
WIR GESTALTEN
Zukunft
im Handel!
DEN KOLLEKTIVVERTRAG

ANHÄNGE ZUM KOLLEKTIVVERTRAG

**für Angestellte und Lehrlinge
in Handelsbetrieben**

STAND 1. JÄNNER 2019

**zur besseren Anwendung und
Auslegung des Kollektivvertrages**



www.gpoa-djp.at

Unser Service für Sie:

- **Rechtsberatung und Rechtsschutz** in arbeitsrechtlichen Angelegenheiten
- **Beratung** zu Arbeitsrecht, Arbeitszeit, Abfertigung Neu, Kollektivvertrag, Einstufung, Überstunden, Karenz und Mutterschutz, Weiterbildung uvm.
- Mehr **Information** durch die Mitgliederzeitschrift **KOMPETENZ**
- Umfassendes **Service** durch die Mitglieds-**CARD**, auch im Bereich Freizeit, Sport, Kultur und Urlaub

Mitglied sein bringt's!

ANHÄNGE ZUM KOLLEKTIVVERTRAG

für Angestellte und Lehrlinge in Handelsbetrieben

STAND 1. JÄNNER 2019

ANHÄNGE

Anhänge zur besseren Anwendung und Auslegung des Kollektivvertrages

ÜBERSICHT ANHÄNGE

Zur besseren Anwendung und Auslegung des Kollektivvertrages werden die KV-Parteien eine Reihe von Anhängen zur Verfügung stellen.

- Anhang 1) Muster: Dienstzettel Gehaltssystem NEU Allgemein (Seite [3](#))
- Anhang 2) Muster: Dienstzettel Gehaltssystem NEU ALL-In (Seite [5](#))
- Anhang 3) Muster: Umstiegsdienstzettel Gehaltssystem NEU Allgemein (Seite [7](#))
- Anhang 4) Muster: Umstiegsdienstzettel Gehaltssystem NEU All-In (Seite [9](#))
- Anhang 5) Muster: Betriebsvereinbarung zur Festlegung des Übertrittsstichtages (Seite [11](#))
- Anhang 6) Muster: Mitteilung an die Arbeitnehmerin über den Übertrittsstichtag (Seite [12](#))
- Anhang 7) Muster: Dienstzettel Gehaltsordnung ALT (siehe KV „alt“) (Seite [13](#))
- Anhang 8) Muster: Vertrag für Ferialpraktikantinnen (Seite [15](#)) *(ab 1.1.2019)*
- Anhang 9) Übersicht der Referenzfunktionen nach Beschäftigungsgruppen und Arbeitswelten (Seite [17](#))
- Anhang 10) Detailbeschreibungen der Referenzfunktionen (ab Seite [18](#)):
 - 1. Übersicht der Arbeitswelten und Referenzfunktionen im Handel (Seite [18](#))
 - 2. Detailbeschreibung (Seite [18](#))
 - 2.1. Arbeitswelt 1: Einkauf (Seite [19](#))
 - 2.2. Arbeitswelt 2: Verkauf / Vertrieb (Seite [20](#))
 - 2.3. Arbeitswelt 3: Marketing/Kommunikation (Seite [22](#))
 - 2.4. Arbeitswelt 4: Kaufmännische/administrative Dienstleistungen (Seite [27](#))
 - 2.5. Arbeitswelt 5: Logistik (Seite [31](#))
 - 2.6. Arbeitswelt 6: Technischer Dienst (Seite [32](#))
 - 2.7. Arbeitswelt 7: IT (Seite [34](#)))
- Anhang 11) Ausbildungsverordnung zum/zur Einzelhandelskaufmann/-frau (Seite [36](#))
- Anhang 12) relevante Lehrabschlussprüfungsersätze (Seite [60](#))
- Anhang 13) Erlass des BMWFJ nach § 34a BAG (Seite [62](#))
- Anhang 14) Erlass BMB zur Durchführung von Pflichtpraktika an kaufmännischen Lehranstalten (Seite [64](#))

ANHANG 1) MUSTER: DIENSTZETTEL GEHALTSSYSTEM NEU

DIENSTZETTEL

1. a) Arbeitgeber(in):
.....
b) Arbeitnehmer(in):
Herr/Frau*)
wohnhaft in
2. Beginn des Dienstverhältnisses
3. Das Dienstverhältnis ist unbefristet*) / bis befristet*). Der erste Monat des Dienstverhältnisses gilt als Probemonat im Sinne des § 19 Abs 2 AngG, während dessen das Dienstverhältnis von jedem Vertragsteil jederzeit gelöst werden kann.*)
Mitarbeitervorsorgekasse (inkl. Anschrift):
4. Die Kündigungsbestimmungen richten sich nach den jeweils geltenden gesetzlichen Regelungen sowie dem Kollektivvertrag für Angestellte und Lehrlinge im Handel. Während der ersten fünf Jahre der Angestelltentätigkeit kann das Dienstverhältnis jeweils zum 15. oder Letzten eines jeden Kalendermonats gekündigt werden.*)
5. Das Dienstverhältnis unterliegt den Bestimmungen des Kollektivvertrages für Angestellte und Lehrlinge im Handel sowie den jeweils für den Betrieb geltenden Betriebsvereinbarungen.*)
Diese liegen (Ort) zur Einsichtnahme auf.
6. Gemäß dem Kollektivvertrag für Angestellte und Lehrlinge im Handel werden Sie in die Gehaltstabelle des Gehaltssystems NEU, Beschäftigungsgruppe, Stufe eingestuft. Wobei festgestellt wird, dass Sie jeweils mit eines jeden Jahres in ein neues Angestelltenjahr treten.
7. Mit Ihrer Verwendung als sind insbesondere folgende Aufgaben verbunden:
.....
.....
.....
Sie beachten alle betrieblichen Ordnungs- und Sicherheitsvorschriften und führen alle mit der vorgesehenen Verwendung verbundenen Arbeiten weisungsgemäß durch. Vorübergehend dürfen Ihnen auch andere Tätigkeiten zugewiesen werden.
8. Ihr gewöhnlicher Arbeitsort ist:
Mit der Tätigkeit ist regelmäßig Außendienst im Bereich verbunden.*)
9. Die wöchentliche Normalarbeitszeit beträgt gemäß Abschnitt 2) des Kollektivvertrages 38,5 Stunden.
Bei Teilzeitbeschäftigung:
Die vereinbarte wöchentliche Normalarbeitszeit beträgt Stunden. *)
Die Vereinbarung über die Verteilung der wöchentlichen Normalarbeitszeit auf die einzelnen Wochentage richtet sich nach den Bestimmungen des Abschnittes 2) des Kollektivvertrages für Angestellte und Lehrlinge im Handel.

Der Dienstgeber ist berechtigt, im Rahmen der gesetzlichen bzw kollektivvertraglichen Bestimmungen Mehr- bzw Überstundenarbeit zu verlangen. Die Abgeltung der Mehrleistungen erfolgt nach den Bestimmungen des Kollektivvertrages.

- 10.** Ihr monatliches Grundgehalt beträgt Euro
Darüber hinaus hat der/die*) Angestellte Anspruch auf folgende Entgeltbestandteile:*)
.....
.....
.....

Für die Sonderzahlungen gelten die Bestimmungen des Kollektivvertrages für Angestellte und Lehrlinge im Handel.

Die Auszahlung der monatlichen Bezüge erfolgt gemäß § 15 AngG am Ende eines Monats.

Die Überweisung der laufenden Bezüge auf ein Gehaltskonto gilt als vereinbart.*)

- 11.** Für Reisekosten und Reiseaufwandsentschädigungen gelten folgende Vereinbarungen:
a) die kollektivvertraglichen Bestimmungen*)
b) *)

- 12.** Ihr Urlaubsanspruch richtet sich nach den Bestimmungen des Urlaubsgesetzes.
Für das Urlaubsausmaß werden gemäß § 3 UrlG angerechnet.

- 13.** Jede künftige Änderung der hier festgehaltenen Rechte und Pflichten, die nicht unmittelbar auf Gesetz, Kollektivvertrag oder Betriebsvereinbarung beruht, bedarf der Schriftform.

..... , am,
(Ort)

Bei Fragen zum Dienstzettel oder der Einstufung wenden Sie sich bitte an ihre Interessenvertretung

für Unternehmen:

Wirtschaftskammer Österreich
Bitte wenden Sie sich direkt an die
Wirtschaftskammerorganisation Ihres Bundeslandes
Die Kontakte finden Sie unter www.wko.at

für ArbeitnehmerInnen:

Gewerkschaft der Privatangestellten, Druck,
Journalismus, Papier
Servicehotline: 050301-21000
E-Mail: handel@gpa-djp.at
www.gpa-djp.at/handel

*) Nichtzutreffendes streichen

ANHANG 2) MUSTER: DIENSTZETTEL GEHALTSSYSTEM NEU ALL-IN

DIENSTZETTEL ALL-IN-VEREINBARUNG

1. a) Arbeitgeber(in):
.....
b) Arbeitnehmer(in):
Herr/Frau*)
wohnhaft in
2. Beginn des Dienstverhältnisses
3. Das Dienstverhältnis ist unbefristet*) / bis befristet*). Der erste Monat des Dienstverhältnisses gilt als Probemonat im Sinne des § 19 Abs 2 AngG, während dessen das Dienstverhältnis von jedem Vertragsteil jederzeit gelöst werden kann.*)
Mitarbeitervorsorgekasse (inkl. Anschrift):
.....
4. Die Kündigungsbestimmungen richten sich nach den jeweils geltenden gesetzlichen Regelungen sowie dem Kollektivvertrag für Angestellte und Lehrlinge im Handel. Während der ersten fünf Jahre der Angestelltentätigkeit kann das Dienstverhältnis jeweils zum 15. oder Letzten eines jeden Kalendermonats gekündigt werden.*)
5. Das Dienstverhältnis unterliegt den Bestimmungen des Kollektivvertrages für Angestellte und Lehrlinge im Handel sowie den jeweils für den Betrieb geltenden Betriebsvereinbarungen.*)
Diese liegen (Ort) zur Einsichtnahme auf.
6. Gemäß dem Kollektivvertrag für Angestellte und Lehrlinge im Handel werden Sie in die Gehaltstabelle des Gehaltssystems NEU, Beschäftigungsgruppe, Stufe eingestuft. Wobei festgestellt wird, dass Sie jeweils mit eines jeden Jahres in ein neues Angestelltenjahr treten.
7. Mit Ihrer Verwendung als sind insbesondere folgende Aufgaben verbunden:
.....
.....
.....
Sie beachten alle betrieblichen Ordnungs- und Sicherheitsvorschriften und führen alle mit der vorgesehenen Verwendung verbundenen Arbeiten weisungsgemäß durch. Vorübergehend dürfen Ihnen auch andere Tätigkeiten zugewiesen werden.
8. Ihr gewöhnlicher Arbeitsort ist:
Mit der Tätigkeit ist regelmäßig Außendienst im Bereich verbunden.*)
9. Die wöchentliche Normalarbeitszeit beträgt gemäß Abschnitt 2) des Kollektivvertrages 38,5 Stunden.
Die Vereinbarung über die Verteilung der wöchentlichen Normalarbeitszeit auf die einzelnen Wochentage richtet sich nach den Bestimmungen des Abschnittes 2) des Kollektivvertrages für Angestellte und Lehrlinge im Handel.

Der Dienstgeber ist berechtigt, im Rahmen der gesetzlichen bzw kollektivvertraglichen Bestimmungen Mehr- bzw Überstundenarbeit zu verlangen. Die Abgeltung der Mehrleistungen erfolgt nach den Bestimmungen des Kollektivvertrages.

- 10.** Aufgrund Ihrer Einstufung ergibt sich ein kollektivvertragliches Mindestgehalt von brutto. Vereinbart ist jedoch ein All-In Gehalt in Höhe von brutto, wobei das Grundgehalt für die Normalarbeitszeit gemäß § 2 Abs 2 Z 9 iVm § 2g AVRAG brutto, beträgt. Der über dem Grundgehalt liegende Betrag gilt im Durchschnitt alle wie immer gearteten entgeltspflichtigen Mehr- und Überstunden an Werktagen (im rechnerischen Höchstausmaß pro Kalenderjahr), Überstunden an Sonn- und Feiertagen, sowie alle Zuschläge für Arbeitsleistungen im Rahmen der erweiterten Öffnungszeiten gemäß Abschnitt 2) F des Kollektivvertrages ab.

Darüber hinaus hat der/die*) Angestellte Anspruch auf folgende Entgeltbestandteile:*)

.....
.....
.....

Für die Sonderzahlungen gelten die Bestimmungen des Kollektivvertrages für Angestellte und Lehrlinge im Handel.

Die Auszahlung der monatlichen Bezüge erfolgt gemäß § 15 AngG am Ende eines Monats.
Die Überweisung der laufenden Bezüge auf ein Gehaltskonto gilt als vereinbart.*)

- 11.** Für Reisekosten und Reiseaufwandsentschädigungen gelten folgende Vereinbarungen:
a) die kollektivvertraglichen Bestimmungen*)
b) *)
- 12.** Ihr Urlaubsanspruch richtet sich nach den Bestimmungen des Urlaubsgesetzes.
Für das Urlaubsausmaß werden gemäß § 3 UrlG angerechnet.
- 13.** Jede künftige Änderung der hier festgehaltenen Rechte und Pflichten, die nicht unmittelbar auf Gesetz, Kollektivvertrag oder Betriebsvereinbarung beruht, bedarf der Schriftform.

..... , am
(Ort)

Bei Fragen zum Dienstzettel oder der Einstufung wenden Sie sich bitte an ihre Interessenvertretung

für Unternehmen:

Wirtschaftskammer Österreich
Bitte wenden Sie sich direkt an die
Wirtschaftskammerorganisation Ihres Bundeslandes
Die Kontakte finden Sie unter www.wko.at

für ArbeitnehmerInnen:

Gewerkschaft der Privatangestellten, Druck,
Journalismus, Papier
Servicehotline: 050301-21000
E-Mail: handel@gpa-djp.at
www.gpa-djp.at/handel

*) Nichtzutreffendes streichen

ANHANG 3) MUSTER: UMSTIEGSDIENSTZETTEL GEHALTSSYSTEM NEU

UMSTIEGSDIENSTZETTEL

1. Unternehmen:
Firma:
Anschrift:
2. Arbeitnehmerin / Arbeitnehmer
Name: geboren am:
Anschrift:
3. Verwendung im Unternehmen:
/Verwendung gemäß Tätigkeitsbeschreibung *)
4. Das Unternehmen tritt mit in das Gehaltssystem NEU des Kollektivvertrages für Angestellte und Lehrlinge im Handel um.
5. Die wöchentliche Normalarbeitszeit beträgt laut Kollektivvertrag Stunden. *)
Bei Teilzeitbeschäftigung: Die wöchentliche Arbeitszeit beträgt Stunden. *)
- 6a. Einstufung in die Gehaltsordnung ALT:
– Gehaltstabelle – Gehaltsgebiet:
– Beschäftigungsgruppe – Beschäftigungsgruppenjahr:
Das kollektivvertragliche Mindestgehalt ALT beträgt daher
*) Es wurde ein Grundgehalt von vereinbart.
– Eintrittsdatum: – angerechnete Jahre bei Eintritt:
– Vorrückungsstichtag am:
- 6b. Einstufung in die Gehaltsordnung NEU:
– Beschäftigungsgruppe – Stufe:
Das kollektivvertragliche Mindestgehalt beträgt daher
Darüber hinaus stehen noch folgende Beträge zu:
*) Reformbetrag 1 in der Höhe von *) Reformbetrag 2 in der Höhe von *)
*) Die Überzahlung reduziert sich daher auf /
Die Überzahlung in der Höhe von bleibt aufrecht / gilt als vereinbart.
Das *)Bruttomonatsgehalt NEU / Grundgehalt beträgt daher und gelangt ab zur Auszahlung.
Der Vorrückungsstichtagsmonat in der Gehaltsordnung NEU entspricht jenem in der Gehaltsordnung ALT:
.....
- 6c. *) Das Unternehmen nutzt die Sonderbestimmung gemäß ABSCHNITT 3) C. 5.1.1. Gleitender Übergang und wird in Etappen das Bruttomonatsgehalt ALT erhöhen:

- zum Umstiegsstichtag + 65,- Euro
- zum 1.1.20 + KV Erhöhung + Euro
- zum 1.1.20 + KV Erhöhung + Euro

6d.*) weitere Entgeltbestandteile / Provisionsvereinbarung:*)

Folgende Entgeltbestandteile bleiben in voller Höhe aufrecht und sind vom Übergang nicht berührt:

-
-

Gemäß ABSCHNITT 3) D. ist folgende Provisionsvereinbarung getroffen

- Fixum: (Anteil %)

Die Bestimmungen des Kollektivvertrages für Provisionskonto werden angewendet.

7. Die im Dienstvertrag vereinbarten Regelungen und Ansprüche bleiben unverändert aufrecht. *) Dies gilt auch für Betriebsvereinbarungen.

Diese sind (Ort) einsehbar.

..... , am
(Ort)

Bei Fragen zum Umstieg, dem Dienstzettel oder der Einstufung wenden Sie sich bitte an ihre Interessenvertretung

für Unternehmen:

Wirtschaftskammer Österreich
Bitte wenden Sie sich direkt an die
Wirtschaftskammerorganisation Ihres Bundeslandes
Die Kontakte finden Sie unter www.wko.at

für ArbeitnehmerInnen:

Gewerkschaft der Privatangestellten, Druck,
Journalismus, Papier
Servicehotline: 050301-21000
E-Mail: handel@gpa-djp.at
www.gpa-djp.at/handel

*) Nichtzutreffendes streichen

ANHANG 4) UMSTIEGSDIENSTZETTEL GEHALTSSYSTEM NEU – ALL-IN

UMSTIEGSDIENSTZETTEL ALL IN

1. Unternehmen:
Firma:
Anschrift:
2. Arbeitnehmerin / Arbeitnehmer
Name: geboren am:
Anschrift:
3. Verwendung im Unternehmen:
/Verwendung gemäß Tätigkeitsbeschreibung *)
4. Das Unternehmen tritt mit in das Gehaltssystem NEU des Kollektivvertrages für Angestellte und Lehrlinge im Handel um.
5. Die wöchentliche Normalarbeitszeit beträgt laut Kollektivvertrag Stunden.*)
Bei Teilzeitbeschäftigung: Die wöchentliche Arbeitszeit beträgt Stunden.*)
- 6a. Einstufung in die Gehaltsordnung ALT:
– Gehaltstabelle – Gehaltsgebiet:
– Beschäftigungsgruppe – Beschäftigungsgruppenjahr:
Das kollektivvertragliche Mindestgehalt ALT beträgt daher
Vereinbart wurde jedoch ein All-In Gehalt in Höhe von brutto, wobei das Grundgehalt für die Normalarbeitszeit gemäß § 2 Abs 2 Z 9 iVm § 2g AVRAG brutto, beträgt. Der über dem Grundgehalt liegende Betrag gilt im Durchschnitt*) alle wie immer gearteten entgeltpflichtigen Mehr- und Überstunden an Werktagen (im rechnerischen Höchstausmaß pro Kalenderjahr), Überstunden an Sonn- und Feiertagen, sowie alle Zuschläge für Arbeitsleistungen im Rahmen der erweiterten Öffnungszeiten gemäß Abschnitt 2) F des Kollektivvertrages ab.
– Eintrittsdatum: – angerechnete Jahre bei Eintritt:
– Vorrückungstichtag am:
- 6b. Einstufung in die Gehaltsordnung NEU:
– Beschäftigungsgruppe – Stufe:
Das kollektivvertragliche Mindestgehalt beträgt daher
Darüber hinaus stehen noch folgende Beträge zu:
*) Reformbetrag 1 in der Höhe von *) Reformbetrag 2 in der Höhe von *)
Vereinbart ist jedoch ein All-In Gehalt in Höhe von brutto, wobei das Grundgehalt für die Normalarbeitszeit gemäß § 2 Abs 2 Z 9 iVm § 2g AVRAG brutto, beträgt.*) Die Überzahlung reduziert sich daher auf / Die Überzahlung in der Höhe von bleibt aufrecht / gilt als vereinbart.
Der über dem Grundgehalt (exklusive Reformbeträge 1 und 2) liegende Betrag gilt im Durchschnitt*) alle wie immer gearteten entgeltpflichtigen Mehr- und Überstunden an Werktagen (im rechnerischen Höchstausmaß pro Kalenderjahr), Überstunden an Sonn- und Feiertagen, sowie alle Zuschläge für Arbeitsleistungen im Rahmen der erweiterten Öffnungszeiten gemäß Abschnitt 2) F des Kollektivvertrages ab.

Das *)Bruttomonatsgehalt NEU beträgt daher und gelangt ab zur Auszahlung.

Der Vorrückungsstichtagsmonat in der Gehaltsordnung NEU entspricht jenem in der Gehaltsordnung ALT:

.....

6c.*) Das Unternehmen nutzt die Sonderbestimmung gemäß ABSCHNITT 3) C. 5.1.1. Gleitender Übergang und wird in Etappen das Bruttomonatsgehalt ALT erhöhen:

- zum Umstiegsstichtag + 65,- Euro
- zum 1.1.20 + KV Erhöhung + Euro
- zum 1.1.20 + KV Erhöhung + Euro

6d.*) weitere Entgeltbestandteile / Provisionsvereinbarung:*)

Folgende Entgeltbestandteile bleiben in voller Höhe aufrecht und sind vom Übergang nicht berührt:

-
-

Gemäß ABSCHNITT 3) D. ist folgende Provisionsvereinbarung getroffen

- Fixum: (Anteil %)

Die Bestimmungen des Kollektivvertrages für Provisionskonto werden angewendet.

7. Die im Dienstvertrag vereinbarten Regelungen und Ansprüche bleiben unverändert aufrecht.*) Dies gilt auch für Betriebsvereinbarungen.

Diese sind (Ort) einsehbar.

..... , am,
(Ort)

Bei Fragen zum Umstieg, dem Dienstzettel oder der Einstufung wenden Sie sich bitte an ihre Interessenvertretung

für Unternehmen:

Wirtschaftskammer Österreich
Bitte wenden Sie sich direkt an die
Wirtschaftskammerorganisation Ihres Bundeslandes
Die Kontakte finden Sie unter www.wko.at

für ArbeitnehmerInnen:

Gewerkschaft der Privatangestellten, Druck,
Journalismus, Papier
Servicehotline: 050301-21000
E-Mail: handel@gpa-djp.at
www.gpa-djp.at/handel

*) Nichtzutreffendes streichen

ANHANG 5) MUSTER: BETRIEBSVEREINBARUNG ZUR FESTLEGUNG DES ÜBERTRITTSSTICHTAGES

Zwischen der

Firma
(im Folgenden Arbeitgeber genannt)

und

dem gemeinsamen Betriebsrat / dem Angestelltenbetriebsrat
(im Folgenden Betriebsrat genannt)

wird folgende

BETRIEBSVEREINBARUNG

über den Übertritt in das Gehaltssystem NEU

abgeschlossen:

Der Übertritt in das Gehaltssystem NEU des Kollektivvertrages für Angestellte und Lehrlinge im Handel erfolgt am unter Anwendung der Übergangsbestimmungen gemäß ABSCHNITT 3) C. des Kollektivvertrages für Angestellte und Lehrlinge im Handel.

Alle Angestellten werden unter Mitwirkung des Betriebsrates in das Gehaltssystem NEU eingestuft. Insbesondere erfolgt die Abstimmung über die Information der Angestellten zur betrieblichen Handhabung der Übergangsbestimmungen und zum Gehaltssystem NEU.

Spätestens 4 Wochen vor dem Übertrittstichtag erhalten alle Angestellten gemäß ABSCHNITT 3) C. 2. einen Dienstzettel NEU, der die neue Einstufung, das neue kollektivvertragliche Mindestgehalt sowie gegebenenfalls weitere Entgeltbestandteile enthält. Das neue Gesamtentgelt der Angestellten wird jeweils mindestens dem aktuellen Gesamtentgelt entsprechen.

Bis zum vereinbarten Übertrittstichtag gilt für alle neu eintretenden Angestellten die alte Gehaltsordnung gemäß ABSCHNITT 3) B. des Kollektivvertrages. Diese Betriebsvereinbarung wird in den Sozialräumen/Verkaufsstellen/im Intranet*) zur Einsichtnahme aufgelegt.

..... , am
(Ort)

.....
Arbeitgeber

.....
Betriebsrat

*) Wahlweise Varianten können bei Bedarf genutzt und ausformuliert werden.

ANHANG 6) MUSTER: MITTEILUNG AN DIE ARBEITNEHMERIN ÜBER DEN ÜBERTRITTSSTICHTAG

Arbeitgeber

Datum:

Mitteilung über den Übertrittsstichtag ins Entgeltsystem NEU

Sehr geehrte Frau.....,

unser Unternehmen hat (gemeinsam mit unserem Betriebsrat) gemäß ABSCHNITT 3) C.1.1 den Übertrittsstichtag mit*) von der Gehaltsordnung ALT in das Gehaltssystem NEU des Kollektivvertrages für Angestellte und Lehrlinge im Handel festgelegt.

Spätestens 4 Wochen vor dem Übertrittsstichtag erhalten Sie gemäß ABSCHNITT 3) 2. einen Dienstzettel NEU, der Ihre neue Einstufung, Ihr neues kollektivvertragliches Mindestgehalt sowie gegebenenfalls weitere Entgeltbestandteile enthält. Das neue Gesamtentgelt wird mindestens Ihrem aktuellen Gesamtentgelt entsprechen.

.....
Arbeitgeber

*) Anmerkung: Mitteilung muss mindestens 3 Monate vor Übertritt erfolgen

Bei Fragen zum Umstieg, dem Dienstzettel oder der Einstufung wenden Sie sich bitte an ihre Interessenvertretung

für Unternehmen:

Wirtschaftskammer Österreich
Bitte wenden Sie sich direkt an die
Wirtschaftskammerorganisation Ihres Bundeslandes
Die Kontakte finden Sie unter www.wko.at

für ArbeitnehmerInnen:

Gewerkschaft der Privatangestellten, Druck,
Journalismus, Papier
Servicehotline: 050301-21000
E-Mail: handel@gpa-djp.at
www.gpa-djp.at/handel

ANHANG 7) DIENSTZETTEL GEHALTSORDNUNG ALT

DIENSTZETTEL

1. a) Arbeitgeber(in):
.....
b) Arbeitnehmer(in):
Herr/Frau*)
wohnhaft in
2. Beginn des Dienstverhältnisses
3. Das Dienstverhältnis ist unbefristet*) / bis befristet*)
Der erste Monat des Dienstverhältnisses gilt als Probemonat im Sinne des § 19 Abs 2 AngG, während des-
sen das Dienstverhältnis von jedem Vertragsteil jederzeit gelöst werden kann.*)
4. Die Kündigungsbestimmungen richten sich nach den jeweils geltenden gesetzlichen Regelungen sowie
dem Kollektivvertrag für Angestellte und Lehrlinge im Handel.
Während der ersten fünf Jahre der Angestelltentätigkeit kann das Dienstverhältnis jeweils zum 15. oder
Letzten eines jeden Kalendermonats gekündigt werden.*)
5. Das Dienstverhältnis unterliegt den Bestimmungen des Kollektivvertrages für die Handelsangestellten Ös-
terreichs sowie den jeweils für den Betrieb geltenden Betriebsvereinbarungen.*)
Diese liegen (Ort) zur Einsichtnahme auf.
6. Gemäß dem Kollektivvertrag für Angestellte und Lehrlinge im Handel werden sie in die Gehaltsordnung
ALT, Gehaltstafel , Gehaltsgebiet , Beschäftigungsgruppe
..... , im Berufsjahr eingestuft. Wobei festgestellt wird, dass Sie jeweils
mit eines jeden Jahres in ein neues Berufsjahr treten.
7. Mit Ihrer Verwendung als sind insbesondere folgende Aufgaben verbunden:
.....
.....
.....
Sie beachten alle betrieblichen Ordnungs- und Sicherheitsvorschriften und führen alle mit der vorgesehe-
nen Verwendung verbundenen Arbeiten weisungsgemäß durch.
Vorübergehend dürfen Ihnen auch andere Tätigkeiten zugewiesen werden.
8. Ihr gewöhnlicher Arbeitsort ist
Mit der Tätigkeit ist regelmäßig Außendienst im Bereich verbunden.*)
9. Die wöchentliche Normalarbeitszeit beträgt gemäß Abschnitt 2) des Kollektivvertrages 38,5 Stunden.
Bei Teilzeitbeschäftigung:
Die vereinbarte wöchentliche Normalarbeitszeit beträgt Stunden.*)
Die Vereinbarung über die Verteilung der wöchentlichen Normalarbeitszeit auf die einzelnen Wochentage
richtet sich nach den Bestimmungen des Abschnittes 2) des Kollektivvertrages für Angestellte und Lehr-
linge im Handel.

