Bundesministerium
Digitalisierung und
Wirtschaftsstandort

Bundesministerium
Arbeit, Soziales, Gesundheit
und Konsumentenschutz

LEHRE.FÖRDERN

Ausbildungsleitfaden

Informationstechnologie - Systemtechnik

mit Beispielen und Tipps aus der beruflichen Praxis



ibis acam

Impressum

Medieninhaber und Herausgeber
ibis acam Bildungs GmbH
Geiselbergstraße 15-19
1110 Wien
www.ibisacam.at

Redaktionsteam
Mag.ª Isabella Wotava, MBA
Mag.ª Alexandra Furtenbach
Mag. Roland Pichler
Dr. Clemens Janisch
Marianne Mann, MSc
Luca Motz, BSc

Grafik- und Designsupport
Bernhard Flammer

Wien, Juni 2019

Die Erstellung des Ausbildungsleitfadens wurde gefördert von:

Bundesministerium Digitalisierung und Wirtschaftsstandort
Bundesministerium Arbeit, Soziales, Gesundheit und Konsumentenschutz
LEHRE.FÖRDERN

Feedback

Liebe Ausbilder*innen,

mit dem vorliegenden Ausbildungsleitfaden wollen wir Ihnen einen klaren Überblick über die Ausbildungsziele geben. Zusätzlich haben wir zahlreiche Beispiele und Tipps von erfolgreichen Praxisbetrieben gesammelt.

Wir hoffen, Sie sind mit dem Ergebnis zufrieden, und freuen uns auf Ihr Feedback! Gerne nutzen wir Ihre Erfahrungen in der Arbeit mit dem Leitfaden, um diesen weiterzuentwickeln.

So können Sie uns Feedback geben:

Online: einfach den Feedbackbogen unter folgendem Link ausfüllen
http://tinyurl.com/qualitaetleitfaeden#
– eine Teilnahme ist anonym möglich. Wenn Sie Ihre Kontaktdaten hinterlassen, melden wir uns aber gerne bei Ihnen.

Telefonisch oder per Email:
qualitaetsmanagement@ibisacam.at
Redaktionsteam Leitfäden: +43 50 4247 20 445

Vorwort

Vielen Dank, dass Sie sich mit viel Zeit und Engagement der Lehrlingsausbildung widmen. Rund 28.000 Lehrbetriebe helfen die Fachkräfte von Morgen auszubilden. Wer eine österreichische Lehrausbildung absolviert und besteht, kann mit ausgezeichneten Fähigkeiten auf dem Arbeitsmarkt punkten und hat beste Chancen, seine persönlichen Ziele auf der Karriereleiter zu erreichen.

Wir möchten Sie dabei möglichst umfassend unterstützen. Als ein Teil mehrerer Maßnahmen zur Hebung der Qualität in der Ausbildung, wurde der Ausbildungsleitfaden entwickelt. Mit diesem Ausbildungsleitfaden wird ihnen ein zeitgemäß gestaltetes Medium zur Strukturierung und Qualitätssicherung in der Lehre zur Verfügung gestellt. Er bietet Ihnen eine Handlungsanleitung und eine praxisgerechte Erklärung des Berufsbildes sowie Tipps und Best-Practice-Beispiele von erfahrenen Ausbilderinnen und Ausbildern als Anregung zur Vermittlung komplexer Lerninhalte.

Eine Übersicht über bestehenden Ausbildungsleifäden finden Sie unter
www.ausbildungsleitfaeden.at.

Zusätzliche Informationen über Fördermöglichkeiten in der betrieblichen Ausbildung finden Sie unter www.lehre-fördern.at.

Das Bundesministerium für Digitalisierung und Wirtschaftsstandort
Das Bundesministerium für Arbeit, Soziales, Gesundheit und Konsumentenschutz

Vorwort UBIT



Sehr geehrte Ausbilderin, sehr geehrter Ausbilder,

der modernisierte IT-Lehrberuf „Systemtechnik“ bietet Ihnen die Möglichkeit, zukünftige Mitarbeiter*innen mit Schüsselqualifikationen für Ihren Betrieb zu gewinnen. Jugendlichen eine moderne und zukunftsorientierte Ausbildung zu bieten, bedeutet eine Investition in die Zukunft und hat positive Auswirkungen auf Ihr gesamtes Unternehmen. Die Lehre ist sicherlich auch für Ihr Unternehmen eine gute Option!

Hochqualifizierte Fachkräfte im Informations- und Kommunikationstechnologiesektor (IKT) sind das Rückgrat der Digitalisierung.

Der Gesamtwirtschaft fehlen 10.000 Fachkräfte für wichtige IT-Jobs in Österreich – ein weiteres Zeichen, dass Aus- und Weiterbildung eine gute Investition für die Wirtschaft Österreichs ist. Der Fachverband Unternehmensberatung, Buchhaltung und IT (UBIT) setzt gemeinsam mit dem Bundesministerium für Digitalisierung und Wirtschaftsstandort die notwendigen Maßnahmen, damit Österreich ein starker Wirtschaftsstandort ist und bleibt.

Für den Fachverband UBIT war die Mitgestaltung und Modernisierung der neuen IT-Lehrberufe ein wesentlicher Schritt, um die steigende Nachfrage nach geeigneten IT-Fachkräften zu meistern. Wir hoffen, dass Sie und Ihr Betrieb in diesem Leitfaden eine praxisnahe Unterstützung bei der Ausbildung der zukünftigen IT-Expert*innen finden.

KommR Mag. Alfred Harl
Obmann des Fachverbands Unternehmensberatung, Buchhaltung und Informationstechnologie (UBIT), Wirtschaftskammer Österreich

Arbeiten mit dem Leitfaden

Sehr geehrte/r Lehrlingsausbilder*in,

dieser Leitfaden hat zum Ziel, Sie in Ihrer täglichen Arbeit mit Lehrlingen zu **unterstützen** und Ihnen als **Nachschlagewerk** für alle Themen rund um die Lehrlingsausbildung zu dienen. Dafür haben wir ein breites Spektrum von Ausbildungstipps und Best-Practice-Beispielen für Sie gesammelt.

Ausgehend vom Berufsbild - der rechtlichen Grundlage für die Ausbildung - haben wir gemeinsam mit vielen Expert*innen aus den Betrieben die Ausbildung zum/zur Systemtechniker*in in folgende Kapitel (Kompetenzbereiche) gegliedert:

Einleitung	Lehrbetrieb	IT-Basics	Netzwerke	Kund*innen-kontakt	Projekt-management	Allgemeiner Teil

Zusätzlich haben wir im Kapitel **Allgemeiner Teil** allgemeine Informationen über die Ausbildung zum/zur Systemtechniker*in, wie z.B. Lehrabschlussprüfung, Förderungen, Ansprechpartner*innen und vieles mehr für Sie zusammengefasst.

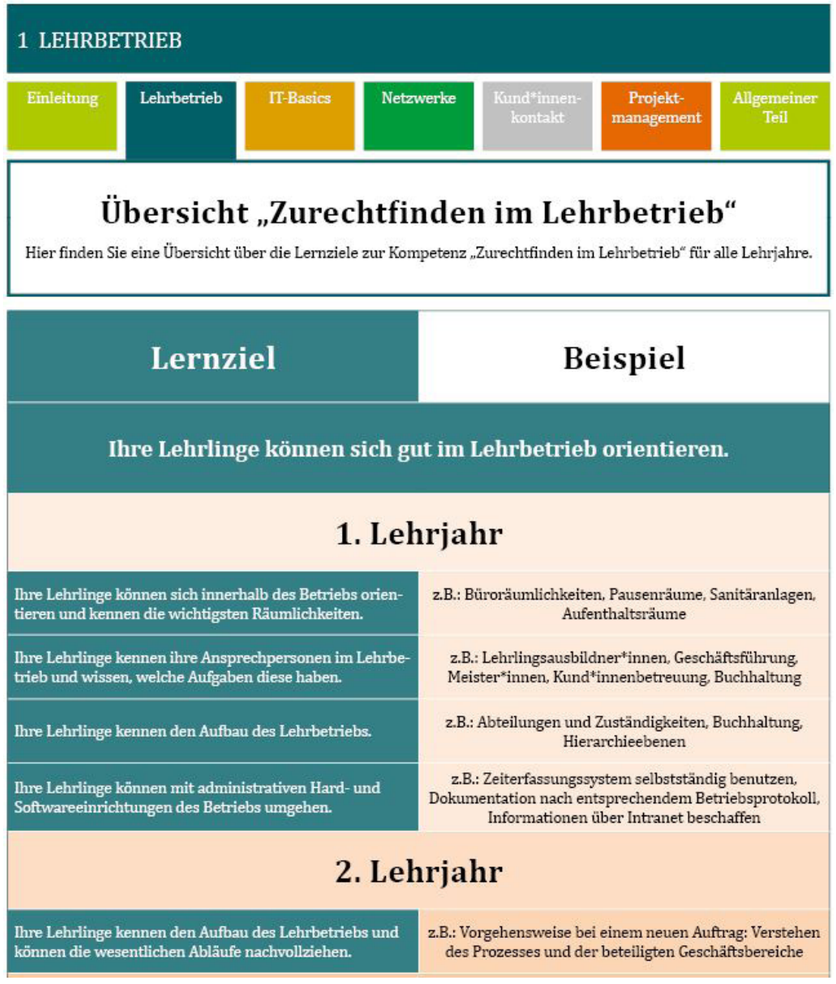
Sämtliche Kapitel sind über die **Navigationsleiste** am Kopf jeder Seite rasch zu erreichen. Klicken Sie dazu einfach auf das Kapitel oder blättern Sie zur entsprechenden Seite. Die Kapitel haben unterschiedliche Farben, sind aber immer gleich aufgebaut:

Zu Beginn finden Sie eine **Übersicht** über alle Lernziele in diesem Bereich. Die Lernziele enthalten die Kenntnisse und Fertigkeiten, über die Ihre Lehrlinge am Ende der Lehrzeit verfügen müssen, und einige Beispiele dafür. Sie entsprechen den Positionen im Berufsbild, wurden von uns aber vereinfacht und anschaulich strukturiert.



Arbeiten mit dem Leitfaden

Nach der Übersicht finden Sie die Detailbeschreibung des Lernziels: Dort beschreiben wir die in der Übersicht nur kurz angeführten Lernziele genauer und nennen pro Lehrjahr die dem Berufsbild entsprechenden Kenntnisse und Fertigkeiten mit erklärenden Beispielen. An dieser Stelle sind auch Expert*innentipps und Best-Practice-Beispiele angeführt.



