

Ihr Weg zum Erfolg!

**Assistent*in
der Sicherheitsverwaltung**

**Gegenstand:
Fachgespräch**

Lehrabschlussprüfung 2022

Inhalt

1	Gespräche im betrieblichen Umfeld mit Parteien	- 5 -
1.1	Beschreiben Sie den Aufgabenbereich bzw. das Leistungsangebot Ihres Lehrbetriebes/ihrer Abteilung.	- 5 -
1.2	Stellen Sie Ihren Lehrbetrieb vor.	- 5 -
1.3	Vorbereitung zu Gesprächen	- 6 -
1.4	Parteiengespräche im Zuge von Niederschriften	- 6 -
1.5	Beweismittel	- 7 -
1.6	Telefongespräche/Mailverkehr mit Parteien.	- 7 -
1.6.1	Anfragen	- 7 -
1.6.2	Einsprüche	- 7 -
1.7	Konflikte mit Parteien	- 8 -
1.7.1	Deeskalation	- 8 -
1.8	Bescheide	- 8 -
1.8.1	Inhalt eines Bescheides	- 8 -
1.8.2	Erlassen eines Bescheides	- 9 -
1.8.3	Bescheidzustellung.....	- 9 -
1.8.4	Fristen	- 10 -
1.8.5	Diskriminierung	- 10 -
2	Gespräche mit Vorgesetzten und Mitarbeiter*innen	- 12 -
2.1	Arbeitsplatzgestaltung.....	- 12 -
2.1.1	Ergonomie am Arbeitsplatz	- 12 -
2.1.2	Gesundheitsförderung am Arbeitsplatz.....	- 12 -
2.2	Kompetenzen	- 12 -
2.3	Präsentationen im beruflichen Umfeld.....	- 13 -
2.3.1	Vorbereiten einer Präsentation.....	- 13 -
2.3.2	Körperhaltung.....	- 13 -
2.4	Protokolle.....	- 14 -

2.4.1	Vorbereitung eines Protokolls.....	- 14 -
2.4.2	Inhalte eines Protokolls	- 14 -
2.4.3	Unterschiede von Aktenvermerk, Niederschrift und Protokoll in Bezug auf Unterschriften.....	- 15 -
2.5	Datensicherheit	- 15 -
2.5.1	DSGVO	- 15 -
2.5.2	Datensicherheit	- 15 -
2.6	Postbearbeitung.....	- 16 -
2.6.1	Schriftlicher Posteingang	- 16 -
2.6.2	Eingehende Mails bearbeiten.....	- 16 -
2.6.3	Postausgang	- 16 -
2.7	Aktenablage	- 17 -
2.8	Aktenvermerk und Niederschrift	- 17 -
2.8.1	Aktenvermerk	- 17 -
2.8.2	Niederschrift	- 17 -
2.9	Kommunikationsmittel im Lehrbetrieb	- 18 -
2.9.1	Interne Kommunikationsmittel.....	- 18 -
2.9.2	Externe Kommunikation	- 18 -
2.10	Gesetze und Recht.....	- 18 -
2.10.1	Entstehung der Gesetze	- 18 -
2.10.2	Gesetze im eigenen Verantwortungsbereich	- 19 -
2.10.3	Stufenbau der Rechtsordnung	- 19 -
2.11	Dienstrecht.....	- 20 -
2.11.1	Dienstverhältnisse	- 20 -
2.11.2	Dienstvertrag	- 21 -
2.11.3	Gehalt.....	- 21 -
3	Gespräche mit Lieferanten	- 22 -
3.1	Bestellung und Lieferung	- 22 -
3.1.1	Inhalt einer Bestellung.....	- 22 -
3.1.2	Formen einer Bestellung	- 22 -
3.1.3	Inhalt einer Auftragsbestätigung	- 23 -

3.1.4	Lieferbedingungen	- 23 -
3.1.5	Was versteht man unter Lieferverzug?	- 24 -
3.1.6	Lieferverzug	- 24 -
3.1.7	Fehlerhafte Lieferung	- 24 -
3.1.8	Beschädigte Lieferung	- 24 -
3.1.9	Fehlerhafte Rechnung	- 25 -
3.1.10	Fehlerhafte Rechnung	- 25 -