ANHANG 8) MUSTER: VERTRAG FÜR FERIALPRAKTIKANTINNEN

1. a) Arbeitgeber(in):
b) Praktikant(in): Herr/Frau*
Geburtsdatum
wohnhaft in
besuchte Schule Jahrgang/Klasse
2. Gesetzliche(r) Vertreter(in):
wohnhaft in
3. Zur Erfüllung des im Lehrplan vorgeschriebenen Pflichtpraktikums wird zwischen den Vertragspartnern ein als Ausbildungsverhältnis gestaltetes Arbeitsverhältnis abgeschlossen. Dieser Vertrag regelt die beiderseitigen Pflichten und Rechte im Zuge der Durchführung des im Lehrplan verpflichtend vorgeschriebenen Pflichtpraktikums.
Das Pflichtpraktikum dient der Ergänzung und Vervollkommnung der in den praktischen Unterrichtsgegenständen erworbenen Kenntnisse und Fertigkeiten sowie der Formung der Persönlichkeit, vor allem der Berufshaltung, durch die Auseinandersetzung mit der Berufswirklichkeit.
4. Das Pflichtpraktikum beginnt am, und endet am
Die wöchentliche Arbeitszeit beträgt ausschließlich Pausen Stunden und wird gemäß dem Lehrplan der (Schule) in den Bereichen bzw. Abteilungen geleistet. Es wird der/dem Praktikanten(in) ermöglicht, Einblick in die Organisation und Aufgaben dieser Bereiche/Abteilungen zu bekommen.
Die arbeits- und sozialrechtlichen Vorschriften, insbesondere auch die Bestimmungen des Bundesgesetzes über die Beschäftigung von Kindern und Jugendlichen sind einzuhalten.
5. Das Praktikantenverhältnis unterliegt dem Kollektivvertrag für Angestellte und Lehrlinge im Handel sowie den jeweils für den Betrieb geltenden Betriebsvereinbarungen und den sonstigen arbeitsrechtlichen Vorschriften.
Diese liegen (Ort) zur Einsichtnahme auf.
Das monatliche Entgelt richtet sich nach den Bestimmungen des ABSCHNITT 4), B. Vergütung für Pflichtpraktikanten und beträgt € brutto.
Für die Sonderzahlungen gelten die Bestimmungen des Kollektivvertrages für Angestellte und Lehrlinge im Handel.
Die Auszahlung der monatlichen Bezüge erfolgt gemäß § 15 AngG am Ende eines Monats. Die Überweisung der laufenden Bezüge auf ein Gehaltskonto gilt als vereinbart.
6. Der gewöhnliche Arbeitsort ist:
.....
7. Hinsichtlich des gebührenden Erholungsurlaubes sind die urlaubsrechtlichen Bestimmungen anzuwenden.
8. Der Praktikant/Die Praktikantin verpflichtet sich, die ihm/ihr im Rahmen der Zielsetzung des Praktikums aufgetragenen, der Ausbildung dienenden Arbeiten gewissenhaft durchzuführen und die vorgegebene Arbeitszeit einzuhalten. Er/Sie hat die Betriebs- und Hausordnung zu beachten und Verschwiegenheit über Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse zu wahren.
9. Der Arbeitgeber verpflichtet sich, auf eigene Kosten dem Praktikanten/der Praktikantin bei Beendigung des Pflichtpraktikums ein Zeugnis über die zurückgelegte Praxiszeit zwecks Vorlage bei der Schule auszustellen.

10. Der Praktikantenvertrag kann einvernehmlich oder von beiden Teilen jeweils einseitig bei Vorliegen eines in Analogie zu § 15 Berufsausbildungsgesetz wichtigen Grundes vorzeitig gelöst werden. Weiters gelten die Kündigungsbestimmungen des Kollektivvertrages für Angestellte und Lehrlinge im Handel.
11. Der Vertrag wird in drei Ausfertigungen errichtet. Eine Ausfertigung verbleibt beim Dienstgeber, eine zweite ist dem Praktikanten/der Praktikantin und eine weitere der zuständigen Schule auszufolgen.

(Ort) , am

.....
gelesen und ausdrücklich einverstanden
Der Arbeitgeber

.....
gelesen und ausdrücklich einverstanden
Der Pflichtpraktikant / Die Pflichtpraktikantin

Bei Fragen zum Vertrag wenden Sie sich bitte an ihre Interessenvertretung

für Unternehmen:

Wirtschaftskammer Österreich
Bitte wenden Sie sich direkt an die
Wirtschaftskammerorganisation Ihres Bundeslandes
Die Kontakte finden Sie unter www.wko.at

für ArbeitnehmerInnen:

Gewerkschaft der Privatangestellten, Druck,
Journalismus, Papier
Servicehotline: 050301-21000
E-Mail: handel@gpa-djp.at
www.gpa-djp.at/handel

(Anhang 8 gilt ab 1.1.2019)

**) Nichtzutreffendes streichen*

ANHANG 9) ÜBERSICHT DER REFERENZFUNKTIONEN NACH BESCHÄFTIGUNGSGRUPPEN UND ARBEITSWELTEN

Gruppe	A	B	C	D	E	F	G	H
Einkauf				<ul style="list-style-type: none"> Einkaufsassistentenz 	<ul style="list-style-type: none"> Junior Category Management 	<ul style="list-style-type: none"> Disponent (Beschaffung) Category Management bzw Einkauf 	<ul style="list-style-type: none"> Category Management bzw Einkauf 	
Verkauf/Vertrieb		<p>Regalbetreuerinnen im Angestelltenverhältnis, Angestellte im Verkauf, ohne abgeschlossene Berufsausbildung in diesem kaufmännischen Beruf, sofern sie nicht höher einzustufen sind.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Verkauf 	<ul style="list-style-type: none"> Verkauf 	<ul style="list-style-type: none"> Verkauf Abteilungsleitung Marktleitung bzw Filialeitung 	<ul style="list-style-type: none"> Fachbetreuung Marktleitung bzw Filialeitung Verkaufsaußendienst bzw Key Account Vertriebsberatung 	<ul style="list-style-type: none"> Gebietsleitung Niederlassungsleitung/ Hausleitung Key Account (Vertriebsleitung) 	
Marketing/Kommunikation			<ul style="list-style-type: none"> Customer Care Agent 	<ul style="list-style-type: none"> Supervisor Customer Care Center Data Analyst Online Marketing Management Onlineshop Management SEO Management 	<ul style="list-style-type: none"> Social Media Betreuung Medienfachfrau Business Intelligence Teamleitung 	<ul style="list-style-type: none"> Marketingfachfrau Kundenbeziehungsmanagement Produktentwicklung Social Media Betreuung 	<ul style="list-style-type: none"> Marketingfachfrau Öffentlichkeitsarbeit Produktentwicklung 	
Kaufm./admin. Dienstleistungen			<ul style="list-style-type: none"> Assistenz (Sekretariat) Rechnungskontrolle Debitorenbuchhaltung 	<ul style="list-style-type: none"> Assistenz (Sekretariat) Buchhaltung Personalverwaltung 	<ul style="list-style-type: none"> Assistenz/Referent Fachbereich Personalverwaltung Buchhaltung Sicherheitsfachkraft 	<ul style="list-style-type: none"> Abteilungsleitung Controlling Personalentwicklung Personalverwaltung Bilanzbuchhaltung Revision Team-/Gruppenleitung 	<ul style="list-style-type: none"> Abteilungsleitung Bereichsleitung Controlling Personalentwicklung Revision 	<p>Geschäftsführung bzw Vorstand</p>
Logistik	<ul style="list-style-type: none"> Lagerhilfsarbeiterinnen Heiferinnen im Angestelltenverhältnis 	<ul style="list-style-type: none"> Warenübernahme (im Anlieferungsbereich) 			<ul style="list-style-type: none"> Betriebslogistik 	<ul style="list-style-type: none"> Supply Chain Management bzw Warenflussleitung 	<ul style="list-style-type: none"> Supply Chain Management bzw Warenflussleitung 	
Technischer Dienst	<ul style="list-style-type: none"> Reinigungskräfte Parkplatzwächter 			<ul style="list-style-type: none"> Haustechnik 	<ul style="list-style-type: none"> Betriebsanlagen-technik Kundendienst-technik Haustechnik 	<ul style="list-style-type: none"> Betriebsanlagen-technik 	<ul style="list-style-type: none"> Bautechnik/Planung Immobilienmanagement Qualitätsmanagement 	
IT				<ul style="list-style-type: none"> Support-Helpdesk 	<ul style="list-style-type: none"> EDV-Technik 	<ul style="list-style-type: none"> Programmierung - Datenbankentwicklung und Softwareentwicklung Systemadministration - Netzwerktechnik - Datenbankadministration 	<ul style="list-style-type: none"> Programmierung - Datenbankentwicklung und Softwareentwicklung Projektmanagement 	

ANHANG 10) DETAILBESCHREIBUNGEN DER REFERENZFUNKTIONEN

Für die Entwicklung des neuen Gehaltssystems im Handel wurde im Auftrag der Kollektivvertragsparteien diese Beschreibung zur besseren Verständlichkeit

und Anwendung des Beschäftigungsgruppenschemas erstellt.

1. ÜBERSICHT DER ARBEITSWELTEN UND REFERENZFUNKTIONEN IM HANDEL

Arbeitswelten	Referenzfunktionen
Einkauf	<ul style="list-style-type: none"> • Einkaufsassistent • Junior Category Management • Disponent (Beschaffung) • Category Management / Einkauf
Verkauf / Vertrieb	<ul style="list-style-type: none"> • Verkauf • Abteilungsleitung • Marktleitung / Filialleitung • Fachbetreuung • Verkaufsaußendienst / Key Account • Vertriebsberatung • Gebietsleitung
Marketing / Kommunikation	<ul style="list-style-type: none"> • Customer Care Agent • Supervisor Customer Care Center • Data Analyst • Onlinemarketing Management • Onlineshop Management • SEO Management • Social Media Betreuung • Medienfachfrau • Business Intelligence • Teamleitung • Marketingfachfrau • Kundenbeziehungsmanagement (CRM) • Produktentwicklung • Öffentlichkeitsarbeit
Kaufmännische/ administrative Dienstleistungen	<ul style="list-style-type: none"> • Assistenz (Sekretariat) • Rechnungskontrolle • Debitorenbuchhaltung

Arbeitswelten	Referenzfunktionen
	<ul style="list-style-type: none"> • Buchhaltung • Personalverrechnung • Assistenz / Referent Fachbereich • Sicherheitsfachkraft • Abteilungsleitung • Controlling • Personalentwicklung • Bilanzbuchhaltung • Revision • Team-/Gruppenleitung • Bereichsleitung
Logistik	<ul style="list-style-type: none"> • Warenübernahme • Betriebslogistik • Supply Chain Management/ Warenflussleitung
Technischer Dienst	<ul style="list-style-type: none"> • Haustechnik • Betriebsanlagentechnik • Kundendiensttechnik • Bautechnik / Planung • Immobilienmanagement (Anlagen-/Liegenschaftsmanagement) • Qualitätsmanagement
IT	<ul style="list-style-type: none"> • Support-Help-Desk • EDV-Technik • Programmierung – Datenbank-/Softwareentwicklung • Systemadministration – Netzwerktechnik – Datenbankadministration • Projektmanagement

2. DETAILBESCHREIBUNG

Der Kollektivvertrag sieht vor, dass Arbeitnehmerinnen entsprechend ihrer Tätigkeit im Beschäftigungsgruppenschema (A bis H) einzustufen sind. Bei der Einstufung der Arbeitnehmerin ist die Beschreibung der Beschäftigungsgruppe ausschlaggebend. Die dienen als zusätzliche Orientierung.

Scheint die Referenzfunktion in mehreren Beschäftigungsgruppen auf, erfolgt die Einstufung in jene Beschäftigungsgruppe, deren Beschreibung der Tätigkeit der Arbeitnehmerin entspricht. Dies gilt auch wenn die Tätigkeit der Beschreibung einer Beschäftigungsgruppe entspricht, in der die Referenzfunktion nicht angeführt ist.

2.1. ARBEITSWELT 1: EINKAUF

Referenzfunktion

Einkaufsassistenz

Tätigkeiten

Einkaufsassistenten ...

- beobachten den Markt, insb. die Preisentwicklungen
- holen Angebote ein und vergleichen sie
- erstellen Auswertungen und Analysen von Einkaufskennzahlen
- pflegen laufend die Stammdaten hinsichtlich Lieferanten und Artikeln

Beschreibung

Einkaufsassistenten beobachten den Markt und die Preisentwicklungen, holen Angebote ein und bereiten die Entscheidungsgrundlagen durch Angebotsvergleiche vor. Sie verwalten die Stammdaten der Lieferanten und Artikel und bereiten Vertrags- und Preisverhandlungen vor.

Ziel

bestmögliche Unterstützung der Einkäufer und Disponenten

Referenzfunktion

Junior Category Management

Tätigkeiten

Junior Category Manager ...

- unterstützen den Category Manager bei der Planung und Steuerung des Sortiments und der Artikelauswahl
- unterstützen bei der Entwicklung von Verkaufskonzepten und der Weiterentwicklung der Sortimentsstrategie
- nehmen an Verhandlungen mit Lieferanten sowie Lieferanten- und Messebesuchen teil
- übernehmen teilweise eigenverantwortlich die strategische und operative Planung eines Sortimentsteils

Beschreibung

Junior Category Manager unterstützen den Category Manager bei der Planung und Gestaltung des Sortiments in einer Warenkategorie. Sie arbeiten an der Sortimentszusammensetzung mit und nehmen an Verhandlungen mit Lieferanten teil. Sie sind an der Platzierung und Präsentation der Produkte ihrer Warenkategorie am Point of Sale beteiligt, kalkulieren die Preisgestaltung einschl. Aktionen und analysieren Absatz- und Verkaufszahlen. In Teilbereichen übernehmen sie eigenverantwortlich Monitoring, Analyse und Optimierung des Sortiments.

Ziel

Unterstützung des Category Managers bei der optimalen Gestaltung des Verkaufssortiments zur Erreichung

von Absatz- und Marktanteilszielen in der jeweiligen Warenkategorie

Referenzfunktion

Disponent (Beschaffung)

Tätigkeiten

Disponenten ...

- ermitteln den Warenbedarf
- kontrollieren Lagerbestände
- vereinbaren Einzelheiten der Warenlieferung mit Lieferanten
- bestellen Waren
- analysieren Daten und werten sie aus (Warenumschlag, ABC-Analysen)

Überschneidungen

Logistik (Schwerpunkt), Verkauf

Beschreibung

Disponenten organisieren die Warenbeschaffung und die bedarfs- und zeitgerechte Verteilung im Unternehmen. Sie kontrollieren die Lagerbestände, ermitteln in Abstimmung mit dem Verkauf und dem Lager den Warenbedarf und bestellen zu den vereinbarten Lieferterminen die Ware. Als Entscheidungsgrundlage analysieren sie Kennzahlen aus dem Warenumschlag.

Ziel

zeit- und bedarfsgerechte Versorgung der Verkaufsabteilungen mit Waren zu optimalen Konditionen; sichern die Verfügbarkeit der Waren

Referenzfunktion

Category Management / Einkauf

Tätigkeiten

Category Manager /Einkäufer ...

- planen und optimieren das Sortiment in einer Warenkategorie und entscheiden über Sortimentsgestaltung und Produktaufnahmen
- analysieren Absatz- und Marktanteilszahlen der Category
- verhandeln mit Lieferanten (Industrie, Großhandel) und kaufen Waren ein, veranlassen gegebenenfalls Produktentwicklung
- kalkulieren die Verkaufspreise, planen und gestalten Aktionspreise und Verkaufaktionen
- planen, organisieren und koordinieren die Produktpräsentation (Platzierung am PoS)

Beschreibung

Category Manager/Einkäufer planen und gestalten das Sortiment in einer Warenkategorie. Sie entscheiden über die Sortimentszusammensetzung, verhandeln mit Lieferanten, testen und beschaffen Produkte.

Sie planen die Platzierung und Präsentation der Produkte ihrer Warenkategorie am Point of Sale, kalkulieren die Preisgestaltung einschl. Aktionen und analysieren Absatz- und Verkaufszahlen.

Ziel

optimale Gestaltung des Verkaufssortiments zur Erreichung von Absatz- und Marktanteilszielen in ihrer Warenkategorie

2.2. ARBEITSWELT 2: VERKAUF / VERTRIEB

Referenzfunktion

Verkauf

Tätigkeiten

- Verkäufer und Fachverkäufer ...
- führen (vertiefte) Verkaufs- und Beratungsgespräche mit Kunden, bis hin zur Erteilung von Praxistipps
- präsentieren Ware übersichtlich im Verkaufsraum, pflegen und gestalten Regale; passen Waren erforderlichenfalls auf Kundenwunsch an oder bereiten sie zu
- zeichnen Preise aus
- nehmen Reklamationen von Kunden entgegen und behandeln sie, tauschen Waren um
- ermitteln den Warenbedarf und melden ihn an Lager bzw. Einkauf
- kontrollieren Bestand- und Qualität der Waren

Beschreibung

Verkäufer und Fachverkäufer beraten und betreuen Kunden. Sie erfragen den Kundenwunsch, erklären den Kunden, wo sie die gewünschte Ware im Verkaufsraum finden, beraten über die Beschaffenheit und Verwendung der Artikel, über Qualitäts-, Funktions- und Preisunterschiede verschiedener Ausführungen und Marken. Sie betreuen die Regale im Verkaufsraum, legen und stellen die Waren aus und zeichnen die Preise aus. Außerdem melden sie den Warenbedarf an das Lager.

Ziel

stellen die Verkaufsfähigkeit des Betriebes sicher (Warenpräsentation, Qualitätskontrolle ...) und sorgen durch die Tätigkeit für Kundenzufriedenheit und Kundenbindung

Referenzfunktion

Abteilungsleitung

Tätigkeiten

Abteilungsleiter ...

- wickeln die jeweiligen Abteilungsaufgaben selbstständig und eigenverantwortlich ab
- planen, organisieren und koordinieren die Abteilungsaufgaben
- organisieren Teams/Gruppen für abgrenzbare Aufgabenbereiche

- Personalplanung, Mitarbeiterführung: teilen die Teamleiter und Mitarbeiter ein, weisen sie ein und leiten sie an
- arbeiten operative mit, u. a. bei komplexen und erfolgskritischen Aufgaben
- kommunizieren mit den Teamleitern, Bereichsleitern sowie ggf. mit der Geschäftsführung und mit Geschäftspartnern, Behörden usw.
- sind für Budgetierung, Controlling und Reporting verantwortlich; haben Geschäfts- und Ergebnisverantwortung für die Abteilung

Überschneidungen

kommt in allen Arbeitswelten vor, ist aber administrativstypisch

Beschreibung

Abteilungsleiter sind in ihrer jeweiligen Abteilung für die Planung, Organisation und Koordination der jeweiligen Abteilungsaufgaben verantwortlich. Sie planen und organisieren die Umsetzung der Aufgaben, teilen Teams ein und koordinieren die unterschiedlichen Teams. Sie weisen die Teamleiter und Mitarbeiter ein und arbeiten an verschiedenen Aufgaben selbst operativ mit. Sie kontrollieren die Umsetzung/Erfüllung der Aufgaben und die Zielerreichung und verantworten die Ergebnisse gegenüber ihren Vorgesetzten und der Geschäftsführung.

Referenzfunktion

Marktleitung / Filialleitung

Tätigkeiten

Marktleiter / Filialleiter ...

- führen die Mitarbeiter in fachlicher, disziplinärer und organisatorischer Hinsicht; arbeiten bei der Personaleinstellung und Beendigung von Arbeitsverhältnissen mit
- Warenbewirtschaftung: bestellen termingerecht und in richtiger Menge und stellen die Ware in der Filiale bereit; kontrollieren die Warenwirtschaft/Bestellvorschläge; bearbeiten Bestellvorschläge
- sind für die Warenpräsentation in der Filiale/im Markt und für die Filialgestaltung im Rahmen der Vorgaben verantwortlich
- sind für die wirtschaftliche Gebarung der Filiale verantwortlich
- stellen die Einhaltung aller Vorschriften und Vorgaben und die Zielerreichung sicher

Beschreibung

Marktleiter / Filialleiter sind in die Personaleinstellung und Beendigung von Arbeitsverhältnissen von Mitarbeitern – je nach Vorgabe des Unternehmens – eingebunden. Sie schulen Mitarbeiter ein und leiten sie fachlich an. Sie behalten einen Überblick über den Umsatz, kontrollieren die Warenbewirtschaftung und die Umsetzung der Vorgaben und Richtlinien des Unternehmens. Sie sind für die Arbeitsplanung verantwortlich und stehen als zentrale Ansprechpartner insbesondere für Mitarbeiter und Kunden zur Verfügung.

Ziel

Sicherstellung der Verkaufsfähigkeit der Filiale/des Marktes, der Einhaltung der Vorgaben durch die Zentrale und der Erreichung der Zielvorgaben

Referenzfunktion

Fachbetreuung

Tätigkeiten

Fachbetreuer ...

- schulen und betreuen standortübergreifend das Verkaufspersonal über die Produkte und Produktgruppen eines bestimmten Fachbereiches
- informieren das Verkaufspersonal über Besonderheiten, Neuerungen der jeweiligen Produkte und Produktgruppen
- setzen gemeinsam mit dem Verkaufspersonal verkaufsfördernde Maßnahmen im jeweiligen Fachbereich um bzw. kontrollieren die Umsetzung vereinbarter Maßnahmen
- entwickeln ggf. verkaufsfördernde Maßnahmen im Fachbereich
- kontrolliert die Einhaltung von Vorgaben zur Warenpräsentation

Beschreibung

Fachbetreuer schulen das Verkaufspersonal in bestimmten Produkten und Produktgruppen. Sie informieren die Verkäufer über Besonderheiten ihrer Produktgruppe und besprechen, wie diese Produkte und Produktgruppen den Kunden präsentiert werden können. Sie entwickeln ggf. verkaufsfördernde Maßnahmen und kontrollieren die Umsetzung vereinbarter Maßnahmen.

Ziel

Sicherstellung des produktbezogenen Fach-Know-hows beim Verkaufspersonal

Referenzfunktion

Verkaufsaußendienst / Key Account

Tätigkeiten

Verkaufsaußendienstmitarbeiter / Key Accounts ...

- betreuen Geschäftskunden insbesondere im Außendienst, planen und organisieren Kundenbesuche und führen sie durch
- verkaufen Produkte an (Schlüssel-)Kunden
- bahnen die Geschäftsbeziehung mit neuen Kunden an und pflegen die Beziehung zu bestehenden Kunden durch laufende Kontakte und Informationen
- repräsentieren das Unternehmen insgesamt beim Kunden
- informieren die Kunden über neue Produkte und Angebote, über Bestellmöglichkeiten, Konditionen usw.
- fungieren als erste Ansprechperson bei allen Anfragen von Geschäftskunden

Beschreibung

Verkaufsaußendienstmitarbeiter / Key Accounts betreuen Geschäftskunden in allen Belangen. Sie bahnen die Geschäftsbeziehung an, pflegen den Kundenkontakt und informieren die Kunden über neue Produkte und Angebote, aber auch über alle Veränderungen in der Geschäftsbeziehung, wie z. B. neue Konditionen, neue Bestellsysteme und verkaufen Produkte an (Schlüssel-)Kunden. Sie fungieren als erste Anlaufstelle für alle Kundenfragen und leiten diese an die zuständigen Abteilungen weiter.

Ziel

Erhöhung und Sicherung der Kundenbindung durch gezielten und regelmäßigen Kundenkontakt und Informationsfluss

Referenzfunktion

Vertriebsberatung

Tätigkeiten

Vertriebsberater ...

- beraten das Verkaufspersonal oder Wiederverkäufer über verkaufsfördernde Maßnahmen
- verkaufen im Großhandel ggf. an den Wiederverkäufer
- planen verkaufsfördernde Maßnahmen und unterstützen das Verkaufspersonal (Wiederverkäufer) bei der Umsetzung
- schulen das Verkaufspersonal (Wiederverkäufer) in Verkaufstechniken, Kundenbetreuung und Reklamationsmanagement

Beschreibung

Vertriebsberater unterstützen das Verkaufspersonal oder Wiederverkäufer bei der Entwicklung ihres „Verkaufs-Know-hows“. Sie schulen in Verkaufstechniken und Kundenbetreuung, geben Tipps zur Umsetzung verkaufsfördernder Maßnahmen und unterstützen das Verkaufspersonal oder Wiederverkäufer bei der Umsetzung verkaufsfördernder Maßnahmen. Weiters verkaufen sie Waren an Wiederverkäufer.

Ziel

Förderung und Weiterentwicklung des „Verkaufs-Know-hows“ beim Verkaufspersonal / Wiederverkäufer

Referenzfunktion

Gebietsleitung

Tätigkeiten

Gebietsleiter ...

- sind für die Aufrechterhaltung des Filialbetriebes innerhalb einer ihnen zugewiesenen Region verantwortlich
- kontrollieren und unterstützen die Filialen innerhalb eines ihnen zugewiesenen Gebietes

- tragen die Endverantwortung für die Personalbesetzung
- sind für die Einhaltung aller Vorschriften und Vorgaben und für die Zielerreichung verantwortlich

Beschreibung

Gebietsleiter kontrollieren und unterstützen die Filialen eines Gebietes und sichern so die Aufrechterhaltung des Filialbetriebes. Sie tragen die Verantwortung für die Einhaltung und Umsetzung aller Vorschriften und Vorgaben des Unternehmens und sind für die Personalbesetzung endverantwortlich.

Ziel

als verantwortlich Beauftragte sind sie für die Sicherstellung des reibungslosen Filialbetriebes innerhalb einer Region zuständig

2.3. ARBEITSWELT 3: MARKETING/KOMMUNIKATION

Referenzfunktion

Customer Care Agent

Tätigkeiten

Customer Care Agents ...

- übernehmen den 1st-Level-Kundensupport am Telefon bzw. über E-Mail, Briefe, Fax etc. und dokumentieren ihre Tätigkeiten (bspw. über CRM-Systeme)
- beantworten Kundenanfragen, geben Auskünfte und nehmen Reklamationen entgegen
- leiten Kundenanfragen bei Bedarf an die jeweils zuständigen Stellen weiter
- arbeiten in Abstimmung mit ihrem jeweiligen Supervisor

Beschreibung

Customer Care Agents bieten den Kunden Unterstützung bei Problemlagen, geben Auskünfte und nehmen Reklamationen in Form von telefonischer und/oder schriftlicher (E-Mail) Korrespondenz entgegen und dokumentieren diese Beratungsprozesse. Bei Bedarf leiten sie die Anfragen an die jeweils zuständigen, in der Frage kompetenten Stellen im Unternehmen weiter.

Ziel

Problemlösung bei Kundenanfragen und Sicherstellung der Kundenzufriedenheit

Referenzfunktion

Supervisor Customer Care Center

Tätigkeiten

Supervisor Customer Care Center ...

- sind für ihr Support-Team bzw. ihre Abteilung verantwortlich

- steuern eigenständig die Abwicklung der laufenden Tätigkeiten im Kundensupport
- evaluieren und optimieren die Beratungsprozesse der Customer Care Agents u.a. über Zielvorgaben
- sind zuständig für die Rekrutierungs- und Aus- und Weiterbildungsprozesse innerhalb ihrer Abteilung
- sind für die kontinuierliche Verbesserung der Kundenzufriedenheit und der Kundenbindung verantwortlich
- arbeiten mit Kunden (Geschäftspartner, Außendienstmitarbeiter etc.) zusammen, um die Kundenwünsche besser bearbeiten zu können

Beschreibung

Supervisor Customer Care Center sind für den möglichst reibungslosen Ablauf des Kundensupports durch das ihnen unterstellte Team verantwortlich. Sie kontrollieren, bewerten und optimieren dieses Angebot laufend, indem bspw. bestimmte Zielvorgaben erstellt werden. Sie sind außerdem für die Rekrutierung und Aus- und Weiterbildung in ihrer Abteilung zuständig. Zu ihren Aufgaben zählt auch eine enge Zusammenarbeit mit ihren Kunden, um das Beratungs- und Supportangebot laufend an die Kundenwünsche anzupassen.

Ziel

Steuerung, laufende Kontrolle und Optimierung der Support-Tätigkeit des unterstellten Teams, um die Kundenzufriedenheit zu gewährleisten

Referenzfunktion

Data Analyst

Tätigkeiten

Data Analysts ...

- sammeln und erfassen Daten verschiedenster Herkunft (insb. Kundendaten, Verkaufszahlen, aus den Bereichen Marketing- und Social-Media, Logistik und Transport, Verkehr etc.)
- werten mit informationstechnischen, statistischen und mathematischen Methoden und Instrumenten diese Daten aus und analysieren sie hinsichtlich bestimmter Zielvorgaben oder Problemstellungen
- prüfen die Daten in Hinblick auf Qualität und Konsistenz
- bereiten ihre Analysen in Form von Berichten auf
- präsentieren die Analyseergebnisse den betroffenen Unternehmensabteilungen und leiten Handlungsempfehlungen, Trends, Prognosen etc. daraus ab
- warten bestehende und entwickeln und implementieren neue Datenerfassungs- und -analysensysteme

Überschneidungen

IT

Beschreibung

Der Data Analyst sammelt und erfasst Daten aus unterschiedlichen Quellen (insb. Kundendaten) und bewertet und analysiert diese unter Berücksichtigung bestimmter Zielvorgaben oder Fragestellungen. Zu diesem Zweck setzt er verschiedenste statistische und mathematische Modelle und Werkzeuge ein. Seine Analyseergebnisse bereitet er in Berichtsform auf, leitet daraus Handlungsempfehlungen, Trends und Prognosen ab und präsentiert sie den betroffenen Unternehmensabteilungen.

Ziel

Reduktion der Komplexität großer Datenmengen und Ableitung von Handlungsempfehlungen für die Fachabteilungen, damit diese in der Lage sind, wichtige geschäftliche Entscheidungen zu treffen

Referenzfunktion

Onlinemarketing Management

Tätigkeiten

Onlinemarketing Manager ...

- entwickeln und bewerten Online-Marketingkonzepte und -strategien (bspw. E-Mail-, Social-Media- und Suchmaschinenmarketing, Newsletter, Onsite-Aktionen, Content-Marketing) und steuern und koordinieren deren Umsetzung
- kontrollieren und analysieren die laufenden Online-Marketing Maßnahmen in ihrem Bereich und informieren die Unternehmens- bzw. Abteilungsverantwortlichen

- beobachten und analysieren permanent Trends, Markt- und Konjunkturdaten sowie Mitbewerber
- optimieren die Onlineauftritte hinsichtlich Funktionalität, Usability und Datenqualität (bspw. über SEO - Suchmaschinenoptimierung)
- ermitteln die Wünsche der Kunden (bspw. über Befragungen)

Überschneidungen

IT

Beschreibung

Onlinemarketing Manager sind für die Entwicklung und Umsetzung von Online-Marketingkonzepten etwa über soziale Medien oder Suchmaschinen verantwortlich. Zu ihren Aufgaben zählt auch die Analyse und Optimierung der laufenden Online-Marketing Maßnahmen und die permanente Beobachtung von Trends, Markt- und Konjunkturdaten und Mitbewerbern. Sie arbeiten eng mit den betroffenen Fachabteilungen im Unternehmen und mit internen und externen Entwicklern (bspw. Web- und Grafik-Designer, Software- oder App-Entwickler etc.) zusammen.

Ziel

Steigerung der Umsätze und Marktanteile, Kundenbindung sowie Neukundenakquisition

Referenzfunktion

Onlineshop Management

Tätigkeiten

Onlineshop Manager ...