1 LEHRBETRIEB

Einleitung | Lehrbetrieb | IT-Basics | Netzwerke | Kund*innen-kontakt | Projekt-management | Allgemeiner Teil

Übersicht „Zurechtfinden im Lehrbetrieb“

Hier finden Sie eine Übersicht über die Lernziele zur Kompetenz „Zurechtfinden im Lehrbetrieb“ für alle Lehrjahre.

Lernziel	Beispiel
Ihre Lehrlinge können sich gut im Lehrbetrieb orientieren.	
1. Lehrjahr	
Ihre Lehrlinge können sich innerhalb des Betriebs orientieren und kennen die wichtigsten Räumlichkeiten.	z.B.: Büroräumlichkeiten, Pausenräume, Sanitäranlagen, Aufenthaltsräume
Ihre Lehrlinge kennen ihre Ansprechpersonen im Lehrbetrieb und wissen, welche Aufgaben diese haben.	z.B.: Lehrlingsausbildner*innen, Geschäftsführung, Meister*innen, Kund*innenbetreuung, Buchhaltung
Ihre Lehrlinge kennen den Aufbau des Lehrbetriebs.	z.B.: Abteilungen und Zuständigkeiten, Buchhaltung, Hierarchieebenen
Ihre Lehrlinge können mit administrativen Hard- und Softwareeinrichtungen des Betriebs umgehen.	z.B.: Zeiterfassungssystem selbstständig benutzen, Dokumentation nach entsprechendem Betriebsprotokoll, Informationen über Intranet beschaffen
2. Lehrjahr	
Ihre Lehrlinge kennen den Aufbau des Lehrbetriebs und können die wesentlichen Abläufe nachvollziehen.	z.B.: Vorgehensweise bei einem neuen Auftrag: Verstehen des Prozesses und der beteiligten Geschäftsbereiche

Zu allen Gesamtübersichtsseiten, den Lernzielen und zum Allgemeinen Teil gelangen Sie direkt über das **interaktive Inhaltsverzeichnis**. Dorthin können Sie über die Schaltfläche „Einleitung“ ganz links im Navigationsmenü an jeder Stelle des Leitfadens gelangen.



Arbeiten mit dem Leitfaden

Damit Sie sich schnell im Leitfaden zurecht finden, haben wir jedem Lehrjahr eine andere Farbe zugeordnet. Ausgehend von einem hellen Farbton wird die Kennzeichnung je nach voranschreitender Lehrzeit dunkler. Ein heller Lachston kennzeichnet beispielsweise das erste und ein dunkler das vierte Lehrjahr. Diese Farbgebung finden Sie sowohl in der Gesamtübersicht als auch in den einzelnen Lernzielen.

1. Lehrjahr

2. Lehrjahr

3. Lehrjahr

4. Lehrjahr

Die im Leitfaden angeführten Beispiele sind unter Anwendung des geltenden Rechts – insbesondere dem KJBG (samt KJBG-VO), dem ASchG und dem GlBG – zu verstehen.

Danksagung

Dieser Leitfaden lebt von den praktischen Beispielen und Tipps, die uns von zahlreichen Betrieben aus ganz Österreich zur Verfügung gestellt wurden.

Wir danken den Unternehmen und allen an der Leitfadenerstellung beteiligten Personen und Organisationen für ihre Unterstützung und die viele positive Energie, die sie in die Entwicklung der zukünftigen Fachkräfte stecken!

Wir haben viele unterschiedliche Betriebe (Betriebsgröße, Schwerpunkte, Bundesländer) kontaktiert. Lassen Sie sich von den angeführten Beispielen inspirieren und passen Sie diese gerne Ihren Anforderungen an.

Viel Vergnügen bei der Arbeit mit dem Leitfaden!

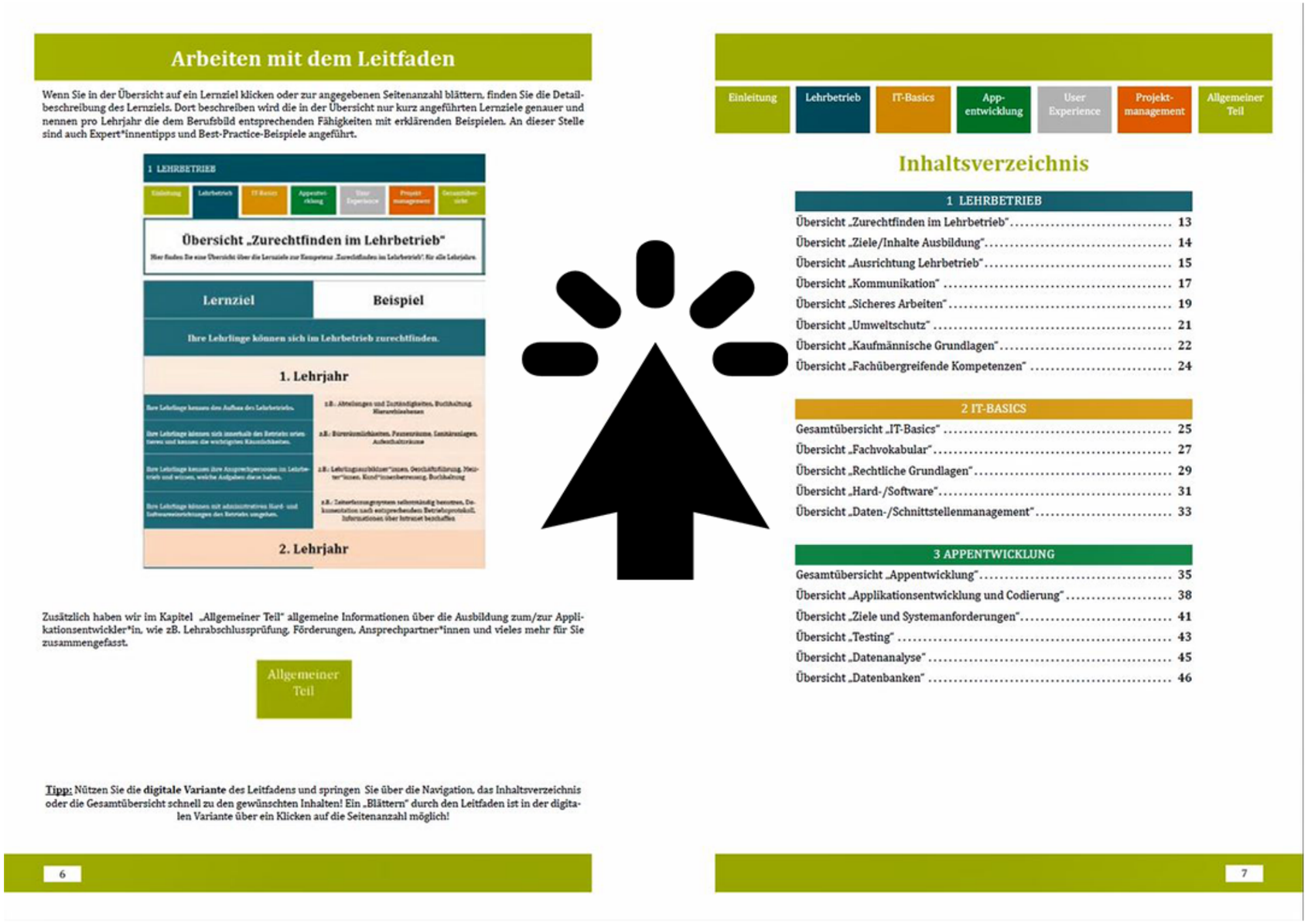
Unser besonderer Dank gilt außerdem SEBUS (Schulungseinrichtung für blinde und sehbehinderte Menschen) für die Unterstützung bei der Umsetzung von Barrierefreiheit in unseren Leitfäden. Aus dieser Zusammenarbeit entstand auch eine Version des Leitfadens, die speziell für sehbehinderte Menschen angepasst wurde. Diese Version kann unter folgender URL abgerufen werden: https://www.ibisacam.at/ausbildungsleitfaeden#

Das Redaktionsteam

Digitaler Leitfaden

Tipp: Nützen Sie die **digitale Variante** des Leitfadens und springen Sie über die Navigation, das Inhaltsverzeichnis oder die Gesamtübersicht schnell zu den gewünschten Inhalten! Ein „Blättern" durch den Leitfaden ist in der digitalen Variante über ein Klicken auf die Seitenzahl möglich!

Wie Sie den digitalen Leitfaden nützen können, erfahren Sie im Video:



Voraussetzungen für das Abspielen des Videos:
- Aktuelle Version des Flash-Players
- Aktuelle Version des Acrobat Readers

INHALTSVERZEICHNIS

1 LEHRBETRIEB

Gesamtübersicht „Lehren und Lernen im Lehrbetrieb“ ... 13
Übersicht „Zurechtfinden im Lehrbetrieb“ ... 17
Übersicht „Ziele/Inhalte Ausbildung“ ... 18
Übersicht „Ausrichtung Lehrbetrieb“ ... 20
Übersicht „Sicheres Arbeiten“ ... 22
Übersicht „Umweltschutz“ ... 23
Übersicht „Kaufmännische Grundlagen“ ... 24
Übersicht „Fachübergreifende Kompetenzen“ ... 26

2 IT-BASICS

Gesamtübersicht „IT-Basics“ ... 28
Übersicht „Fachvokabular“ ... 31
Übersicht „Rechtliche Grundlagen“ ... 33
Übersicht „Hard-/Software“ ... 35
Übersicht „Endgeräte“ ... 38
Übersicht „Verteilsysteme/Distribution“ ... 41

3 NETZWERKE

Gesamtübersicht „Netzwerke“ ... 43
Übersicht „Netzinfrastrukturen und -topologien“ ... 46
Übersicht „Netzkomponenten“ ... 50
Übersicht „Serversysteme“ ... 52
Übersicht „Leistungsfähigkeit von Netzen“ ... 54
Übersicht „Netzgebundene Dateispeichersysteme“ ... 56
Übersicht „Netzsicherheit“ ... 58
Übersicht „Dienste und Berechtigungskonzepte“ ... 60