1 Gespräche im betrieblichen Umfeld mit Parteien

1.1 Beschreiben Sie den Aufgabenbereich bzw. das Leistungsangebot Ihres Lehrbetriebes/ihrer Abteilung.

Situation: Eine Partei erkundigt sich telefonisch über die Zuständigkeit Ihres Lehrbetriebes/Ihrer Abteilung. Welche Leistungen werden in Ihrer Abteilung konkret für Bürger*innen angeboten? Für welchen Aufgabenbereich ist Ihre Abteilung zuständig?

.....
.....

Gehen Sie bei Ihrer Antwort auf die Leistungen und Aufgabenfelder in Ihrem Bereich ein. Welche konkreten Tätigkeiten führt Ihre Abteilung durch? Findet bei Ihnen Parteienverkehr (telefonisch oder persönlich) statt?

1.2 Stellen Sie Ihren Lehrbetrieb vor.

Situation: Sie werden von einem Freund/einer Freundin gefragt welche Aufgabe Ihr Lehrbetrieb hat. Erklären Sie hier den Aufgaben- und Tätigkeitsbereich ihrer Organisation (Polizei bzw. Bundesasylamt). Mit welchen Personengruppen haben Sie Kontakt? Welche Aufgaben erledigen Sie für diese Personen? Was ist die eigentliche Aufgabe Ihrer Organisation? Wie sind die Organisation, der Aufbau, die Zuständigkeiten, die Hierarchie und die Verantwortungsbereiche organisiert und geregelt?

.....
.....

1.3 Vorbereitung zu Gesprächen

Situation: Ihr Vorgesetzter/Ihre Vorgesetzte hat Ihnen mitgeteilt, dass heute Nachmittag ein Termin mit einer Partei stattfindet. Die Partei hat Fragen zu einem laufenden Verfahren und möchte sich über den aktuellen Stand informieren. Welche Vorbereitungen können Sie bereits im Vorhinein treffen.

.....
.....

Gehen Sie bei Ihrer Antwort unter anderem auf Bereiche wie das Erscheinungsbild (Mitarbeiter, Arbeitsplatz), Anforderungen an das eigene Erscheinungsbild, Aufbau des Gespräches, Umgang mit eventuellen Konflikten, Vorbereiten der Unterlagen, Wissensstand über die derzeitige Aktenlage und des weiteren Aktenlaufs, eigens Wissen über die Rechtsmaterie überprüfen etc. ein.

1.4 Parteiengespräche im Zuge von Niederschriften

Situation: Sie haben mit einer Partei einen Termin zu einer Niederschrift vereinbart. Sie hatten mit dieser Person zuvor noch keinen persönlichen Kontakt. Welche Tätigkeiten/Belehrungen/Auskünfte müssen Sie vor Beginn der Niederschrift unbedingt mit der Person durchführen?

.....
.....

Prüfen der Identität der Person durch ein gültiges Ausweisdokument, Belehrung über die Rechte und Pflichten der Partei und Aufklärung über zu behandelnden Sachverhalt. *Um Konflikte zu vermeiden, wird unbedingt empfohlen den Grund für die Durchführung dieser Tätigkeiten zu erklären.*

1.5 Beweismittel

Situation: Eine Partei möchte zu einem laufenden Verfahren unbedingt noch einen Zeugen beibringen. Welche Auskunft können Sie der Partei dazu geben?

.....
.....

Aufgrund des Grundsatzes der „Unbeschränktheit der Beweismittel“ kann von der Behörde als Beweismittel alles herangezogen werden, was sich zur Feststellung des Sachverhalts eignet. Mögliche Beweismittel sind: Urkunden, Zeugen, Sachverständigenbeweise, Auskunftspersonen etc.

1.6 Telefongespräche/Mailverkehr mit Parteien.

1.6.1 Anfragen

Situation: Eine Partei fragt per Telefonanruf/Mail über den derzeitigen Stand der Aktenlage zu einem bestimmten Akt an. Wie gehen Sie mit der Anfrage um?

.....
.....

