbeiten (auch in Bezug auf Finanzierungs- und Fördermöglichkeiten, Sonderwünsche).			
<b>8.6 Vertragsabwicklung</b>			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3
8.6.1 bei der Erstellung von verbindlichen Kaufanboten mitarbeiten.			
8.6.2 einfache Berechnungen (zB Nutzfläche, Kaufpreis, Nebenkosten) durchführen.			
8.6.3 bei der Festlegung der Nutzungsverhältnisse (zB für Grundbucheintragung, Wohnungseigentumsbegründung) mitarbeiten.			
8.6.4 die notwendigen Unterlagen für die Übergabe der Immobilie vorbereiten (zB			



Bedienungsanleitungen, Pflegehinweise, Übergabeprotokoll, Schlüsselprotokoll, Energieausweis).			
8.6.5 den Zahlungsverkehr abwickeln (zB Zahlungsanweisungen vorbereiten, Zahlungsein- und -gänge überwachen und verbuchen, Mahnungen bei Zahlungsverzug verfassen und aussenden).			

2. Makler:

<b>9. Kompetenzbereich: Immobilienvermittlung</b>			
<b>9.1 Rechtliche Grundlagen</b>			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3
9.1.1 die Bestimmungen des Maklergesetzes anwenden.			
9.1.2 die relevanten rechtlichen Bestimmungen des Öffentlichen Rechts, Fernabsatz- und Auswärtsgeschäftsgesetzes sowie des Verbraucherrechte-Richtlinie-Umsetzungsgesetzes anwenden.			
<b>9.2 Kundenakquise</b>			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3
9.2.1 geeignete Maßnahmen und Aktionen zur Neukundengewinnung ausarbeiten.			
9.2.2 bei der Aufnahme von neuen Immobilien mitarbeiten (inkl. Außendienst, Objektaufnahme, Begehung, Dokumentation).			
9.2.3 immobilienrelevante Daten (zB Kaufpreissammlungen) recherchieren.			
9.2.4 bei der Analyse und Bewertung neuer Immobilien in Hinblick auf Lage, Art, Beschaffenheit, Nutzungsmöglichkeit und Ertrag mitarbeiten.			
<b>9.3 Immobilienmarketing</b>			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3
9.3.1 Verkaufsunterlagen (zB Exposé) und Verwertungskonzepte erstellen.			
9.3.2 Immobilienannoncen für Printmedien und unter Einsatz von digitalen Marketingtools (zB Immobilienportale, Social Media) erstellen.			
<b>9.4 Besichtigung und Beratung</b>			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3
9.4.1 bei Immobilienbesichtigungen mitarbeiten.			
9.4.2 bei der individuellen Beratung von potentiellen Mietern/Pächtern und Käufern mitarbeiten (auch in Bezug auf Finanzierungs- und Fördermöglichkeiten).			
9.4.3 dem Auftraggeber über Interessenten, Besichtigungen und Beratungen Bericht erstatten.			
<b>9.5 Vertragsabwicklung</b>			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3
9.5.1 bei der Erstellung von verbindlichen Miet-/Pacht- und Kaufanboten mitarbeiten.			
9.5.2 bei der Vorbereitung und beim Abschluss von Miet-/Pachtverträgen mitarbeiten.			
9.5.3 einfache Berechnungen (zB Nutzfläche, Bruttomonatsmiete, Nebenkosten, Vergebührung, Höchstprovision) durchführen.			
9.5.4 die notwendigen Unterlagen für die Übergabe der Immobilie vorbereiten (zB Bedienungsanleitungen, Pflegehinweise, Übergabeprotokoll, Schlüsselprotokoll, Energieausweis).			
9.5.5 Honorarnoten über die Maklerprovision erstellen.			



9.5.6 den Zahlungsverkehr abwickeln (zB Zahlungsanweisungen vorbereiten, Zahlungsein- und -ausgänge überwachen und verbuchen, Mahnungen bei Zahlungsverzug verfassen und aussenden).			
--	--	--	--