4 KUND*INNENKONTAKT

Gesamtübersicht „Kund*innenkontakt“ ... 62
Übersicht „Beratung/Einschulung“ ... 63
Übersicht „Dokumentation“ ... 67
Übersicht „Verkaufsfördernde Maßnahmen“ ... 70

INHALTSVERZEICHNIS

5 PROJEKTMANAGEMENT

Gesamtübersicht „Projektmanagement“ ... 71
Übersicht „Betriebliches Qualitätsmanagement“ ... 73
Übersicht „Betriebliches Projektmanagement“ ... 75
Übersicht „Betriebliches Prozessmanagement“ ... 79

ALLGEMEINER TEIL

1. Erstmalig ausbilden

1.1. Voraussetzungen für die Ausbildung ... 82
1.2. Akkreditierung als Lehrbetrieb ... 82
1.3. Ausbilder*innenqualifikation ... 83

2. Lehrlinge suchen und auswählen

2.1. Wie finden Sie Lehrlinge? ... 84
2.2. Wie können Sie die Auswahl der Lehrlinge gestalten? ... 89

3. Ausbildung planen

3.1. Lehrvertragsabschluss ... 92
3.2. Rechte und Pflichten ... 94
3.3. Planung der Ausbildung ... 96

4. Lehrlinge ausbilden

4.1. Umgang und Kommunikation mit Lehrlingen ... 99
4.2. Umgang mit Konfliktsituationen ... 100
4.3. Konflikt- und Jahresgespräche ... 104
4.4. Zusatzangebote und Weiterbildungen ... 105
4.5. Dokumentation der Lehrinhalte und des Lernfortschritts ... 106
4.6. Teambuilding ... 108
4.7. Kontakt mit der Berufsschule ... 110
4.8. Lehrabschlussprüfung ... 111
4.9. Förderungen ... 113
4.10. Lehre mit Matura ... 116
4.11. Datenschutz und -sicherheit ... 117

5. Ansprechpartner*innen

5.1. Berufsschulen ... 118
5.2. Lehrlingsstellen der Wirtschaftskammer ... 119

Gesamtübersicht „Lehren und Lernen im Lehrbetrieb“

Hier finden Sie eine Übersicht über den Kompetenzbereich Lehren und Lernen im Lehrbetrieb und alle Lernziele, die dafür für alle Lehrjahre vorgesehen sind.

1 Lehrbetrieb	1.LJ	2.LJ	3.LJ	4.LJ	Beispiel
Ihre Lehrlinge können sich gut im Lehrbetrieb orientieren.					
Räumlichkeiten					Büroräumlichkeiten Pausenräume Sanitäranlagen
Ansprechpersonen					Lehrlingsausbilder*innen Geschäftsführung
Aufbau des Lehrbetriebs					Abteilungen Zuständigkeiten Hierarchien
Betriebliche EDV und Informationssysteme					Zeiterfassungssystem benutzen Dokumentationen anfertigen Informationen beschaffen
Ihre Lehrlinge können Ziele und Inhalte ihrer Ausbildung erklären.					
Wichtigste Inhalte					Berufsprofil Typische Tätigkeiten Weiterbildungen
Ziele der Ausbildung					Inhalte können entsprechenden praktischen Tätigkeiten zugeordnet werden
Arbeitsrecht					Rechte und Pflichten als Lehrling
Lehrlingsausbildung					Regelungen zu Berufsschule Gesetzliche Grundlagen
Regelungen Berufsschule					Schultage Berufsschulmodell

Gesamtübersicht „Lehren und Lernen im Lehrbetrieb“

Hier finden Sie eine Übersicht über den Kompetenzbereich Lehren und Lernen im Lehrbetrieb und alle Lernziele, die dafür für alle Lehrjahre vorgesehen sind.

1 Lehrbetrieb	1.LJ	2.LJ	3.LJ	4.LJ	Beispiel
Ihre Lehrlinge kennen Ausrichtung und Marktumfeld des Lehrbetriebs.					
Leistungsangebot und Branchenstellung					Planung und Umsetzung von Netzwerken Installation von Hardware Branche und Branchenstellung
Eckdaten zum Betrieb					Größe Standorte Rechtsform
Marktposition und Kund*innenkreis					Zentrale Zielgruppen Erfolgsfaktoren
Ihre Lehrlinge können gesundheitsschonend arbeiten und zur Sicherheit im Lehrbetrieb beitragen.					
Soziale Medien					Persönliche Verantwortung Konsequenzen
Reagieren bei Unfällen					Notruf abgeben Gefahrenstelle sichern Fluchtwege nutzen
Ergonomie am Arbeitsplatz					Richtige Tischhöhe Anpassungen vornehmen
Sicherheitsvorschriften und Normen					Ausweispflicht Passwortrichtlinien Firewall
Vorschriften zum Schutz des Lebens und der Gesundheit					Beschilderung Fluchtwege

1 LEHRBETRIEB

Einleitung | Lehrbetrieb | IT-Basics | Netzwerke | Kund*innen-kontakt | Projekt-management | Allgemeiner Teil

Gesamtübersicht „Lehren und Lernen im Lehrbetrieb“

Hier finden Sie eine Übersicht über den Kompetenzbereich Lehren und Lernen im Lehrbetrieb und alle Lernziele, die dafür für alle Lehrjahre vorgesehen sind.

1 Lehrbetrieb	1.LJ	2.LJ	3.LJ	4.LJ	Beispiel
Ihre Lehrlinge können umweltgerecht und nachhaltig arbeiten.					
Betriebliche Umweltschutzmaßnahmen					Mülltrennung Entsorgung Schutz von Gewässern
Nachhaltigkeit					Sparsamer Umgang mit Ressourcen Bildschirmschoner
Verwertung und Entsorgung					Fachgerechte Entsorgung Wiederverwendung von IT-Komponenten
Ihre Lehrlinge kennen die Bedeutung von Wirtschaftlichkeit und Qualität für den Lehrbetrieb.					
Betriebliche Kosten					Personal Räumlichkeiten Kalkulation
Kaufmännische Grundlagen					Rechnung Lieferbedingungen
Reklamationen					Aufnehmen von Reklamationen Vorbereitungen für interne Abwicklung
Ihre Lehrlinge verfügen über fachübergreifende Kompetenzen für den Berufsalltag.					
Methodische/Soziale Kompetenz					Informationen einholen und ordnen Arbeiten im Team
Persönliche Kompetenz					Selbstbewusstsein Bedürfnisse kommunizieren

Gesamtübersicht „Lehren und Lernen im Lehrbetrieb“

Hier finden Sie eine Übersicht über den Kompetenzbereich Lehren und Lernen im Lehrbetrieb und alle Lernziele, die dafür für alle Lehrjahre vorgesehen sind.

1 Lehrbetrieb	1.LJ	2.LJ	3.LJ	4.LJ	Beispiel
Kommunikative Kompetenz					Sprache an Situation anpassen Englisch für Gespräche im Betrieb
Arbeitsgrundsätze					Pünktlichkeit Sorgfalt
Kund*innenorientierung					Richtige Einstellung zu Kund*innen Bedürfnisse erkennen

Übersicht „Zurechtfinden im Lehrbetrieb“

Hier finden Sie eine Übersicht über die Lernziele zur Kompetenz „Zurechtfinden im Lehrbetrieb“ für alle Lehrjahre.

Lernziel	Beispiel
Ihre Lehrlinge können sich gut im Lehrbetrieb orientieren.	
1. Lehrjahr	
Ihre Lehrlinge können sich innerhalb des Betriebs orientieren und kennen die wichtigsten Räumlichkeiten.	z.B.: Büroräumlichkeiten, Pausenräume, Sanitäranlagen, Aufenthaltsräume
Ihre Lehrlinge kennen ihre Ansprechpersonen im Lehrbetrieb und wissen, welche Aufgaben diese haben.	z.B.: Lehrlingsausbilder*innen, Geschäftsführung, Kund*innenbetreuung, Buchhaltung
Ihre Lehrlinge kennen den Aufbau des Lehrbetriebs.	z.B.: Abteilungen und Zuständigkeiten, Buchhaltung, Hierarchieebenen
Ihre Lehrlinge können mit administrativen Hard- und Softwareeinrichtungen des Betriebs umgehen.	z.B.: Zeiterfassungssystem selbstständig benutzen, Dokumentation nach entsprechendem Betriebsprotokoll, Informationen über Intranet beschaffen
2. Lehrjahr	
Ihre Lehrlinge kennen den Aufbau des Lehrbetriebs und können die wesentlichen Abläufe nachvollziehen.	z.B.: Vorgehensweise bei einem neuen Auftrag: Verstehen des Prozesses und der beteiligten Geschäftsbereiche
2. bis 4. Lehrjahr	
Ihre Lehrlinge können administrative Arbeiten mit Hilfe der betrieblichen Informations- und Kommunikationssysteme durchführen.	z.B.: Abfragen von Dokumentationen, Auffinden und Bereitstellen von Bibliotheken, betriebsspezifische Dokumentationssoftware bedienen

Übersicht „Ziele/Inhalte Ausbildung“

Hier finden Sie eine Übersicht über die Lernziele zur Kompetenz „Ziele/Inhalte Ausbildung“ für alle Lehrjahre.

Lernziel	Beispiel
Ihre Lehrlinge können Ziele und Inhalte ihrer Ausbildung erklären.	
1. bis 4. Lehrjahr	
Ihre Lehrlinge kennen die wichtigsten Inhalte ihrer Ausbildung und wesentliche Weiterbildungsmöglichkeiten.	z.B.: Berufsprofil genauer kennenlernen, Berufsbild studieren, typische Tätigkeiten des Lehrberufs, Ausbildungsleitfaden Weiterbildungsmöglichkeiten (Lehre mit Matura) kennen
Ihre Lehrlinge können die Inhalte entsprechenden Zielen und praktischen Einsatzmöglichkeiten zuordnen.	z.B.: Zuordnen von Ausbildungsinhalten zu konkreten praktischen Tätigkeiten (Kenntnis von Netzwerkkomponenten -> Router/Switch)
Ihre Lehrlinge haben Grundkenntnisse von arbeitsrechtlichen Gesetzen (insbesondere KJGB samt KJBG-VO, dem ASchG und dem GlBG) und Kenntnis der sich aus dem Lehrvertrag ergebenden Verpflichtungen (§§ 9 und 10 BAG).	z.B.: Rechte und Pflichten als Lehrling (siehe Kapitel „Rechte und Pflichten“ im allgemeinen Teil des Leitfadens), Gleichbehandlung von Männern und Frauen
Ihre Lehrlinge kennen den Ablauf der Lehrlingsausbildung im Betrieb.	z.B.: Ausbildung erfolgt nach gesetzlicher Grundlage (Berufsbild), Regelungen zu Berufsschulzeit und Arbeitszeit, Informationen zu Pflichten
Ihre Lehrlinge sind mit den Regelungen zur Berufsschule vertraut.	z.B.: Berufsschulmodell, Schultage, Fächer, Abschluss, LAP

1 LEHRBETRIEB

Einleitung | Lehrbetrieb | IT-Basics | Netzwerke | Kund*innen-kontakt | Projekt-management | Allgemeiner Teil

Übersicht „Ziele/Inhalte Ausbildung“

Hier finden Sie eine Übersicht über die Lernziele zur Kompetenz „Ziele/Inhalte Ausbildung“ für alle Lehrjahre.