Gehen Sie hier besonders auf die Themen Identitätsfeststellung und Amtsverschwiegenheit ein.

1.6.2 Einsprüche

Situation: Eine Partei erklärt per Mail einen Einspruch gegen den ihr zugestellten Strafverfügung. Ist dies zulässig und auf welche Fristen muss geachtet werden und was muss unbedingt enthalten sein?

.....
.....

Als Rechtsmittel gegen eine Strafverfügung kann Einspruch erhoben werden. Dieser muss binnen zwei Wochen nach Zustellung mündlich oder schriftlich (per Post, Fax, E-Mail), jedoch nicht telefonisch, bei der Behörde eingebracht werden, die die Strafverfügung erlassen hat. Aus dem Schreiben muss deutlich hervorgehen, dass es sich um einen Einspruch handelt und es muss die Bezeichnung der Strafverfügung beinhalten.

1.7 Konflikte mit Parteien

1.7.1 Deeskalation

Situation: Eine Partei ist verärgert, weil die Bearbeitung seines/Ihres Anliegens länger dauert als geplant bzw. der Verlauf nicht so ist wie er/sie es sich vorgestellt hat. Wie können Sie mit der Situation umgehen? Was können Sie tun, um den Konflikt zu entschärfen und die Situation zu deeskalieren?

.....
.....

Gehen Sie hier besonders auf die Möglichkeiten des Konfliktmanagements ein.

1.8 Bescheide

1.8.1 Inhalt eines Bescheides

Situation: Sie können heute bei einem Verfahren das Ermittlungsverfahren beenden. Dazu erstellt Ihre Kollegin einen Bescheid und ersucht Sie nochmals zu überprüfen, ob die wesentlichen Inhalte vorhanden sind.

.....
.....

Nennen Sie hier Bestandteile, die ein Bescheid unbedingt enthalten muss.

1.8.2 Erlassen eines Bescheides

Situation: Eine Partei ersucht Sie ihr zu erklären, wann ein Bescheid als erlassen gilt und wie dieser erlassen werden kann.

.....
.....

Erst wenn ein Bescheid erlassen wurde, erlangt er rechtliche Stellung. Ein Bescheid kann schriftlich oder mündlich erlassen werden. Manche Gesetze sehen eine schriftliche Erlassung vor.

Ein schriftlicher Bescheid ist durch rechtswirksam erfolgte Zustellung bzw. Aushändigung an den Adressaten erlassen.

Mündlich wird ein Bescheid durch Verkündung (z. B. am Ende einer mündlichen Verhandlung) erlassen. Die Parteien müssen jedoch bei der mündlichen Verkündung ausdrücklich darauf hingewiesen werden, dass es sich um eine Bescheidverkündung handelt. Die Parteien können binnen drei Tagen eine schriftliche Ausfertigung des mündlich verkündeten Bescheides verlangen. Die Rechtsmittelfrist beginnt dann mit Zustellung des Bescheides neu zu laufen.

1.8.3 Bescheidzustellung

Situation: Ein Partei erkundigt sich bei Ihnen auf welche Art die Zustellung eines Bescheides erfolgen kann. Erklären Sie ihr die verschiedenen Möglichkeiten.

•Zustellung zu eigenen Händen (Rsa)

In wichtigen Fällen oder wenn es gesetzlich vorgeschrieben ist, ist der Bescheid

„Rsa“ zuzustellen. Der Adressat hat das Schriftstück eigenhändig entgegenzunehmen.

• Ersatzzustellung (RSb)

Ist der Empfänger für den Zusteller nicht erreichbar, so kann an eine andere Person als den Empfänger zugestellt werden.

An folgende Personen darf ersatzweise zugestellt werden:

- erwachsene Personen, die an derselben Abgabestelle wie der Empfänger wohnen,
- dem Arbeitgeber oder Arbeitnehmern des Empfängers (sind zur Annahme verpflichtet).

Die Ersatzzustellung ist nur zulässig, wenn Grund zur Annahme besteht, dass sich der Empfänger regelmäßig an der Abgabestelle aufhält.

• Öffentliche Bekanntmachung

Der Bescheid wird durch Anschlag an die Amtstafel öffentlich kundgemacht.