- steuern und entwickeln den Onlineshop anhand von Umsatz- und Ertragszielen
- wählen das Artikelsortiment für den Onlineshop aus, gestalten die Warenpräsentation und sind für die Preiskalkulation verantwortlich
- kontrollieren und optimieren das Service im Bereich der Logistik
- arbeiten mit Onlinemarketing Manager bei der Entwicklung von Online-Vertriebs- und Marketingstrategien zusammen
- sind für den Onlineauftritt hinsichtlich Funktionalität, Usability und Datenqualität verantwortlich
- vermitteln den technischen Dienstleistern (Entwicklern) die Anforderungen an den Onlineshop
- erfassen und analysieren die Verkaufsprozesse, das Kaufverhalten der Kunden und deren Bedürfnisse
- beobachten und analysieren den Wettbewerb und Markttrends

Überschneidungen

IT

Beschreibung

Onlineshop Manager steuern und entwickeln den Onlineshop, indem sie etwa anhand von analysierten Kundenbedürfnissen das Artikelsortiment aussuchen

und die Waren präsentieren, sich um den Einkauf neuer Produkte kümmern, Online-Vertriebs- und Marketingstrategien entwickeln und den Onlineauftritt kontrollieren und dessen Funktionalität sicherstellen. Dazu arbeiten sie auch eng mit technischen Dienstleistern (Entwicklern) zusammen. Außerdem beobachten und analysieren sie den Wettbewerb und Markttrends.

Ziel

Sicherstellung der Verkaufsfähigkeit des Onlineshops und der Kundenzufriedenheit sowie Neukundenakquisition

Referenzfunktion

SEO Management

Tätigkeiten

SEO Manager ...

- analysieren laufend die Suchalgorithmen der großen Suchmaschinen
- betreuen die technischen Aspekte von Websites, bspw. durch Analyse und Optimierung von Quelltexten
- erstellen Leitfäden, welche Themen auf einer neuen Seite enthalten sein müssen und legen das Wording zu dem Thema und die inhaltliche Gestaltung der Seite fest
- erstellen „Backlinks“, d.h. Links auf die eigene Webseite von Webseiten Dritter (bspw. durch Linkpartnerschaften)
- optimieren den Auftritt in sozialen Medien, um die Ergebnisse von Suchmaschinen zu beeinflussen
- beobachten Märkte und Trends und erstellen Rankingberichte und Reports

Überschneidungen

IT

Beschreibung

SEO-Manager analysieren Struktur und Inhalt von Webseiten, deren Suchmaschinenergebnisse sowie Suchmaschinenalgorithmen und Suchbegriffe. Dazu verwenden sie verschiedene Methoden und Instrumente (bspw. Keyword-Analyse, Webcrawling, Site Clinics etc.). Aus diesen Analysen leiten sie Verbesserungsmöglichkeiten für die Suchpositionierung der Seiten ab. SEO-Manager sorgen auch dafür, dass von externen Webseiten auf die eigene Seite verlinkt wird (bspw. durch Linkpartnerschaften) und optimieren den Auftritt in sozialen Medien.

Ziel

SEO-Manager sorgen dafür, dass Internetinhalte in Suchmaschinenergebnissen in den vorderen Rängen erscheinen und so von Nutzern im World Wide Web gefunden werden

Referenzfunktion

Social Media Betreuung

Tätigkeiten

Social Media Betreuer ...

- konzipieren die Social Media Auftritte des Unternehmens, einschließlich Online-Verkaufsportale und Marktplätze
- betreuen die eigenen Social Media Auftritte redaktionell und beobachten das Unternehmensbild in der Online-Diskussion (z. B. auf Bewertungsplattformen)
- reagieren zeitnah auf unternehmensbezogene Userbeiträge
- koordinieren die Umsetzungsarbeiten zwischen IT, Marketing und Vertrieb
- stellen die laufende Betreuung von Verkaufsportalen durch den Vertrieb sicher

Beschreibung

Social Media Betreuer entwickeln Strategien, um das Unternehmen im Internet präsentieren zu können. Sie erstellen und betreuen Unternehmensprofile auf Onlineplattformen (z. B. Facebook) und beobachten das öffentliche Bild des Unternehmens und die Reaktionen auf die eigene Präsenz im Internet, um die medialen Strategien nach diesem Bild auszurichten. Sie organisieren und betreuen Foren, Communities und E-Commerce-Portale (Verkaufsportale und Marktplätze) und analysieren Zugriffswerte.

Ziel

Sicherstellung einer aktuellen und positiven Onlinepräsenz des Unternehmens

Referenzfunktion

Medienfachfrau

Tätigkeiten

Medienfachmänner ...

- betreuen die Medienkanäle des Unternehmens, sowohl Print- als auch Online-Medien
- bereiten die Inhalte für Printpublikationen (Folder, Flyer, Broschüren ...) grafisch auf
- betreuen, gestalten und warten Online-Plattformen
- gestalten Mitarbeiter- und Kundenzeitungen
- gestalten die Unternehmenskommunikation redaktionell (recherchieren und schreiben die Inhalte)

Beschreibung

Medienfachmänner betreuen die Medienkanäle des Unternehmens im Online- und im Printbereich. Sie bereiten mediale Inhalte grafisch auf und recherchieren und schreiben die Inhalte für die interne und externe Kommunikation. Sie gestalten Mitarbeiter- und Kundenzeitungen, betreuen und warten die Online-Plattformen sowohl grafisch als auch inhaltlich.

Ziel

optimale redaktionelle und grafische Darstellung der Unternehmenskommunikation

Referenzfunktion

Business Intelligence

Tätigkeiten

Business Intelligence ...

- entwickeln und konzipieren Modelle zur betrieblichen Datenanalyse
- identifiziere relevante Datenbestände in den einzelnen Fachabteilungen
- erfassen, konsolidieren und analysieren Daten über das eigene Unternehmen, die Kunden oder die Marktentwicklung hinsichtlich bestimmter Zielvorgaben oder Fragestellungen
- verknüpfen Daten aus unterschiedlichen Quellen (bspw. Kunden-Feedbacks, Rechnungen, Reklamationen, Customer Touch Points, Online-Surf- und Kaufverhalten, CRM etc.) und erstellen und betreuen Business Intelligence-Plattformen
- leiten aus ihren Analysen Strategien und Handlungsempfehlungen ab (bspw. zu Geschäfts- oder Arbeitsabläufen, Kunden- und Lieferantenbeziehungen, Produkteinführungen, Kostensenkung und Risikominimierung etc.)
- erstellen Kennzahlen, verfassen Berichte
- präsentieren die Ergebnisse ihrer Analysen den Abteilungs- und Unternehmensverantwortlichen

Überschneidungen

IT

Beschreibung

Intelligence erfassen und analysieren Daten, um diese für Entscheidungsprozesse nutzbar zu machen. Hierzu verwenden sie verschiedenste IT-Technologien und Anwendungen und verknüpfen dabei auch Daten aus unterschiedlichen Quellen. Sie berichten laufend über ihre Tätigkeiten und leiten aus ihren Analysen Strategien und Handlungsempfehlungen für die Entscheidungsträger im Unternehmen ab. Sie arbeiten eng mit Data Analysts zusammen.

Ziel

Reduktion der Datenkomplexität, um für die Verantwortlichen im Unternehmen Entscheidungsprozesse zu erleichtern

Referenzfunktion

Teamleitung

Tätigkeiten

Teamleiter ...

- sind verantwortlich für Teamaufbau und -steuerung und die Weiterentwicklung der Mitarbeiter anhand

der unternehmensspezifischen Managementprinzipien

- entwickeln strategische Marketingplanung und -maßnahmen weiter und setzen diese in Abstimmung mit der Geschäftsführung im Team um
- definieren Ziele und Akquisitionspläne zusammen mit dem Team
- erstellen Kunden-, Markt- und Wettbewerbsanalysen und liefern regelmäßig Reports an das Management
- überprüfen den Erfolg der Maßnahmen im Rahmen des Marketingcontrollings
- koordinieren die Zusammenarbeit mit externen Dienstleistern und Agenturen

Überschneidungen

kommt in allen Arbeitswelten vor, ist aber administrativstypisch

Beschreibung

Teamleiter im Bereich des Marketings entwickeln strategische Marketingplanung und -maßnahmen und setzen diese gemeinsam mit ihrem Team um. Dabei sind sie für verschiedenste Marketingmaßnahmen zuständig (Broschüren, Flyer, Newsletter, Social Media Auftritte, Homepages etc.) und geben anderen Unternehmensabteilungen Feedback über Kundenerwartungen- und Marktbedürfnisse, Produkterfolg etc. Sie definieren Ziele und Akquisitionspläne, erstellen Kunden-, Markt- und Wettbewerbsanalysen und berichten darüber. Des Weiteren sind sie für Teamaufbau und -steuerung und die Weiterentwicklung der Mitarbeiter verantwortlich.

Ziel

erfolgreiche Entwicklung und Umsetzung von Marketingmaßnahmen

Referenzfunktion

Marketingfachfrau

Tätigkeiten

Marketingfachmänner ...

- führen Markt- und Meinungsanalysen durch bzw. beauftragen diese
- planen und entwickeln Werbemaßnahmen und Marketingkonzepte
- wählen Werbemittel und Werbeträger aus
- buchen und kaufen Anzeigenplätze für Werbeeinschaltungen
- bilden die Schnittstelle zu externen Marketingagenturen

Beschreibung

Marketingfachmänner entwickeln Marketingkonzepte, planen Werbemaßnahmen und Werbekampagnen sowie Messen, Firmenevents und andere Marketing-Veranstaltungen. Sie führen Markt- und Meinungsanalysen durch und verfolgen, wie die Produkte oder

Dienstleistungen des Unternehmens in der Öffentlichkeit bzw. am Markt aufgenommen werden. Sie wählen geeignete Werbemittel und Werbeträger aus, buchen und verkaufen Anzeigeplätze und bilden die Schnittstelle zu externen Marketingagenturen.

Ziel

Entwicklung einer attraktiven Werbestrategie, um Neukunden zu gewinnen und bestehende Kunden an das Unternehmen zu binden

Referenzfunktion

Kundenbeziehungsmanagement (CRM)

Tätigkeiten

Kundenbeziehungsmanager (CRM) ...

- pflegen Kundenkontakte
- präsentieren das Unternehmen gegenüber den Kunden
- initiieren kundenspezifische Verkaufsförderungsmaßnahmen aufgrund permanenter Marktbeobachtung und Analyse des Kundenverhaltens und der Kundenstruktur
- führen potenzielle und bestehende Kunden in einen Dialog mit dem Unternehmen

Überschneidungen

mit Verkauf

Beschreibung

Kundenbeziehungsmanager (CRM) gewinnen Kunden und binden sie durch laufende Kontakte an das Unternehmen. Sie repräsentieren das Unternehmen gegenüber den Kunden, stehen für Anfragen aller Art zur Verfügung und bilden die Schnittstelle zwischen den Kunden und den Unternehmensabteilungen. Sie erheben und analysieren die Kenndaten der Kunden und die Marktlage. Auf Grundlage dieser Analysen entwickeln sie Programme, die zur Bindung und Erweiterung des Kundenstocks und zur kundenspezifischen Förderung des Verkaufs dienen.

Ziel

Verstärkte und nachhaltige Kundenbindung zum Unternehmen

Referenzfunktion

Produktentwicklung

Tätigkeiten

Produktentwickler ...

- führen Bedarfs- und Marktanalysen, Marktfor-
- kreieren Eigenmarken und entwickeln Werbelinien
- akquirieren Hersteller für Eigenmarken

- entwickeln die Promotion der Produkte
- stimmen die Position des Produktes im Sortiment ab

Überschneidungen

gewisse Überschneidung mit Category Management, arbeitswelttypisch

Beschreibung

Produktentwickler entwickeln Ideen und Konzepte für Produkte, etwa Eigenmarken, und sind für die Umsetzung der Prototypen verantwortlich. Dafür analysieren sie Produkte am Markt, ihren Bedarf, und optimieren bereits bestehende Produkte. Sie präsentieren ihre Produkte und akquirieren Hersteller für Eigenmarken.

Ziel

Schaffung von Wettbewerbsvorteilen durch eigene Handelsmarken

Referenzfunktion

Öffentlichkeitsarbeit

Tätigkeiten

Öffentlichkeitsarbeiter ...

- gestalten die Unternehmenskommunikation nach Innen und Außen
- konzipieren, planen, organisieren Presseauftritte, Kunden- und Mitarbeitererevents
- initiieren Imagekampagnen und begleiten deren Umsetzung
- kommunizieren mit den Medienfachleuten über die Aufbereitung der Inhalte
- beraten die Unternehmensführung in ihren Medienkontakten
- informieren die Medien über Entwicklungen und Neuigkeiten des Unternehmens
- nehmen Medienanfragen entgegen und bearbeiten sie
- planen Krisenkommunikation und führen sie durch

Beschreibung

Öffentlichkeitsarbeiter gestalten die Unternehmenskommunikation nach innen und außen. Sie verfassen und veröffentlichen Presstexte, planen und organisieren Presseauftritte, Kunden- und Mitarbeitererevents und halten laufend Kontakt zu Medienvertretern. Sie nehmen Medienanfragen entgegen und informieren von sich aus über Entwicklungen und Neuigkeiten im Unternehmen. Sie beraten die Unternehmensführung in ihren Medienkontakten und initiieren Imagekampagnen. Erforderlichenfalls führen sie auch die Krisenkommunikation durch.

Ziel

positive Darstellung des Unternehmens nach außen

2.4. ARBEITSWELT 4: KAUFMÄNNISCHE/ADMINISTRATIVE DIENSTLEISTUNGEN

Referenzfunktion

Assistenz (Sekretariat)

Tätigkeiten

Assistenten (Sekretariat) ...

- führen Sekretariatsarbeiten durch: bearbeiten ein- und ausgehende Post, teilen Termine ein und koordinieren sie, überwachen Fristen usw.
- bereiten interne Besprechungen und Besprechungen mit Geschäftspartnern vor und koordinieren Termine
- planen und organisieren Ablage- und Ordnungssysteme (Büroorganisation)
- schreiben Berichte/Protokolle über den Verlauf von Verhandlungen und Besprechungen (protokollieren)
- planen, begleiten und organisieren z. B. Veranstaltungen, Besprechungen, ggf. Dienstreisen

Überschneidungen

keine, arbeitswelttypisch

Beschreibung

Assistenten (Sekretariat) unterstützen Vorgesetzte bei ihren Aufgaben, indem sie Tagesabläufe und Termine planen, Besprechungen vorbereiten und dokumentieren und Unterlagen aufbereiten. Sie organisieren und begleiten ggf. Dienstreisen, empfangen Kunden und führen Telefongespräche, E-Mail- und Schriftverkehr mit Kunden und Mitarbeitern.

Ziel

Entlastung der Managementebenen von alltäglichen administrativen Tätigkeiten

Referenzfunktion

Rechnungskontrolle

Tätigkeiten

Beschäftigte in der Rechnungskontrolle ...

- erfassen und überprüfen Eingangsrechnungen und Belege auf inhaltliche und rechnerische Richtigkeit und Vollständigkeit
- klären Differenzen ab bzw. veranlassen Berichtigungen
- kontieren und buchen die Eingangsrechnungen, stimmen die Konten ab
- legen Belege (elektronisch) ab
- veranlassen und prüfen fristgerechte Überweisung der offenen Rechnungen
- pflegen und verwalten die Lieferanten-Stammdaten

Überschneidungen

Einkauf

Beschreibung

Beschäftigte in der Rechnungskontrolle erfassen die eingehenden Rechnungen und überprüfen sie auf rechnerische und inhaltliche Vollständigkeit und Richtigkeit. Bei Abweichungen und Fehlern klären sie die Differenzen auf und veranlassen die Richtigstellung. Sie kontieren die Belege, erfassen sie in der Kreditorenbuchhaltung und legen die Belege ab (zunehmend elektronisch). Häufig führen sie auch die Pflege der Lieferanten-Stammdaten durch.

Ziel

sorgt für die Richtigkeit der Zahlungsflüsse und nachträglichen Rechnungskorrekturen

Referenzfunktion

Debitorenbuchhaltung

Tätigkeiten

Debitorenbuchhalter ...

- erfassen und verwalten offene Forderungen an Kunden und erstellen und prüfen zu diesem Zweck Ausgangsrechnungen und Zahlungseingänge
- legen Debitorenkonten an und verwalten diese (digital)
- wirken bei der Prüfung und Bewertung die Kundenbonität mit
- ermitteln Zahlungsverzüge und kümmern sich um das Mahnungswesen (Mahnungen verfassen und versenden, Mahngebühren einheben etc.)
- bei komplett ausbleibender Zahlung veranlassen sie die Einleitung rechtlicher Schritte
- dokumentieren Reklamationen und Gutschriften
- wirken bei Monats-, Quartals- und Jahresabschlüssen mit
- erstellen Statistiken für das Management

Überschneidungen

Kreditorenbuchhaltung

Beschreibung

Debitorenbuchhalter erfassen und verwalten offene Forderungen an Kunden in Form von Debitorenkonten und prüfen die Kundenbonität. Sie ermitteln Zahlungsverzüge, kümmern sich um das Mahnungswesen und veranlassen bei ausbleibenden Zahlungen die Einleitung rechtlicher Schritte. Die Mitwirkung bei Monats-, Quartals- und Jahresabschlüssen und die Erstellung von Statistiken für das Management gehören ebenfalls zu ihren Aufgaben.

Ziel

Sicherstellung der Liquidität des Unternehmens

Referenzfunktion

Buchhaltung

Tätigkeiten

Buchhalter ...

- führen diverse Buchhaltungen (Debitoren-, Kreditoren-, Anlagenbuchhaltung usw.) inkl. Mahnwesen und Zahlungsverkehr
- überprüfen, kontieren (Festlegen des Buchungssatzes) und erfassen Eingangs- und Ausgangsrechnungen, Bankauszügen usw.
- arbeiten bei Monats-, Quartals- und Jahresabschlüssen mit
- nehmen monatliche Umsatzsteuervoranmeldungen vor

Beschreibung

Buchhalter sammeln und ordnen Belege (z. B. Rechnungen, Quittungen, Bankauszüge), überprüfen die Richtigkeit der Belege, vergeben laufende Nummern und kontieren die Belege. Anschließend werden die Buchungen in das verwendete EDV-Programm übertragen. Am Monatsende bereiten Buchhalter die Formulare (meist nur noch elektronisch) und Listen für die Entrichtung von Steuern und Abgaben vor (z. B. Umsatzsteuer) und führen die Meldungen an die Behörden über Onlinemeldesysteme durch.

Ziel

laufende und korrekte Aufzeichnung der Geschäftsvorgänge

Referenzfunktion

Personalverrechnung

Tätigkeiten

Personalverrechner ...

- nehmen die Lohn- und Gehaltsabrechnungen vor
- führen Lohn- und Gehaltskonten, Personaldaten; verwalten Dienst- und Werkverträge etc.
- berechnen Arbeitszeiten und berücksichtigen Überstunden, Urlaube, Ausfallszeiten, Krankenstände etc.
- kontrollieren Zeiterfassungssysteme und rechnen sie ab
- berechnen Lohnsteuern und Sozialversicherungsbeiträge und andere lohnabhängige Abgaben, berücksichtigen Sonderzahlungen etc.
- weisen Löhne und Gehälter an
- stehen ggf. als arbeitsrechtliche Ansprechpartner zur Verfügung

Überschneidungen

keine, arbeitswelttypisch

Beschreibung

Personalverrechner berechnen und verrechnen die Löhne und Gehälter sowie Sozialversicherungs- und Lohnabgaben für die Mitarbeiter eines Unternehmens.

Sie führen Buch über Krankenstände und Urlaubszeiten, Dienstreisen und Überstunden und berechnen aufgrund dieser Aufzeichnungen die monatlichen Arbeitszeiten der Mitarbeiter. Sie rechnen die Abgaben mit der Krankenkasse (Sozialversicherung) und dem Finanzamt (Lohnsteuer und Lohnnebenkosten) ab.

Ziel

fristgerechte Abwicklung der Lohn- und Gehaltsverrechnung

Referenzfunktion

Assistenz (Fachbereich)

Tätigkeiten

Assistenten (Fachbereich) ...

- erarbeiten Entscheidungsgrundlagen für operative und strategische Entscheidungen und bereiten diese vor
- sammeln fachspezifische Daten, Kennzahlen und Statistiken und werten diese aus
- nehmen Soll-Ist-Vergleiche vor
- beobachten die Einhaltung betrieblicher Kennzahlen (z. B. Absatz- und Umsatzzahlen)
- bereiten das Reporting des jeweiligen Fachbereiches vor
- erarbeiten Grundlagen für Budgetierung und Kostenrechnung
- erarbeiten Konzepte/Entwürfe für Verträge und Angebote
- halten Kontakte zu Lieferanten, Kunden, Geschäftspartnern, Kreditinstituten und Behörden

Überschneidungen

kommt praktisch in allen Arbeitswelten vor

Beschreibung

Assistenten unterstützen im Fachbereich z. B. Vorgesetzte in der inhaltlichen Arbeit und führen auch Projektteile selbstständig durch. Sie sammeln, recherchieren Informationen, Daten, Kennzahlen und Statistiken und werten sie aus. Sie erarbeiten Vorschläge und Konzepte, die ihren Vorgesetzten als Entscheidungsgrundlage dienen und erarbeiten Grundlagen für Budget und Kostenrechnung.

Ziel

Entlastung von Entscheidungsträgern des Fachbereiches von fachlichen Routinetätigkeiten

Referenzfunktion

Sicherheitsfachkraft

Tätigkeiten

Sicherheitsfachkräfte ...

- informieren und beraten Führungskräfte/Personalverantwortliche, Mitarbeiter, Personalvertreter über Arbeitssicherheit und Unfallverhütung

- analysieren den Betrieb und ermitteln und schätzen Gefahrenquellen ein
- sorgen für die Installation und Wartung von sicherheitstechnischen Einrichtungen (bspw. Alarmsysteme, Brandmeldeanlagen etc.)
- organisieren und führen Unterweisungen durch (bspw. Erste-Hilfe-Kurse, Brandschutzübungen etc.)
- führen technische Messungen durch (bspw. Lärm, Beleuchtung, Staubbelastung etc.)
- erstellen interne Sicherheitsanweisungen und arbeiten Brandschutzpläne und Evakuierungsmaßnahmen aus
- planen Arbeitsabläufe und Arbeitsplätze unter Berücksichtigung der Arbeitsergonomie und wirken bei der Planung von Arbeitsstätten mit

Überschneidungen

Technischer Dienst

Beschreibung

Sicherheitsfachkräfte beraten die einzelnen Unternehmensabteilungen, Personalvertreter und Mitarbeiter über Arbeitssicherheit und Arbeitsgestaltung und unterstützen die Fachabteilungen – beispielsweise auf der Verkaufsfläche, im Backoffice oder im Lager – bei der Erfüllung der entsprechenden gesetzlichen Vorgaben. Sie überprüfen die Sicherheitseinrichtungen und Arbeitsbedingungen, veranlassen gemeinsam mit den Fachabteilungen erforderliche Maßnahmen in allen Unternehmensbereichen und berichten ihre Erkenntnisse und Vorschläge regelmäßig der Geschäftsleitung.

Ziel

Gewährleistung der Sicherheit am Arbeitsplatz für Mitarbeiter und Kunden

Referenzfunktion

Abteilungsleitung

Tätigkeiten

Abteilungsleiter ...

- wickeln die jeweiligen Abteilungsaufgaben selbstständig und eigenverantwortlich ab
- planen, organisieren und koordinieren die Abteilungsaufgaben
- organisieren Teams/Gruppen für abgrenzbare Aufgabenbereiche
- Personalplanung, Mitarbeiterführung: teilen die Teamleiter und Mitarbeiter ein, weisen sie ein und leiten sie an
- arbeiten operative mit, u. a. bei komplexen und erfolgskritischen Aufgaben
- kommunizieren mit den Teamleitern, Bereichsleitern sowie ggf. mit der Geschäftsführung und mit Geschäftspartnern, Behörden usw.

- sind für Budgetierung, Controlling und Reporting verantwortlich; haben Geschäfts- und Ergebnisverantwortung für die Abteilung

Überschneidungen

kommt in allen Arbeitswelten vor, ist aber administrativstypisch

Beschreibung

Abteilungsleiter sind in ihrer jeweiligen Abteilung für die Planung, Organisation und Koordination der jeweiligen Abteilungsaufgaben verantwortlich. Sie planen und organisieren die Umsetzung der Aufgaben, teilen Teams ein und koordinieren die unterschiedlichen Teams. Sie weisen die Teamleiter und Mitarbeiter ein und arbeiten an verschiedenen Aufgaben selbst operativ mit. Sie kontrollieren die Umsetzung/Erfüllung der Aufgaben und die Zielerreichung und verantworten die Ergebnisse gegenüber ihren Vorgesetzten und der Geschäftsführung.

Referenzfunktion

Controlling

Tätigkeiten

Controller ...

- entwickeln ein Informations- und Kontrollsystem zu den geplanten und tatsächlichen Unternehmensentwicklungen und führen es durch
- führen ggf. Kostenrechnungen durch und erstellen gemeinsam mit den Bereichs- und Abteilungsleitern Budgets und Vorausrechnungen
- kontrollieren die Budgeteinhaltung
- erstellen Soll-Ist-Vergleiche und führen Abweichungsanalysen durch
- berechnen Unternehmenskennzahlen, führen Benchmarking durch
- bereiten Unternehmensdaten für operative und strategische Entscheidungen auf
- führen unternehmensinternes Reporting durch

Beschreibung

Controller erfassen und analysieren wirtschaftliche Kennzahlen des Unternehmens und führen ggf. Kostenrechnungen durch. Sie beraten die Unternehmensleitung bei operativen und strategischen Entscheidungen, bereiten Führungsentscheidungen vor und erstellen Budgets und Vorausrechnungen. Sie kontrollieren die Einhaltung des Budgets und führen Soll-Ist-Vergleiche und darauf aufbauend Abweichungsanalysen durch.

Ziel

optimale Information der Entscheidungsträger über die Unternehmensentwicklung

Referenzfunktion

Personalentwicklung

Tätigkeiten

Personalentwickler ...

- eruiieren gemeinsam mit den Fachabteilungen den Personalbedarf und entwickeln Maßnahmen zur Deckung des Personalbedarfs
- führen Maßnahmen zur Potenzialerkennung und Potenzialentwicklung der Mitarbeiter durch
- entwickeln, organisieren und evaluieren inner- und außerbetriebliche Aus-, Weiterbildungs- und Entwicklungsmaßnahmen für Mitarbeiter und Lehrlinge
- entwickeln Konzepte zur Mitarbeitermotivation und Arbeitgeberattraktivität
- erarbeiten Konzepte zur Führungskräfteentwicklung und Nachfolgeplanung und setzen sie um
- moderieren Workshops, begleiten Veränderungsprozesse in den Fachabteilungen und organisieren Auswahlprozesse

Beschreibung

Personalentwickler erarbeiten Qualifikations- und Kompetenzprofile und planen und organisieren innerbetriebliche und außerbetriebliche Weiterbildungs- und Entwicklungsmaßnahmen. Gemeinsam mit den Fachabteilungen planen sie den Personalbedarf entsprechend der Unternehmensentwicklung und der vorhandenen Personalressourcen. Sie führen Gespräche mit Mitarbeitern zur Erhebung der Entwicklungspotenziale und -möglichkeiten, entwickeln Konzepte und Methoden zur Mitarbeitermotivation, Arbeitgeberattraktivität sowie geeignete Aus- und Weiterbildungsprogramme und organisieren Auswahlprozesse.

Ziel

optimale Nutzung der Entwicklungspotenziale der Mitarbeiter im Unternehmen und Professionalisierung des Personalmarketings

Referenzfunktion

Bilanzbuchhaltung

Tätigkeiten

Bilanzbuchhalter ...

- erstellen Monats-, Quartals- und Jahresabschlüsse und Bilanzen basierend auf nationalen und internationalen Standards im Rechnungswesen
- erstellen gemeinsam mit der Steuerberatung betriebliche Steuererklärungen bspw. für Umsatzsteuer, Einkommens- und Körperschaftssteuer etc.
- arbeiten aktiv an der Aufstellung von Budgets für die einzelnen Kostenstellen mit
- ermitteln Kennzahlen aus den Bilanzen, die für die Fachabteilungen und Geschäftsführung als Entscheidungsgrundlage dienen
- arbeiten mit Steuerberatern, Wirtschaftsprüfern und den Finanzbehörden zusammen

- sind für das Reporting der geschäftlichen Zahlen an Banken und Investoren verantwortlich

Beschreibung

Bilanzbuchhalter wirken bei der laufenden Buchführung von Unternehmen mit und erstellen die Monats-, Quartals- und Jahresabschlüsse sowie betriebliche Steuererklärungen. Sie ermitteln den Gewinn oder Verlust des Unternehmens, nehmen Auswertungen vor, errechnen betriebswirtschaftliche Kennzahlen und berichten der Unternehmensführung. Zu ihren Aufgaben gehört auch eine enge Kooperation mit Kreditinstituten, Investoren, Wirtschaftsprüfung/Steuerberatungen und Finanzbehörden.

Ziel

laufende und korrekte Aufzeichnung der Unternehmensgebarung insbesondere zum Bilanzstichtag und Unterstützung der Geschäftsführung

Referenzfunktion

Revision

Tätigkeiten

Revisoren ...

- überprüfen, ob die Prozesse in den einzelnen Abteilungen durchgängig und lückenlos ablaufen
- kontrollieren die Einhaltung aller vorhandenen Vorgaben, Richtlinien, Betriebsvereinbarungen usw.
- analysieren und bewerten die Abläufe in den Fachabteilungen und beurteilen die Effizienz und Wirtschaftlichkeit der Abläufe und Prozesse
- dokumentieren die Revisiionsergebnisse und besprechen Optimierungs- und Verbesserungsvorschläge mit den betroffenen Abteilungen und mit der Geschäftsführung

Beschreibung

Beschäftigte in der Revision kontrollieren die Einhaltung von internen und externen Vorgaben und Richtlinien. Sie planen die Prüfung von betrieblichen Abläufen auf ihre Wirtschaftlichkeit und Effizienz, führen sie durch, analysieren und dokumentieren sie. Auf Grundlage dieser Prüfung liefern sie der Unternehmensleitung und den Abteilungen Vorschläge, um die Abläufe zu verbessern.

Ziel

Optimierungs- bzw. Risikopotenziale für betriebliche Abläufe identifizieren

Referenzfunktion

Team- / Gruppenleitung

Tätigkeiten

Team- / Gruppenleiter ...

- wickeln die jeweiligen Teamaufgaben selbstständig und eigenverantwortlich ab

- planen, organisieren und koordinieren die Teamaufgaben
- teilen Mitarbeiter ein, weisen sie ein und leiten sie an bzw. führen die Mitarbeiter; wirken bei der Auswahl der Mitarbeiter mit
- arbeiten operativ bei den jeweiligen Teamaufgaben mit
- kontrollieren die Zielerreichung, haben Geschäfts- und Ergebnisverantwortung für die Teamaufgaben
- kommunizieren mit den Abteilungs- und Bereichsleitern sowie ggf. der Geschäftsführung und mit Geschäftspartnern, Behörden usw.