TIPP DER REDAKTION

Berufsbild als Teil des Bewerbungsgesprächs

Kommen Sie schon im Bewerbungsgespräch auf das Berufsbild zu sprechen und überprüfen Sie, ob die Bewerber*innen das Berufsbild und Inhalte davon kennen. Somit wird ermittelt, wie detailiert sich die Bewerber*innen bereits mit dem angestrebten Ausbildungsberuf auseinandergesetzt haben. Dadurch werden Überraschungen bezüglich der Aubildungsinhalte vermieden und bereits frühzeitig das Interesse am Beruf gefördert. Vor allem hinsichtlich der IT-Berufe gibt es immer wieder falsche Vorstellungen von Bewerber*innen, die so bereits frühzeitig adressiert werden können.

Insbesondere die Modernisierung der neuen Lehrberufe eröffnet vielfältige Möglichkeiten für interessierte Jugendliche. Zeigen Sie schon in der Bewerbungsphase Unterschiede und Gemeinsamkeiten der Berufe auf und ermitteln Sie so, welche/r Jugendliche sich für welchen Lehrberuf eignet und interessiert. Damit können Sie die Zielgruppe dort abholen, wo sie steht, und bereits früh passende Personen ansprechen.

Übersicht „Ausrichtung Lehrbetrieb“

Hier finden Sie eine Übersicht über die Lernziele zur Kompetenz „Ausrichtung Lehrbetrieb“ für alle Lehrjahre.

Lernziel	Beispiel
Ihre Lehrlinge kennen Ausrichtung und Marktumfeld des Lehrbetriebs.	
1. Lehrjahr	
Ihre Lehrlinge kennen das Leistungsangebot und die Branchenstellung des Lehrbetriebs.	z.B.: Planung und Umsetzung von Netzwerken Installation von Hardware, Betreiben von Rechenzentren, Branche und Branchenstellung
Ihre Lehrlinge können Eckdaten zum Lehrbetrieb nennen und kennen dessen Rechtsform.	z.B.: Größe des Betriebs (Anzahl der Mitarbeiter*innen), Standorte, Spezialisierung, Rechtsform (GmbH, AG etc.)
2. Lehrjahr	
Ihre Lehrlinge haben Kenntnis der Marktposition und des Kund*innenkreises des Lehrbetriebs.	z.B.: Branchenstellung und Aufgaben des Lehrbetriebs, Kenntnis der Marktposition und zentraler Zielgruppen (Industrie/Privatkund*innen etc.), Erfolgsfaktoren (umfassende Beratung etc.)

1 LEHRBETRIEB

Einleitung | Lehrbetrieb | IT-Basics | Netzwerke | Kund*innen-kontakt | Projekt-management | Allgemeiner Teil

Übersicht „Ausrichtung Lehrbetrieb“

Hier finden Sie eine Übersicht über die Lernziele zur Kompetenz „Ausrichtung Lehrbetrieb“ für alle Lehrjahre.

Best Practice NOVOMATIC

Bei NOVOMATIC findet wöchentlich ein ca. halbstündiger Lehrlings-Jour-fixe statt. Im Rahmen dessen können die Anliegen der Lehrlinge bereichsübergreifend eingebracht werden. Darüber hinaus wird die vorangegangene Woche evaluiert und die Ausbildungsdokumentation besprochen. Außerdem werden den Lehrlingen Updates über laufende Projekte des Unternehmens und zu allgemeinen Themen innerhalb der NOVOMATIC gegeben.

TIPP DER REDAKTION

Buddy-System für Lehrlinge und eigenes Lehrlingslaufwerk

In vielen führenden Betrieben werden die Lehrlinge am ersten Tag offiziell willkommen geheißen und erhalten gleich einen „Buddy“ zugewiesen: Hierbei handelt es sich um einen älteren Lehrling, der sich jeweils um den jungen Lehrling kümmert und auch neben den Lehrlingsausbilder*innen als Ansprechpartner zur Verfügung steht. Natürlich kann auch eine andere Person im Betrieb, die sehr gut mit jungen Menschen kann, als Buddy unterstützen.

Der „Buddy“ begleitet den neuen Lehrling gleich am ersten Tag zur Anmeldung in die Berufsschule und kann wichtige Tipps weitergeben. Da gerade in den ersten Tagen sehr viele Informationen auf die Lehrlinge einprasseln, ist es den Lehrlingsausbilder*innen wichtig, dass diese auch informell und unkompliziert bei einer fast gleichaltrigen Vertrauensperson nachfragen können.

Die älteren Lehrlinge (Buddies) übernehmen Verantwortung und merken, über welche Kompetenzen sie bereits verfügen. Für die Ausbildung letztverantwortlich ist aber noch immer der/die Ausbilder*in.

Eine wichtige Informationsquelle für die Lehrlinge kann auch ein eigenes **Lehrlingslaufwerk** sein: Hier können Sie etwa Fotos der Ansprechpersonen, alle bei der Willkommensveranstaltung gezeigten Dokumente und auch die Dateien aller Lehrlinge präsentieren.

Übersicht „Sicheres Arbeiten“

Hier finden Sie eine Übersicht über die Lernziele zur Kompetenz „Sicheres Arbeiten“ für alle Lehrjahre.

Lernziel	Beispiel
Ihre Lehrlinge können gesundheitsschonend arbeiten und zur Sicherheit im Lehrbetrieb beitragen.	
1. und 2. Lehrjahr	
Ihre Lehrlinge wissen über die Gefahren und Potentiale von digitalen sozialen Medien und Netzwerken Bescheid.	z.B.: Persönliche Verantwortung für Postings/Bilder, rechtliche und berufliche Konsequenzen
1. bis 4. Lehrjahr	
Ihre Lehrlinge haben Kenntnis der Erstversorgung bei betriebsspezifischen Unfällen.	z.B.: Notruf abgeben, Gefahrenstelle sichern, Erste Hilfe leisten
Ihre Lehrlinge können ihren Arbeitsplatz nach ergonomischen Gesichtspunkten gestalten.	z.B.: Richtige Tischhöhe, Entfernung vom Monitor, Bildschirmauflösung anpassen
Ihre Lehrlinge kennen die einschlägigen Sicherheitsvorschriften und Normen im Betrieb.	z.B.: Ausweispflicht, Backup-Häufigkeit, Vernichtung sensibler Daten, Passwortrichtlinien, Firewallrichtlinien, Zugangskontrollen
Ihre Lehrlinge kennen die einschlägigen Vorschriften zum Schutz des Lebens und der Gesundheit.	z.B.: Kenntnis der Beschilderungen, Fluchtwege und Sicherheitseinrichtungen

Digitaler Tipp

Ergonomie am Arbeitsplatz ist ein wichtiges Thema für Sie und Ihre Lehrlinge. Durch die richtige Gestaltung der Arbeitsumgebung können positive Einflüsse auf Wohlbefinden und Gesundheit gesteigert und negative Effekte verhindert werden. Die AUVA hat zu diesem Thema eine App entwickelt, die Sie unter folgendem Link abrufen können:
https://www.auva.at/cdscontent/?contentid=10007.759845&viewmode=content#

Übersicht „Umweltschutz“

Hier finden Sie eine Übersicht über die Lernziele zur Kompetenz „Umweltschutz“ für alle Lehrjahre.

Lernziel	Beispiel
Ihre Lehrlinge können umweltgerecht und nachhaltig arbeiten.	
1. bis 4. Lehrjahr	
Ihre Lehrlinge kennen die betrieblichen Umweltschutzmaßnahmen und arbeiten dementsprechend.	z.B.: Mülltrennung Sorgsamer Umgang mit Energie
Ihre Lehrlinge wissen, wie sie nachhaltig arbeiten und Ressourcen anwenden können.	z.B.: Sparsamer Umgang mit Ressourcen (papierloser Arbeitsplatz) Inbetriebnahme von Geräten nur im Bedarfsfall, Bildschirmschoner/Ruhemodus aktivieren
Ihre Lehrlinge können Altstoffe und Ersatzteile umweltgerecht entsorgen.	z.B.: Fachgerechte Entsorgung gemäß betrieblichen und gesetzlichen Bestimmungen und Rahmenbedingungen (Toner, IT-Komponenten etc.)
Ihre Lehrlinge wissen, wie Reststoffe fachgerecht wiederverwendet werden können.	z.B.: Aufbereitung von Komponenten und Wiederverwendung (Ausbau von Arbeitsspeicher aus Alt-PCs und Einbau in neue Geräte, um diese aufzurüsten)

Übersicht „Kaufmännische Grundlagen“

Hier finden Sie eine Übersicht über die Lernziele zur Kompetenz „Kaufmännische Grundlagen“ für alle Lehrjahre.

Lernziel	Beispiel
Ihre Lehrlinge kennen die Bedeutung von Wirtschaftlichkeit und Qualität für den Lehrbetrieb.	
1. und 2. Lehrjahr	
Ihre Lehrlinge haben Grundkenntnisse der betrieblichen Kosten, von deren Beeinflussbarkeit und Auswirkungen.	z.B.: Personal, Räumlichkeiten, IT-Ausstattung
1. bis 4. Lehrjahr	
Ihre Lehrlinge haben Kenntnisse der berufsspezifischen kaufmännischen Grundlagen und des Zahlungsverkehrs.	z.B.: Kalkulation, Anbot, Lieferung, Rechnung, rechtliche Bestimmungen, Zahlungsverkehr
3. Lehrjahr	
Ihre Lehrlinge haben Kenntnisse der betrieblichen Kosten und wissen um deren Beeinflussbarkeit und Auswirkungen.	z.B.: Mehr Personentage und Zusatzleistungen erhöhen den Preis

1 LEHRBETRIEB

Einleitung | Lehrbetrieb | IT-Basics | Netzwerke | Kund*innen-kontakt | Projekt-management | Allgemeiner Teil

Übersicht „Kaufmännische Grundlagen“

Hier finden Sie eine Übersicht über die Lernziele zur Kompetenz „Kaufmännische Grundlagen“ für alle Lehrjahre.