- **Elektronische Zustellung mit Zustellnachweis**

Die elektronische Zustellung erfolgt unter Zuhilfenahme eines „Elektronischen Zustelldienstes“. Die elektronische Zustellung von behördlichen Schriftstücken ist nur möglich, wenn der Adressat einen Vertrag mit einem „Elektronischen Zustelldienst“ geschlossen hat. Der Abschluss einer solchen Vereinbarung ist freiwillig.

1.8.4 Fristen

Situation: Bei einem persönlichen Gespräch bitte Sie eine Partei den genauen Verlauf einer 10 Tagesfrist zu erklären, da ihr nicht klar ist wann die 10 Tage Frist zu laufen beginnt. Der Bescheid wurde der Partei an einem Mittwoch zugestellt. Die Partei ist sehr verärgert darüber, dass dies in dem von Ihnen zugestellten Bescheid nicht klar angegeben ist.

.....
.....

Gehen Sie hier auch auf die deeskalierende Gesprächsformen und Formulierungen ein.

Beginn: Donnerstag Ende: Montag (10 Tage später wäre ein Samstag)

Bei der Berechnung von Fristen, die nach Tagen bestimmt sind, ist der Tag, an dem das fristauslösende Ereignis eingetreten ist, nicht mitzurechnen.

Nach Tagen zu berechnende Fristen enden mit Ablauf des letzten Tages der Frist.

Fällt das Ende einer Frist auf einen Samstag, Sonntag, gesetzlichen Feiertag oder den Karfreitag, so ist der nächste Werktag als letzter Tag der Frist anzusehen (= Hemmung des Fristenlaufs).

1.8.5 Diskriminierung

Situation: Sie sprechen in der Pause mit Ihrer Kollegin über das Thema Diskriminierung. Sie erzählt, dass eine Partei ihr vorgeworfen hat, sie hätte sie aufgrund ihrer Herkunft diskriminiert. Ihre Kollegin bitte Sie ihr zu erklären was man unter Diskriminierung versteht und wo der Unterschied zu Vorurteilen liegt.

.....
.....

Gehen Sie bei der Beantwortung auf den Unterschied zwischen Vorurteilen und Diskriminierung ein und die Arten der Diskriminierung ein.

2 Gespräche mit Vorgesetzten und Mitarbeiter*innen

2.1 Arbeitsplatzgestaltung

2.1.1 Ergonomie am Arbeitsplatz

Situation: Ihr Vorgesetzter/Ihre Vorgesetzte kommt zu Ihnen, um über die richtige Gestaltung Ihres Arbeitsplatzes zu sprechen. Er/Sie möchte dazu Informationen von Ihnen, da Sie dieses Thema in der Berufsschule besprochen haben.

Welche Informationen können Sie ihm/ihr dazu geben?

.....
.....

Behandeln Sie hierbei Themen wie Ergonomie und Sicherheit am Arbeitsplatz, Beleuchtung, Lärm, richtige Sitzhaltung.

2.1.2 Gesundheitsförderung am Arbeitsplatz

Situation: Sie arbeiten sehr viel am Bildschirm. Da sie sehr gesundheitsbewusst sind, möchte Ihre Kollegin gerne von Ihnen wissen, welche gesundheitliche Auswirkung zu viel Bildschirmarbeit haben kann.

.....
.....

2.2 Kompetenzen

Situation: Sie werden in der Auswahl des neuen Lehrlings für Ihre Abteilung miteinbezogen. Ihre Kolleg*innen möchten gerne von Ihnen wissen welche Kompetenzen im Lehrberuf Assistent*in der Sicherheitsverwaltung besonders wichtig ist. Welche Kompetenzen (Fach-,

Methoden-, soziale und persönliche Kompetenz) sollte der neue Lehrling unbedingt mitbringen.

.....
.....

2.3 Präsentationen im beruflichen Umfeld

2.3.1 Vorbereiten einer Präsentation

Situation: Der neue Lehrling soll zum monatlichen Mitarbeitermeeting eine Präsentation vorbereiten. Welche Tipps können Sie ihm dazu geben. Helfen Sie ihm eine Checkliste zu erstellen.