3. Verwalter:

<b>10. Kompetenzbereich: Immobilienverwaltung</b>			
<b>10.1 Rechtliche Grundlagen</b>			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3
10.1.1 die Bestimmungen des Wohnungsgemeinnützigkeitsgesetzes anwenden.			
<b>10.2 Immobilienbetreuung</b>			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3
10.2.1 Anfragen von Eigentümern, Mietern/Pächtern etc. unter Einhaltung der betrieblichen Vorgaben beantworten (zB telefonisch, per E-Mail) und komplexe Kundenanfragen an die zuständige Stelle weiterleiten.			
10.2.2 Eigentümer, Mieter/Pächter etc. über Neuigkeiten informieren.			
10.2.3 Eigentümer und Mieter/Pächter über notwendige bauliche Sanierungs- und Entwicklungsmaßnahmen informieren.			
<b>10.3 Operative Immobilienverwaltung</b>			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3
10.3.1 Eigentümer- oder Mieterversammlungen vorbereiten, einberufen und bei der Abhaltung mitarbeiten (zB Unterlagen und Tagesordnung vorbereiten, Anwesenheitsliste führen, Beschlussfähigkeit prüfen, Protokoll führen und versenden).			
10.3.2 Nacharbeiten, die im Zuge der Eigentümer- oder Mieterversammlungen anfallen, ausführen (zB Informationen ausschicken/aushängen, Angebote für beschlossene Maßnahmen einholen).			
10.3.3 Beschlüsse vorbereiten, Mehrheiten prüfen und Beschlussfassungsergebnisse versenden.			
10.3.4 beim Abschluss und bei Beendigung von Miet-/Pachtverhältnissen sowie bei Eigentümerwechsel mitarbeiten.			
10.3.5 bei der Einbringung von Mahnklagen bei Gericht, bei gerichtlichen Kündigungen (zB wegen Nichtbezahlens der Miete/Pacht) und bei Zahlungs- und Räumungsklagen mitwirken.			
<b>10.4 Immobilienpflege</b>			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3
10.4.1 die Hausbewirtschaftung (zB Facility Management, Hausbesorger/Hausbetreuung, Schneeräumung, Müllabfuhr) organisieren.			
10.4.2 bei Maßnahmen zur Herstellung bzw. Bewahrung der Objektsicherheit mitarbeiten (zB Kontrolle der Normen).			
10.4.3 Reparaturmeldungen aufnehmen und prüfen.			
10.4.4 bei der Entwicklung von Sanierungskonzepten mitarbeiten.			
10.4.5 Maßnahmen zur Bestandspflege von Immobilien (zB Wartungen, Instandhaltungen, Reparaturen, Sanierungen) organisieren.			
<b>10.5 Abwicklung eines Versicherungsfalles</b>			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3



10.5.1 die immobilienrelevanten rechtlichen Bestimmungen des Versicherungsrechts erklären.			
10.5.2 Schadensmeldungen aufnehmen und dabei schadensrelevante Sachverhalte klären.			
10.5.3 Schadensmeldungen entsprechend den betrieblichen Vorgaben dokumentieren.			
10.5.4 Schadensmeldungen prüfen und/oder zur Überprüfung der Sachverhalte die Schadensmeldung an Dritte weiterleiten.			
10.5.5 Maßnahmen zur Schadensbeseitigung (zB Reparaturen) organisieren.			
10.5.6 die Schadensregulierungen überwachen.			
<b>10.6 Abrechnungen</b>			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3
10.6.1 einfache Berechnungen (zB Nutzfläche, Betriebskostenschlüssel, Betriebskosten, Verwaltungshonorar, Betriebskosten-Nachzahlung/Gutschrift, Bruttomonatsmiete) durchführen.			
10.6.2 Mietzinsveränderungen und die Umsetzbarkeit wie Indexanpassungen durchführen.			
10.6.3 die Belege der einzelnen Verwaltungsobjekte prüfen, sortieren, vorkontieren und verbuchen.			
10.6.4 an Abrechnungen bei Miet-/Pachtverhältnissen und Wohnungseigentum (zB Betriebskosten-, Hauseigentümer-, Rücklagenabrechnung) mitarbeiten.			
10.6.5 Abrechnungen für Kunden aufbereiten und versenden.			
10.6.6 bei der Erstellung der Vorausschau mitarbeiten.			
10.6.7 den Zahlungsverkehr abwickeln (zB Einzugsermächtigungen vorbereiten, Zahlungsein- und -gänge überwachen und verbuchen, Mahnungen bei Zahlungsverzug verfassen und aussenden).			

(8) Bei der Vermittlung sämtlicher Berufsbildpositionen ist den Bestimmungen des Kinder- und Jugendlichen-Beschäftigungsgesetzes 1987 (KJBG), BGBl. Nr. 599/1987, in der geltenden Fassung, und der KJBG-VO, BGBl. II Nr. 436/1998, in der geltenden Fassung, zu entsprechen.

#### **Inkrafttreten und Schlussbestimmungen**


§ 4. (1) Diese Verordnung tritt mit 1. Mai 2020 in Kraft.

(2) Die Ausbildungsvorschriften für den Lehrberuf Immobilienkaufmann/Immobilienkauffrau, BGBl. II Nr. 10/2004, in der Fassung der Verordnung BGBl. II Nr. 177/2005, treten mit Ablauf des 30. April 2020 außer Kraft.