Lernziel	Beispiel
Ihre Lehrlinge kennen die Bedeutung von Wirtschaftlichkeit und Qualität für den Lehrbetrieb.	
3. und 4. Lehrjahr	
Ihre Lehrlinge wissen, wie im Betrieb mit Reklamationen umgegangen wird, und können diese bearbeiten.	z.B.: Aufnehmen von Reklamationen und Weiterleitung an Fachabteilung, korrekte Kommunikation mit Kund*innen

TIPP DER REDAKTION

Lehrlings-Jour-fixe

Etablieren Sie mit Ihren Lehrlingen einen regelmäßigen Fixtermin, an dem Sie sich immer wieder untereinander und mit Ihren Lehrlingsausbilder*innen (und evtl. der Geschäftsführung) treffen. Dabei können die laufenden Wochen reflektiert, Aufgaben vergeben und die Wochenberichte der Lehrlinge besprochen werden.

Auch Themen, die zum Berufsbild gehören, aber in der täglichen Arbeit der Lehrlinge weniger vorkommen, können in diesem Rahmen behandelt werden. So könnten zum Beispiel kaufmännische Grundlagen oder auch Rechnungswesen von Kolleg*innen aus dem Unternehmen gezielt geschult werden.

Übersicht „Fachübergreifende Kompetenzen“

Hier finden Sie eine Übersicht über die Lernziele zu den fachübergreifenden Kompetenzen (Schlüsselqualifikationen) für alle Lehrjahre.

Lernziel	Beispiel
Ihre Lehrlinge verfügen über fachübergreifende Kompetenzen für den Berufsalltag.	
1. bis 4. Lehrjahr	
Methodische Kompetenz	z.B.: Informationen selbstständig einholen und ordnen, Lösungen suchen Sachverhalte vergleichen, Entscheidungen treffen
Soziale Kompetenz	z.B.: Arbeiten im eigenen Team oder zusammen mit anderen Berufen wie IT-Techniker*innen, Marketing etc. Umgang mit Konflikten
Persönliche Kompetenz	z.B.: Vertrauen in eigene Stärken, Selbstbewusstsein Eigene Bedürfnisse und Interessen aussprechen
Kommunikative Kompetenz	z.B: Sprache an die Gesprächssituation und Gesprächspartner*innen (Vorgesetzte, Kund*innen und Kolleg*innen) anpassen Englisch für Alltags- und Fachgespräche im Betrieb
Arbeitsgrundsätze	z.B.: Pünktliches Erscheinen, Zuverlässigkeit, verantwortungsvolles Handeln Sorgfalt, Zuverlässigkeit
Kund*innenorientierung unter Berücksichtigung der Sicherheit	z.B.: Richtige Einstellung zu Kund*innen: der Kunde ist König und steht im Mittelpunkt aller Tätigkeiten Bedürfnisse der Kund*innen erkennen und zufriedenstellen

1 LEHRBETRIEB

Einleitung | Lehrbetrieb | IT-Basics | Netzwerke | Kund*innen-kontakt | Projekt-management | Allgemeiner Teil

Übersicht „Fachübergreifende Kompetenzen“

Hier finden Sie eine Übersicht über die Lernziele zu den fachübergreifenden Kompetenzen (Schlüsselqualifikationen) für alle Lehrjahre.

Best Practice

Vor dem ersten Anruf bei Lieferanten*innen, Hersteller*innen oder Kund*innen werden die Lehrlinge bei mann&mouse IT Services GmbH geschult. Richtiges Verhalten, Umgangsformen sowie der Umgang mit Kund*innendaten beim Anrufen von Hotlines werden vorab besprochen. Bei den ersten Anrufen sind Ausbilder*innen dabei, um notfalls assistieren zu können und den Lehrlingen im Anschluss Feedback geben zu können.

„Es geht in diesem Beruf immer mehr darum, das Unternehmen und seine Prozesse und Anforderungen zu verstehen. Das bedeutet, dass auch Lehrlinge von Beginn ihrer Ausbildung an lernen müssen, betriebswirtschaftlich und serviceorientiert zu denken. Wir sind Dienstleister, die einen Service liefern, nicht einfach nur die Hardware. Dieses Verständnis ist essentiell, um Kunden langfristig halten zu können.“

Martin Höck, Geschäftsführer bei AKD Baunetzwerk GmbH

Gesamtübersicht „IT-Basics“

Hier finden Sie eine Übersicht über den Kompetenzbereich IT-Basics und alle Lernziele, die dafür für alle Lehrjahre vorgesehen sind.

2 IT-Basics	1.LJ	2.LJ	3.LJ	4.LJ	Beispiel
Ihre Lehrlinge verstehen branchenspezifische (englischsprachige) Fachausdrücke und können diese benutzen.					
Verwendung Fachausdrücke					Allgemeine bis spezielle (englischsprachige) Fachausdrücke
Technische Unterlagen lesen und verstehen					Manuals Dokumentationen
Ihre Lehrlinge kennen die berufsspezifischen rechtlichen Grundlagen und wissen, welche Auswirkungen diese haben.					
Überblick/Konsequenzen allgemeiner rechtlicher Grundlagen					Normen Lizenzen Gewährleistung
Überblick/Konsequenzen branchenspezifischer rechtlicher Grundlagen					Datenschutzgrundverordnung E-Commerce-Recht
Ansprechpersonen					Datenschutzbeauftragte/r
Compliance					Umgang mit Auftraggeber*innendaten Richtlinien zu Geschenken
Ihre Lehrlinge haben einen Überblick über das Angebot des Hard- und Softwaremarktes und Kenntnisse von Computersystemen.					
Hardwaremarkt					Netzwerkkomponenten Servertechnologien
Softwaremarkt					Serverapplikationen Betriebssysteme

2 IT-BASICS

Einleitung | Lehrbetrieb | IT-Basics | Netzwerke | Kund*innen-kontakt | Projekt-management | Allgemeiner Teil

Gesamtübersicht „IT-Basics“

Hier finden Sie eine Übersicht über den Kompetenzbereich IT-Basics und alle Lernziele, die dafür für alle Lehrjahre vorgesehen sind.

2 IT-Basics	1.LJ	2.LJ	3.LJ	4.LJ	Beispiel
Datenaustausch					Formate/Strukturen Schnittstellen
Programmiersprachen					Kenntnis von Sprachen Anwendungsmöglichkeiten
Grundlagen Computersysteme					Hard- und softwareseitiger Aufbau und Konfiguration
Cloud-Lösungen					Kenntnis von Zugriffsstandards, Protokollen und Schnittstellen
Trends					Informieren und bewerten
Ihre Lehrlinge können Benutzer*innenendgeräte (auch mobile) auswählen, konfigurieren und administrieren.					
Abläufe Auswahl und Konfiguration					Typen von Geräten Auswahl gemäß Anforderungen Datenmigration
Auswählen und Konfigurieren					Auswahl gemäß Anforderungen Installationen durchführen
Abläufe im Unterhalten und Administrieren					Lagerung Lizenzverwaltung Updateprozesse
Unterhalten und Administrieren					Updates durchführen Tausch von Geräten

Gesamtübersicht „IT-Basics“

Hier finden Sie eine Übersicht über den Kompetenzbereich IT-Basics und alle Lernziele, die dafür für alle Lehrjahre vorgesehen sind.

2 IT-Basics	1.LJ	2.LJ	3.LJ	4.LJ	Beispiel
Ihre Lehrlinge können Verteilsysteme zur Softwaredistribution auswählen, konfigurieren und administrieren.					
Abläufe und Prozesse der Softwaredistribution					Vorteile Verteilsysteme Kenntnis der Rollen Kenntnis der Prozessschritte
Mitwirken in der Softwaredistribution					Prüfen der Verteilbedingungen Mitarbeit Dokumentation Unterstützung Support
Softwaredistribution gemäß betrieblichen Prozessen					Anwenden der Distributions-systeme Übernahme von Aufgaben und Rollen

Übersicht „Fachvokabular“

Hier finden Sie eine Übersicht über die Lernziele zur Kompetenz „Fachvokabular“ für alle Lehrjahre.

Lernziel	Beispiel
Ihre Lehrlinge verstehen branchenspezifische (englischsprachige) Fachausdrücke und können diese benutzen.	
1. bis 4. Lehrjahr	
Ihre Lehrlinge kennen allgemeine branchenspezifische (englischsprachige) Fachausdrücke.	z.B.: Subnetz, Domain, Host, Route, Gateway, MAC-Adresse, Router, Switch, Access Point, Rack
Ihre Lehrlinge können einschlägige (englischsprachige) technische Unterlagen verstehen und dementsprechend anwenden.	z.B.: Manuals von Programmen und Hardwareeinrichtungen, Installationsvorgang nachvollziehen Dokumentationen zu Komponenten verstehen und danach handeln, Gesamtzusammenhang mit anderen Komponenten herstellen

Best Practice SALZBURG AG

Englisch hat in der IT der Salzburg AG einen hohen Stellenwert. Da die Qualifikation der IT-Fachkräfte das wichtigste Kriterium ist, gibt es auch internationale Mitarbeiter*innen, die kein Deutsch sprechen. Seit einigen Monaten findet deshalb sämtliche Kommunikation der IT auf Englisch statt: Besprechungen, E-Mails, interne Unterlagen etc. Da die Lehrlinge von Beginn ihrer Lehrausbildung an bei Projekten mitarbeiten und auch an den entsprechenden Besprechungen teilnehmen, lernen sie somit alle Begriffe von Anfang an auf Englisch kennen. Learning-by-doing lautet die Devise. Natürlich kann der Lehrling jederzeit bei seinen Ausbilder*innen nachfragen, wenn er etwas nicht versteht.