.....
.....

Gehen Sie hier auf Punkte wie Örtlichkeit, Lichtverhältnisse, Zuseher, welches Medium wird gewählt, Schriftgröße, Hilfsmittel, Unterlagen, etc. ein.

2.3.2 Körperhaltung

Situation: Geben Sie ihrem Kollegen nun noch Tipps zur richtigen Körperhaltung bei Präsentationen.

.....
.....

2.4 Protokolle

2.4.1 Vorbereitung eines Protokolls

Situation: Ihr Kollege/Ihre Kollegin ist nächste Woche bei einem Lokalaugenschein Protokollführer*in und Sie sollen bei der Vorbereitung helfen. Welche Vorbereitungen können hierzu schon im Vorfeld getroffen werden, was kann bereits im Vorfeld getan werden?

.....
.....

- Erkundigung über das Thema bzw. die Tagesordnungspunkte der Besprechung
- Erkundigung, welche Art von Protokoll gewünscht ist:

Vollprotokoll: wörtliche Wiedergabe aller Wortmeldungen

Verlaufsprotokoll: sachliche Zusammenfassung der einzelnen Besprechungs- punkte

Beschlussprotokoll: das Ergebnis der Beschlüsse wird protokolliert

- Erkundigung über die Teilnehmer – evtl. Anwesenheitsliste vorbereiten
- Protokollvorlage erstellen bzw. vorbereiten
- Notebook (auf Stromanschluss achten), Notizblock, Stift zurechtlegen
- Erkundigung, ob Arbeitsutensilien (Unterlagen, Stifte, ...) für die Teilnehmer not- wendig sind.

2.4.2 Inhalte eines Protokolls

Was muss ein Protokoll unbedingt beinhalten?

.....
.....

Behörde und Abteilung, Überschrift „Protokoll“, Thema, Ort (wo genau findet die Besprechung statt), Datum und Uhrzeit (Beginn und Ende), Teilnehmer (anwesend, entschuldigt, unentschuldigt) Tagesordnungspunkte, Inhalt, Ort, Datum, Unterschriften (Vorsitzender, Protokollersteller), Verteiler

2.4.3 Unterschiede von Aktenvermerk, Niederschrift und Protokoll in Bezug auf Unterschriften

Situation: Ihre neue Kollegin ist sich nicht sicher wer nun bei den jeweiligen Dokumenten unterschreiben muss. Erklären Sie ihr den Unterschied.

.....
.....

Niederschrift: Beurkundung durch den Leiter der Amtshandlung (eigenhändig oder elektronisch) Unterschrift aller beigezogenen Beteiligten

Aktenvermerk: Unterschrift des Amtsorgans

Protokoll: Unterschrift des Vorsitzenden Unterschrift des Protokollerstellers

2.5 Datensicherheit

2.5.1 DSGVO

Situation: Im Zuge einer Lehrlingsschulung sollen Sie den anderen Lehrlingen kurz zusammengefasst erklären was Datenschutz und Datensicherheit bedeutet und wie die DSGVO in Ihrer Abteilung umgesetzt wird.

.....
.....

2.5.2 Datensicherheit

Welche Bedeutung hat Datensicherheit in Ihrem Lehrbetrieb/Ihrer Abteilung?

.....
.....

Behandeln Sie bei der Beantwortung der Frage u.a. Bereiche wie Datensicherheit, Hardware, Datensicherheit im Internet und Vorteile und Gefahren.

2.6 Postbearbeitung

2.6.1 Schriftlicher Posteingang

Situation: Bisher waren Sie immer für den Posteingang in Ihrer Abteilung zuständig. Da Sie aber nun zwei Wochen auf Urlaub gehen, sollen Sie der Vertretung erklären, wie dabei vorzugehen ist. Welche wichtigen Schritte sind unbedingt zu beachten? Wer darf welche Briefe öffnen?

.....
.....

Gehen Sie hier besonders auf den Eingangsstempel, Aktenzahl (Neuvergabe oder Zu-Akt) wie die Schriftstücke zu den richtigen Sachbearbeitern bzw. in die richtigen Abteilung gelangen.