(3) Lehrlinge, die am 30. April 2020 im Lehrberuf Immobilienkaufmann/Immobilienkauffrau ausgebildet werden, können gemäß der in Abs. 2 angeführten Ausbildungsordnung weiter ausgebildet werden.

(4) Die Lehrzeiten, die im Lehrberuf Immobilienkaufmann/Immobilienkauffrau gemäß den in Abs. 2 angeführten Ausbildungsvorschriften zurückgelegt wurden, sind auf die Lehrzeit im Lehrberuf Immobilienkaufmann/Immobilienkauffrau gemäß dieser Verordnung voll anzurechnen.

**Schramböck**

	Unterzeichner	serialNumber=932783133,CN=Bundeskanzleramt,C=AT
	Datum/Zeit	2020-02-28T11:08:57+01:00
	Prüfinformation	Informationen zur Prüfung des elektronischen Siegels bzw. der elektronischen Signatur finden Sie unter: <a href="https://www.signaturpruefung.gv.at">https://www.signaturpruefung.gv.at</a> Informationen zur Prüfung des Ausdrucks finden Sie unter: <a href="https://www.bundeskanzleramt.gv.at/verifizierung">https://www.bundeskanzleramt.gv.at/verifizierung</a>
	Hinweis	Dieses Dokument wurde amtssigniert.



# Ihr erster Ansprechpartner

Bei Fragen rund um die Lehrlingsausbildung wenden Sie sich an die Lehrlingsstelle Ihres Bundeslands.

## **Wirtschaftskammer Burgenland**

Robert-Graf-Platz 1  
7000 Eisenstadt  
T: 05 90 907-5411  
E: [lehrlingsstelle@wkbgl.at](mailto:lehrlingsstelle@wkbgl.at)  
W: [wko.at/bgl/bildung-lehre](http://wko.at/bgl/bildung-lehre)

## **Wirtschaftskammer Kärnten**

Koschutastraße 3  
9020 Klagenfurt am Wörthersee  
T: 05 90 904-855  
E: [lehrlingsstelle@wkk.or.at](mailto:lehrlingsstelle@wkk.or.at)  
W: [wko.at/ktn/lehrlingsstelle](http://wko.at/ktn/lehrlingsstelle)

## **Wirtschaftskammer Niederösterreich**

Wirtschaftskammer-Platz 1  
3100 St. Pölten  
T: 02742 851-17900  
E: [lehrlingsstelle@wknoe.at](mailto:lehrlingsstelle@wknoe.at)  
W: [wko.at/noe/bildung](http://wko.at/noe/bildung)

## **Wirtschaftskammer Oberösterreich**

Wiener Straße 150  
4020 Linz  
T: 05 90 909-2000  
E: [lehrvertrag@wkoee.at](mailto:lehrvertrag@wkoee.at)  
W: [www.lehrvertrag.at](http://www.lehrvertrag.at)

## **Wirtschaftskammer Salzburg**

Julius-Raab-Platz 2a  
5027 Salzburg  
T: 0662 88 88  
E: [lehrlingsstelle2@wks.at](mailto:lehrlingsstelle2@wks.at)  
W: [wko.at/sbg/lehrlingsstelle](http://wko.at/sbg/lehrlingsstelle)

## **Wirtschaftskammer Steiermark**

Körblergasse 111-113  
8010 Graz  
T: 0316 601  
E: [lehrlingsstelle@wkstmk.at](mailto:lehrlingsstelle@wkstmk.at)  
W: [wko.at/stmk/lehrlingsstelle](http://wko.at/stmk/lehrlingsstelle)

## **Wirtschaftskammer Tirol**

Egger-Lienz-Straße 118  
6020 Innsbruck  
T: 05 90 905-7302  
E: [lehrling@wktirol.at](mailto:lehrling@wktirol.at)  
W: [www.tirol-lehrling.at](http://www.tirol-lehrling.at)

## **Wirtschaftskammer Vorarlberg**

WIFI-Campus Trakt B  
Bahnhofstraße 24, 6850 Dornbirn  
T: 05522 305-1155  
E: [lehre@wkv.at](mailto:lehre@wkv.at)  
W: [wko.at/vlb/ba](http://wko.at/vlb/ba)

## **Wirtschaftskammer Wien**

Straße der Wiener Wirtschaft 1  
1020 Wien  
T: 01 514 50-2010  
E: [lehrlingsstelle@wkw.at](mailto:lehrlingsstelle@wkw.at)  
W: [wko.at/wien/lehrling](http://wko.at/wien/lehrling)

## **Wirtschaftskammer Österreich**

Wiedner Hauptstraße 63  
1045 Wien  
T: 05 90 900  
E: [bp@wko.at](mailto:bp@wko.at)  
W: [wko.at/bildung](http://wko.at/bildung)



[www.qualitaet-lehre.at](http://www.qualitaet-lehre.at)