Überschneidungen

kommt in allen Arbeitswelten vor, ist aber administrativstypisch

Beschreibung

Team- bzw. Gruppenleiter sind innerhalb einer Abteilung für die selbstständige Abwicklung eines definierten Aufgabenbündels verantwortlich. Sie planen und organisieren die Umsetzung der Aufgaben, teilen die ihnen zugeordneten Mitarbeiter ein, weisen sie an bzw. führen sie und arbeiten selbst an der Umsetzung der Aufgaben mit. Sie kontrollieren die Umsetzung/ Erfüllung der Aufgaben und verantworten die Ergebnisse gegenüber ihren Vorgesetzten und ggf. der Geschäftsführung.

Referenzfunktion

Bereichsleitung

Tätigkeiten

Bereichsleiter ...

- führen ihren jeweiligen Fachbereich selbstständig und eigenverantwortlich
- planen, organisieren und koordinieren die Bereichsaufgaben
- organisieren Abteilungen und Teams/Gruppen für abgrenzbare Aufgabenbereiche innerhalb des Fachbereiches
- führen die Personalplanung, Mitarbeiterauswahl durch und führen die Mitarbeiter
- führen Besprechungen mit Abteilungsleitern, Teamleitern sowie mit der Geschäftsführung und mit Geschäftspartnern, Behörden usw. durch
- koordinieren den eigenen mit anderen Fachbereichen und Abteilungen anderer Fachbereiche
- sind für Budgetierung, Controlling und Reporting des Fachbereiches verantwortlich
- haben die Geschäfts- und Ergebnisverantwortung für den Fachbereich

Überschneidungen

kommt in allen Arbeitswelten vor, ist aber administrativstypisch

Beschreibung

Bereichsleiter führen und verantworten einen Fachbereich innerhalb eines Unternehmens. Sie organisieren die Abteilungen innerhalb ihres Fachbereiches, sind für die Personalplanung, Mitarbeiterauswahl und -führung verantwortlich und koordinieren die Aufgabenerfüllung zwischen den eigenen Abteilungen und Abteilungen anderer Fachbereiche. Sie planen und budgetieren die Aufgaben des Bereiches und kontrollieren und verantworten die Zielerreichung.

2.5. ARBEITSWELT 5: LOGISTIK

Referenzfunktion

Warenübernahme

Tätigkeiten

Warenübernehmer ...

- übernehmen Waren und kontrollieren den Eingang
- übernehmen und kontrollieren Lieferpapiere
- führen die Erstkontrolle (Qualität) durch, stellen oberflächliche Schäden, Verpackungsschäden fest und reklamieren die Mängel
- nehmen die Zubuchungen im Warenwirtschaftssystem vor
- lagern die Ware ein bzw. veranlassen die Einlagerung
- etikettieren die Ware

Beschreibung

Warenübernehmer übernehmen Waren, kontrollieren sie am Eingang auf Vollständigkeit, Qualität und oberflächliche Schäden und reklamieren gegebenenfalls

die Waren. Sie übernehmen und kontrollieren Lieferpapiere und nehmen die Zubuchungen im Warenwirtschaftssystem vor. Sie etikettieren ggf. die Ware und veranlassen die Einlagerung oder nehmen sie selbst vor.

Ziel

Einlagerung ordnungsgemäßer (bestellkonformer) Ware ins Warenlager

Referenzfunktion

Betriebslogistikkauffrau

Tätigkeiten

Betriebslogistikkaufmänner ...

- organisieren und überwachen die Logistikkette und steuern automatisierte Abläufe
- organisieren und überwachen die Kommissionierungsvorgänge

- organisieren die Einlagerung, Umlagerung, Auslagerung der Waren
- kontrolliert die erforderlichen Lagerbedingungen

Überschneidungen

keine, arbeitswelttypisch – enger Kontakt zu Einkauf und Verkauf

Beschreibung

Betriebslogistikkaufmänner planen und steuern die logistischen Abläufe im Unternehmen. Sie organisieren die Ein-, Um- und Auslagerung der Waren und kontrollieren die notwendigen Bedingungen für Lagerung und Transport. Weiters prüfen sie die Qualität der Waren, überwachen den Lagerbestand und veranlassen erforderlichenfalls Bestellvorgänge.

Ziel

ordnungsgemäße Lagerung und Bereitstellung der Waren im Unternehmen

Referenzfunktion

Supply Chain Management / Warenflussleitung

Tätigkeiten

Supply Chain Manager / Warenflussleiter...

- führen die logistische Planung und Kontrolle des gesamten Warenflusses von der Anlieferung über die innerbetriebliche Disposition bis zur Verteilung durch

- werten regelmäßig Lieferfähigkeitsdaten, Fehlmengen, Lagerkennzahlen aus und bereiten die Daten auf
- prüfen die Bestell- und Lieferrhythmen
- bewerten die Lieferanten und wählen sie aus, führen Lieferantengespräche zur Verbesserung der Anliefersituation

Überschneidungen

keine, arbeitswelttypisch – enger Kontakt zu Einkauf und Verkauf

Beschreibung

Supply Chain Manager planen, gestalten und kontrollieren den Waren- und Materialfluss ins und im Unternehmen, sodass dieser sowohl kostengünstig als auch zeitlich optimal erfolgt. Sie überwachen Lieferzeiten, berechnen die optimalen Lagerbestände und tauschen sich dafür sowohl mit den Mitarbeitern in Einkauf (Disponenten), Verkauf und in der Logistik aus. Sie berechnen Lagerkennzahlen und besprechen mit Lieferanten Möglichkeiten zur Optimierung der Liefersituation.

Ziel

bildet die Schnittstelle zwischen Einkauf, Lieferanten, Logistik und Vertrieb und gewährleistet Bereitstellung der richtigen Menge an Waren zum richtigen Zeitpunkt am richtigen Ort

2.6. ARBEITSWELT 6: TECHNISCHER DIENST

Referenzfunktion

Haustechnik

Tätigkeiten

Haustechniker ...

- stellen haustechnische Einrichtungen wie Heizungs-, Lüftungs- und Klimaanlage, Aufzugsanlagen, Alarm- und Sicherheitsanlagen ein und kontrollieren sie
- führen einfache Wartungs- und Reparaturarbeiten durch
- beauftragen Wartungs-, Reparatur- sowie Reinigungsdienste
- organisieren und koordinieren größere Servicearbeiten
- ggf. Alarmbereitschaft

Beschreibung

Haustechniker führen kleinere Wartungs- und Reparaturarbeiten selbst durch und organisieren und koordinieren größer angelegte Servicearbeiten. Sie beauftragen Wartungs-, Reparatur- und Reinigungsdienste und führen alltägliche Arbeiten an der Betriebs- und Büroausstattung durch.

Ziel

Aufrechterhaltung des laufenden Betriebes durch alltägliche handwerkliche und einfache technische Serviceleistungen

Referenzfunktion

Betriebsanlagentechnik

Tätigkeiten

Betriebsanlagentechniker ...

- stellen komplexe technische Betriebsanlagen ein und sichern den laufenden Betrieb, insb. automatisierter Lager- und Kommissionierungssysteme
- führen elektronische Fehlersuche und -analyse durch
- beheben Fehler und Defekte selbstständig

Beschreibung

Betriebsanlagentechniker stellen elektrische, elektronische und logistische Anlagen im Betrieb ein und halten sie instand. Sie kontrollieren die Anlagen auf Störungen und Defekte. Dabei kalkulieren sie Zeit- und Kostenaufwand von Reparaturen und führen diese

dann entweder selbstständig durch oder veranlassen sie.

Ziel

reibungsloser Betrieb komplexer technischer Betriebsanlagen

Referenzfunktion

Kundendienst/-technik

Tätigkeiten

Kundendienst/-techniker ...

- montieren insb. technische Geräte beim Kunden und schließen die Geräte an (z. B. Strom-, Wasser-, Satellitenanschlüsse) und prüfen die ordnungsgemäße Funktionsweise
- nehmen Kundenreklamationen und -anfragen entgegen, stellen Ursachen für Fehler fest, beheben die Fehler und tauschen schadhafte Teile aus
- beraten die Kunden über den richtigen Betrieb, die richtige Pflege und Wartung insb. technischer Geräte
- stellen den Kunden passende Zusatzprodukte vor, informieren über die Anwendungsmöglichkeiten und verkaufen diese Produkte

Beschreibung

Kundendienst/-techniker schließen vor allem technische Geräte beim Kunden an, führen Funktionskontrollen durch und beheben Fehler und Störungen. Den Kundenkontakt nutzen sie, um die Kunden auf geeignete Zusatzprodukte aufmerksam zu machen und diese zu verkaufen. Sie beraten die Kunden über den korrekten Betrieb und die richtige Pflege und Wartung von Produkten.

Ziel

Sicherung der Kundenbindung und Kundenzufriedenheit und Ermöglichung von Zusatzverkäufen

Referenzfunktion

Bautechnik / Planung

Tätigkeiten

Bautechniker / Planer ...

- planen und entwickeln Projekte
- kalkulieren Projekte, koordinieren Baustellen
- schreiben Projekte aus, vergeben Aufträge und überwachen Auftragnehmer und Professionisten
- betreuen die Ausführungsarbeiten
- führen Abrechnungen und Nachkalkulationen durch

Beschreibung

Bautechniker sind für den Neu- und Umbau von Filialen und/oder Innenraumgestaltung verantwortlich. Sie vergeben Aufträge an Professionisten. Sie planen und kalkulieren solche Bauprojekte, anschließend koordinieren und steuern sie die Ausführung auf der Baustelle. Nach Fertigstellung des Baus, rechnen sie

die Kosten ab und kalkulieren sie nach. Sie planen und koordinieren die nachträgliche Einrichtung insbesondere von Heizungs-, Lüftungs-, Klima-, Aufzugs-, Alarm- und Sicherheitsanlagen. Dafür erstellen sie Zeit- und Kostenpläne und wählen Angebote technischer Anbieterfirmen aus.

Ziel

bautechnische Projektentwicklung zur optimalen Gestaltung der baulichen Infrastruktur

Referenzfunktion

Immobilienmanagement (Anlagen-/ Liegenschaftsmanagement)

Tätigkeiten

Immobilienmanager (Anlagen-/Liegenschaftsmanager) ...

- kontrollieren und überwachen Mietzinsabrechnungen, verhandeln Mietverträge und schließen sie ab, führen Vergebühungen durch
- suchen neue Bestandsobjekte, besichtigen mögliche neue Liegenschaften
- stellen eventuelle Schäden an den Bestandsobjekten fest, beauftragen Professionisten mit der Instandsetzung, kontrollieren die Arbeiten der Professionisten
- ermitteln laufend die Betriebskosten, kontrollieren sie und rechnen sie ab
- überprüfen die Einhaltung der vereinbarten Leistungen aus den Mietverträge (z. B. Müllentsorgung, Schneeräumung)

Beschreibung

Immobilienmanager suchen neue Immobilien für das Unternehmen und besichtigen sie. Sie verhandeln Mietverträge und schließen sie ab. Sie kontrollieren und überwachen die Abrechnungen des Mietzinses sowie der Betriebskosten und zahlen diese. Sie verwalten die Immobilien, begutachten sie auf Schäden und überprüft die Einhaltung der vereinbarten Leistungen aus den Mietverträgen.

Ziel

kunden- und mitarbeiteradäquate Gebrauchsfähigkeit der Bestandsobjekte

Referenzfunktion

Qualitätsmanagement

Tätigkeiten

Qualitätsmanager ...

- kontrollieren laufend die Qualität kritischer Waren insb. im Frische-, Gesundheits- und Gefahrgutbereich und die damit verbundenen Prozesse auf Basis von Vorschriften und festgelegten Standards
- prüfen Frische, Zusammensetzung, Herkunft

- stellen Liefer-, Lager- und Verkaufsbedingungen im Hinblick auf Qualitätsstandards sicher
- legen Manipulationsabläufe für „kritische“ Waren fest und definieren diese
- schulen Mitarbeiter, die mit diesen Waren zu tun haben

Überschneidungen

Qualitätsmanager können grundsätzlich in allen Arbeitswelten in unterschiedlichen Zusammenhängen vorkommen.

Beschreibung

Qualitätsmanager kontrollieren und prüfen die Qualität von Produkten – besonders im Frische-, Gesund-

heits- und Gefahrgutbereich – auf die erforderliche und erwartete Qualität. Sie werten die gewonnenen Daten aus, entwickeln Qualitätsstandards und Maßnahmen, damit die Waren diese Standards nachhaltig erfüllen können. Außerdem schulen sie Mitarbeiter im Umgang mit den betreffenden Produkten.

Ziel

Gewährleistung der erforderlichen und vom Kunden erwarteten Produktqualität und Vermeidung von Qualitätsverlusten

2.7. ARBEITSWELT 7: IT

Referenzfunktion

Support-Help-Desk

Tätigkeiten

Beschäftigte im Support-Help-Desk ...

- bieten vorwiegend internen Support bei Anwendungsfragen oder Hard- und Softwareproblemen an
- nehmen Anfragen von Mitarbeitern zu EDV-Problemen telefonisch, per E-Mail oder online entgegennehmen
- bieten Lösungen innerhalb des eigenen Kompetenzbereiches an bzw. beauftragen Experten mit der Problembehandlung
- führen erforderliche Schulungen durch

Beschreibung

Beschäftigte im Support-Help-Desk unterstützen die Mitarbeiter des Unternehmens bei Fragen und Problemen mit Software und Hardware online und vor Ort. Sie beheben das Problem selbst, leiten die Kollegen an, wie diese das Problem beheben können oder beauftragen Experten mit der Problembehandlung. Weiters besteht ihre Aufgabe darin, Mitarbeiter in der Anwendung von IT zu schulen.

Ziel

Lösung von EDV-Anwenderproblemen in allen laufenden Tätigkeiten

Referenzfunktion

EDV-Technik

Tätigkeiten

EDV-Techniker ...

- planen die erforderliche Hardware-Ausstattung und wählen sie gemäß den Vorgaben aus
- besorgen, verteilen und installieren die Geräte
- richten die Arbeitsplätze ein und verkabeln sie

- installieren die benötigte Software und geben den Mitarbeitern eine Ersteinschulung
- führen Reparaturen und Anpassungen an der Hardware durch

Beschreibung

EDV-Techniker planen die Ausstattung der Hardware und wählen sie aus. Sie beschaffen die Hardware, richten sie am Arbeitsplatz ein, verkabeln sie und installieren die notwendige Software, etwa Betriebssysteme. Außerdem führen sie Reparaturen und Anpassungen der Hardware vor.

Ziel

Bereitstellung der erforderlichen funktionierenden EDV-Arbeitsplätze

Referenzfunktion

Programmierung – Datenbank-/Softwareentwicklung

Tätigkeiten

Programmierer – Datenbank-/Softwareentwickler ...

- entwickeln und programmieren unternehmensspezifische Anwendungen für die einzelnen Fachabteilungen entlang der betrieblichen Prozessabläufe
- passen Standardprogramme an den Unternehmensbedarf an – stellen vorhandene Lösungen ein und passen sie an
- programmieren (bauen) Zugriffsberechtigungen
- erstellen Programmbeschreibungen und Userguides und schulen Support und Help-Desk-Angestellte

Beschreibung

Programmierer – Datenbank-/Softwareentwickler entwickeln und programmieren Software, die das Unternehmen benötigt. Entweder erstellen sie dabei neue Programme, oder sie passen bereits bestehende dem Bedarf des Unternehmens an. Sie testen die von ihnen entwickelten und adaptierten Programme und

geben diese für den regulären Betrieb frei. Sie erstellen Programmbeschreibungen und Arbeitsanweisungen und schulen den Support.

Ziel

Bereitstellung und Anpassung unternehmensspezifischer Softwarelösungen

Referenzfunktion

Systemadministration – Netzwerktechnik – Datenbankadministration

Tätigkeiten

Systemadministratoren – Netzwerktechniker – Datenbankadministratoren ...

- planen Netzwerke und Serverkapazitäten und richten sie ein, konfigurieren Server und Großrechner und stellen sie ein
- führen laufende Datenverwaltung und Datensicherung durch, betreuen Datenbanksysteme
- spielen Softwareprogramme ein
- spielen Updates ein
- richten Datensicherheits- und Datenschutzvorkehrungen ein
- richten Internetverbindungen, gesicherte Fernzugriffe ein (home office)
- analysieren und beheben Fehlermeldungen und Betriebsstörungen

Beschreibung

Systemadministratoren – Netzwerktechniker – Datenbankadministratoren richten Computersysteme und Computernetzwerke ein und betreuen sie laufend. Sie planen die erforderlichen Serverkapazitäten, die Netzwerkstrukturen und legen Berechtigungen fest. Sie beraten das Management in der Anschaffung von neuen Systemen, führen Wartungsarbeiten durch und beheben Fehler. Sie gewährleisten die laufende Datensicherung, stellen Internetzugänge her und treffen Sicherheits- und Datenschutzvorkehrungen.

Ziel

störungsfreie, vernetzte Zusammenarbeit im Unternehmen und Sicherung aller digitaler Unternehmensdaten

Referenzfunktion

Projektmanagement

Tätigkeiten

Projektmanager ...

- planen, organisieren Projekte (z. B. IT), führen sie durch und koordinieren sie
- verhandeln Projektziele, gestalten den Projektablauf, einzelne Projektschritte, Projektetappen und Teilleistungsziele usw., definieren und erläutern sie
- stellen Projektteams zusammen, teilen Projektmitarbeiter ein und koordinieren sie
- erarbeiten Terminpläne, Ablaufpläne, Kostenpläne, Meilensteine usw. und kontrollieren sie laufend
- bereiten Projekt-Kennzahlen für die Geschäftsleitung auf und präsentieren sie

Überschneidungen

kann grundsätzlich in allen Arbeitswelten vorkommen

Beschreibung

Projektmanager wirken angefangen von der Planung und Konzeption bis zur organisatorischen Durchführung der Projekte mit und beachten dabei die von der Geschäftsleitung vorgelegten Vorgaben und Ziele. Zu ihren wichtigsten Aufgaben zählen die Projektplanung, die laufende Kontrolle des Projektfortschritts und der Zielerreichung, die Einsatzplanung und Dokumentation sowie die Führung des Projektteams.

Ziel

Abwicklung von (IT-)Projekten im Rahmen der Zielsetzung sowie der geplanten Fristen und Kosten

ANHANG 11) AUSBILDUNGSVERORDNUNG ZUM/ZUR EINZELHANDELSKAUFMANN/-FRAU

BUNDESGESETZBLATT

für die Republik Österreich

Jahrgang 2015
Ausgegeben am 26. Mai 2015
Teil II

113. Verordnung: Einzelhandel-Ausbildungsordnung

113. Verordnung des Bundesministers für Wissenschaft, Forschung und Wirtschaft über die Berufsausbildung im Lehrberuf Einzelhandel (Einzelhandel- Ausbildungsordnung)

Auf Grund der §§ 8, 24 und 27 des Berufsausbildungsgesetzes (BAG), BGBl. Nr. 142/1969, zuletzt geändert durch das Bundesgesetz BGBl. I Nr. 129/2013, wird verordnet:

Lehrberuf Einzelhandel

§ 1. (1) Der Lehrberuf Einzelhandel ist mit einer Lehrzeit von drei Jahren und folgenden Schwerpunkten eingerichtet:

1. Allgemeiner Einzelhandel,
2. Baustoffhandel,
3. Einrichtungsberatung,
4. Eisen- und Hartwaren,
5. Elektro-Elektronikberatung,
6. Feinkostfachverkauf,
7. Gartencenter,
8. Kraftfahrzeuge und Ersatzteile,
9. Lebensmittelhandel,
10. Parfümerie,
11. Schuhe,
12. Sportartikel,
13. Telekommunikation,
14. Textilhandel,
15. Uhren- und Juwelenberatung.

(2) Aufbauend auf die Inhalte des Schwerpunktes Allgemeiner Einzelhandel ist maximal die Ausbildung in einem der Schwerpunkte gemäß Z 2 bis Z 15 möglich.

(3) In den Lehrverträgen, Lehrzeugnissen, Lehrabschlussprüfungszeugnissen und Lehrbriefen ist der

Lehrberuf in der dem Geschlecht des Lehrlings entsprechenden Form (Einzelhandelskaufmann oder Einzelhandelskauffrau) zu bezeichnen.

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

Arbeitsgebiet

§ 2. Das Arbeitsgebiet des/der Einzelhandelskaufmanns/frau umfasst insbesondere:

1. fachkräftebezogene Tätigkeiten in Handelsunternehmen oder anderen selbstständigen Unternehmen mit unterschiedlichen Größen, Betriebsformen und Sortimenten, wobei
2. die Verkaufstätigkeit der Mittelpunkt des kaufmännischen Aufgabenfeldes ist.
3. Darüber hinaus steuern sie den Waren- und Datenfluss in beratungs- und selbstbedienungsorientierten Betrieben und
4. unterstützen Unternehmensprozesse aus betriebswirtschaftlicher und kundenorientierter Sicht von der Beschaffung bis zum Verkauf.

Berufliche Handlungskompetenzen

§ 3. (1) Mit dem positiven Abschluss der Lehrabschlussprüfung und der Berufsschule unter Berück-

sichtigung von § 23 und § 27 Berufsausbildungsgesetz (BAG) verfügt der/die Einzelhandelskaufmann/frau über folgende zentrale berufliche Handlungskompetenzen. Diese umfassen jeweils eine fachliche, methodische, personale und soziale Dimension. Sie befähigen den/die Einzelhandelskaufmann/frau in seinem/ihrer Beruf selbstständig und eigenverantwortlich zu handeln.

1. Allgemeiner Einzelhandel:

Der/die Einzelhandelskaufmann/frau – Schwerpunkt Allgemeiner Einzelhandel

- a) plant im Bewusstsein für die Wichtigkeit von lebensbegleitendem Lernen seine/ihre (weitere) Aus- und Weiterbildung für seinen/ihren individuellen beruflichen und persönlichen Erfolg,
- b) entwickelt durch Selbstreflexion persönliche Stärken,
- c) bildet sich anhand der gesellschaftlichen und wirtschaftlichen Vorgänge eine eigene Meinung und Position,
- d) kann die Bedeutung eines gepflegten Erscheinungsbildes des Verkäufers oder der Verkäuferin erklären,
- e) kann mit Kunden und Kundinnen unter Berücksichtigung einschlägiger Kommunikations- und Feedbackregeln in Dialog treten, sie informieren und beraten,
- f) verkauft Waren und Dienstleistungen unter Einsatz seiner/ihrer Warenkenntnisse und bietet Serviceleistungen an,
- g) nimmt Bestellungen und Kundenaufträge entgegen und wickelt diese ab,
- h) kann die Grundlagen von Garantie und Gewährleistung erklären,
- i) nimmt Reklamationen entgegen und behandelt diese,
- j) kennt die Bedeutung einer nachhaltigen, ökologischen Produktion und die Auswirkungen der Globalisierung,
- k) ermittelt den Warenbedarf und wirkt bei der Warenbeschaffung mit,
- l) wirkt bei der Warenannahme und Warenkontrolle mit, kontrolliert und pflegt Warenbestände, zeichnet Ware aus und lagert diese,
- m) platziert und präsentiert Waren im Verkaufsraum und wirkt bei Maßnahmen der Verkaufsförderung mit,
- n) bedient die Kassa und führt Kassaabrechnungen durch,
- o) wertet Kennziffern und Statistiken für die Erfolgskontrolle aus und leitet Maßnahmen daraus ab,
- p) wirkt bei der Planung und Organisation von Arbeitsprozessen mit,
- q) setzt Informations- und Kommunikationstechniken ein,

- r) arbeitet team-, kunden- und prozessorientiert und setzt dabei seine/ihre Service- und Dienstleistungskompetenz ein.

(2) Wird der Lehrling in einem der folgenden Schwerpunkte ausgebildet, verfügt der/die Einzelhandelskaufmann/frau über nachstehende zusätzliche berufliche Handlungskompetenzen:

2. Baustoffhandel:

Der/die Einzelhandelskaufmann/frau – Schwerpunkt Baustoffhandel

- a) liest Baupläne in Hinblick auf die fachgerechte Mengenübermittlung und Verwendung von Baustoffen,
- b) informiert über die Eigenschaften und Einsatzmöglichkeiten von Baustoffen, Bauhilfsstoffen sowie über die zur Be- und Verarbeitung erforderlichen Werkzeuge und Kleinmaschinen,
- c) informiert über die bei der Verwendung von Baustoffen wesentlichen Rechtsvorschriften,
- d) berät bei der Produktauswahl vor allem hinsichtlich der technischen Eigenschaften und der Anwendungsmöglichkeiten,
- e) holt Angebote auf Grund spezieller Kundenwünsche und Baupläne ein.

3. Einrichtungsberatung:

Der/die Einzelhandelskaufmann/frau – Schwerpunkt Einrichtungsberatung

- a) liest Baupläne hinsichtlich einer möglichen Einrichtungsgestaltung und gestaltet Skizzen und Einrichtungspläne gemäß Kundenwünschen,
- b) wirkt bei der Planung der Warenbeschaffung unter Berücksichtigung aktueller Wohntrends und Messeneuheiten, saisonaler und regionaler Erfordernisse mit,
- c) wirkt bei der Einholung von Angeboten auf Grund spezieller Kundenwünsche und Einrichtungspläne mit,
- d) präsentiert das betriebliche Warensortiment verkaufsgerecht und wirkt bei der Gestaltung von Kojen und Musterensembles mit Einrichtungsgegenständen mit,
- e) entwickelt Einrichtungsideen unter Berücksichtigung von Funktion, Form und Farbe.

4. Eisen- und Hartwaren:

Der/die Einzelhandelskaufmann/frau – Schwerpunkt Eisen- und Hartwaren

- a) informiert über die fachgerechte Anwendung und Verwendung der einzelnen Produkte der Produktgruppen Beschläge, Werkzeuge, Kleinmaschinen, Schlösser und Materialien zur Befestigungstechnik,
- b) berät Heimwerker/innen sowie gewerbliche Abnehmer/innen und bietet fachliche Hilfestellung an,

- c) informiert über den Brandschutz, die Brandschutzklassen sowie über Versicherungswerte,
- d) übernimmt Service- und Reparaturaufträge und wickelt diese ab,
- e) wirkt bei der Vermietung von Arbeitsmaschinen und Geräten mit.

5. Elektro-Elektronikberatung:

Der/die Einzelhandelskaufmann/frau – Schwerpunkt Elektro-Elektronikberatung

- a) kann Gebrauchsanweisungen und Anleitungen für die Montage und Inbetriebnahme umsetzen,
- b) wirkt bei der Beschaffungsplanung unter Berücksichtigung neuer Technologien und Trends sowie der Produktzyklen und der Preisentwicklung mit,
- c) berät bei der Produktauswahl vor allem hinsichtlich der technischen Eigenschaften, der Einstellungen, der Anwendungsmöglichkeiten und der Inbetriebnahme,
- d) informiert über die bei der Produktverwendung einzuhaltende Sicherheitsvorschriften vor dem Hintergrund der Regelungen der Produkthaftung,
- e) informiert über Wirtschaftlichkeit, Energiebedarf und Energieeffizienz der Produkte unter Berücksichtigung von Kundenverhalten und Produktlebenszyklus.

6. Feinkostfachverkauf:

Der/die Einzelhandelskaufmann/frau – Schwerpunkt Feinkostfachverkauf

- a) kontrolliert Wareneingänge unter Berücksichtigung der Qualität, Haltbarkeit und Frische sowie des Aussehens der Feinkostwaren (Brot und Backwaren, Käse, Wurst und Fleisch sowie spezielle Feinkostwaren),
- b) beurteilt Fleischteile und Nebenprodukte nach ihrer Art und Qualität, Verwendungs- und Verarbeitungsmöglichkeit,
- c) lagert, kühlt und pflegt das Feinkostsortiment fach- und produktgerecht,
- d) bereitet das betriebliche Feinkostsortiment vor, stellt es bereit und präsentiert es verkaufsgerecht,
- e) berät bei der Auswahl und Zusammenstellung sowie über die Zubereitung und informiert über den Verzehr von Fleisch, Fleischwaren und Wurstwaren,
- f) garniert und stellt kalte und warme Imbissartikel her,
- g) wirkt bei Maßnahmen der Lebensmittelhygiene mit.

7. Gartencenter:

Der/die Einzelhandelskaufmann/frau – Schwerpunkt Gartencenter

- a) wirkt bei der Beschaffungsplanung unter Berücksichtigung des Kundenkreises, saisonaler und regionaler Erfordernisse, der Verkaufsschwerpunkte und des Marktsegments des Lehrbetriebs mit,

- b) kontrolliert Wareneingänge unter Berücksichtigung der Qualität und des Aussehens der Pflanzen,
- c) informiert über Eigenschaften, Standortansprüche, Pflegemaßnahmen der Pflanzen sowie über gärtnerische Gestaltungsmöglichkeiten,
- d) bereitet das betriebliche Warensortiment vor, stellt es bereit und präsentiert es verkaufsgerecht,
- e) behandelt, pflegt und lagert Blumen und Pflanzen.

8. Kraftfahrzeuge und Ersatzteile:

Der/die Einzelhandelskaufmann/frau – Schwerpunkt Kraftfahrzeuge und Ersatzteile

- a) wirkt bei der Beschaffungsplanung von Automobilen, deren Ersatzteilen und Zubehör mit,
- b) informiert über Fahrzeugtechnologien, insbesondere deren Umwelt- und Sicherheitsaspekte und Betriebskosten bzw. Restwert,
- c) erstellt Angebote auf Grund spezieller Kundenwünsche,
- d) wirkt bei der Beratung hinsichtlich der verschiedenen Finanzierungsmöglichkeiten (zB Leasing) und Versicherungsmöglichkeiten mit,
- e) informiert über die produktbezogenen rechtlichen Bestimmungen (zB Gewährleistung, kraftfahrrechtliche Bestimmungen usw.).