2.6.2 Eingehende Mails bearbeiten

Situation: Welche wichtigen Punkte würden Sie bei einer Checkliste für die Bearbeitung des digitalen Posteinganges anführen? (Verteilung, Bearbeitung)

.....
.....

2.6.3 Postausgang

Erklären Sie den Ablauf des Postausganges in Ihrer Abteilung/Ihrem Lehrbetrieb.

.....
.....

2.7 Aktenablage

Situation: Beschreiben Sie einem Kollegen/einer Kollegin das System der Aktenablage in Ihrer Abteilung.

.....
.....

2.8 Aktenvermerk und Niederschrift

2.8.1 Aktenvermerk

Situation: Sie haben nach einem Telefonat mit einer Partei für Ihren Kollegen einen Aktenvermerk angelegt und dem Akt hinzugefügt. Ihr Kollege möchte nun wissen, warum Sie mit der Partei keine Niederschrift aufgenommen haben. Erklären Sie ihm wann das Anfertigen eines Aktenvermerks ausreichen ist.

.....
.....

Nennen Sie hier die Bestandteile eines Aktenvermerks und wann dieser angefertigt wird.

2.8.2 Niederschrift

Situation: Eine neuer Kollege bittet Sie, vor einem Termin zu einer Niederschrift mit einer Partei, ihm nochmals alle wichtigen Bestandteile dieser zu nennen.

2.9 Kommunikationsmittel im Lehrbetrieb

2.9.1 Interne Kommunikationsmittel

Situation: Beschreiben Sie einer neuen Mitarbeiterin/einem neuen Mitarbeiter welche Wege der internen Kommunikation in Ihrem Lehrbetrieb zur Verfügung stehen. Wovon ist die jeweilige Verwendung abhängig?

.....
.....

Gehen Sie hier auf die etwaigen Vor- und Nachteile eines persönlichen Gesprächs, Telefongesprächs, E-Mailverkehr, Social Media.etc. ein.

2.9.2 Externe Kommunikation

Situation: Sie sollen ein kurzes Infoblatt schreiben, auf dem genau festgehalten ist, über welche Kommunikationskanäle mit externen Personen (Parteien, andere Behörden, Lieferanten, etc.) kommuniziert wird. Nennen Sie die wichtigsten Kanäle und erklären Sie zur Kommunikation mit wem der jeweilige Kanal genutzt wird.

.....
.....

2.10 Gesetze und Recht

2.10.1 Entstehung der Gesetze

Situation: Sie sollen im Zuge einer Lehrlingsschulung kurz erklären, wie Gesetze entstehen und wo man Informationen dazu findet. wo sie im Internet Informationen darüber findet. Erklären Sie auch den Ablauf bei der Gesetzesentstehung.

1. *Beginn durch einen Antrag – dieser kann eingebracht werden als*
2. *Begutachtungsverfahren (nicht immer zwingend vorgesehen)*
3. *Verfahren im Nationalrat – gliedert sich in drei Lesungen, Begutachtungsverfahren und anschließende Abstimmung*
4. *Mitwirkung des Bundesrates*
5. *Beurkundung durch den Bundespräsidenten (Gegenzeichnung durch den Bundeskanzler)*
6. *Kundmachung im Bundesgesetzblatt*

Informationen zu Gesetzen und die Gesetze selbst finden Sie unter <https://www.ris.bka.gv.at/> und <https://www.oesterreich.gv.at/>.

2.10.2 Gesetze im eigenen Verantwortungsbereich

Situation: In einem Gespräch mit Ihrem Vorgesetzten möchte dieser Wissen mit welchen Gesetzesmaterien Sie sich am häufigsten in Ihrem beruflichen Alltag beschäftigen. Nennen Sie die Gesetze, mit denen Sie am häufigsten befasst sind und unterscheiden Sie in Bundes- und Landesgesetze

.....