Übersicht „Fachvokabular“

Hier finden Sie eine Übersicht über die Lernziele zur Kompetenz „Fachvokabular“ für alle Lehrjahre.

Best Practice

Englisch für Beruf und Kommunikation spielt auch in der Besi GmbH eine entscheidende Rolle. Da gute Englisch-Kenntnisse und ein entsprechendes Vokabular in der Branche sehr wichtig sind und Besi Austria seinen Lehrlingen auch internationale Türen öffnen möchte, finden eigene Schulungen direkt im Unternehmen und in der Arbeitszeit (drei Einheiten zu 1,5 Stunden pro Woche in 45 Wochen pro Jahr) statt. Am Ende der Lehrzeit organisiert Besi Austria die Absolvierung des Cambridge-Zertifikats für alle Lehrlinge und übernimmt die Kosten dafür.

Best Practice

Die solutionbox Informationstechnologie GmbH bietet alle 14 Tage einen eineinhalbstündigen Englischkurs für alle Mitarbeiter*innen an, der auch den Lehrlingen offensteht. Besonders für Lehrlinge stellt der Kurs eine Chance dar, von Anfang an ihre Englisch-Kompetenzen zu verbessern. Sie lernen englische Fachtexte besser zu verstehen und mit internationalen Partner*innen und Lieferant*innen zu kommunizieren.

Digitaler Tipp

Unter folgendem Link finden Sie ein Wörterbuch für die wichtigsten IT-Begriffe:

https://www.computer-woerterbuch.de/woerterbuch#

Übersicht „Rechtliche Grundlagen“

Hier finden Sie eine Übersicht über die Lernziele zur Kompetenz „Rechtliche Grundlagen“ für alle Lehrjahre.

Lernziel	Beispiel
Ihre Lehrlinge kennen die berufsspezifischen rechtlichen Grundlagen und wissen, welche Auswirkungen diese haben.	
1. bis 4. Lehrjahr	
Ihre Lehrlinge wissen, dass in ihrer Branche spezielle rechtliche Grundlagen zur Anwendung kommen.	z.B.: Verarbeitung von personenbezogenen Daten bedarf besonderer Aufmerksamkeit
Ihre Lehrlinge kennen Ansprechpersonen im Unternehmen, die mit rechtlichen Agenden vertraut sind.	z.B.: Datenschutzbeauftragte/r, Security-Officer*in
Ihre Lehrlinge haben einen Überblick über die wichtigsten rechtlichen Grundlagen in ihrem Arbeitsbereich.	z.B.: Normen, Lizenzen
Ihre Lehrlinge haben einen Überblick über die wichtigsten rechtlichen Grundlagen in ihrer Branche.	z.B.: E-Commerce-Recht, Datenschutzgrundverordnung, Urheberrecht
Ihre Lehrlinge verstehen die Konsequenzen von rechtlichen Grundlagen für Geschäftsbeziehungen.	z.B.: Gewährleistung, Garantie, Schadenersatz

Übersicht „Rechtliche Grundlagen“

Hier finden Sie eine Übersicht über die Lernziele zur Kompetenz „Rechtliche Grundlagen“ für alle Lehrjahre.



Best Practice

SALZBURG AG

Alle Mitarbeiter*innen der Salzburg AG müssen eine Online-Schulung zum Thema Datenschutz absolvieren. Für Mitarbeiter*innen der IT gibt es zusätzlich noch vertiefende Schulungen, welche von den Lehrlingen gleich zu Beginn der Lehre absolviert werden. Hierfür hat die Salzburg AG e-learnings konzipiert, die aus Texten, Videos und Übungen bestehen. Dabei lernen die Lehrlinge unter anderem, wie DSGVO-konforme Prozessabläufe definiert sind oder wie Daten diversen Klassifikationen zugeordnet werden und wie diese behandelt werden müssen. Die Online-Schulung dauert einige Stunden und schließt mit einem Quiz ab, welches den Lernerfolg sicherstellen soll.



Best Practice

inndata Datentechnik GmbH

Da eine DSGVO-konforme Arbeitsweise essenziell ist, hat der aktuelle Lehrling der inndata Datentechnik im Rahmen seiner Lehre eine Schulung zum Datenschutzbeauftragten absolviert. Das zweiwöchige Training bei einem externen Anbieter hat dem Lehrling umfangreiches Wissen über den sicheren Umgang mit sensiblen Daten vermittelt.

Übersicht „Hard-/Software“

Hier finden Sie eine Übersicht über die Lernziele zur Kompetenz „Hard-/Software“ für alle Lehrjahre.

Lernziel	Beispiel
Ihre Lehrlinge haben einen Überblick über das Angebot des Hard- und Softwaremarktes und Kenntnisse von Computersystemen.	
1. und 2. Lehrjahr	
Ihre Lehrlinge kennen den prinzipiellen Aufbau und die Arbeitsweise von Computersystemen.	z.B.: Hardwareseitiger Aufbau von Netzwerken, Computern, Anschlüssen, Verbindungsmöglichkeiten Softwareseitige Konfiguration von Systemen (Treiber, Protokolle etc.), Kompatibilität von Komponenten und Systemen
1. bis 4. Lehrjahr	
Ihre Lehrlinge haben Kenntnisse der gängigsten Hardware, die in ihrer Branche eingesetzt wird.	z.B.: Netzwerkkomponenten, Servertechnologien und -architekturen, Prozessoren, Arbeitsspeicher, Festplattentechnologien, Eingabegeräte Im Lehrbetrieb eingesetzte Hardware, Kompatibilität von Hard- und Software
Ihre Lehrlinge haben Kenntnisse der gängigsten Software, die in ihrer Branche eingesetzt wird.	z.B.: Betriebssysteme (Windows, Linux usw.), Treiber, Serverapplikationen Kompatibilität von Soft- und Hardware
Ihre Lehrlinge kennen Möglichkeiten des Datenaustausches.	z.B.: Formate und Strukturen der (Austausch-)Daten, Schnittstellen und Schnittstellenmanagement
Ihre Lehrlinge wissen, welche Programmiersprachen eingesetzt werden können und welche Besonderheiten und Grenzen diese haben.	z.B.: Überblick über unterschiedliche Programmiersprachen, Einsatzmöglichkeiten von C, C++, Java etc., Grenzen/Besonderheiten hinsichtlich Performance/Einsatzgebiet

Übersicht „Hard-/Software“

Hier finden Sie eine Übersicht über die Lernziele zur Kompetenz „Hard-/Software“ für alle Lehrjahre.

Lernziel	Beispiel
Ihre Lehrlinge haben einen Überblick über das Angebot des Hard- und Softwaremarktes und Kenntnisse von Computersystemen.	
2. bis 4. Lehrjahr	
Ihre Lehrlinge haben Kenntnisse von der Funktionsweise und den Möglichkeiten von Cloud-Lösungen.	z.B.: Nutzung von IT-Infrastrukturen (Soft-/Hardware), die nicht auf lokalen Rechnern vorhanden sind Kenntnis von Zugriffsstandards/Protokollen und Schnittstellen, Einbettung in physische Netze Rechtliche Grundlagen kennen, Sicherheitsrisiken und Vorteile bewerten
3. und 4. Lehrjahr	
Ihre Lehrlinge können Entwicklungen aktueller Technologien bewerten und einschätzen bzw. können sich über Trends informieren.	z.B.: Recherche (online/offline), Messebesuche, Fachzeitschriften

Best Practice LIEBHERR

Bei Liebherr in Nenzing beobachtet eine eigene Abteilung („IT-LAB“) laufend Neuigkeiten und Markttrends in der IT und stellt diese den Mitarbeiter*innen vor. Lehrlinge können sich wie alle Mitarbeiter*innen die neuen Technologien direkt vor Ort ansehen und gegebenenfalls ausprobieren. Dadurch wird den Lehrlingen bereits von Anfang an ein Bewusstsein für die Schnelllebigkeit und die kurzen Entwicklungszyklen der Branche gegeben.

2 IT-BASICS

Einleitung | Lehrbetrieb | IT-Basics | Netzwerke | Kund*innen-kontakt | Projekt-management | Allgemeiner Teil

Übersicht „Hard-/Software“

Hier finden Sie eine Übersicht über die Lernziele zur Kompetenz „Hard-/Software“ für alle Lehrjahre.

Best Practice solutionbox Informationstechnologie GmbH – Wir haben die Lösung! | BAUNETZWERK GmbH

Bei der solutionbox Informationstechnologie GmbH halten alle Lehrlinge in etwa ein bis zwei Mal pro Jahr ein ca. 20-minütiges Referat. Das Thema kann zum Beispiel eine neue, innovative Softwarelösung oder auch eine altbewährte Technologie sein und wird mit den Lehrlingsbeauftragten vereinbart. Der Lehrling lädt vorab alle Mitarbeiter*innen über den Teamkalender zu der Präsentation ein. Er präsentiert die recherchierten Inhalte anhand einer Power- Point-Präsentation, manchmal auch anhand von Skizzen an einer Tafel. Alle Mitarbeiter*innen, die möchten, können zusehen, Fragen stellen und Feedback geben – sowohl inhaltlich als auch zur Präsentation. Durch diese Referate lernen die Lehrlinge Themen aus Ihrem Fachgebiet eigenständig zu recherchieren und sich über Trends zu informieren. Außerdem findet ein Wissenstransfer an das ganze Team statt. Oft entstehen interessante Diskussionen nach den Referaten.

Best Practice BearingPoint®

Im ersten Lehrjahr wird bei BearingPoint primär Grundlagenwissen in unterschiedlichen Modulen aufgebaut: Wie funktioniert ein PC? Wofür sind die einzelnen Komponenten da? Wie kann man einen Server aufsetzen? Welche Peripheriegeräte gibt es und wie funktionieren diese? Wie funktioniert die Kommunikation zwischen den Geräten? Neben den Erklärungen der Ausbilder*innen werden dafür gerne Lernvideos und vor allem Fachliteratur von Microsoft TechNet oder Cisco eingesetzt: „Wir haben festgestellt, dass unsere Lehrlinge beim Lesen konzentrierter sind als beim Schauen von Videos, und versuchen deshalb, die wichtigsten Informationen auch schriftlich anzubieten.“ Bernhard Pöschl, IT-Infrastruktur Manager bei BearingPoint

In den alle zwei Wochen stattfindenden Fachgesprächen mit den jeweiligen Ausbilder*innen präsentieren die Lehrlinge in Präsentationen die bereits erlernten Inhalte. So sehen die Ausbilder*innen direkt, was die Lehrlinge schon wissen bzw. verstanden haben, und können gegebenenfalls nachbessern.