9. Lebensmittelhandel:

Der/die Einzelhandelskaufmann/frau – Schwerpunkt Lebensmittelhandel

- a) kontrolliert Wareneingänge unter Berücksichtigung der Qualität, Haltbarkeit und Frische sowie des Aussehens der Nahrungs- und Genussmittel,
- b) berät über die Aufbewahrung, Zusammenstellung, Zubereitung und informiert über den Verzehr von Nahrungs- und Genussmitteln,
- c) berät bei der Produktauswahl und bietet Serviceleistungen an,
- d) präsentiert das betriebliche Warensortiment verkaufsgerecht und informiert über Aktionen und Ergänzungsartikel,
- e) stellt Waren zusammen und verpackt diese gemäß Kundenwünschen,
- f) wirkt bei Maßnahmen der Lebensmittelhygiene mit.

10. Parfümerie:

Der/die Einzelhandelskaufmann/frau – Schwerpunkt Parfümerie

- a) wirkt bei der Beschaffungsplanung unter Berücksichtigung aktueller Trends, Designerlinien und saisonaler und regionaler Erfordernisse mit,
- b) präsentiert das betriebliche Warensortiment verkaufsgerecht nach saisonalen und modischen Aspekten und Warengruppen,
- c) berät bei der Produktauswahl hinsichtlich Parfums, Gesichts- und Körperpflegeprodukte und informiert über deren Zusammensetzung und Wirkungsweise,

- d) berät über Make-Up hinsichtlich Stil, Farbe, Modetrends, Zusammensetzung und Verträglichkeit,
- e) informiert über die Sonneneinwirkung auf der Haut sowie über Sonnenfilter und Hautpflege.

11. Schuhe:

Der/die Einzelhandelskaufmann/frau – Schwerpunkt Schuhe

- a) wirkt bei der Beschaffungsplanung unter Berücksichtigung aktueller Modetrends, Designerlinien und saisonaler und regionaler Erfordernisse mit,
- b) bereitet das betriebliche Warensortiment vor, stellt es bereit, präsentiert es verkaufsgerecht und gestaltet modische Ensembles,
- c) berät bei der Produktauswahl vor allem hinsichtlich Farbe, Stil und Funktion unter Berücksichtigung modischer Einflüsse und Trends und informiert über Materialien, Verträglichkeit und Pflege der Schuhe,
- d) informiert über Schuhtypen unter Berücksichtigung der gesundheitlichen Aspekte und der Anatomie des Fußes,
- e) bietet modische Kombinationen, Accessoires und Zubehör an,
- f) führt Mehrkundenberatung durch.

12. Sportartikel:

Der/die Einzelhandelskaufmann/frau – Schwerpunkt Sportartikel

- a) präsentiert Sportartikel und Sportbekleidung verkaufsgerecht und gestaltet modische Ensembles,
- b) berät bei der Produktauswahl vor allem hinsichtlich Farbe, Stil und Funktion unter Berücksichtigung modischer Einflüsse und Trends und informiert über Materialien, Verträglichkeit und Pflege der Textilien,
- c) informiert über die richtige Verwendung von Sportgeräten sowie über die dazu notwendigen gesundheitlichen sowie physiotherapeutischen und orthopädischen Voraussetzungen,
- d) bietet Kombinationen, Accessoires und Zusatzartikel an,
- e) bietet Serviceleistungen des Sportartikelhandels an und führt diese aus,
- f) berät über die für die verschiedenen Sportarten adäquaten Schutzausrüstungen.

13. Telekommunikation:

Der/die Einzelhandelskaufmann/frau – Schwerpunkt Telekommunikation

- a) wendet Gebrauchsanleitungen sowie andere technische Unterlagen an,
- b) bearbeitet branchenübliche Kundenanliegen (zB SIM-Karten tauschen, Sperren, Reparaturannahmen, Auskunft über Tarife und Einzelgesprächsnachweise usw.),
- c) berät bei der Produktauswahl und informiert über grundlegende technische Entwicklungen und die

Trends der angebotenen Warengruppen sowie über das entsprechende Zubehör,

- d) informiert über Verbindungselemente unter Berücksichtigung der Anschlussmöglichkeiten,
- e) bietet Zusatzverkäufe an und führt Folgeverkäufe zur besseren Nutzung der technischen Möglichkeiten und zur Anpassung an den technischen Fortschritt durch.

14. Textilhandel:

Der/die Einzelhandelskaufmann/frau – Schwerpunkt Textilhandel

- a) wirkt bei der Planung der Warenbeschaffung unter Berücksichtigung aktueller Modetrends, Designerlinien, saisonaler und regionaler Erfordernisse mit,
- b) präsentiert das betriebliche Warensortiment verkaufsgerecht und gestaltet modische Ensembles,
- c) berät bei der Produktauswahl vor allem hinsichtlich Farbe und Stil unter Berücksichtigung modischer Einflüsse und Trends sowie über die Zusammensetzung, die Verträglichkeit und die Pflege der Textilien und Accessoires,
- d) schätzt Kunden und Kundinnen hinsichtlich der Konfektionsgröße und des persönlichen Kleidungsstils richtig ein,
- e) führt Mehrkundenberatung durch.

15. Uhren- und Juwelenberatung:

Der/die Einzelhandelskaufmann/frau – Schwerpunkt Uhren- und Juwelenberatung

- a) berät bei der Produktauswahl vor allem hinsichtlich Stil und Funktion unter Berücksichtigung modischer Einflüsse und Trends,
- b) informiert über die Pflege und Aufbewahrung von Schmuck, Edelsteinen und Perlen/Kulturperlen,
- c) informiert über die Pflege und Handhabung von Uhren und Uhrbändern,
- d) reinigt und pflegt Schmuck, Edelsteine und Perlen/Kulturperlen,
- e) bietet uhren- und schmuckspezifische Serviceleistungen an.

Berufsbild

§ 4. (1) Der Erwerb der angeführten beruflichen Handlungskompetenzen ist Ziel der Lehrlingsausbildung. Für die Ausbildung im Lehrberuf Einzelhandel wird das nachstehende Berufsbild, gegliedert in folgende Ausbildungsbereiche, festgelegt:

1. Der Ausbildungsbetrieb

- 1.1. Bedeutung und Struktur des Einzelhandels
- 1.2. Der Ausbildungsbetrieb
- 1.3. Stellung des Ausbildungsbetriebes am Markt
- 1.4. Arbeitsorganisation und Ausbildung im dualen System

- 1.5. Information und Kommunikation
- 1.6. Sicherheit, Gesundheits- und Umweltschutz bei der Arbeit

2. Persönliche und soziale Kompetenz

- 2.1. Persönlichkeitsentwicklung
- 2.2. Teamarbeit, Kooperation und Konfliktlösungskompetenz
- 2.3. Selbstverantwortung und Motivation
- 2.4. Meinungsbildung in gesellschafts- und wirtschaftspolitischen Sachverhalten

3. Warensortiment

4. Beratung und Verkauf

- 4.1. Grundlagen
- 4.2. Kunden- und dienstleistungsorientiertes Verhalten
- 4.3. Beratungs- und Verkaufsgespräche
- 4.4. Umtausch, Beschwerden und Reklamationen
- 4.5. Verhalten in schwierigen Situationen

5. Servicebereich Kassa

- 5.1. Kassensysteme und Kassieren
- 5.2. Kassaabrechnung

6. Marketing-Grundlagen

- 6.1. Verkaufsvorbereitung
- 6.2. Warenpräsentation
- 6.3. Werbemaßnahmen und Verkaufsförderung
- 6.4. Preisbildung

7. Warenwirtschaft

- 7.1. Grundlagen
- 7.2. Warenbestellung
- 7.3. Wareneingang
- 7.4. Warenlagerung
- 7.5. Bestandskontrolle und Inventur

8. Rechnungswesen

- 8.1. Grundlagen

Die angeführten Berufsbildpositionen sind spätestens in dem jeweils angeführten Lehrjahr beginnend derart zu vermitteln, dass der Lehrling zur Ausübung qualifizierter Tätigkeiten im Sinne der beruflichen Handlungskompetenzen befähigt wird.

1. Allgemeiner Einzelhandel:

Pos.	1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
1.	Der Ausbildungsbetrieb		
1.1	Bedeutung und Struktur des Einzelhandels		
1.1.1	Kenntnis der Bedeutung und der Struktur des Einzelhandels	–	–

Pos.	1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
1.1.2	Kenntnis der Trends und Entwicklungen in der Branche		
1.2	Der Ausbildungsbetrieb		
1.2.1	Kenntnis der Rechtsform und der Betriebsform des Lehrbetriebes		
1.2.2	Kenntnis des organisatorischen Aufbaus sowie der Aufgaben, Zuständigkeiten und Zusammenhänge der einzelnen Betriebsbereiche		
1.2.3	Kenntnis der jeweiligen betrieblichen Qualitätsvorgaben bzw. des betrieblichen Qualitätsmanagementsystems	–	–
1.2.4	–	–	Anwenden der betrieblichen Qualitätsvorgaben bzw. des betrieblichen Qualitätsmanagementsystems
1.2.5	Funktionsgerechtes Verwenden der betrieblichen Einrichtungen, Geräte und technischen Hilfsmittel des Verkaufs		
1.3	Stellung des Ausbildungsbetriebes am Markt		
1.3.1	Kenntnis der Werte und Visionen des Ausbildungsbetriebes, der Ziele und der Marktposition des Lehrbetriebes sowie der Standorteinflüsse		
1.3.2	Kenntnis des betrieblichen Umfeldes samt der Geschäftsbeziehungen des Lehrbetriebes		
1.3.3	Kenntnis der Waren bzw. Warengruppen und Dienstleistungen des Lehrbetriebes		
1.4	Arbeitsorganisation und Ausbildung im dualen System		
1.4.1	Kenntnis der behördlichen Aufsichtsorgane, Sozialversicherungen und Interessenvertretungen inklusive ihrer Aufgaben und Befugnisse im Betrieb		
1.4.2	Kenntnis der aushangpflichtigen arbeitsrechtlichen Vorschriften		
1.4.3	Kenntnis der sich aus dem Lehrvertrag und aus dem Berufsausbildungsgesetz bzw. Kinder- und Jugendlichen-Beschäftigungsgesetz ergebenden Rechte und Pflichten		
1.4.4	Rechtliches und rechnerisches Kontrollieren des Gehaltszettels, der Lehrlingsentschädigung bzw. des Gehaltes		
1.4.5	Kenntnis der Inhalte und Ziele der Ausbildung sowie der einschlägigen Weiterbildungs- und Entwicklungsmöglichkeiten		

Pos.	1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
1.4.6	Kenntnis der Wichtigkeit der Lehrabschlussprüfung und der damit verbundenen rechtlichen Aspekte		
1.5	Information und Kommunikation		
1.5.1	Kenntnis der Grundlage des Datenschutzes	-	-
1.5.2	Anwenden aktueller Informations- und Kommunikationsmittel		
1.5.3	Verantwortungsbewusstes Umgehen mit sozialen Netzwerken und neuen digitalen Medien und situationsgerechtes Einsetzen zur Kommunikation im Geschäftsbereich		
1.6	Sicherheit, Gesundheits- und Umweltschutz bei der Arbeit		
1.6.1	Kenntnis der Grundlagen und Anwendung der Arbeitsergonomie (zB richtiges Heben, Tragen, Bewegen von Lasten usw.)		
1.6.2	Kenntnis der Sicherheitsrisiken um Unfälle zu vermeiden. Beachtung der rechtlichen Vorschriften, ökologischen Aspekte und Vorschriften des Arbeits- und Gesundheitsschutzes sowie der einschlägigen Schutz- und Sicherheitsvorschriften		
1.6.3	Kenntnis der entsprechenden Vorschriften des Umweltschutzes und der Entsorgung	-	-
1.6.4	-	Mitwirken bei der rechtlich-betriebskonformen Abfallentsorgung	
2.	Persönliche und soziale Kompetenz		
2.1	Persönlichkeitsentwicklung		
2.1.1	-	Finden von Lösungen und darauf aufbauend Fällen von berufstypischen Entscheidungen im Kompetenzbereich	
2.1.2	-	Beurteilen der Qualität der durchgeführten Arbeiten und Ableiten von möglichen Verbesserungen	
2.1.3	Entwickeln der Fähigkeit die Allgemeinbildung zu vertiefen und fachspezifisch einzusetzen		
2.2	Teamarbeit, Kooperation und Konfliktlösungskompetenz		
2.2.1	Eigenständiges Arbeiten im Team und Identifizieren mit der Aufgabe im Unternehmen		
2.2.2	-	Zielgruppengerechtes und lösungsorientiertes Kom-	

Pos.	1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
		munizieren mit Kunden und Kundinnen, Vorgesetzten, Kollegen und Kolleginnen und anderen Personengruppen	
2.2.3	Selbst motiviertes Arbeiten, Fähigkeiten zur Selbstreflexion und Annehmen und Geben von Feedback		
2.3	Selbstverantwortung und Motivation		
2.3.1	Kenntnis des eigenen Verantwortungsbereiches		
2.3.2	Bewusstmachen des eigenen Handelns, Erkennen von Konsequenzen und Einbeziehen dieser in die persönliche Weiterentwicklung		
2.3.3	Kenntnis der Bedeutung des lebensbegleitenden Lernens für die berufliche und persönliche Entwicklung sowie Erkennen und Planen der eigenen beruflichen Aufstiegs- und Weiterentwicklungsmöglichkeiten		
2.4	Meinungsbildung in gesellschafts- und wirtschaftspolitischen Sachverhalten		
2.4.1	Kenntnis über den Aufbau und die Wirkungsweise des demokratischen Systems in Österreich, insbesondere im Zusammenhang mit demokratischen Beteiligungsmöglichkeiten		
2.4.2	-	Kenntnis der Mitgliedschaften Österreichs in europäischen und internationalen Organisationen und der sozial-, wirtschafts- und gesellschaftspolitischen Auswirkungen	
2.4.3	Kenntnis der grundlegenden marktwirtschaftlichen und sozialpolitischen Zusammenhänge		-
2.4.4	-	Verstehen von Medienberichten zu gesellschafts-, sozial- und wirtschaftspolitischen Themen	
3.	Warensortiment		
3.1	Kenntnis des betrieblichen Sortiments hinsichtlich der fachlichen Zusammensetzung, Breite, Tiefe und Herkunft, Eigenschaften, Beschaffenheit, Form, Ausführung, Sorten, Größen sowie Verwendungsmöglichkeiten und Umweltverträglichkeit		
3.2	Kenntnis der branchenspezifischen Warenkennzeichnung, Normen und Produktdeklaration		
4.	Beratung und Verkauf		
4.1	Grundlagen		
4.1.1	Kenntnis der verkaufsbezogenen rechtlichen Bestimmungen und der rechtlichen Grundlagen für das Zustan-		-

Pos.	1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
	dekommen von Kaufverträgen und ihrer Bestandteile		
4.1.2	Kenntnis des Ablaufes und der Gestaltung des Verkaufsgesprächs	–	–
4.1.3	Kenntnis der Regeln der verkaufsorientierten Gesprächsführung		–
4.1.4	–	Anbieten von Ergänzungs- und Ersatzartikeln sowie Serviceleistungen	
4.1.5	Fachgerechtes Verpacken und Ausfolgen der Ware	–	–
4.1.6	–	Kenntnis der Bedeutung einer nachhaltigen, ökologischen Produktion und der Auswirkungen der Globalisierung	
4.2	Kunden- und dienstleistungsorientiertes Verhalten		
4.2.1	Kenntnis des betriebsinternen Erscheinungsbildes und der Bedeutung des gepflegten Erscheinungsbildes eines Verkäufers oder einer Verkäuferin	–	–
4.2.2	Freundliches und zuvorkommendes Begrüßen und Verabschieden von Kunden/innen	–	–
4.2.3	Kenntnis der Bedeutung von Kundenbindungsprogrammen		–
4.2.4	Anwenden und Erläutern des Nutzens des Kundenbindungsprogramms für Betrieb und Kunden/innen		–
4.3	Beratungs- und Verkaufsgespräche		
4.3.1	Führen von Verkaufsgesprächen, Ermitteln des Bedarfs und der Wünsche der Kunden und Kundinnen und Ableiten von Verkaufs-		

Pos.	1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
	argumenten; Berücksichtigen von Fragen und Einwänden der Kundinnen und Kunden		
4.3.2	Beraten in Verkaufssituationen entsprechend der Produktkenntnis in sprachlich richtiger Form; Eingehen auf unterschiedliche Kundentypen, Kundenwünsche und Kundenerwartungen		
4.3.3	Informieren und Beraten über Wareneigenschaften, Verwendungsmöglichkeiten, Warenpflege, Warenqualität, Qualitäts- und Preisunterschiede sowie bedarfs- und wunschgemäße Warenvorlage auf Grund der Waren- und Verkaufskennnisse		
4.3.4	–	Verwenden und Verstehen der für den Beruf relevanten Fachausdrücke und üblichen Bezeichnungen	
4.3.5	Mitwirken bei der Erstellung von Angeboten und/oder Informationen über die betriebliche Leistung		
4.3.6	–	–	Führen einfacher Beratungs- und Verkaufsgespräche in englischer Sprache
4.3.7	–	Umgehen mit schwierigen Gesprächssituationen	
4.4	Umtausch, Beschwerden und Reklamationen		
4.4.1	–	Kenntnis und Information über Grundlagen von Garantie und Gewährleistung	
4.4.2	Kenntnis der branchenrelevanten Regelungen zum Konsumentenschutz		
4.4.3	Bearbeiten von Beschwerden, Reklamationen und Umtausch nach den betrieblichen Regelungen unter Beachtung der branchenüblichen Vorgangsweisen		
4.5	Verhalten in schwierigen Situationen		
4.5.1	Kenntnis der betriebsüblichen Maßnahmen zur Vorbeugung von Ladendiebstahl und rechtskonformes und betriebspezifisch angemessenes Verhalten in diesen Situationen		
5.	Servicebereich Kassa		
5.1	Kassensysteme und Kassieren		
5.1.1	–	Kenntnis und Anwendung der mit dem Geldverkehr verbundenen Sicherheitsmaßnahmen; Bedienen der Kassa	
5.1.2	–	Kenntnis der rechtlichen Bestimmungen zur Ausstellung von Rechnungen	

Pos.	1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
5.1.3	-	Verantwortungsvolles Abwickeln des Zahlungsvorganges mit dem Kassasystem (zB Scannerkassa) des Lehrbetriebs unter Beachtung der dabei vom Betrieb vorgegebenen Regeln im Kundenumgang	
5.1.4	-	Kennen aller im Betrieb akzeptierten Zahlungsmittel und Überprüfen dieser anhand der Merkmale auf ihre Echtheit und Gültigkeit	
5.1.5	-	-	Bearbeiten besonderer Situationen an der Kassa (zB eine Wechselgeldreklamation, Retouren)
5.1.6	-	Erstellen von Belegen im Rahmen des betrieblichen Kassensystems sowie Ausrechnen und Ausweisen der Umsatzsteuer	
5.2	Kassaabrechnung		
5.2.1	-	-	Durchführen des Kassaabschlusses
6.	Marketing-Grundlagen		
6.1	Verkaufsvorbereitung		
6.1.1	Kenntnis und Durchführung der Verkaufsvorbereitung		
6.2	Warenpräsentation		
6.2.1	Kenntnis der Grundregeln der Warenpräsentationen unter Berücksichtigung der betrieblichen Regelungen und Anforderungen		-
6.2.2	-	Mitwirken bei der zielgruppen- und anlassbezogenen Umsetzung der Warenpräsentation unter Berücksichtigung der Kundenerwartungen	
6.2.3	Betreuen der Regale und sonstigen Präsentations- und Verkaufsflächen entsprechend den betrieblichen Regelungen und fachgerechtes Platzieren der Ware sowie einfache Dekorationsarbeiten		-
6.2.4	Kenntnis und Anwendung der Preisauszeichnungsvorschriften		

Pos.	1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
6.3	Werbemaßnahmen und Verkaufsförderung		
6.3.1	Kenntnis der Grundlagen der werbe- und verkaufsfördernden Maßnahmen		-
6.3.2	-	Mitwirken bei der Organisation und Durchführung von betriebspezifischen verkaufsfördernden Maßnahmen	
6.3.3	-	Kenntnis der werbe- und verkaufsfördernden Maßnahmen der Branche	
6.4	Preisbildung		
6.4.1	-	Kenntnis der relevanten, für den Einzelhandelsbetrieb geltenden Faktoren für die Preisgestaltung	
6.4.2	-	Kenntnis der betrieblichen Kosten, ihrer Zusammensetzung und Auswirkungen auf die Rentabilität und Preisgestaltung	
6.4.3	-	Kenntnis der Bestandteile der Kalkulation	
7.	Warenwirtschaft		
7.1	Grundlagen		
7.1.1	-	-	Kenntnis des branchen- und betriebsüblichen Beschaffungswesens
7.1.2	-	Durchführen der Arbeiten im Rahmen des betrieblichen Warenwirtschaftssystems	
7.1.3	-	Kenntnis über die betrieblichen Bezugsquellen und Einkaufsmöglichkeiten	
7.1.4	-	Kenntnis über die relevanten Bedingungen und Regelungen des Warenbezuges	
7.2	Warenbestellung		
7.2.1	-	Grundkenntnisse über das Einholen und Vergleichen von Angeboten	
7.2.2	-	Mitwirken bei der Ermittlung des Bedarfs unter Verwendung betriebsüblicher Aufzeichnungen und Kommunikationsmittel	
7.2.3	-	-	Mitwirken bei der Festlegung von Bestellmen-

Pos.	1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
			gen und Bestellzeitpunkte unter Beachtung der Einkaufsgewohnheiten der Kunden/innen
7.2.4	-	-	Vornehmen von Bestellungen in verschiedenen Kommunikationsformen unter Berücksichtigung von Menge, Preis und Qualität
7.2.5	-	-	Grundkenntnisse über die betriebswirtschaftlichen Auswirkungen einer falschen Bestellung
7.3	Wareneingang		
7.3.1	-	-	Überwachen von Lieferterminen und Setzen von Maßnahmen bei Lieferverzug
7.3.2	-	Annehmen von Waren und Überprüfen der Wareneingänge und Bearbeiten der Lieferpapiere	
7.3.3	-	Feststellen von Mängeln und Ergreifen von Maßnahmen unter Einschluss anfallender schriftlicher Arbeiten	
7.4	Warenlagerung		
7.4.1	Kenntnis der Lagerungsvorschriften, der Organisation und der Arbeitsabläufe im Lager		
7.4.2	-	Mitwirken bei der produktgerechten Lagerung unter Beachtung von Ordnung, Wirtschaftlichkeit und Sicherheit	
7.4.3	-	Kenntnis der Aufgaben der in den Bereichen Warenwirtschaft und Lagerung eingesetzten Vorrichtungen und Geräte, für die keine	

Pos.	1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
		formalen Ausbildungen erforderlich sind	
7.5	Bestandskontrolle und Inventur		
7.5.1	Prüfen der Warenbestände auf Menge und Qualität		
7.5.2	-	Einleiten von entsprechenden Maßnahmen bei Bestandsabweichungen	
7.5.3	Kenntnis der Bedeutung und Mitarbeit bei notwendigen Arbeiten bei der Inventur		
8.	Rechnungswesen		
8.1	Grundlagen		
8.1.1	-	Kenntnis über die Aufgaben und die Funktion sowie wichtiger Begriffe des betrieblichen Rechnungswesens und der verschiedenen Belege	
8.1.2	-	Grundkenntnisse über betriebliche Steuern und Abgaben	
8.1.3	-	-	Kenntnis der verschiedenen betriebswirtschaftlichen Kennzahlen und den daraus abzuleitenden Maßnahmen
8.1.4	-	Bearbeiten und Interpretieren von Dateien und Statistiken	
8.1.5	Durchführen von einschlägigen Schriftverkehrsarbeiten inklusive Ablage		
8.1.6	-	-	Grundkenntnisse über den Zahlungsverkehr mit Lieferanten/innen, Kunden/innen, Behörden, Post, Geld- und Kreditinstituten
8.1.7	-	-	Grundkenntnisse des Verfahrens bei Zahlungsverzug
8.1.8	-	Grundkenntnisse des betrieblichen Rechnungswesens	
8.1.9	Kenntnis des Kaufvertrages und seiner Bestandteile		

(2) Für die zusätzliche Ausbildung in einem der Schwerpunkte werden folgende ergänzende und konkretisierende Berufsbildpositionen festgelegt. Die angeführten Berufsbildpositionen sind spätestens in dem jeweils angeführten Lehrjahr beginnend derart zu vermitteln, dass der Lehrling zur Ausübung qualifizierter Tätigkeiten im Sinne der beruflichen Handlungskompetenzen befähigt wird.

2. Baustoffhandel:

Pos.	1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
3.	Warensortiment		
3.3	Kenntnis des Sortiments nach dem Warenschlüssel für Baustoffe (Grundbaustoffe für den Hoch- und Tiefbau sowie Baustoffe und Elemente für den Ausbau)		
3.4	Kenntnis der für die Ver- und Bearbeitung der Baustoffe notwendigen Werkzeuge und Kleinmaschinen		
3.5	-	Kenntnis über Bauchemie, Baubiologie und Ökologie	
4.	Beratung und Verkauf		
4.1	Grundlagen		
4.1.7	Grundkenntnisse über die verschiedenen Bauverfahren sowie spezifischer Begriffe (Tiefbau, Hochbau)	-	-
4.1.8	Grundkenntnisse über Baukonstruktionen und ihrer Merkmale		-
4.1.9	-	-	Kenntnis über Feuchtigkeits- und Brandschutz, Wärme- und Schalldämmung
4.1.10	Grundkenntnisse über das Lesen von Bauplänen im Hinblick auf die fachgerechte Verwendung bzw. den Einsatz von Baumaterialien		-
4.1.11	-	-	Kenntnis der für den Einsatz der Baustoffe wesentlichen baurechtlichen Bestimmungen
4.1.12	Grundkenntnisse über die EU-Bauprodukte-Verordnung		

Pos.	1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
4.3	Beratungs- und Verkaufsgespräche		
4.3.8	-	-	Informieren über Finanzierungsmöglichkeiten
7.	Warenwirtschaft		
7.2	Warenbestellung		
7.2.6	-	Einholen von Angeboten auf Grund spezieller Kundenwünsche und Baupläne	

3. Einrichtungsberatung:

Pos.	1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
1.	Der Ausbildungsbetrieb		
1.5	Information und Kommunikation		
1.5.4	Durchführen der für den Einrichtungshandel spezifischen Schriftverkehrsarbeiten, insbesondere Auftragsbestätigungen, Bestellungen, Lieferauskünfte, Ablage und Evidenz		
4.	Beratung und Verkauf		
4.1	Grundlagen		
4.1.7	-	Mitwirken beim Erstellen von Skizzen und Einrichtungsplänen nach Kundenwünschen	
4.1.8	-	Lesen und Verstehen von Bauplänen	
4.3	Beratungs- und Verkaufsgespräche		
4.3.8	-	Entwickeln von Einrichtungsideen unter Berücksichtigung von Funktion, Form und Farbe	
6.	Marketing-Grundlagen		
6.2	Warenpräsentation		
6.2.5	Mitwirken bei der Gestaltung von Kojen und Musterensembles		
7.	Warenwirtschaft		
7.1	Grundlagen		
7.1.5	-	Mitwirken bei der Einkaufsplanung unter Berücksichtigung von aktuellen Wohntrends und Messeneuheiten sowie saisonaler und regionaler Erfordernisse und Verkaufsschwerpunkte	
7.2	Warenbestellung		
7.2.6	-	Mitwirken bei der Einholung von Angeboten auf Grund spezieller Kundenwünsche und Einrichtungspläne	

Pos.	1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
7.4	Warenlagerung		
7.4.4	Kenntnis und Beachtung der produktspezifischen Lagervoraussetzungen (zB Sonneneinstrahlung, Feuchtigkeit) und Überwachung des Lagerbestandes		

4. Eisen- und Hartwaren:

Pos.	1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
3.	Warensortiment		
3.3	Kenntnis des betrieblichen Warensortiments (insbesondere Beschläge, Werkzeuge, Kleinmaschinen, Schlösser, Materialien zur Befestigungstechnik) hinsichtlich der fachlichen Zusammensetzung, Breite, Tiefe, Eigenschaften, Form, Ausführung, Sorten, Qualität, Größen sowie Verwendungsmöglichkeiten und Umweltverträglichkeit		
4.	Beratung und Verkauf		
4.1	Grundlagen		
4.1.7	Grundkenntnisse über die produktbezogenen Normen und rechtlichen Bestimmungen zB über die Entsorgung und die damit verbundenen Kosten von für den Eisen- und Hartwarenhandel typischen Produkten und über die den Handel treffenden Rücknahmeverpflichtungen (Batterie- und Lampenverordnung)		
4.1.8	Grundkenntnisse über Anleitungen für die Montage und die Inbetriebnahme von Arbeitsmaschinen und Geräte		
4.1.9	Grundkenntnisse über die notwendigen Anschlusswerte	-	
4.1.10	Kenntnis der Ver- und Bearbeitung von Holz, Metall und Beton und die dafür notwendigen Werkzeuge und Maschinen		
4.1.11	Kenntnis der für die Anwendung der Maschinen und Geräte notwendigen Bedienungs- und Sicherheitseinrichtungen		
4.1.12	-	Kenntnis über Energiebedarf, Anschlusswerte und Leistung der Elektromaschinen	
4.1.13	Kenntnis der produktbezogenen Normen und Bestimmungen zB ÖNORMEN, Brandklassen		
4.1.14	-	Kenntnis über Brandschutzwerte und Schalldämmung	
4.1.15	-	Kenntnis über das Erstellen von Schließplänen	
4.1.16	Kenntnis über die Möglichkeiten der Zustellung und Montage		
4.1.17	Kenntnis des fachgerechten Einbaus von Beschlägen (zB Türschließer)		
4.1.18	-	-	Kenntnis und Beratung

Pos.	1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
			über Brandschutzklassen und die Versicherungswerte von Tresoren und anderen feuerfesten Schränken
4.1.19	Kenntnis über die Wirtschaftlichkeit und den Energiebedarf der Produkte für den vom Kunden oder der Kundin vorgesehenen Einsatz		
4.1.20	-	Grundkenntnisse über Finanzierungs- und Förderungsmöglichkeiten	
4.3	Beratungs- und Verkaufsgespräche		
4.3.8	-	-	Informieren über Brandschutzklassen und Versicherungswerte von Tresoren und anderen feuerfesten Schränken
4.3.9	Übernehmen und Abwickeln von Serviceaufträgen		
4.3.10	Informieren über Ersatzteile und Zubehör		
4.3.11	-	-	Informieren über Brandschutz
4.3.12	Beraten von Heimwerker/innen bzw. gewerblichen Abnehmer/innen und Anbieten fachlicher Hilfestellungen		
4.3.13	Informieren über die fachgerechte Anwendung und Verwendung der einzelnen Produkte der Produktgruppen Beschläge, Werkzeuge, Kleinmaschinen, Schlösser, Materialien zur Befestigungstechnik		
4.3.14	Informieren über den Energiebedarf, die Anschlusswerte und die Leistung von Elektromaschinen und Geräten		
4.3.15	Mitwirken bei der Vermietung von Arbeitsmaschinen und Geräten		
4.3.16	-	Beraten auf Basis der Kundenangaben hinsichtlich der technischen Infrastruktur, für die Inbetriebnahme eines technischen Gerätes zB Anschlüsse für Strom laut Typenschild bzw. Gebrauchsanleitung und/oder Schaltplan	