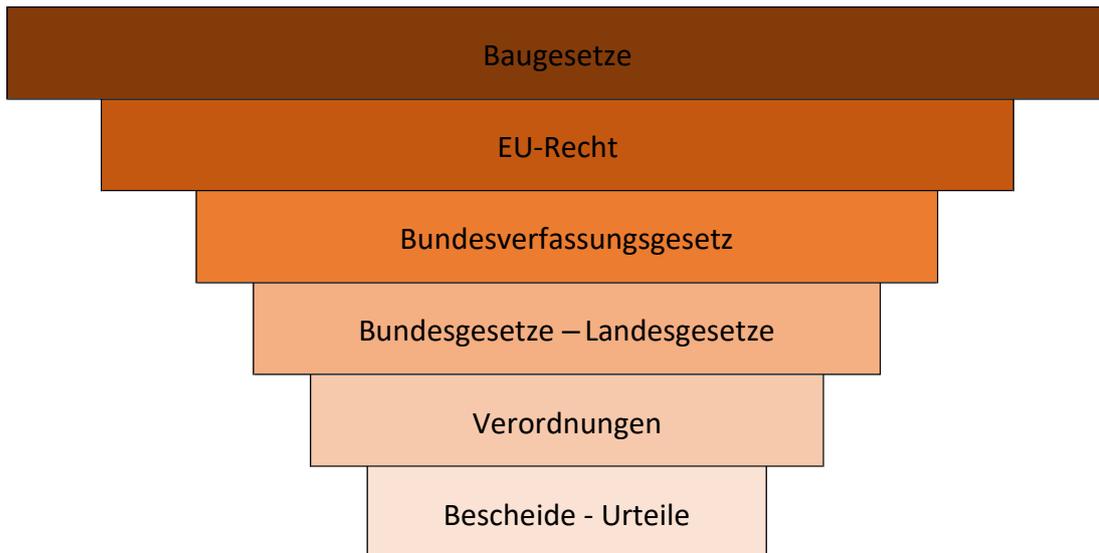
.....

2.10.3 Stufenbau der Rechtsordnung

Beschreiben Sie einer Kollegin den Stufenbau der Rechtsordnung.

.....

.....



2.11 Dienstrecht

2.11.1 Dienstverhältnisse

Situation: Eine neue Mitarbeiterin bitte Sie Ihnen den Unterschied zwischen den beiden Dienstverhältnissen „Beamte“ und „Vertragsbedienstete“ zu erklären.

.....
.....

- **Beamte (öffentlich-rechtliches Dienstverhältnis)**

Das öffentliche Dienstverhältnis für Beamte beginnt mit einem Hoheitsakt – der Ernennung – welche mit Bescheid erfolgt. Beamte sind auf Dauer mit den Angelegenheiten der öffentlichen Verwaltung betraut (Beamte des Aktivstandes, Beamte des Ruhestandes). Für Beamte gilt ein eigenes Disziplinarrecht. Beamte unterliegen dem Beamten- Dienstrechtsgesetz 1979 (BDG).

- **Vertragsbedienstete (privatrechtliches Dienstverhältnis)**

Das privatrechtliche Dienstverhältnis wird durch einen Dienstvertrag begründet. Das Dienstverhältnis kann auf bestimmte bzw. unbestimmte Zeit begründet werden (endet spätestens mit der Pensionierung). Für Vertragsbedienstete des Bundes ist das Vertragsbedienstetengesetz 1948 anzuwenden.

2.11.2 Dienstvertrag

Situation: Sie müssen für Ihren neuen Kollegen den Dienstvertrag vorbereiten. Was muss in diesem Dienstvertrag enthalten sein?

.....
.....

- Persönliche Angaben über die Dienstnehmerin/den Dienstnehmer
- Beginn und Dauer des Dienstverhältnisses
- Dienstort
- Beschäftigungsart und Einstufung
- Beschäftigungsausmaß
- Dauer der Ausbildungsphase und die zu absolvierende Grundausbildung
- Anwendbarkeit des VBG auf das Dienstverhältnis (Bundesbedienstete)
- Beschluss des zuständigen Organs, z. B. bei Gemeinden Gemeindevorstand

2.11.3 Gehalt

Situation: Erklären Sie einem Mitarbeiter durch welche Kriterien Ihr Gehalt berechnet wird.

.....
.....

Durch den **Vorrückungstermin**, daraus ergibt sich die Einreihung in eine Gehaltsstufe.