Übersicht „Endgeräte“

Hier finden Sie eine Übersicht über die Lernziele zur Kompetenz „Endgeräte“ für alle Lehrjahre.

Lernziel	Beispiel
Ihre Lehrlinge können Benutzer*innenendgeräte (auch mobile) auswählen, konfigurieren und administrieren.	
1. Lehrjahr	
Ihre Lehrlinge können beim Unterhalten und Administrieren von End- und Peripheriegeräten mitwirken.	z.B.: Update-Zyklen kennen und bei Roll-outs unterstützen, Dokumentation von Aufgaben/Änderungen, Lizenzverwaltungsprozess kennen und umsetzen
1. und 2. Lehrjahr	
Ihre Lehrlinge können bei der Auswahl, Konfiguration und Inbetriebnahme von End- und Peripheriegeräten mitwirken.	z.B.: Unterstützung bei der Analyse von Anwender*innenbedürfnissen, Geräte und Alternativen kennen und bewerten, Installationen von bspw. Treibern durchführen
1. bis 4. Lehrjahr	
Ihre Lehrlinge kennen die betrieblichen Abläufe bei der Auswahl und Konfiguration von End- und Peripheriegeräten in einem Netzwerk.	z.B.: Typen von (mobilen) Geräten, Auswahlprozess gemäß Anwender*innenbedürfnisse, Installation und Datenmigration, Abnahme- und Übergabeprozess, Datenschutz- und Sicherheitsbestimmungen
Ihre Lehrlinge wissen, wie das Unterhalten und Administrieren von End- und Peripheriegeräten im Lehrbetrieb funktioniert.	z.B.: Lizenzverwaltung, Lagerung (Asset-Management), Kenntnis der Lebenszyklen von Geräten und ggf. Austausch, Updateprozesse, Informieren von Kund*innen
2. und 3. Lehrjahr	
Ihre Lehrlinge können End- und Peripheriegeräte unterhalten und administrieren.	z.B.: Updates gemäß definierten Zyklen durchführen, defekte Geräte tauschen, Konfigurationen wiederherstellen

2 IT-BASICS

Einleitung | Lehrbetrieb | IT-Basics | Netzwerke | Kund*innen-kontakt | Projekt-management | Allgemeiner Teil

Übersicht „Endgeräte“

Hier finden Sie eine Übersicht über die Lernziele zur Kompetenz „Endgeräte“ für alle Lehrjahre.

Lernziel	Beispiel
Ihre Lehrlinge können Benutzer*innenendgeräte (auch mobile) auswählen, konfigurieren und administrieren.	
3. und 4. Lehrjahr	
Ihre Lehrlinge sind in der Lage, End- und Peripheriegeräte auszuwählen, zu konfigurieren und in Betrieb zu nehmen.	z.B.: Auswahl von Geräten/Komponenten entsprechend den Anforderungen, Analyse von Einsatzgebieten und entsprechende Auswahl/Konfiguration Durchführung der Installationsvorgänge unter Berücksichtigung der Systemarchitektur und der Anwender*innenbedürfnisse Synchronisieren von Geräten in physischen und virtuellen Umgebungen



Best Practice

Bei der mann&mouse IT Services GmbH gibt es einen eigenen Leitfaden für den Eintritts- und Austrittsprozess für Mitarbeiter*innen pro Kund*in. Dieser ist besonders für Lehrlinge hilfreich, da sie zu Beginn ihrer Lehrzeit noch nicht abschätzen können, welche Parameter zu beachten sind. In diesen Leitfaden ist auch eine Checkliste integriert. Ein optimaler Ablauf des Mitarbeitereintritts ist wichtig, damit diese direkt an den ersten Arbeitstagen effizient arbeiten können und nicht noch sukzessive nach Installationen, Endgeräten, Berechtigungen etc. fragen müssen.

Übersicht „Endgeräte“

Hier finden Sie eine Übersicht über die Lernziele zur Kompetenz „Endgeräte“ für alle Lehrjahre.



Best Practice

BearingPoint®

Bei BearingPoint arbeiten die Lehrlinge während ihrer gesamten Lehrzeit an einem eigenen Übungsprojekt, für das sie alle Komponenten selbst auswählen. Dabei wird ein Auftrag eines fiktiven mittelgroßen Unternehmens simuliert. Die Lehrlinge wählen unter Berücksichtigung der jeweiligen Anforderungen und Tätigkeiten Endgeräte für alle Mitarbeiter*innen aus. Bei dieser Auswahl von Endgeräten für Grafiker*innen sollte der Lehrling zum Beispiel darauf achten, Displays mit Farbtreue, starke Prozessoren, Rechner mit viel RAM und zusätzlich ein Zeichen-Tablet auszuwählen. Für die Geschäftsführung sollten eher handliche, kleine Geräte aber mit Augenmerk auf eine starke Akkuleistung ausgewählt werden, die auch leicht mobil eingesetzt werden können.

Diese Anforderungen müssen die Lehrlinge selbstständig durch Gespräche mit den internen Fachabteilungen herausfinden. Anschließend holen sie die jeweiligen Preise ein und erstellen ein Angebot.

Übersicht „Verteilsysteme/Distribution“

Hier finden Sie eine Übersicht über die Lernziele zur Kompetenz „Verteilsysteme/Distribution“ für alle Lehrjahre.

Lernziel	Beispiel
Ihre Lehrlinge können Verteilsysteme zur Softwaredistribution auswählen, konfigurieren und administrieren.	
2. bis 4. Lehrjahr	
Ihre Lehrlinge kennen die Abläufe und Prozessschritte zur Softwaredistribution bzw. zum Auswählen, Inbetriebnehmen und Anwenden von Verteilsystemen.	z.B.: Verständnis der Vorteile von Softwaredistribution über Verteilsysteme (automatische Erstinstallation, Konfiguration und Wartung einer großen Anzahl von Endgeräten) Kenntnis der Rollen in der Softwareverteilung (von Administration über Support bis Roll-out-Verantwortung) Machbarkeit bewerten, Testung, Verteilung, Dokumentation, Information der Endanwender*innen
2. und 3. Lehrjahr	
Ihre Lehrlinge können in der Softwaredistribution mitwirken und Teilaufgaben übernehmen.	z.B.: Prüfung der Installationsbedingungen mit Kolleg*innen, Mitarbeit in der Dokumentation, Mitwirken im Support von Kund*innen
4. Lehrjahr	
Ihre Lehrlinge können Verteilsysteme zur Softwaredistribution gemäß betrieblichen Prozessen anwenden.	z.B.: Anwenden der Distributionssysteme, Testen von geplanten Roll-outs, Einschätzen von Machbarkeit und Aufwand von Distributionen, Übernahme von Aufgaben und Rollen im Distributionsprozess, Ausrollen von Programmen/Updates

Übersicht „Verteilsysteme/Distribution“

Hier finden Sie eine Übersicht über die Lernziele zur Kompetenz „Verteilsysteme/Distribution“ für alle Lehrjahre.

Best Practice

Bei der mann&mouse IT Services GmbH werden die Lehrlinge Schritt für Schritt in komplexe Themen, wie zum Beispiel die Konfiguration von Verteilsystemen, eingeschult.

„Im 2. Lehrjahr lernen Lehrlinge bei uns bereits die Vorteile von Verteilsystemen kennen. Sie lernen die Umgebung und die User*innen-Ansichten kennen und auch User*innen anzulegen. Wenn Fehler passiert sind, zeige und erkläre ich den Lehrlingen die Fehleranalyse in der Konsole. Im 4. Lehrjahr testen sie auch schon selbst kleine Roll-outs mit SCCM, zum Beispiel für zehn User*innen.“

Stefan Obermaier, Teamleader Service Desk bei mann&mouse IT Services GmbH

Gesamtübersicht „Netzwerke“

Hier finden Sie eine Übersicht über den Kompetenzbereich Netzwerke und alle Lernziele, die dafür für alle Lehrjahre vorgesehen sind.

3 Netzwerke	1.LJ	2.LJ	3.LJ	4.LJ	Beispiel
Ihre Lehrlinge haben Kenntnis von Netzinfrastrukturen und -topologien und können diese planen.					
Grundlagen Netzwerke, Topologien, Komponenten					Netzwerktypen Netzwerkkomponenten Modelle und Topologien
Planen und Einrichten von Netzen					Anforderungsdefinition Sicherheitsstandards Testings
Grundlagen Cloud-Dienste					Infrastruktur Plattformen Zugriffsstandards
Konzeption von Netzinfrastrukturen					Infrastruktur planen Auswahl von Komponenten Ergebnisse präsentieren
Beschaffung von Hard- und Software					Auswahl gemäß Definition Lager- und Bestellwesen Konfiguration
Integration Cloud-Dienste					Kenntnis Cloud-Infrastruktur Integrationskonzepte kennen Evaluation
Ihre Lehrlinge kennen Netzkomponenten und können diese in Netzwerke einbinden.					
Betriebliche Abläufe/Prozessschritte					Anforderungsdefinition Konfiguration Testings
Auswählen und in Betrieb nehmen					(Erst-)Inbetriebnahme Einrichtung von Komponenten
Installieren und konfigurieren					Einbinden von Komponenten Visualisierung von Netzen

Gesamtübersicht „Netzwerke“

Hier finden Sie eine Übersicht über den Kompetenzbereich Netzwerke und alle Lernziele, die dafür für alle Lehrjahre vorgesehen sind.