Pos.	1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
4.4	Umtausch, Beschwerden und Reklamationen		
4.4.4	-	Übernehmen und Abwickeln von Reparaturaufträgen unter Berücksichtigung der Garantie- und Gewährleistungsbestimmungen	

5. Elektro-Elektronikberatung:

Pos.	1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
1.	Der Ausbildungsbetrieb		
1.5	Information und Kommunikation		
1.5.4	-	Durchführen der für den Elektro- und Elektronikhandel spezifischen Schriftverkehrsarbeiten, insbesondere Auftragsbestätigungen, Bestellungen, Lieferauskünfte, Ablage und Evidenzen	
3.	Warensortiment		
3.3	Kenntnis der im Elektro- und Elektronikhandel üblichen generellen und markenspezifischen Warenbezeichnungen und Fachausdrücke		
3.4	-	Grundkenntnisse über produktspezifische physikalische Kennwerte und Leistungsmerkmale (zB Leistung, Spannung) und die Berücksichtigung dieser hinsichtlich der Produktverwendung	
3.5	Kenntnis über notwendige Kennzeichnung betreffend Energieeffizienz und fachgerechte Entsorgung		
4.	Beratung und Verkauf		
4.1	Grundlagen		
4.1.7	Lesen von Gebrauchsanweisungen und Anleitungen für Montage und Inbetriebnahme	-	
4.1.8	Grundkenntnisse über die Anschlusswerte und die Energieberatung	-	
4.1.9	-	Kenntnis über Energiebedarf, Anschlusswerte und Leistung der Elektro- und Elektronikgeräte	
4.1.10	Kenntnis über die technische Installation und elektronische Einstellung der Geräte		
4.1.11	Kenntnis der produktbezogenen Normen und rechtlichen Bestimmungen, zB über die Entsorgung von für den Elektrohandel typischen Produkten (Kühl- und Gefriergeräte- Entsorgungsplakette) und die damit verbundenen Kosten und über den Handel		

Pos.	1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
	treffende Rücknahmeverpflichtungen (Batterie- und Lampenverordnung) und Elektroaltgeräteverordnung		
4.1.12	Kenntnis über Möglichkeiten der Zustellung und Montage bzw. Einbau		
4.3	Beratungs- und Verkaufsgespräche		
4.3.8	Informieren über die bei der Produktverwendung einzuhaltende Sicherheitstechnik im Hinblick auf Produkthaftung		
4.3.9	-	Kenntnis und Beratung über die Wirtschaftlichkeit und den Energiebedarf und die Energieeffizienz der Produkte für den vom Kunden vorgesehenen Einsatz unter Berücksichtigung des gesamten Produktlebenszyklus	
4.3.10	-	Abklären der technischen Infrastruktur beim Kunden für die Inbetriebnahme eines technischen Gerätes: zB Anschlüsse für Strom und Wasser laut Typenschild bzw. Gebrauchsanleitung und/oder Schaltplan, Einbaumöglichkeiten, Absicherung	
4.3.11	-	Abklären der räumlichen Voraussetzungen beim Kunden für Abmessungen, Abstand, Lautstärke bzw. Klangvolumen	
4.3.12	Informieren über die Richtung der technischen Entwicklung und die Trends der angebotenen Warengruppe		
4.3.13	Informieren über das für die Verwendung der technischen Geräte benötigte Zubehör		
4.3.14	Informieren über Verbindungselemente unter Berücksichtigung der Anschlussmöglichkeiten beim Kunden oder der Kundin		
4.3.15	-	Durchführen von Zusatz- und Folgeverkäufen zur besseren Nutzung der technischen Möglichkeiten und zur Adaptierung an den technischen Fortschritt im Bereich der Elektro- und Elektronikgeräte	
7.	Warenwirtschaft		
7.1	Grundlagen		
7.1.5	-	Mitwirken bei der Einkaufsplanung unter Berücksichtigung neuer Technologien und Trends sowie der Produktzyklen und der Preisentwicklung	

6. Feinkostfachverkauf:

Pos.	1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
4.	Beratung und Verkauf		
4.1	Grundlagen		
4.1.7	Handhaben und hygienisches Warten der zu verwendenden Werkzeuge, Maschinen, Geräte, Arbeitsbehelfe und Kühlanlagen		
4.1.8	-	Kenntnis der einzelnen Vieharten, deren Fleischteile, deren Bezeichnung und Verwendung	
4.1.9	-	Kenntnis der küchenmäßigen Verwendbarkeit und Zubereitung von Feinkostprodukten	
4.1.10	Kenntnis der Vorschriften der Lebensmittelhygiene, Mitwirken bei Maßnahmen in der Lebensmittelhygiene		
4.3	Beratungs- und Verkaufsgespräche		
4.3.8	Beraten über die praxisgerechte Verwendung von Feinkostprodukten (Zusammenstellung, Mengenbedarf, Aufbewahrung und Verzehr)		
4.3.9	Beraten über die Aufbewahrung, Zusammenstellung, Zubereitung und Informieren über den Verzehr von Feinkostprodukten		
4.3.10	-	Entgegennehmen und Abwickeln von Kundenbestellungen	
6.	Marketing-Grundlagen		
6.1	Verkaufsvorbereitung		
6.1.2	Auspacken, Sortieren, Auszeichnen und fachgerechtes, kundenorientiertes Präsentieren von Feinkostprodukten		
6.2	Warenpräsentation		
6.2.5	Fachgerechtes Platzieren der Waren unter Berücksichtigung von Qualität insbesondere der Frische, der Haltbarkeit und des Aussehens		
6.2.6	-	Laden- und küchenfertiges Herrichten von Feinkostprodukten	
6.2.7	Aufschneiden von Wurstwaren und Käse, einfache Garnierungsarbeiten; Grundzüge des Plattenlegens	-	
6.2.8	-	Arrangieren, Garnieren und Präsentieren von Aufschnittplatten; Herstellen von kalten und warmen Imbissartikeln	
6.2.9	-	Mitwirken bei Dekoration und Thekengestaltung	

Pos.	1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
7.	Warenwirtschaft		
7.1	Grundlagen		
7.1.5	Mitwirken bei der Einkaufsplanung unter Berücksichtigung saisonaler und regionaler Erfordernisse sowie für Feinkostprodukte spezifischer Vorlaufzeiten		
7.3	Wareneingang		
7.3.4	Kontrollieren der Wareneingänge unter Berücksichtigung der Qualität insbesondere der Haltbarkeit, der Frische und des Aussehens der Feinkostprodukte (Brot und Backwaren, Käse, Wurst und Fleisch sowie spezieller Feinkostwaren)		
7.4	Warenlagerung		
7.4.4	Kenntnis und fachgerechte Lagerung von Feinkostprodukten	-	
7.4.5	-	Beurteilen von Feinkostprodukten nach ihrer Art, Qualität und Lagerfähigkeit	

7. Gartencenter:

Pos.	1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
3.	Warensortiment		
3.3	-	Kenntnis der Faktoren, die das betriebliche Warensortiment bestimmen, wie Jahreszeit, Preisgestaltung, Einkaufsmöglichkeiten und Verkaufsmöglichkeiten	
3.4	Kenntnis der branchenspezifischen Zertifizierungen		
4.	Beratung und Verkauf		
4.1	Grundlagen		
4.1.7	Kenntnis der handelsüblichen Blumen und Pflanzen und der spezifischen Standort- und Pflegemaßnahmen		
4.1.8	Kenntnis der artspezifischen Maßnahmen zu Pflanzenschutz, Düngung und Bewässerung		
4.1.9	-	Kenntnis von Mangelerscheinungen, Krankheiten und Schädlingsbefall bei Pflanzen und der zu treffenden Gegenmaßnahmen	
4.1.10	Kenntnis über die Möglichkeit der Warenzustellung		-
4.3	Beratungs- und Verkaufsgespräche		
4.3.8	Informieren über Eigenschaften, Standortansprüche, Pflegemaßnahmen der Pflanzen sowie über gärtnerische Gestaltungsmöglichkeiten		
6.	Marketing-Grundlagen		
6.2	Warenpräsentation		
6.2.5	Kenntnis der Bedeutung von Visual Merchandising	-	

Pos.	1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
6.2.6	Gestalten, Platzieren und Präsentieren von besonderen Angeboten; Blickfang, Beleuchtung		
7.	Warenwirtschaft		
7.1	Grundlagen		
7.1.5	-	Mitwirken bei der Einkaufsplanung unter Berücksichtigung des Kundenkreises, saisonaler und regionaler Erfordernisse, der Verkaufsschwerpunkte und des Marktsegments des Lehrbetriebs	
7.3	Wareneingang		
7.3.4	-	Kenntnis und Erkennung einschlägiger Mängel, Krankheiten und Schädlingen bei Pflanzen	
7.4	Warenlagerung		
7.4.4	Behandeln und Pflegen der Pflanzen im Lagerbestand		

8. Kraftfahrzeuge und Ersatzteile:

Pos.	1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
1.	Der Ausbildungsbetrieb		
1.5	Information und Kommunikation		
1.5.4	Kenntnis und Anwendung der betriebs- und fahrzeughandelsspezifischen Informations- und Kommunikationssysteme zur Bearbeitung unterschiedlicher Geschäftsvorgänge, insbesondere in den Bereichen Neuwagen und Gebrauchtwagen, Kundendienst, Ersatzteile, Zubehör, Finanzierung und Versicherung		
3.	Warensortiment		
3.3	-	Kenntnis über die Fahrzeugtechnologien, insbesondere deren Umwelt- und Sicherheitsaspekte und Betriebskosten bzw. Restwert	
3.4	-	Kenntnis der produktbezogenen rechtlichen Bestimmungen (zB Verordnungen über die Entsorgung von Produkten, Produkthaftung, Gewährleistungen, Fernabsatz, kraftfahrrechtliche Bestimmungen usw.)	
4.	Beratung und Verkauf		
4.1	Grundlagen		
4.1.7	-	Kenntnis der betriebs- und markttypischen Sortimentspolitik	
4.1.8	-	-	Kenntnis über die Erstellung von Kundeninfor-

Pos.	1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
			mationen (zB im Internet)
4.3	Beratungs- und Verkaufsgespräche		
4.3.8	Kenntnis und Anwendung der betriebs- und fahrzeughandelsspezifischen Informations- und Kommunikationssysteme zur Bearbeitung unterschiedlicher Geschäftsvorgänge, insbesondere in den Bereichen Neuwagen und Gebrauchtwagen, Kundendienst, Ersatzteile, Zubehör, Finanzierung und Versicherung		
4.3.9	-	-	Erstellen von Angeboten auf Grund spezieller Kundenwünsche
4.3.10	-	Feststellen des Produktions- und Lieferstatus	
4.3.11	-	Kenntnis der Finanzdienstleistungsprogramme unterschiedlicher Anbieter (Kredit, Leasing, Versicherung)	
4.3.12	-	-	Mitwirken bei der Beratung hinsichtlich der verschiedenen Finanzdienstleistungsangebote; Vorbereiten von Finanzierungs- und Leasingverträgen bzw. Versicherungsanträgen
6.	Marketing-Grundlagen		
6.4	Preisbildung		
6.4.4	Grundkenntnisse über den Marktpreis		-

9. Lebensmittelhandel:

Pos.	1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
3.	Warensortiment		
3.3	Kenntnis der Vorschriften der Lebensmittelhygiene		
3.4	Mitwirken bei Maßnahmen in der Lebensmittelhygiene		
4.	Beratung und Verkauf		
4.3	Beratungs- und Verkaufsgespräche		
4.3.8	Beraten über die Aufbewahrung, Zusammenstellung, Zubereitung und Informieren über den Verzehr von Nahrungs- und Genussmitteln		

Pos.	1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
4.3.9	Zusammenstellen und geschenkmäßiges Verpacken der Waren nach Kundenwünschen		
6.	Marketing-Grundlagen		
6.2	Warenpräsentation		
6.2.5	-	Fachgerechtes Platzieren der Waren unter Berücksichtigung von Qualität insbesondere der Frische, der Haltbarkeit und des Aussehens	
6.2.6	Kenntnis der Qualitätsklassen und der Lebensmittelkennzeichnung (insbesondere von Obst und Gemüse)		
6.2.7	-	Platzieren von Aktionen und Ergänzungsartikeln	
6.2.8	Mitwirken bei der Organisation und Durchführung von betriebspezifischen verkaufsfördernden Maßnahmen wie Verkostungen und Betreuung von Stammkunden		
7.	Warenwirtschaft		
7.1	Grundlagen		
7.1.5	-	Mitwirken bei der Einkaufsplanung unter Berücksichtigung saisonaler und regionaler Erfordernisse sowie der für Nahrungs- und Genussmittel spezifischen Vorlaufzeiten	
7.3	Wareneingang		
7.3.4	Kontrollieren der Wareneingänge unter Berücksichtigung der Qualität, insbesondere der Haltbarkeit, der Frische und des Aussehens der Nahrungs- und Genussmittel		
7.4	Warenlagerung		
7.4.4	Kenntnis der produkt- und betriebspezifischen Lagerungsvorschriften unter Berücksichtigung von Hygiene, Licht und Temperatur	-	
7.4.5	-	Produktgerechtes Lagern unter Beachtung der Haltbarkeit und Frische	

10. Parfümerie:

Pos.	1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
1.	Der Ausbildungsbetrieb		
1.3	Stellung des Ausbildungsbetriebes am Markt		
1.3.4	Kenntnis über die Besonderheiten des Depot-systems	-	-

Pos.	1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
3.	Warensortiment		
3.3	Kenntnis der branchenüblichen deutschen und fremdsprachigen Warenbezeichnungen und Fachausdrücke		
3.4	Kenntnis der Duftstoffe und der Duftgruppen		
3.5	Grundkenntnisse der Herrenkosmetik in Hinblick auf Gesichtspflege und Rasur		
4.	Beratung und Verkauf		
4.1	Grundlagen		
4.1.7	Grundkenntnisse der in der Kosmetik verwendeten Mittel und Duftstoffe, ihrer Eigenschaften, An- und Verwendungsmöglichkeiten		
4.1.8	Grundkenntnisse der Gesichtshaut, ihrer Struktur und Funktion; Kenntnis der Hauttypen und -zustände		
4.1.9	Grundkenntnisse über Hautveränderungen, Hautanomalien sowie Veränderungen der Fingernägel		
4.1.10	Kenntnis der Bedürfnisse der Körperpflege sowie Anforderungen (Reinigung, spezielle Pflege, Deodorant) und Beratung unter Berücksichtigung der gewerblichen Bestimmungen, insbesondere der Kosmetik (Schönheitspflege)		
4.1.11	Grundkenntnisse der Gesichtsformen, Brauen, Lippen und Vorschläge für ein optimales Make-Up		
4.1.12	Kenntnis der Sonneneinwirkung auf die Haut sowie der Sonnenfilter und Hautpflege		
4.3	Beratungs- und Verkaufsgespräche		
4.3.8	-	Durchführen der Farb-, Duft- und Stilberatung bezogen auf die dekorative Kosmetik unter Berücksichtigung modischer Einflüsse und Trends	
4.3.9	-	-	Schminken unter Berücksichtigung der gewerblichen Bestimmungen
4.3.10	-	Anbieten von Accessoires und Zusatzartikeln	
6.	Marketing-Grundlagen		
6.2	Warenpräsentation		
6.2.5	-	Anwendungsbezogenes Präsentieren der Waren nach saisonalen und modischen Aspekten und Warengruppen	

11. Schuhe:

Pos.	1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
3.	Warensortiment		
3.3	Kenntnis des betrieblichen Warensortiments hinsichtlich der fachlichen Zusammensetzung, Breite, Tiefe und Herkunft, Eigenschaften, Form, Ausführung, Qualität und Art des Materiales, Größen sowie Verwendungs- und Tragemöglichkeiten, Sohlenbeschaffenheit (Mode und Trends, Farben)		
3.4	-	Kenntnis der produktbezogenen rechtlichen Bestimmungen zB Schuhkennzeichnung, Produkthaftung, Gewährleistung	
4.	Beratung und Verkauf		
4.1	Grundlagen		
4.1.7	Grundkenntnisse der Anatomie des Fußes	-	-
4.1.8	Kenntnis über die richtige Schuhpflege und Schuhpflegemittel	-	-
4.1.9	Kenntnis über die unterschiedlichen Schuhweiten		-
4.1.10	Kenntnis über die gesundheitlichen Aspekte bestimmter Schuhmodelle		-
4.2	Kunden- und dienstleistungsorientiertes Verhalten		
4.2.5	Kenntnis der Bedeutung des modischen Erscheinungsbildes eines Verkäufers oder einer Verkäuferin	-	-
4.3	Beratungs- und Verkaufsgespräche		
4.3.8	-	Anbieten modischer Kombinationen und Accessoires (zB Tasche, Gürtel, Schals, Tücher, Fußbekleidung)	
4.3.9	-	Anbieten von Zubehör (Strecker, Pflegemittel)	
4.3.10	-	Durchführen der Farb- und Stilberatung unter Berücksichtigung modischer Einflüsse und Trends	
4.3.11	-	Informieren über häufige gesundheitliche Probleme der Füße	

Pos.	1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
4.3.12	Informieren über sachgerechte Schuhpflege		-
4.3.13	Informieren über die richtige Anwendung der Pflegemittel		-
4.3.14	-	Beraten über die richtigen Schuhe als Bestandteil des modischen Gesamterscheinungsbildes	
4.3.15	-	Informieren über die Schuhtypen unter Berücksichtigung der gesundheitlichen Aspekte und der Anatomie des Fußes	
4.3.16	Informieren über die Gefahr eventuellen Abfärbens des Leders		
4.3.17	Informieren über mögliche Veränderungen des Obermaterials		
4.3.18	-	Übernehmen und Weiterleiten von Reparaturaufträgen unter Berücksichtigung von Gewährleistung und Garantie	
6.	Marketing-Grundlagen		
6.2	Warenpräsentation		
6.2.5	-	Gestalten und Präsentieren modischer Sets (Schuh/Tasche), Visual Merchandising	
7.	Warenwirtschaft		
7.1	Grundlagen		
7.1.5	-	Mitwirken bei der Einkaufsplanung unter Berücksichtigung aktueller Modetrends, Designerlinien, saisonaler und regionaler Erfordernisse sowie Verkaufsschwerpunkte	
7.1.6	-	Mitwirken bei der Einkaufsplanung unter Berücksichtigung der spezifischen Zielgruppe und des Marktsegmentes des Lehrbetriebes	
7.4	Warenlagerung		
7.4.4	-	Verwalten und Kontrollieren des Lagers, Feststellen und Überwachen des Warenbestandes (per Hand oder EDV- unterstützt)	
7.5	Bestandskontrolle und Inventur		
7.5.4	-	Mitwirken bei der Bewertung der Inventur	

12. Sportartikel:

Pos.	1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
1.	Der Ausbildungsbetrieb		
1.1	Bedeutung und Struktur des Einzelhandels		
1.1.3	-	Kenntnis über das Sportartikelangebot	
1.1.4	-	Mitwirken bei der Marktbeobachtung und Marktanalyse	
3.	Warensortiment		
3.3	Kenntnis des betrieblichen Warensortiments hinsichtlich Materialien, Trends und Marken		
3.4	Kenntnis der branchenüblichen Warenbezeichnungen und Fachausdrücke, Maße und Normen von Sportgeräten		
4.	Beratung und Verkauf		
4.1	Grundlagen		
4.1.7	Lesen von Gebrauchsanleitungen und Aufbauanleitungen		
4.1.8	Kenntnis der für die Sportausübung notwendigen Werkstoffe und Hilfsstoffe, ihrer Eigenschaften, Verwendungsmöglichkeiten und Bearbeitungsmöglichkeiten		
4.1.9	Grundkenntnisse über Sport und Sportarten	-	
4.1.10	-	Kenntnis über die für den Betrieb relevanten Sportarten	
4.1.13	Kenntnis der Textilpflegekennzeichen		
4.1.14	Kenntnis der Zusammensetzung, Funktion und Verträglichkeit der Materialien		
4.1.15	-	Kenntnis der produktbezogenen rechtlichen Bestimmungen	
4.3	Beratungs- und Verkaufsgespräche		
4.3.8	Bedarfs- und wunschgemäße Warenvorlage; Informieren über Wareneigenschaften, Verwendungsmöglichkeiten, Pflege, Qualitäts- und Preisunterschiede		
4.3.9	Informieren über die der Sportart adäquaten Schutzausrüstungen		
4.3.10	-	Durchführen der Farb- und Stilberatung unter Berücksichtigung modischer Einflüsse und Trends	
4.3.11	Informieren über das Verwenden von Sportgeräten und der dafür notwendigen gesundheitlichen sowie physiotherapeutischen und orthopädischen Voraussetzungen		
4.3.12	-	Anbieten von Kombinationen, Accessoires und Zusatzartikeln	

Pos.	1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
4.3.13	Beraten über die gesundheitlichen Vorteile der Sportausübung		
4.6	Serviceleistungen		
4.6.1	Kenntnis über die Montage und den Zusammenbau von Sportartikeln wie zB Ski, Snowboard, Rad, Rackets, Fitnessgeräte, Trendsportartikel im Sinne der Rechte der Händler laut der Gewerbeordnung		
4.6.2	-	Kenntnis über Service und Reparatur von Sportartikeln, wie zB Snowboard, Rad, Rackets, Fitnessgeräte, Trendsportartikel (Demontieren und Montieren von einfachem Zubehör und Zusatzeinrichtungen) im Sinne der Rechte der Händler laut der Gewerbeordnung	
4.6.3	-	Kenntnis über die fach- und funktionsgerechte Wartung, Prüfung und Einstellung von Geräte- und Anlagenteilen	
4.6.4	-	-	Kenntnis über die Fehlersuche und Fehlerbehebung an Sportgeräten
4.6.5	-	-	Handhaben und Instandhalten der zu verwendenden Werkzeuge, Arbeitsbehelfe, Maschinen, Geräte und Vorrichtungen
6.	Marketing-Grundlagen		
6.2	Warenpräsentation		
6.2.5	-	Präsentieren von Sportartikeln und Sportbekleidung (Visual Merchandising)	

13. Telekommunikation:

Pos.	1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
1.	Der Ausbildungsbetrieb		
1.1	Bedeutung und Struktur des Einzelhandels		
1.1.3	Grundkenntnisse der der Telekommunikationsbranche zu Grunde liegenden Technologien		-
1.5	Information und Kommunikation		
1.5.4	Durchführen von spezifischen Schriftverkehrsarbeiten (Anmeldungen bei Telekom-		

Pos.	1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
	munikationsunternehmen) für die Telekommunikationsbranche		
3.	Warensortiment		
3.3	Kenntnis der in der Telekommunikation üblichen generellen und markenspezifischen Warenbezeichnungen und Fachausdrücke		
3.4	Grundkenntnisse über produktspezifische Kennwerte und Leistungsmerkmale und deren Berücksichtigung hinsichtlich der Produktverwendung		
3.5	Grundkenntnisse der für die im Betrieb angebotenen Warengruppen relevanten Vorschriften und Maßnahmen betreffend Sicherheit, Entsorgung und Umweltschutz		
3.6	Kenntnis über notwendige Kennzeichnung betreffend Energieeffizienz und fachgerechte Entsorgung		
4.	Beratung und Verkauf		
4.1	Grundlagen		
4.1.7	Kenntnis der Medien für die Informationsgewinnung über neue Produkte und Services		–
4.1.8	Lesen und Anwenden von Gebrauchsanweisungen und anderen technischen Unterlagen		
4.1.9	Kenntnis über Voraussetzungen für die Inbetriebnahme bzw. Einbau (zB Freisprecheinrichtungen) von Telekommunikationsgeräten, -zubehör und -diensten		
4.3	Beratungs- und Verkaufsgespräche		
4.3.8	Anwendungsbezogenes Vorführen der Ware		
4.3.9	–	Bearbeiten der branchenüblichen Kundenanliegen (zB SIM-Karten tauschen, Sperren, Reparaturannahmen, Auskunft über Tarife und Einzelgesprächsnachweise usw.)	
4.3.10	Informieren über die Richtung der technischen Entwicklung und die Trends der angebotenen Warengruppe		
4.3.11	Informieren über für die Verwendung der technischen Geräte benötigtem Zubehör		
4.3.12	Informieren über Verbindungselemente unter Berücksichtigung der Anschlussmöglichkeiten		
4.3.13	Durchführen von Zusatz- und Folgeverkäufen zur besseren Nutzung der technischen Möglichkeiten und zur Adaptierung an den technischen Fortschritt		

14. Textilhandel:

Pos.	1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
4.	Beratung und Verkauf		
4.1	Grundlagen		
4.1.7	Kenntnis der Textilpflegekennzeichen		–
4.1.8	Kenntnis der Zusammensetzung und Verträglichkeit der Materialien		
4.2	Kunden- und dienstleistungsorientiertes Verhalten		
4.2.5	Kenntnis der Bedeutung des modischen Erscheinungsbildes eines Verkäufers oder einer Verkäuferin	–	–
4.3	Beratungs- und Verkaufsgespräche		
4.3.8	–	Durchführen der Farb- und Stilberatung unter Berücksichtigung modischer Einflüsse und Trends	
4.3.9	Anbieten modischer Kombinationen, Accessoires und Zusatzartikel		
6.	Marketing-Grundlagen		
6.2	Warenpräsentation		
6.2.5	–	Gestalten und Präsentieren modischer Ensembles (Visual Merchandising)	
7.	Warenwirtschaft		
7.1	Grundlagen		
7.1.5	–	Mitwirken bei der Einkaufsplanung unter Berücksichtigung aktueller Modetrends, Designerlinien und saisonaler und regionaler Erfordernisse sowie Verkaufschwerpunkte	
7.1.6	–	Mitwirken bei der Einkaufsplanung unter Berücksichtigung der spezifischen Zielgruppe (insbesondere deren Alter und Bekleidungsgröße) und des Marktsegmentes des Lehrbetriebes	

15. Uhren- und Juwelenberatung:

Pos.	1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
1.	Der Ausbildungsbetrieb		
1.5	Information und Kommunikation		
1.5.4	Durchführen der betriebsbezogenen einschlägigen Schriftverkehrsarbeiten, wie zB Meldungen an die Punzierungskontrollbehörde, Dokumentation der Reparaturannahme, Ablage und Evidenz		

Pos.	1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
3.	Warensortiment		
3.3	Kenntnis der Edelmetalle, deren Legierungen, der gesetzlichen Feingehalte, Oberflächenveredelungen, deren Eigenschaften und Unterscheidungsmöglichkeiten		
3.4	Kenntnis der branchenspezifisch verwendeten unedlen Metalle, deren Legierungen, deren Eigenschaften und Verwendungsmöglichkeiten		
3.5	Kenntnis des Punzierungsgesetzes und der EU-Nickelverordnung		
3.6	Kenntnis der Perlen, Kulturperlen, Korallen, Bernstein und ihrer Imitationen und des Artenschutzes		
3.7	Kenntnis der wichtigsten Edel- und Schmucksteine, ihrer Bezeichnungen, Schliffarten, Farben, Vorkommen, Synthesen und Imitationen		
3.8	Kenntnis der Diamanten, Vorkommen, ihrer Schliffarten, Klassifizierung nach Farbe, Reinheit, Schliff und Gewicht, Synthesen und Imitationen		
3.9	Kenntnis der Funktionsweise der verschiedenen Uhrentypen (elektronisch, mechanisch) wie zB Quartz, Handaufzug, Automatik, deren Eigenschaften wie Wasserdichte, Ganggenauigkeit		
4.	Beratung und Verkauf		
4.2	Grundlagen		
4.1.7	Reinigen und Pflegen von Schmuck, Edelsteinen und Perlen/Kulturperlen mit Reinigungsmitteln und Geräten unter Vermeidung von Beschädigungen		
4.1.8	-	Montieren und Längenanpassen von Leder- und Metalluhrbändern bei Armbanduhren sowie Ersetzen von Federstegen	
4.1.9	Öffnen und Schließen von Großuhren, Weckern und einfachen Armbanduhren zum Batteriewechsel sowie Kontrolle auf Funktionsfähigkeit		
4.1.10	Messen der Ringweite unter Berücksichtigung der Tages- und Jahreszeit (Temperaturverhältnisse) sowie der Verschiedenartigkeit der Ringinnenwölbungen		
4.1.11	-	Anbieten von spezifischen Serviceleistungen (zB Reparaturen und Erzeugungsmöglichkeiten)	
4.3	Beratungs- und Verkaufsgespräche		
4.3.8	-	Erläutern der Möglichkeit von Hautunverträglichkeiten der verschiedenen Edelmetalle und der branchenspezifisch verwendeten unedlen Metalle	

Pos.	1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
4.3.9	-	Informieren über die Pflege und Aufbewahrung von Schmuck, Edelsteinen und Perlen/Kulturperlen usw.	
4.3.10	-	Informieren über die Pflege und Handhabung von Uhren und Uhrbändern (zB Service und Batteriewechsel	
4.3.11	-	Durchführen der Stilberatung unter Berücksichtigung modischer Einflüsse und Trends	
4.4	Umtausch, Beschwerden und Reklamationen		
4.4.4	-	Kenntnis der Gewährleistung und der markenspezifischen Fristen für die Garantie	
4.5	Verhalten in schwierigen Situationen		
4.5.2	-	-	Kenntnis der Geldwäschebestimmungen und der daraus abzuleitenden Maßnahmen
4.5.3	Kenntnis des richtigen Verhaltens bei Überfällen, Raub, Diebstahl und Betrug		
4.5.4	-	Kenntnis grundlegender für den Betrieb relevanter Vorschriften und Maßnahmen betreffend den Versicherungsschutz	

(3) Bei der Vermittlung sämtlicher Berufsbildpositionen ist den Bestimmungen des Kinder- und Jugendlichen-Beschäftigungsgesetzes 1987 (KJBG), BGBl. Nr. 599/1987, zu entsprechen.