Durch die **Bewertung des Arbeitsplatzes**, daraus ergibt sich die Einreihung in bestimmtes Gehaltsschema.

Durch die **schulische Ausbildung** (Ernennungserfordernisse).

3 Gespräche mit Lieferanten

3.1 Bestellung und Lieferung

3.1.1 Inhalt einer Bestellung

- ✓ Hinweis auf das Angebot
- ✓ Bestellung
 - Genaue Beschreibung der Ware
 - Art
 - Qualität
 - Preis
 - Bestell- Artikelnummer
- ✓ Liefertermin
 - Lieferart
 - Zustellwünsche
 - Verpackung
 -
- ✓ Liefer- und Zahlungsbedingungen
- ✓ Ev. Bitte um Auftragsbestätigung

Situation: Erklären Sie einem neuen Lehrling wie die Bestellungen z.B von Büromaterial, in Ihrem Lehrbetrieb erfolgen (mündlich, schriftlich,...) und welche Bestellungen Sie in Ihrer Abteilung bereits selbst durchführen dürfen.

.....
.....

3.1.2 Formen einer Bestellung

Geben Sie einen Überblick über, wie Bestellungen (z.B Büromaterial) in Ihrem Lehrbetrieb vorgenommen werden.

.....
.....

Geben Sie hier einen kurzen Überblick über den Ablauf.

3.1.3 Inhalt einer Auftragsbestätigung

Situation: Ihr Vorgesetzter bitte Sie die Auftragsbestätigung mit der eingegangenen Bestellung zu vergleichen. Worauf achten Sie? Welche Maßnahmen ergreifen Sie bei Abweichungen?

.....
.....

Schildern Sie hierzu ein Beispiel aus Ihrem Lehrbetrieb.

3.1.4 Lieferbedingungen

Nennen Sie die wichtigsten Lieferbedingungen und erklären Sie deren Bedeutung.

Lieferbedingungen legen die Einzelheiten der Lieferung fest. Die Lieferbedingungen sind häufig in en sog.,, Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB)" zusammengefasst. Die AGB werden Teil des Kaufvertrages.

Lieferbedingungen sind ua. Abmachungen

- über den Liefertermin,
- über die Verpackung,
- über die Aufmachung,
- über den Erfüllungsort,
- über Transportart,

3.1.5 Was versteht man unter Lieferverzug?

Ein Lieferverzug liegt vor, wenn der Verkäufer nicht zur vereinbarten Zeit am vereinbarten Ort die Ware übergibt.

Schildern Sie Beispiele für einen Lieferverzug aus Ihrem Lehrbetrieb.

3.1.6 Lieferverzug

Situation: Sie haben bereits vor 3 Wochen Büromaterialien bei Ihrem Lieferanten bestellt. Bis heute wurde noch nicht geliefert. Vor der schriftlichen Mängelrüge führen Sie ein Gespräch mit dem Lieferanten. Schildern Sie dieses Gespräch.

.....
.....

3.1.7 Fehlerhafte Lieferung

Situation: Sie haben anstatt der bestellten 20 Karton Kopierpapier nur 10 Karton erhalten. Wie gehen Sie weiter vor?

.....
.....

3.1.8 Beschädigte Lieferung

Situation: Bei Auspacken einer Bestellung stellen Sie fest, dass Teile der Lieferung durch den Transport beschädigt wurden. Wie gehen Sie vor? Was ist vor der Annahme einer Bestellung zu beachten?

.....
.....

3.1.9 Fehlerhafte Rechnung

Sie haben anstatt der bestellten und gelieferten 15 Packungen Kopierpapier 20 Packungen in Rechnungen gestellt bekommen. Zudem wurden für die Lieferung noch 5 Euro verrechnet, obwohl vereinbart wurde, dass diese „frei Haus“ erfolgt. Wie gehen Sie weiter vor?

.....
.....

3.1.10 Fehlerhafte Rechnung

Sie haben anstatt der bestellten und auch erhaltenen 30 Rollen Toilettenpapier nur 20 Rollen vom Lieferanten in Rechnung gestellt bekommen. Wie gehen Sie weiter vor?

.....
.....