Lehrabschlussprüfung Gliederung

§ 5. (1) Die Lehrabschlussprüfung gliedert sich in eine theoretische und in eine praktische Prüfung.

(2) Die theoretische Prüfung umfasst den Gegenstand Geschäftsfall.

(3) Die theoretische Prüfung entfällt, wenn der/die Prüfungskandidat/in das Erreichen des Lehrziels der letzten Klasse der fachlichen Berufsschule oder den erfolgreichen Abschluss einer die Lehrzeit ersetzenden berufsbildenden mittleren oder höheren Schule nachgewiesen hat.

(4) Die praktische Prüfung umfasst die Gegenstände Präsentation und Fachgespräch.

THEORETISCHE PRÜFUNG

Allgemeine Bestimmungen

§ 6. (1) Die theoretische Prüfung hat schriftlich zu erfolgen. Sie kann für eine größere Anzahl von Prüfungskandidaten/innen gemeinsam durchgeführt werden, wenn dies ohne Beeinträchtigung des Prüfungsablaufs möglich ist. Die theoretische Prüfung kann auch in rechnergestützter Form erfolgen, wobei jedoch alle wesentlichen Schritte für die Prüfungskommission nachvollziehbar sein müssen.

(2) Die theoretische Prüfung ist grundsätzlich vor der praktischen Prüfung abzuhalten.

(3) Die Aufgaben haben nach Umfang und Niveau dem Zweck der Lehrabschlussprüfung und den Anforderungen der Berufspraxis zu entsprechen. Sie sind den Prüfungskandidaten/innen anlässlich der Aufgabenstellung getrennt zu erläutern.

Geschäftsfall

§ 7. (1) Die Prüfung umfasst einen dem Schwerpunkt entsprechenden Geschäftsfall, einschließlich des dazugehörigen Schrift- und Zahlungsverkehrs und hat sich auf sämtliche nachstehende Bereiche zu erstrecken:

1. Leistungsbereich Beschaffung einschließlich Schriftverkehr,
2. Leistungsbereich Absatz.

(2) Die Prüfungskommission hat unter Bedachtnahme auf den Zweck der Lehrabschlussprüfung und die Anforderungen der Berufspraxis sowie unter Berücksichtigung der Schwerpunktausbildung jedem/jeder Prüfungskandidaten/in eine schriftliche Arbeit zu stellen, die in der Regel in 150 Minuten ausgearbeitet werden kann.

(3) Die Prüfung kann auch in programmierter Form mit Fragebögen erfolgen. In diesem Fall sind aus jedem Bereich je zehn Aufgaben zu stellen.

(4) Die Prüfung ist nach 180 Minuten zu beenden.

PRAKTISCHE PRÜFUNG

Präsentation

§ 8. (1) Die Prüfung erfolgt mündlich vor der gesamten Prüfungskommission. Der/die Prüfungskandidat/in hat sämtliche nachstehende Themenbereiche aus seiner/ihrer praktischen Tätigkeit zu präsentieren:

1. Der Ausbildungsbetrieb,
2. Persönliche und soziale Kompetenz,
3. Marketing-Grundlagen,
4. Warenwirtschaft.

(2) Zur Vorbereitung auf diese Präsentation muss der/die Prüfungskandidat/in anhand von Vorgaben ein schriftliches Konzept (von Hand oder rechnergestützt) erstellen. Dazu steht dem/der Prüfungskandi-

daten/in eine Vorbereitungszeit von zumindest 45 Minuten, jedoch längstens 60 Minuten, zur Verfügung.

(3) Die Prüfung hat basierend auf dem schriftlichen Konzept die Präsentation der erarbeiteten Inhalte der Themenbereiche zu umfassen. Im Anschluss daran hat die Prüfungskommission die Möglichkeit, Fragen zur weitergehenden Bearbeitung der erarbeiteten Inhalte zu stellen.

(4) Die Präsentation samt Fragestellung soll zumindest 15 Minuten zu dauern. Sie ist nach 20 Minuten zu beenden. Eine Verlängerung um höchstens zehn Minuten hat im Einzelfall zu erfolgen, wenn der Prüfungskommission ansonsten eine zweifelsfreie Bewertung der Leistung des/der Prüfungskandidaten/in nicht möglich ist.

Fachgespräch

§ 9. (1) Die Prüfung erfolgt mündlich vor der gesamten Prüfungskommission. Es ist eine Situation aus der praktischen Tätigkeit der/des Prüfungskandidatin/en anhand von ein bis drei Warengruppen (gemäß dem Schwerpunkt des/der Prüfungskandidaten/in) des Lehrbetriebes der/des Prüfungs-kandidatin/en zu simulieren. Diese Warengruppen werden nach Wahl der/des Prüfungskandidatin/en festgelegt. Im Mittelpunkt hat die Überprüfung der fachlichen Qualifikation sowie der kunden- und serviceorientierten Handlungsfähigkeit des/der Prüfungskandidaten/in zu stehen. Dies hat durch die Führung eines Verkaufs- oder Beratungsgesprächs in möglichst lebendiger Form zu erfolgen.

(2) Im Rahmen der Aufgabenstellung sind sämtliche nachstehende Kenntnisse und Fähigkeiten integriert zu überprüfen:

1. Warensortiment,
2. Beratung und Verkauf,
3. Servicebereich Kassa.

(3) Das Fachgespräch soll für jeden/jede Prüfungskandidaten/in zumindest 15 Minuten dauern. Eine Verlängerung um höchstens zehn Minuten hat im Einzelfall zu erfolgen, wenn der Prüfungskommission ansonsten eine zweifelsfreie Bewertung der Leistung des/der Prüfungskandidaten/in nicht möglich ist.

Wiederholungsprüfung

§ 10. (1) Die Lehrabschlussprüfung kann wiederholt werden.

(2) Bei der Wiederholung der Prüfung sind nur die mit „Nicht genügend“ bewerteten Prüfungs-gegenstände zu prüfen.

Verhältniszahlen

§ 11. (1) Gemäß § 8 Abs. 12 BAG werden abweichend vom § 8 Abs. 5 BAG folgende Regelungen betreffend der Verhältniszahlen festgelegt.

(2) Folgende Verhältniszahlen betreffend das Verhältnis der Anzahl der Lehrlinge zur Anzahl der im Betrieb beschäftigten, fachlich einschlägig ausgebildeten Personen werden festgelegt:

1. eine fachlich einschlägig ausgebildete Person ein Lehrling,
2. zwei bis drei fachlich einschlägig ausgebildete Personen zwei Lehrlinge,
3. vier fachlich einschlägig ausgebildete Personen drei Lehrlinge,
4. fünf bis sechs fachlich einschlägig ausgebildete Personen vier Lehrlinge,
5. sieben bis acht fachlich einschlägig ausgebildete Personen fünf Lehrlinge,
6. neun bis elf fachlich einschlägig ausgebildete Personen sechs Lehrlinge,
7. ab zwölf fachlich einschlägig ausgebildete Personen für je drei Personen ein weiterer Lehrling.

(3) Auf die Verhältniszahlen sind Lehrlinge in den letzten sechs Monaten ihrer Lehrzeit und Lehrlinge, denen unter Anwendung des § 28 oder § 29 BAG mindestens zwei Lehrjahre ersetzt wurden, nicht anzurechnen.

(4) Auf die Verhältniszahlen sind fachlich einschlägig ausgebildete Personen, die nur vorübergehend oder aushilfsweise im Betrieb beschäftigt sind, nicht anzurechnen.

(5) Werden in einem Betrieb in mehr als einem Lehrberuf Lehrlinge ausgebildet, dann sind Personen, die für mehr als einen dieser Lehrberufe fachlich einschlägig ausgebildet sind, nur auf die Verhältniszahl eines dieser Lehrberufe anzurechnen. Wenn aber in einem Betrieb nur eine einzige, jedoch für alle in Betracht kommenden Lehrberufe fachlich einschlägig ausgebildete Person beschäftigt ist, dürfen – unter Beachtung der für die einzelnen in Betracht kommenden Lehrberufe jeweils festgelegten Verhältniszahlen – insgesamt höchstens zwei Lehrlinge ausgebildet werden.

(6) Ein/eine Ausbilder/in ist bei der Ermittlung der Verhältniszahl gemäß § 8 Abs. 5 BAG als eine fachlich einschlägig ausgebildete Person zu zählen. Wenn er/sie jedoch mit Ausbildungsaufgaben in mehr als einem Lehrberuf betraut ist, ist er/sie als eine fachlich einschlägig ausgebildete Person bei den Verhältniszahlen aller Lehrberufe zu zählen, in denen er/sie Lehrlinge ausbildet.

(7) Folgende Verhältniszahlen betreffend das Verhältnis der Anzahl der Lehrlinge zur Anzahl der im Betrieb beschäftigten Ausbilder/innen sind einzuhalten:

1. Auf je fünf Lehrlinge zumindest ein/eine Ausbilder/in, der/die nicht ausschließlich mit Ausbildungsaufgaben betraut ist.
2. Auf je fünfzehn Lehrlinge zumindest ein/eine Ausbilder/in, der/die ausschließlich mit Ausbildungsaufgaben betraut ist.

Die Verhältniszahl gemäß Abs. 2 darf jedoch nicht überschritten werden.

(8) Ein/eine Ausbilder/in, der/die mit Ausbildungsaufgaben in mehr als einem Lehrberuf betraut ist, darf – unter Beachtung der für die einzelnen Lehrberufe jeweils festgelegten Verhältniszahlen gemäß § 8 Abs. 3 lit. b BAG – insgesamt höchstens so viele Lehrlinge ausbilden, wie es der höchsten Verhältniszahl gemäß § 8 Abs. 3 lit. b BAG der in Betracht kommenden Lehrberufe entspricht.

Inkrafttreten und Schlussbestimmungen

§ 12. (1) Diese Verordnung tritt mit 1. Juni 2015 in Kraft.

(2) Die Verordnung über die Berufsausbildung im Lehrberuf Einzelhandel, BGBl. II Nr. 429/2001, in der

Fassung der Verordnung BGBl. II Nr. 140/2011, tritt unbeschadet des Abs. 4 mit Ablauf des 31. Mai 2015 außer Kraft.

(3) Lehrlinge, die am 31. Mai 2015 im Lehrberuf Einzelhandel ausgebildet werden, können gemäß der in Abs. 2 angeführten Verordnung bis zum Ende der vereinbarten Lehrzeit weiter ausgebildet werden und können bis ein Jahr nach Ablauf der vereinbarten Lehrzeit zur Lehrabschlussprüfung auf Grund der in der Verordnung gemäß Abs. 2 enthaltenen Prüfungsvorschriften antreten.

(4) Die Lehrzeit, die im Lehrberuf Einzelhandel gemäß der in Abs. 2 angeführten Verordnung zurückgelegt wurde, ist auf die Lehrzeit im Lehrberuf Einzelhandel gemäß dieser Verordnung voll anzurechnen.

Mitterlehner

BUNDESGESETZBLATT

für die Republik Österreich

Jahrgang 2017

Ausgegeben am 16. Mai 2017

Teil II

130. Verordnung: Änderung der Einzelhandel-Ausbildungsordnung

130. Verordnung des Bundesministers für Wissenschaft, Forschung und Wirtschaft, mit der die Einzelhandel-Ausbildungsordnung geändert wird

Auf Grund der §§ 8, 8a, 24 und 27 des Berufsausbildungsgesetzes, BGBl. Nr. 142/1969, zuletzt geändert durch das Bundesgesetz BGBl. I Nr. 78/2015, wird verordnet:

Die Einzelhandel-Ausbildungsordnung, BGBl. II Nr. 113/2015, wird wie folgt geändert:

1. Nach § 1 Abs. 1 Z 15 wird der Punkt durch einen Beistrich ersetzt und folgende Z 16 angefügt:
„16. Digitaler Verkauf.“

2. § 1 Abs. 2 lautet:

„(2) Aufbauend auf die Inhalte des Schwerpunktes Allgemeiner Einzelhandel ist unbeschadet Abs. 2a maximal die Ausbildung in einem der Schwerpunkte gemäß Abs. 1 Z 2 bis Z 15 möglich.“

3. Nach dem § 1 Abs. 2 werden folgende Abs. 2a und 2b eingefügt:

„(2a) Nur der Schwerpunkt gemäß Abs. 1 Z 16 kann ergänzend zu den Schwerpunkten gemäß Abs. 1 Z 1 bis Z 15 gewählt werden.“

(2b) Der Schwerpunkt „Digitaler Verkauf“ ist als Ausbildungsversuch eingerichtet. In die Ausbildung in diesem Schwerpunkt kann bis zum Ablauf des 30. Juni 2022 eingetreten werden.“

4. Dem § 3 Abs. 2 wird folgende Z 16 angefügt:

„16. Digitaler Verkauf:

Der/Die Einzelhandelskaufmann/frau mit dem zusätzlichen Schwerpunkt Digitaler Verkauf

a) kann die Einsatzmöglichkeiten von mobilen Endgeräten im Rahmen der Verkaufstätigkeit abschätzen, ist sich aber auch der Risiken der digitalen Welt bewusst,

- b) kann mobile Endgeräte bei seinen/ihren Verkaufs- und Beratungsgesprächen kunden- und bedarfsgerecht einsetzen,
- c) nutzt mobile Endgeräte beim Anbieten von Ergänzungs- und Ersatzartikeln und anderer betrieblicher Serviceleistungen,
- d) weiß mit Retouren aus dem Multi-Channel-Selling (Online kaufen – Offline retournieren) umzugehen,
- e) wirkt beim Beantworten von online-Anfragen im Rahmen seines/ihrer Tätigkeitsbereiches mit.“

5. Dem § 4 Abs. 2 wird folgende Z 16 angefügt:

„16. Digitaler Verkauf

Pos.	1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
1.	Der Ausbildungsbetrieb		
1.1	Bedeutung und Struktur des Einzelhandels		
1.1.3	Kenntnis der Möglichkeiten der Verbindung des stationären mit dem digitalen Handel		
1.1.4	-	Kenntnis des Aufbaus und des Wertes einer aktuellen Kundendatei	Mitarbeiten beim Aufbau und Aktualisieren einer Kundendatei
1.2	Der Ausbildungsbetrieb		
1.2.6	-	Funktionsgerechtes Verwenden und Aktualisieren (Aufladung, Updates usw.) von mobilen Endgeräten (Tablets, Smartphones usw.) sowie Kenntnis über das Zusammenwirken mit weiterer Unternehmenssoftware (zB Zusammenwirken Onlineshop mit Enterprise Resource Planning (ERP) und Customer Relationship Management (CRM))	
1.5	Information und Kommunikation		
1.5.4	-	Einschätzen der möglichen Gefahren der digitalen Welt (wie zB Mobbing, Missbrauch von Daten usw.)	
4.	Beratung und Verkauf		
4.1	Grundlagen		
4.1.7	-	Grundkenntnisse der gesetzlichen Grundlagen für Multi-Channel-Sellings	Kenntnis der wesentlichen gesetzlichen Grundlagen für Multi-Channel-Sellings
4.1.8	-	Kenntnis des Nutzens eines mobilen Endgerätes (zB Einsatz von Bildern, Videos, Emotionen, Zusatzinforma-	

Pos.	1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
		tionen usw.) im Verkaufsgespräch sowie des Ablaufs und der Gestaltung eines Verkaufsgesprächs unter Verwendung von mobilen Endgeräten	
4.2	Kunden- und dienstleistungsorientiertes Verhalten		
4.2.5	-	-	Kenntnis der Bedeutung von Kundenbindungsprogrammen speziell im Bereich des Multi-Channel-Sellings
4.3	Beratungs- und Verkaufsgespräche		
4.3.8	-	Kenntnis des Multi-Channel-Sellings (Shop, online-Shop, usw.) unter Einsatz neuer Medien	
4.3.9	-	Kenntnis der Recherchemöglichkeiten im Internet (zB über Online-Artikelangebot, Vergleichspreise, Verfügbarkeit, technische Unterlagen usw.) sowie der Möglichkeiten des Erkennens von seriösen und fundierten Internet-Quellen	Recherchieren im Internet (zB über Online-Artikelangebot, Vergleichspreise, Verfügbarkeit, technische Unterlagen usw.) sowie Erkennen von seriösen und fundierten Internet-Quellen
4.3.10	-	Führen von Verkaufsgesprächen sowie Beraten von Kunden und Kundinnen unter Verwendung mobiler Endgeräte (zB Einsatz von Bildern, Videos, Emotionen, Zusatzinformationen usw.)	
4.3.11	-	Anbieten von Ergänzungs- und Ersatzartikeln und anderer betrieblicher Serviceleistungen (wie zB Wartung, Reparatur, Prüfung, Einstellung, Fehlersuche und Fehlerbehebung) unter Verwendung mobiler Endgeräte	

Pos.	1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
4.4	Umtausch, Beschwerden und Reklamationen		
4.4.4	–	Kenntnis der rechtlichen Grundlagen in Bezug auf Rückgabe, Garantie, Gewährleistung, Lieferverzug, AGB, Kostenvoranschlag, Fernabsatz sowie Service- und Reparaturabwicklungen im Online-Bereich	
4.4.5	–	–	Bearbeiten und Abwickeln von Retouren aus dem Multi-Channel-Selling (Online kaufen – Offline retournieren)
5.	Servicebereich Kassa		
5.1	Kassensysteme und Kassieren		
5.1.7	–	–	Kenntnis der Zahlungsmöglichkeiten und Zahlungsabwicklung bei E-Commerce
6.	Marketing-Grundlagen		
6.2	Warenpräsentation		
6.2.5	–	Kenntnis der Präsentation der Waren im Multi-Channel-Selling (zB Umgang mit digitalen Inhalten wie Bildern, Videos usw. und Usability)	
6.3	Werbemaßnahmen und Verkaufsförderung		
6.3.4	–		Kenntnis der betriebsspezifischen verkaufsfördernden Maßnahmen im E-Commerce-Bereich (wie zB Newsletter, soziale Medien, Online-Bewertungssysteme,

Pos.	1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
			Suchmaschinenmarketing usw.)
7.	Warenwirtschaft		
7.1	Grundlagen		
	–	Kenntnis der Abläufe im Online-Bereich wie Warenbewegungen und Logistik samt der daraus sich ergebenden Digitalbelege und Verwaltungssysteme	

“

6. Dem § 5 wird folgender Abs. 5 angefügt:

„(5) Wurde der/die Prüfungskandidat/in auch im Schwerpunkt Digitaler Verkauf ausgebildet, ist diese Ausbildung bei der praktischen Prüfung zu berücksichtigen.“

7. § 7 Abs. 1 erster Satz lautet:

„§ 7. (1) Die Prüfung umfasst einen dem Schwerpunkt (ausgenommen der Schwerpunkt Digitaler Verkauf) entsprechenden Geschäftsfall, einschließlich des dazugehörigen Schrift- und Zahlungsverkehrs und hat sich auf sämtliche nachstehende Bereiche zu erstrecken:“

8. Der bisherige § 12 erhält die Bezeichnung „13.“; folgender neuer § 12 samt Überschrift wird eingefügt:

„Evaluierung

§ 12. Die Zweckmäßigkeit der Ausbildung im Schwerpunkt Digitaler Verkauf ist unter Heranziehung eines Berufsforschungsinstitutes zu evaluieren. Der Bundes-Berufsausbildungsbeirat hat bis zum 30. Juni 2021 ein Gutachten (Befund, Motivenbericht und Schlussfolgerungen) über die Überführung des Schwerpunktes Digitaler Verkauf in die Regelausbildung an den Bundesminister für Wissenschaft, Forschung und Wirtschaft zu erstatten. Sofern bei der Erarbeitung eines Gutachtens keine Stimmeneinhelligkeit zustande kommt, ist gemäß § 31 Abs. 7 des Berufsausbildungsgesetzes vorzugehen.“

9. Im neuen § 13 wird folgender Abs. 5 angefügt:

„(5) § 1 Abs. 1 Z 16, 2, 2a und 2b, § 3 Abs. 2 Z 16, § 4 Abs. 2 Z 16, § 5 Abs. 5, § 7 Abs. 1 und § 12 in der Fassung der Verordnung BGBl. II Nr. 130/2017 treten mit 1. Juni 2017 in Kraft.“

Mitterlehner

ANHANG 12) RELEVANTE LEHRABSCHLUSSPRÜFUNGSERSÄTZE

Abgelegte Lehrabschlussprüfung im Lehrberuf	Ersetzte Lehrabschlussprüfung im Lehrberuf bzw in den Lehrberufen
Archiv-, Bibliotheks- und InformationsassistentIn	Buch- und Medienwirtschaft- Buch- und Musikalienhandel Buch- und Medienwirtschaft- Buch- und Pressegroßhandel Buch- und Medienwirtschaft- Verlag Bürokaufmann/-frau
Bankkaufmann/-frau	Bürokaufmann/-frau
Betriebsdienstleistung	Bürokaufmann/-frau
Betriebslogistikaufmann/-frau	Bürokaufmann/-frau
Buch- und Medienwirtschaft- Buch- und Musikalienhandel	Archiv-, Bibliotheks- und InformationsassistentIn Buch- und Medienwirtschaft- Buch- und Pressegroßhandel Buch- und Medienwirtschaft- Verlag Bürokaufmann/-frau Einzelhandel – alle Schwerpunkte Großhandelskaufmann/-frau
Buch- und Medienwirtschaft- Buch- und Pressegroßhandel	Archiv-, Bibliotheks- und InformationsassistentIn Buch- und Medienwirtschaft- Buch- und Musikalienhandel Buch- und Medienwirtschaft- Verlag Bürokaufmann/-frau Einzelhandel – alle Schwerpunkte Großhandelskaufmann/-frau
Buch- und Medienwirtschaft- Verlag	Archiv-, Bibliotheks- und InformationsassistentIn Buch- und Medienwirtschaft- Buch- und Musikalienhandel Buch- und Medienwirtschaft- Verlag Bürokaufmann/-frau Einzelhandel – alle Schwerpunkte Großhandelskaufmann/-frau
Drogistin	Einzelhandel – alle Schwerpunkte
EDV-Kaufmann/-frau	Einzelhandel – alle Schwerpunkte
EinkäuferIn	Betriebslogistikaufmann/-frau Bürokaufmann/-frau Großhandelskaufmann/-frau
Einzelhandel – Allgemeiner Einzelhandel	Foto- und Multimediakaufmann/-frau
Einzelhandel – Baustoffhandel	Foto- und Multimediakaufmann/-frau

Abgelegte Lehrabschlussprüfung im Lehrberuf	Ersetzte Lehrabschlussprüfung im Lehrberuf bzw in den Lehrberufen
Einzelhandel – Digitaler Verkauf (AV)	Foto- und Multimediakaufmann/-frau
Einzelhandel – Einrichtungsberatung	Foto- und Multimediakaufmann/-frau
Einzelhandel – Eisen- und Hartwaren	Foto- und Multimediakaufmann/-frau
Einzelhandel – Elektro-Elektronikberatung	Foto- und Multimediakaufmann/-frau
Einzelhandel – Feinkostfachverkauf	Foto- und Multimediakaufmann/-frau
Einzelhandel – Gartencenter	Foto- und Multimediakaufmann/-frau
Einzelhandel – Kraftfahrzeuge und Ersatzteile	Foto- und Multimediakaufmann/-frau
Einzelhandel – Lebensmittelhandel	Foto- und Multimediakaufmann/-frau
Einzelhandel – Schwerpunkt Parfümerie	Foto- und Multimediakaufmann/-frau
Einzelhandel – Schwerpunkt Schuhe	Foto- und Multimediakaufmann/-frau
Einzelhandel – Schwerpunkt Sportartikel	Foto- und Multimediakaufmann/-frau
Einzelhandel – Telekommunikation	Foto- und Multimediakaufmann/-frau
Einzelhandel – Textilhandel	Foto- und Multimediakaufmann/-frau
Einzelhandel – Uhren- und Juwelenberatung	Foto- und Multimediakaufmann/-frau
Finanz- und Rechnungswesenassistent	Bürokaufmann/-frau
Finanzdienstleistungskaufmann/-frau	Bürokaufmann/-frau
Foto- und Multimediakaufmann/-frau	Einzelhandel – alle Schwerpunkte

Abgelegte Lehrabschlussprüfung im Lehrberuf	Ersetzte Lehrabschlussprüfung im Lehrberuf bzw in den Lehrberufen
Großhandelskaufmann/-frau	Bürokaufmann/-frau
Hotel- und GastgewerbeassistentIn	Bürokaufmann/-frau
Hotelkaufmann/-frau (AV)	Bürokaufmann/-frau Hotel- und GastgewerbeassistentIn
Immobilienkaufmann/-frau	Bürokaufmann/-frau
Industriekaufmann/-frau	Bürokaufmann/-frau
Medizinproduktekaufmann/-frau	Einzelhandel – alle Schwerpunkte
Mobilitätsservice	Bürokaufmann/-frau
Personaldienstleistung	Bürokaufmann/-frau
RechtskanzleiasistentIn	Bürokaufmann/-frau

Abgelegte Lehrabschlussprüfung im Lehrberuf	Ersetzte Lehrabschlussprüfung im Lehrberuf bzw in den Lehrberufen
ReisebüroassistentIn	Bürokaufmann/-frau
Speditionskaufmann/-frau	Bürokaufmann/-frau
Speditionslogistik	Bürokaufmann/-frau
Sportadministration	Bürokaufmann/-frau
Steuerassistenz	Bürokaufmann/-frau
Versicherungskaufmann/-frau	Bürokaufmann/-frau
VerwaltungsassistentIn	Bürokaufmann/-frau
Waffen- und MunitionshändlerIn	Einzelhandel – alle Schwerpunkte

Stand: 1.1.2018

ANHANG 13) ERLASS DES BMWFJ NACH § 34a BAG

An die Lehrlingsstellen der Wirtschaftskammern

Gleichhaltung von schulischen Ausbildungsabschlüssen mit facheinschlägigen Lehrabschlüssen gemäß § 34a BAG

Sehr geehrte Frau Lehrlingsstellenleiterin, sehr geehrte Lehrlingsstellenleiter,

§ 34a BAG legt hinsichtlich der in der Bestimmung genannten Rechtsgebiete bei erfolgreichem Abschluss einer berufsbildenden (mind. dreijährigen) mittleren oder höheren Schule dieselben Rechtswirkungen wie bei Ablegung der Lehrabschlussprüfung in einem fach-einschlägigen Lehrberuf fest:

„Für den Bereich der beruflichen Qualifikationen, des Arbeitsrechtes einschließlich der Kollektivverträge sowie des Sozialversicherungsrechtes gilt das Prüfungszeugnis, mit dem der erfolgreiche Abschluss einer mindestens dreijährigen berufsbildenden mittleren Schule, einer mindestens dreijährigen land- und forstwirtschaftlichen Fachschule, einer berufsbildenden höheren Schule oder deren Sonderformen einschließlich der Schulversuche nachgewiesen wird, zumindest als Nachweis einer mit einer facheinschlägigen Lehrabschlussprüfung abgeschlossenen beruflichen Ausbildung.“

Aus Wortlaut und Intention dieser Regelung ergibt sich somit die rechtliche Wirkung, dass die Vereinbarung einer (Rest)Lehrzeit für Absolventen einer der genannten berufsbildenden Schulen in einem in den Ausbildungsinhalten gleichartigen Lehrberuf nicht zulässig ist.

Der Antritt zur Lehrabschlussprüfung (auf freiwilliger Basis) bleibt allerdings möglich, um den Nachweis der beruflichen Qualifikationen auch auf diese Weise erbringen und ein Lehrabschlussprüfungszeugnis erhalten zu können. Diese Auslegung wird durch den Bericht des Handelsausschusses in Zusammenhang mit der Berufsausbildungsgesetz-Novelle BGBl. Nr. 23/1993 (877 der Beil. zu den Sten. Prot. des NR XVIII. GP) bestätigt, demgemäß § 34a BAG einen Schulabsolventen nicht daran hindert, sich einer Lehrabschlussprüfung zu unterziehen.

Die nachstehende Liste gleichwertiger Schul- und Lehrabschlüsse dient den Lehrlingsstellen zur Rechtsklarheit bei der Anwendung des § 34a BAG. Sie bezieht sich auf technisch-gewerbliche, kaufmännische und humanberufliche und Schulen.

Die Lehrlingsstellen haben daher im Falle der Anmeldung eines Lehrvertrages mit einem Absolventen einer der in der Liste angeführten Schulen über einen entsprechenden Lehrberuf die Eintragung des Lehrvertrages gemäß § 20 Abs. 3 lit. a BAG zu verweigern.

1. Technische und gewerbliche Schulen

5-jährige Höhere Lehranstalt für	Lehrberuf
Elektronik u. technische Informatik	Elektronik – Angewandte Elektronik
Informatik	Informationstechnologie – Informatik
Informationstechnologie	EDV-Systemtechnik
Bautechnik	Maurer/in
Gebäudetechnik	Installations- und Gebäudetechnik
Elektrotechnik	Elektrotechnik
Innenraumgestaltung u. Holztechnik	Tischlerei
Maschinenbau	Metalltechnik - Maschinenbautechnik
Grafik- und Kommunikationsdesign	Medienfachmann/frau – Mediendesign
Textildesign	Bekleidungs-gestaltung
Mechatronik	Mechatronik
Chemie/Chemieingenieurwesen	Chemielabortechnik
Werkstofftechnik	Werkstofftechnik
Kunststofftechnik	Kunststofftechnik
EDV- und Organisation	EDV-Systemtechnik

Fachschule für	Lehrberuf
Bautechnik und Bauwirtschaft	Maurer/in
Tischlerei	Tischlerei
Elektrotechnik	Elektrotechnik
Elektronik	Elektronik – Angewandte Elektronik
Maschinenbau-Fertigungstechnik	Metalltechnik - Maschinenbautechnik
Maschinen- und Anlagentechnik	Metalltechnik - Maschinenbautechnik

Fachschule für	Lehrberuf
Maschinen- und Kraftfahrzeugtechnik	Kraftfahrzeugtechnik
Chemische Technologie und Umwelttechnik	Chemielabortechnik
Mechatronik	Mechatronik
Computer- und Kommunikationstechnik	Informationstechnologie – Technik
Malerei und Gestaltung	Maler/in und Anstreicher/in
Chemische Betriebstechnik	Chemielabortechnik

2. Kaufmännische Schulen

Schule	Lehrberuf
5-jährige Handelsakademie (einschließlich Schulversuche und Fachrichtungen)	<ul style="list-style-type: none"> • Bürokaufmann/frau • Buchhaltung
3-jährige Handelsschule	Bürokaufmann/frau*)

mit Praktikum „praktische Bürotätigkeit“

3. Humanberufliche Schulen

5-jährige Höhere Lehranstalt für	Lehrberuf
wirtschaftliche Berufe einschließlich Sonderformen und Ausbildungsschwerpunkte	<ul style="list-style-type: none"> • Hotel- und Gastgewerbeassistent/in • Restaurantfachmann/frau • Koch/Köchin
Tourismus (einschließlich Sonderformen und Ausbildungsschwerpunkte)	<ul style="list-style-type: none"> • Hotel- und Gastgewerbeassistent/in • Restaurantfachmann/frau • Koch/Köchin • Reisebüroassistent/in
Mode und Bekleidungstechnik einschließlich Sonderformen und Ausbildungsschwerpunkte	Bekleidungsgestaltung Hauptmodul Damenbekleidung
Mode einschließlich Sonderformen und Ausbildungsschwerpunkte	Bekleidungsgestaltung Hauptmodul Damenbekleidung

Fachschule für	Lehrberuf
Fachschule für wirtschaftliche Berufe	<ul style="list-style-type: none"> • Restaurantfachmann/frau • Bürokaufmann/frau
Hotelfachschule	<ul style="list-style-type: none"> • Hotel- und Gastgewerbeassistent/in • Restaurantfachmann/frau • Koch/Köchin
Tourismusfachschule	Hotel- und Gastgewerbeassistent/in
Gastgewerbefachschule	<ul style="list-style-type: none"> • Restaurantfachmann/frau • Koch/Köchin • Bürokaufmann/frau
Fachschule für Mode	Bekleidungsgestaltung Hauptmodul Damenbekleidung
Fachschule für Sozialberufe	Betriebsdienstleistungskaufmann/frau

Das BMWFJ ersucht um Einhaltung bei der Vollziehung und geeignete organisatorische Maßnahmen im Rahmen des Eintragungsverfahrens zur Eruiierung des Vorliegens facheinschlägiger Schulabschlüsse.

Das BMWFJ weist darauf hin, dass bei Vorliegen einer Gleichhaltung gemäß § 34a BAG die Anrechnungsbestimmung für verwandte Lehrberufe gemäß § 13 Abs. 2 lit. b BAG anzuwenden ist.

Dieses Schreiben ist beginnend auf Lehrverträge mit Absolventen einer der angeführten berufsbildenden Schulen in einem entsprechenden Lehrberuf, die ab Einlangen dieses Schreibens abgeschlossen werden, anzuwenden.

Mit freundlichen Grüßen
Wien, am 28.02.2013
Für den Bundesminister:
Mag.iur. Alexander Hölbl, LL.M

ANHANG 14) ERLASS BMB ZUR DURCHFÜHRUNG VON PFLICHTPRAKTIKA AN KAUFMÄNNISCHEN LEHRANSTALTEN

An alle LSR/SSR für Wien

Durchführung des Pflichtpraktikums an kaufmännischen Lehranstalten (Handelsakademie, Handelsschule, Aufbaulehrgang an Handelsakademien)

Die Schülerinnen und Schüler der mittleren und höheren kaufmännischen Lehranstalten (Handelsakademie, Handelsschule, Aufbaulehrgang an Handelsakademien) haben nach den Bestimmungen der Lehrpläne für die Handelsakademie, die Handelsschule sowie dem Aufbaulehrgang an Handelsakademien (BGBl. II Nr. 209/2014, vom 27. August 2014) ein als Arbeitsverhältnis ausgestaltetes Pflichtpraktikum in einem Unternehmen oder in einer Organisation während ihrer schulischen Ausbildung, in der unterrichtsfreien Zeit, zu absolvieren. Dieses dient der Ergänzung und Vertiefung der in den Unterrichtsgegenständen erworbenen Kenntnisse und Fertigkeiten.

Das Pflichtpraktikum soll weiters Einsicht in soziale Beziehungen sowie betrieblichorganisatorische Zusammenhänge fördern und den Schülerinnen und Schülern einen Einblick in die Arbeitswelt ermöglichen. Neben fachlichen sollen außerdem soziale und personale Kompetenzen erworben werden.

Das Pflichtpraktikum dient auch dazu, die im Unterricht erworbenen Kenntnisse im Bereich des Arbeitsrechts weiter zu vertiefen.

Mit dem Pflichtpraktikum sammeln die Schülerinnen und Schüler Erfahrungen, die helfen, die Unterrichtsinhalte besser zu verstehen und die auch bei späteren Bewerbungen von Vorteil sind. Auch suchen Unternehmen und Organisationen Absolventinnen und Absolventen mit einer guten Ausbildung und praktischer Erfahrung. Die Praktikumszeit kann für den Aufbau von beruflichen Netzwerken genutzt werden und erleichtert damit den späteren Berufseinstieg.

Praktika können im In- und Ausland absolviert werden. Auslandspraktika werden über das EU- Bildungsförderungsprogramm Erasmus+ (Berufsbildung und Mobilität, www.bildung.erasmusplus.at) finanziell unterstützt.

1. Erstinformation

Die Schülerinnen und Schüler sind über das Pflichtpraktikum möglichst frühzeitig, zB im Rahmen der Erstinformation in den Vorschulen durch die Bildungsberatung, bei der Anmeldung an der Schule, beim Aufnahmegespräch, im Rahmen des Elternabends sowie in der Unterrichtsarbeit im I. Jahrgang bzw. in der 1. Klasse zu informieren.

2. Finden eines Praktikumsplatzes, Einbindung in den Unterricht, Betreuung

Grundsätzlich obliegt das Finden eines entsprechenden Praktikumsplatzes der Schülerin bzw. dem Schüler in Eigenverantwortung, unter Nutzung der eigenen Netzwerke, zB Eltern, Verwandte, Bekannte, Freunde.

Die Schule wird jedoch angehalten, der Schülerin bzw. dem Schüler bei der Suche nach Praktikumsplätzen, im Rahmen ihrer Möglichkeiten, Unterstützung anbieten. Dies kann zB durch Nutzen von Kontakten zu Unternehmen, mit denen die Schule in Kooperation steht, zu Wirtschaftsbetrieben in der näheren Umgebung, zu Lieferanten der Schule, zum Eltern- und Absolventenverein erfolgen. Offizielle Anlässe (zB Unternehmertag, Girls Day) sowie die Netzwerke mit Wirtschafts- und Arbeiterkammer bilden weitere Möglichkeiten der Kontaktaufnahme.

Das Erstellen eines „Praktikums-Pools“ in Form einer Datenbank, in denen Unternehmen bzw. Organisationen, die über Praktikumsplätze verfügen, erfasst werden, wird angeregt, wobei die entsprechenden datenschutzrechtlichen Bestimmungen zu beachten sind.

Die Vor- und Nachbereitung des Pflichtpraktikums hat im Besonderen im Unterrichtsgegenstand „Business Behaviour“ (Handelsakademie, Aufbaulehrgang an Handelsakademien), „Kundenorientierung und Verkauf“ sowie „Betriebswirtschaftliche Übungen einschließlich Übungsfirma, Projektmanagement und Projektarbeit“ (Handelsschule), unter dem Gesichtspunkt der Karriereplanung, zu erfolgen.

Die Schülerinnen und Schüler sind vor dem Beginn des Pflichtpraktikums über ihre Rechte und Pflichten als Praktikantin bzw. Praktikant zu informieren und darauf hinzuweisen, dass sie sich bei Problemen auch an die Interessenvertretungen der Arbeitnehmer und Arbeitnehmerinnen wenden können.

Kontaktdaten/Links:¹⁾

Arbeiterkammer:

Pflichtpraktikumsbroschüre über Rechte & Pflichten der Pflichtpraktikantinnen und Pflichtpraktikanten, Muster-Arbeitsvertrag, Arbeitszeitkalender, Tipps:

¹⁾ Stand: Jänner 2015

www.arbeiterkammer.at/beratung/bildung/schule/Praktikum.html

Bewerbungstipps Link zur Broschüre „Bewerbungstipps - Einfach überzeugend“: http://www.arbeiterkammer.at/service/broschueren/Bildung/bewerbungs-tipps_einfach_ueberzeugend.html

Kontakt für Rechtsberatung: www.arbeiterkammer.at
> links oben „Bundesland“ auswählen > rechts oben „Kontakt“ > Bezirksstelle auswählen

Gewerkschaft der Privatangestellten, Druck, Journalismus, Papier:

Toolbox mit Informationsvideos, Powerpointpräsentationen zu rechtlichen Rahmenbedingungen für den Bereich der Pflichtpraktika, Feriarbeitsverhältnisse und Volontariate: www.jugend.gpa-djp.at

Meldestelle für problematische Praktika, Informationen über problematische Arbeits- bzw. Praktika-Verträge: www.watchlist-praktikum.at

Die Rechtsberatung der Gewerkschaft der Privatangestellten, Druck, Journalismus, Papier ist unter 050301-21510 bzw. jugend@gpa-djp.at erreichbar

Wirtschaftskammer:

www.wko.at

www.wko.at/Ausbildungsverhaeltnisse

Bundesministerium für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz:

www.sozialministerium.at/ > Arbeit > Arbeitsrecht > PraktikantInnen

Jugendinfostellen:

www.jugendinfos.at

Es wird empfohlen, die administrative Verwaltung des Praktikums im Klassenverband durch die Klassenvorständin bzw. den Klassenvorstand durchführen zu lassen. Die Schülerverwaltungssoftware „Sokrates BUND“ hat eine möglichst einfache Eingabeform vorzusehen. Das Führen einer Übersicht über die bereits absolvierten Praxiszeiten, Erinnerung bzw. Motivation bei fehlenden Zeiten gehören in den Zuständigkeitsbereich der Lehrerinnen und Lehrer von „Business Behaviour“ bzw. „Kundenorientierung und Verkauf“.

Die Lehrerinnen und Lehrer der entsprechenden Unterrichtgegenstände sollen mit den Unternehmen (Praxisstätten), in denen die Schülerinnen und Schüler ihre Praxis ableisten, Kontakt halten.

Nach § 11 Abs. 9 SchUG ist die Schülerin bzw. der Schüler verpflichtet das Pflichtpraktikum außerhalb des schulischen Unterrichtes in der vorgeschriebenen Zeit abzulegen. Das Pflichtpraktikum ist jedenfalls vor Abschluss der lehrplanmäßig letzten Schulstufe zurückzulegen.

Erweist sich das Finden eines Praktikumsplatzes als schwierig, sind unter Einbeziehung der Schulleitung, der Schülerin bzw. des Schülers, gegebenenfalls der Erziehungsberechtigten, der betreuende Lehrperson, auf Wunsch der Schülerin bzw. des Schülers die Schülervertretung und gegebenenfalls der Schulbehörde 1. Instanz in einem Gespräch Lösungen suchen. Der Zeitpunkt des Gespräches ist so anzusetzen, dass die Schülerin bzw. der Schüler in Folge in der Lage ist, das Pflichtpraktikum vollständig zu absolvieren.

3. Zeitdauer

Das Pflichtpraktikum hat für Schülerinnen und Schüler an einer Handelsakademie 300 Arbeitsstunden²⁾, an einer Handelsschule sowie an einem Aufbaulehrgang an Handelsakademien jeweils 150 Arbeitsstunden³⁾ zu umfassen. Es ist in der unterrichtsfreien Zeit, sinnvollerweise nach dem II. Jahrgang bzw. der 2. Klasse, im Aufbaulehrgang an Handelsakademien nach dem I. Jahrgang, und möglichst vor Eintritt in den letzten Jahrgang bzw. Klasse zu absolvieren.⁴⁾ Ausnahmen im Einzelfall prüft die Schulleitung.

Das Pflichtpraktikum soll in den Hauptferien abgelegt werden. Bei Bedarf kann dieses auch in mehreren Tranchen von zumindest einwöchiger Dauer gegliedert werden. Schulbezogene Veranstaltungen gemäß § 13a des Schulunterrichtsgesetzes, BGBl. Nr. 472/1986, zuletzt geändert durch das Bundesgesetz BGBl. I Nr. 76/2013, sind im Ausmaß der tatsächlich erbrachten Arbeitszeit auf die vorgeschriebene Mindestdauer des Praktikums anzurechnen, wenn sie die Zielsetzungen des Pflichtpraktikums erfüllen.

4. Facheinschlägigkeit

Das Pflichtpraktikum der Schülerinnen und Schülern hat facheinschlägig zu sein.

Die Bewertung des Praktikumsplatzes in Bezug auf Facheinschlägigkeit richtet sich nach dem Bildungsziel der jeweiligen Schulform und liegt im Aufgabenbereich und in der Verantwortung der Schulleitung. Der Dokumentation des Pflichtpraktikums im Praktikumsportfolio zum Nachweis der Facheinschlägigkeit kommt ein besonderer Stellenwert zu.

Die Facheinschlägigkeit ist beim Pflichtpraktikum von Schülerinnen und Schülern der Handelsschule weiter zu fassen. So sind z.B. Tätigkeiten im Handelsbereich durchwegs facheinschlägig.

5. Arbeitsverhältnis und Versicherungsschutz

Das Pflichtpraktikum ist in der Regel in Form eines Arbeitsverhältnisses mit einer Entlohnung nach den kollektivvertraglichen Entgeltregelungen absolviert werden. Arbeitsrechtliche Bestimmungen, insbesondere

²⁾ Eine Arbeitsstunde umfasst 60 Minuten.

³⁾ Im Schulversuch Handelsschule umfasst das Pflichtpraktikum 160 Arbeitsstunden

⁴⁾ § 25 Abs. 8 SchUG – In berufsbildenden Schulen und Anstalten der Lehrerbildung und der Erzieherbildung, in denen der Lehrplan Pflichtpraktika und Praktika außerhalb des schulischen Unterrichtes vorsieht, ist der Schüler zum Aufsteigen in die nächsthöhere Schulstufe nicht berechtigt bzw. kann die lehrplanmäßig letzte Schulstufe nicht erfolgreich abschließen, wenn er das vor dem abgelaufenen Schuljahr vorgeschriebene Pflichtpraktikum oder Praktikum nicht zurückgelegt hat. Diese Rechtsfolgen treten im Falle des § 11 Abs. 10 nicht ein.

das Kinder- und Jugendlichen-Beschäftigungsgesetz 1987, BGBl. Nr. 599/1987, zuletzt geändert durch das Bundesgesetz BGBl. I Nr. 138/2013, und das Arbeitszeitgesetz, BGBl. Nr. 461/1969, zuletzt geändert durch das Bundesgesetz BGBl. I Nr. 71/2013 sind zu beachten. Für Schülerinnen und Schüler unter 18 Jahren gelten dazu besondere Bestimmungen, zB beträgt die tägliche, maximale Arbeitszeit acht Stunden. Weiters sind die jeweiligen kollektivvertraglichen Vorschriften zu beachten.

Sind die Merkmale eines Arbeitsverhältnisses – Weisungsgebundenheit, persönliche Arbeitspflicht, Eingliederung in den Arbeitsprozess, vorgegebene Aufgaben und Zeiten – überwiegend erfüllt, so besteht für die Schülerinnen und Schüler das Recht auf entsprechendes Entgelt, Entgeltfortzahlung bei Krankheit, Urlaubsanspruch und es gelten die Rechte und Pflichten aus den entsprechenden Rechtsvorschriften (insbesondere Angestelltengesetz, Kollektivverträgen usw.). Insbesondere entsteht durch das Arbeitsverhältnis die Sozialversicherungspflicht (Anmeldung bei der zuständigen Gebietskrankenkasse) und gegebenenfalls auch die Lohnsteuerpflicht. Gewerkschaft als auch Arbeiterkammer bieten ihre Unterstützung, zur Überprüfung ob ein Arbeitsverhältnis gegeben ist, an.

Schülerinnen und Schüler, die in Österreich nicht arbeiten dürfen, benötigen für ein Pflichtpraktikum keine Beschäftigungsbewilligung. Die entsprechenden Meldeverpflichtungen nach den Bestimmungen des § 3 Abs. 5 Ausländerbeschäftigungsgesetz (BGBl. Nr. 218/1975 idgF), sind zu beachten.

Ist kein Arbeitsverhältnis gegeben (nur in Ausnahmefällen denkbar und von der Schulleitung genau zu prüfen), d.h. es erfolgt keine Entlohnung, sind die Schülerinnen und Schüler durch die Schülerunfallversicherung versichert.

Stehen Schülerinnen und Schüler während ihres Schulbesuches in einem Arbeitsverhältnis, zB in einer (geringfügigen) Nebenbeschäftigung in Handelsunternehmen oder anderen Unternehmen bzw. Organisationen, wird dieses, wenn es den Erfordernissen des Pflichtpraktikums entspricht, auf das Pflichtpraktikum angerechnet. Zusammenhängenden Tranchen bei einem Arbeitgeber von mindestens einer Arbeitswoche werden als zusammenhängende mehrwöchige Beschäftigung beim selben Arbeitgeber verstanden. Um Rechtsunsicherheiten bei der Anrechnung von Arbeitsverhältnissen zu vermeiden, ist es erforderlich die entsprechenden Nachweise über das Arbeitsverhältnis/die Arbeitsverhältnisse möglichst frühzeitig, in jedem Fall aber vor Eintritt in die letzte Schulstufe der betreuenden Lehrperson bzw. der Schulleitung

zur Anerkennung vorlegen. Ein entsprechender Anerkennungsvermerk ist Teil des Praktikumsportfolios.

6. Aufzeichnungen

Die Schülerinnen und Schüler haben in geeigneter Weise Aufzeichnungen in Form eines Praxisportfolios zu führen; dieses ist in den entsprechenden Unterrichtsgegenständen auszuwerten. Firmenbestätigungen, Zeugnisse, Zertifikate usw. mit denen das Absolvieren des Pflichtpraktikums nachgewiesen wird, sind Teil des Praxisportfolios. Entsprechende Vorlagen eines Praxisportfolios stehen den Schülerinnen und Schülern zur Verfügung.

Das Praxisportfolio ist bis zum Ende des Wintersemesters der letzten Schulstufe fertigzustellen. Ist dieses in der Handelsschule der Ausgangspunkt der Projektarbeit, so ist das Praxisportfolio bis zum Beginn der Arbeiten an der Projektarbeit abzuschließen.

Es wird empfohlen, diejenigen Teile des Praxisportfolios, welche die Art des Praktikums im Rahmen des Pflichtpraktikums an Handelsschulen nachweisen, in Anlehnung an die Bestimmung des § 1 Z a der Verordnung über die Aufbewahrungsfristen von in den Schulen zu führenden Aufzeichnungen (BGBl. Nr. 449/1978), sechzig Jahre nach dem Schuljahr der Fertigstellung des Praxisportfolios aufzubewahren.

7. Beurteilung, Entfall, Abschließende Prüfungen, Übergangsregelungen

Eine Beurteilung des Pflichtpraktikums, das außerhalb des schulischen Unterrichts zurückzulegen ist, ist nicht vorzunehmen (§ 18 Abs. 13 SchUG).

Macht eine Schülerin bzw. ein Schüler glaubhaft, dass sie bzw. er, trotz persönlichen Bemühens sowie der Inanspruchnahme von Unterstützungsmaßnahmen der Schule,⁵⁾ ein vorgeschriebenes Pflichtpraktikum nicht absolvieren kann, weil keine derartige Praxismöglichkeit bestand⁶⁾, oder weist sie bzw. er nach, dass sie bzw. er an der Zurücklegung aus unvorhersehbaren oder unabwendbaren Gründen verhindert war, so entfällt für sie bzw. ihn die Verpflichtung zur Zurücklegung des Pflichtpraktikums (§ 11 Abs. 10 SchUG).

Zur Ablegung der Hauptprüfung im Rahmen der abschließenden Prüfungen (sRDP, Abschlussprüfung) sind diejenigen Kandidatinnen und Kandidaten berechtigt, die sämtliche im Lehrplan vorgesehene Pflichtpraktika zurückgelegt haben (§ 36a Abs. 1 Z 3, SchUG)). Die Bestimmungen des § 11 Abs. 10 SchUG finden Anwendung.⁷⁾

Die Bestimmung des § 36a Abs. 1 Z 3 SchUG tritt hinsichtlich dreijähriger mittlerer Schulen mit 1. September 2018 und hinsichtlich fünfjähriger höherer Schu-

⁵⁾ zB Inanspruchnahme des „Praktikums-Pools“; Gespräch der Schulleitung mit der Schülerin bzw. dem Schüler, unter Einbeziehung der Erziehungsberechtigten, betreuender Lehrperson, auf Wunsch der Schülerin bzw. des Schülers die Schülervertretung, gegebenenfalls der Schulbehörde 1. Instanz mit dem Ziel die Absolvierung des Pflichtpraktikums zu ermöglichen (siehe Seite 3, 2. Absatz)

⁶⁾ Aufgrund der regionalen Arbeitsmarktsituation besteht keine Praxismöglichkeit. Die Absolvierung des Pflichtpraktikums in anderen Regionen des Bundeslandes bzw. des benachbarten Bundeslandes ist zeitlich und räumlich nicht zumutbar.

⁷⁾ Siehe unter Zeitdauer

len mit 1. September 2020 in Kraft. Sie sind damit auf die Schülerinnen und Schüler erstmalig anzuwenden, die ab dem Schuljahr 2016/17 in die kaufmännischen Schulen eintreten.

Folgende Übergangsregelungen gelten für Repetentinnen und Repetenten, die durch eine Klassen- bzw.

Jahrgangswiederholung von den Lehrplänen HAS 2003, HAK 2004, AUL 2006 in die Lehrplangeneration 2014 wechseln. Folgende Praxiszeiten sind zu erbringen:

Schuljahr	Handelsschule (150h Pflichtpraktikum)		Handelsakademie (300h Pflichtpraktikum)		Aufbaulehrgang an Handelsakademien (150h Pflichtpraktikum)	
	Eintritt als Repetentin bzw. Repetent in die	zu erbringende Praxiszeiten	Eintritt als Repetentin bzw. Repetent in den	zu erbringende Praxiszeiten	Eintritt als Repetentin bzw. Repetent in den	zu erbringende Praxiszeiten
2014/15	1. Klasse	150 h	I. Jahrgang	300 h	I. Jahrgang	150 h
2015/16	2. Klasse	150 h	II. Jahrgang	300 h	II. Jahrgang	150 h
2016/17	3. Klasse	-	III. Jahrgang	300 h	III. Jahrgang	-
2017/18			IV. Jahrgang	150 h		
2018/19			V. Jahrgang	-		

8. Gleichhaltung von schulischen Ausbildungsabschlüssen mit facheinschlägigen Lehrabschlüssen

Entsprechend dem Erlass zur Gleichhaltung von schulischen Ausbildungsabschlüssen mit facheinschlägigen Lehrabschlüssen gemäß § 34a BAG (BMWFJ-33.800/0005-I/4/2012, vom 28. Februar 2013) sind Absolventinnen und Absolventen der Handelsschule, die ein Praktikum „praktische Bürotätigkeit“ absolviert haben, einer ausgelernten Bürokauffrau bzw. einem ausgelernten Bürokaufmann gleichgestellt.

9. Weitere Informationen⁸⁾

Arbeiterkammer:

Arbeitnehmerveranlagung:
www.arbeiterkammer.at/service/broschueren/SteuerundGeld/index.html

Gewerkschaft:

www.ferienjob.or.at und www.jugend.gpa-djp.at

Praktikums-Checklisten:

www.oesterreichisches-jugendportal.at

Bundesministerium für Familien und Jugend:

www.bmfj.gv.at/ministerin/Aktuelles/Themen/Praktika-Check.html

Praxisportfolio: www.hak.cc/Ausbildung/Praktikum

Die Schulstandorte werden ersucht, Informationen zum Pflichtpraktikum auf ihren Websites zu veröffentlichen.

Mit gleicher Erledigung ergeht selbiger Erlass auch an alle kaufmännischen Schulen sowie als Kopie an die zuständige Schulaufsicht.

Wien, 15. Jänner 2015
 Für die Bundesministerin:
 OStR Mag. Katharina Kiss

⁸⁾ Stand: Jänner 2015

DATENSCHUTZINFORMATION (online unter: www.oegb.at/datenschutz)

Der Schutz Ihrer persönlichen Daten ist uns ein besonderes Anliegen. In dieser Datenschutzerklärung informieren wir Sie über die wichtigsten Aspekte der Datenverarbeitung im Rahmen der Mitgliederverwaltung. Eine umfassende Information, wie der Österreichische Gewerkschaftsbund (ÖGB)/Gewerkschaft der Privatangestellten, Druck, Journalismus, Papier (GPA-djp) mit Ihren personenbezogenen Daten umgeht, finden Sie unter www.oegb.at/datenschutz.

Verantwortlicher für die Verarbeitung Ihrer Daten ist der Österreichische Gewerkschaftsbund. Wir verarbeiten die umseits von Ihnen angegebenen Daten mit hoher Vertraulichkeit, nur für Zwecke der Mitgliederverwaltung der Gewerkschaft und für die Dauer Ihrer Mitgliedschaft bzw. solange noch Ansprüche aus der Mitgliedschaft bestehen können. Rechtliche Basis der Datenverarbeitung ist Ihre Mitgliedschaft im ÖGB/GPA-djp; soweit Sie dem Betriebsabzug zugestimmt haben, Ihre Einwilligung zur Verarbeitung der dafür zusätzlich erforderlichen Daten.

Die Datenverarbeitung erfolgt durch den ÖGB/GPA-djp selbst oder durch von diesem vertraglich beauftragte und kontrollierte Auftragsverarbeiter. Eine sonstige Weitergabe der Daten an Dritte erfolgt nicht oder nur mit Ihrer ausdrücklichen Zustimmung. Die Datenverarbeitung erfolgt ausschließlich im EU-Inland.

Ihnen stehen gegenüber dem ÖGB/GPA-djp in Bezug auf die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten die Rechte auf Auskunft, Berichtigung, Löschung und Einschränkung der Verarbeitung zu.

Gegen eine Ihrer Ansicht nach unzulässige Verarbeitung Ihrer Daten können Sie jederzeit eine Beschwerde an die österreichische Datenschutzbehörde (www.dsb.gv.at) als Aufsichtsstelle erheben.

Sie erreichen uns über folgende Kontaktdaten:

GPA-djp
1030 Wien, Alfred-Dallinger-Platz 1
Tel.: +43 (0)5 0301-301
E-Mail: service@gpa-djp.at

Österreichischer Gewerkschaftsbund
1020 Wien, Johann-Böhm-Platz 1
Tel.: +43 (0)1 534 44-0
E-Mail: oegb@oegb.at

Unsere Datenschutzbeauftragten erreichen Sie unter:
datenschutzbeauftragter@oegb.at.

MITMACHEN – MITREDEN – MITBESTIMMEN



Interessengemeinschaften der GPA-djp bringen Menschen mit ähnlichen Berufsmerkmalen zusammen. Zum Austauschen von Erfahrungen und Wissen, zum Diskutieren von Problemen, zum Suchen kompetenter Lösungen, zum Durchsetzen gemeinsamer beruflicher Interessen.

Mit Ihrer persönlichen Eintragung in eine oder mehrere berufliche Interessengemeinschaften

>> erhalten Sie mittels Newsletter (elektronisch oder brieflich) regelmäßig Informationen über Anliegen, Aktivitäten und Einladungen für Ihre Berufsgruppe;

>> können Sie Ihre beruflichen Interessen auf direktem Weg in die Kollektivvertragsverhandlungen Ihres Branchenbereichs einbringen;

>> erschließen Sie sich Mitwirkungsmöglichkeiten an Projekten, Bildungsveranstaltungen, Kampagnen, Internet-Foren und anderen für Ihre Berufsgruppe maßgeschneiderten Veranstaltungen, auch auf regionaler Ebene;

>> nehmen Sie von der Interessengemeinschaft entwickelte berufsspezifische Dienstleistungen und Produkte in Anspruch (Fachberatung auf regionaler Ebene, Bücher, Broschüren und andere Materialien);

>> beteiligen Sie sich an demokratischen Direktwahlen Ihrer beruflichen Vertretung auf Bundesebene sowie regionaler Ebene und nehmen dadurch Einfluss auf die gewerkschaftliche Meinungsbildung und Entscheidung.

Nähere Infos dazu unter: www.gpa-djp.at/interesse

Ich möchte mich in folgende Interessengemeinschaften eintragen:

- IG PROFESSIONAL IG FLEX IG SOCIAL IG EDUCATION IG MIGRATION
 IG EXTERNAL IG IT IG POINT-OF-SALE

Dieses Service ist für mich kostenlos und kann jederzeit von mir widerrufen werden.

Frau Herr Titel

Familienname Vorname

Straße/Haus-Nr. PLZ/Wohnort

Berufsbezeichnung Betrieb

Telefonisch erreichbar eMail

.....
Datum/Unterschrift

Ihre Kontaktadressen der **GPA-djp**

Service-Hotline: 05 0301-301

**Gewerkschaft der Privatangestellten,
Druck, Journalismus, Papier**

1030 Wien, Alfred-Dallinger-Platz 1
service@gpa-djp.at

Regionalgeschäftsstelle Wien

1030 Wien, Alfred-Dallinger-Platz 1

Regionalgeschäftsstelle Niederösterreich

3100 St. Pölten, Gewerkschaftsplatz 1

Regionalgeschäftsstelle Burgenland

7000 Eisenstadt, Wiener Straße 7

Regionalgeschäftsstelle Steiermark

8020 Graz, Karl-Morre-Straße 32

Regionalgeschäftsstelle Kärnten

9020 Klagenfurt, Bahnhofstraße 44/4

Regionalgeschäftsstelle Oberösterreich

4020 Linz, Volksgartenstraße 40

Regionalgeschäftsstelle Salzburg

5020 Salzburg, Markus-Sittikus-Straße 10

Regionalgeschäftsstelle Tirol

6020 Innsbruck, Südtiroler Platz 14-16

Regionalgeschäftsstelle Vorarlberg

6901 Bregenz, Reutegasse 11

www.gpa-djp.at



Für alle,
die **mehr wollen!**

ÖGB ZVR-Nr.: 576439352



Impressum: Medieninhaber und Hersteller: Gewerkschaft der Privatangestellten Druck, Journalismus, Papier, 1030 Wien, Alfred-Dallinger-Platz 1, Service-Hotline: +43 (0)5 0301-301, Fax: +43 (0)5 0301-300, eMail: service@gpa-djp.at, Bild: fotolia.com, ZVR 576439352, Verlags- und Herstellungsort: Wien