3 Netzwerke	1.LJ	2.LJ	3.LJ	4.LJ	Beispiel
Ihre Lehrlinge sind mit Serversystemen vertraut und können diese einrichten, konfigurieren und testen.					
Prozesse des Auswählens und Inbetriebnehmens von Serversystemen					Bedarfserhebung Beschaffung Übergabe
Prozesse des Unterhaltens und Administrierens von Serversystemen					Überwachung von Diensten Wartungsaufgaben Dokumentation
Administrieren von Serversystemen					Updates Roll-outs User*innenmanagement
Konfigurieren von Serversystemen					Partitionierung Testings
Ihre Lehrlinge können die Leistungsfähigkeit von Netzen überwachen, testen und optimieren.					
Abläufe und Prozessschritte					Auslastung überwachen Performance überprüfen Maßnahmen definieren
Überwachen und Sicherstellen der Leistungsfähigkeit					Kenntnisse Software Auffälligkeiten wahrnehmen Analyse von Kennzahlen
Weiterentwicklungsmaßnahmen von Netzen					Ableiten von Maßnahmen auf Basis der Analyse des Netzes
Prozesse zum Anbieten von Diensten über das Netz					Abhängigkeiten Tests Installation von Services
Ihre Lehrlinge können netzgebundene Dateispeichersysteme planen, installieren und administrieren.					
Abläufe und Prozesse					Eingesetzte Software Anforderungserhebung Verantwortlichkeiten

3 NETZWERKE

Einleitung | Lehrbetrieb | IT-Basics | Netzwerke | Kund*innen-kontakt | Projekt-management | Allgemeiner Teil

Gesamtübersicht „Netzwerke“

Hier finden Sie eine Übersicht über den Kompetenzbereich Netzwerke und alle Lernziele, die dafür für alle Lehrjahre vorgesehen sind.

3 Netzwerke	1.LJ	2.LJ	3.LJ	4.LJ	Beispiel
Planen und Konzipieren von Dateispeichersystemen					Kenntnis Begriffe/Schnittstellen Varianten vergleichen Anforderungen analysieren
Implementieren und Testen von Dateispeichersystemen					Einbau von Medien Tests Backup-Lösungen
Ihre Lehrlinge können Maßnahmen hinsichtlich Netzsicherheit und Netzleistungsfähigkeit planen und umsetzen.					
Abläufe und Prozesse					Security-Management Anforderungen erfassen Dokumentation
Analysieren von Sicherheitsrisiken					Kenntnis von Risiken Bewerten von Lösungen Erwartbare Risiken kennen
Sicherheitsmaßnahmen					Konzeption von physischen und softwaremäßigen Sicherheits-strategien
Disaster-Recovery					Disaster-Recovery-Plan Kennzahlen kennen Backups
Ihre Lehrlinge können (Verzeichnis-)Dienste und Berechtigungskonzepte planen, konfigurieren und umsetzen.					
Abläufe Verzeichnisdienste und Freigaben					Bedürfnisse erfassen Regelungen definieren Datensicherheitsrichtlinien
Abläufe Dienste Gruppenarbeit					Rollen definieren Schnittstellen festlegen Dokumentation
Berechtigungskonzepte und Ein-richtung von Verzeichnisdiensten					Analyse von Bedürfnissen Auswahl von Diensten Konfiguration
Konfigurieren von Diensten zur Gruppenarbeit					Auswahl und Einrichtung Testung Dokumentation

Übersicht „Netzinfrastrukturen und -topologien“

Hier finden Sie eine Übersicht über die Lernziele zur Kompetenz „Netzinfrastrukturen und -topologien“ für alle Lehrjahre.

Lernziel	Beispiel
Ihre Lehrlinge haben Kenntnis von Netzinfrastrukturen und -topologien und können diese planen.	
1. bis 4. Lehrjahr	
Ihre Lehrlinge sind über die Funktion und den Aufbau von Netzwerken, deren Topologien und Komponenten informiert.	z.B.: Netzwerktypen (LAN, WAN etc.) und entsprechende Übertragungstechniken, Protokolle und Systeme kennen Wichtigste Netzwerkkomponenten und -geräte kennen (Router, Switch, Kabeltypen etc.) -> siehe nachfolgende Kompetenz „Netzkomponenten“ Schichtmodelle (OSI-7-Schichtmodell, DoD-Schichtmodell etc.), entsprechende Layer (Application, Transport, Internet, Network Access Layer) und Protokolle (HTTP, SMTP, TCP, UDP etc.) nachvollziehen können Topologien und entsprechende Vor-/Nachteile hinsichtlich Performance und Ausfallssicherheit kennen (Point-to-Point, Ring, vermaschtes Netz, Baum, Stern etc.)
Ihre Lehrlinge kennen die Abläufe und Prozessschritte zum Planen und Einrichten von Netzen.	z.B.: Wesentliche Prozessschritte kennen und nachvollziehen (bspw. Anforderungsdefinition gemäß Kund*innenbedürfnis - Kapazitäten und Sicherheitsstandards - Infrastruktur und Bandbreite des Netzes - Dienste - Testings und Abnahme - Übergabe)
Ihre Lehrlinge wissen, welche Cloud-Dienste es gibt und wie diese in bestehende Netzwerke integriert werden können.	z.B.: Kenntnis von Infrastruktur und Plattformen, Zugriffsstandards/Protokollen und Schnittstellen Sicherheitsrelevante Informationen

3 NETZWERKE

Einleitung | Lehrbetrieb | IT-Basics | Netzwerke | Kund*innen-kontakt | Projekt-management | Allgemeiner Teil

Übersicht „Netzinfrastrukturen und -topologien“

Hier finden Sie eine Übersicht über die Lernziele zur Kompetenz „Netzinfrastrukturen und -topologien“ für alle Lehrjahre.

Lernziel	Beispiel
Ihre Lehrlinge haben Kenntnis von Netzinfrastrukturen und -topologien und können diese planen.	
1. und 2. Lehrjahr	
Ihre Lehrlinge können beim Konzipieren von Netzinfrastrukturen und beim Präsentieren der Lösungsvorschläge mitwirken.	z.B.: Netzinfrastruktur und Topologie planen, Auswahl von passenden Hard- und Softwarekomponenten, Unterstützung bei der Präsentation von Konzepten/Lösungen
Ihre Lehrlinge sind in der Lage, beim Beschaffen von Hard- und Software und beim Vorbereiten des Serverraums mitzuwirken.	z.B.: Unterstützung bei Auswahl von Hard- und Software gemäß Anforderungsdefinition, Kenntnis des Lager- und Bestellwesens im Lehrbetrieb, Vergleich für die Auswahl von verfügbaren Komponenten hinsichtlich Einsatzgebiet (Standort, Klima, Stromleistung)
3. Lehrjahr	
Ihre Lehrlinge können bei Evaluation, Auswahl und Integration von Cloud-Diensten in bestehende Netzwerke mitwirken.	z.B.: Kenntnis von im Lehrbetrieb bereits eingesetzter Cloud-Infrastruktur, Integrationskonzepten und Prozessschritten in neuen oder bestehenden Netzwerken
3. und 4. Lehrjahr	
Ihre Lehrlinge können Netzinfrastrukturen konzipieren und Lösungsvorschläge präsentieren.	z.B.: Teilaufgaben in der Konzeption übernehmen und dem Projektteam Ergebnisse präsentieren

Übersicht „Netzinfrastrukturen und -topologien“

Hier finden Sie eine Übersicht über die Lernziele zur Kompetenz „Netzinfrastrukturen und -topologien“ für alle Lehrjahre.

Lernziel	Beispiel
Ihre Lehrlinge haben Kenntnis von Netzinfrastrukturen und -topologien und können diese planen.	
Ihre Lehrlinge können Hard- und Software beschaffen und Serverräume entsprechend vorbereiten.	z.B.: Hardwareseitigen Aufbau des Netzwerkes vorbereiten (bspw. Serverräume einrichten und dabei Standort, Klima und Stromleistung berücksichtigen) Softwareseitige Konfiguration von Netzwerkkomponenten und -geräten
4. Lehrjahr	
Ihre Lehrlinge sind in der Lage, Cloud-Dienste in bestehende Netzwerke zu integrieren und zu evaluieren.	z.B.: Bestehende Netzwerke auf Integration von Cloud-Diensten vorbereiten und dabei insbesondere auf Netzwerk- und Zugriffssicherheit achten Evaluation von Ausfallssicherheit, Performance und genereller Sicherheit

Best Practice BearingPoint

Im Rahmen eines Übungsprojektes konzipieren die Lehrlinge bei BearingPoint für ein fiktives Unternehmen Netzwerkinfrastrukturen mit Firewalls und nehmen diese unter Laborbedingungen in Betrieb. Weiters evaluieren sie Server und konfigurieren einzelne Services (File-Server, Web-Server) oder implementieren auch Datenbanken. Hierfür analysieren sie die Anforderungen des Unternehmens und richten alle Komponenten und Systeme entsprechend ein.

3 NETZWERKE

Einleitung | Lehrbetrieb | IT-Basics | Netzwerke | Kund*innen-kontakt | Projekt-management | Allgemeiner Teil

Übersicht „Netzinfrastrukturen und -topologien“

Hier finden Sie eine Übersicht über die Lernziele zur Kompetenz „Netzinfrastrukturen und -topologien“ für alle Lehrjahre.

TIPP DER REDAKTION

Raspberry Pi

Ein Raspberry Pi ist ein Mini-Computer, mit dem diverse Projekte und Anwendungsformen stromsparend und direkt, ohne Drittanbieter, umgesetzt werden können. Typischerweise setzt man eine vollwertige Linux-Distribution als Betriebssystem ein. Der vielseitig einsatzbare Rechner kann kostengünstig - bereits ab ca. 45€ - erworben werden. Verwenden Sie den Rechner zum Beispiel, um Ihren Lehrlingen Hardware-Strukturen zu vermitteln. Auch Programmieren kann auf spielerische Art und Weise erlernt werden. Zum Beispiel können Temperatur- oder Bewegungssensoren für diverse Smart-Home-Lösungen programmiert werden.

„Ein Raspberry Pi ist ein nettes Spielzeug zur Realisierung von unterschiedlichsten Projekten. Wir verwenden es ab und zu parallel zu unseren anderen Rechnern, da die Lehrlinge damit leicht eigenständig herumexperimentieren können und auch besser in die Linux-Welt eintauchen können.“

Bernhard Pöschl, IT-Infrastruktur Manager bei BearingPoint

Übersicht „Netzkomponenten“

Hier finden Sie eine Übersicht über die Lernziele zur Kompetenz „Netzkomponenten“ für alle Lehrjahre.

Lernziel	Beispiel
Ihre Lehrlinge kennen Netzkomponenten und können diese in Netzwerke einbinden.	
1. bis 4. Lehrjahr	
Ihre Lehrlinge kennen die Abläufe und Prozessschritte zum Auswählen und Inbetriebnehmen von Netzkomponenten.	z.B.: Anforderungsdefinition gemäß Anwender*innenbedürfnissen, technischen Rahmenbedingungen (Bandbreite, Hardwarevoraussetzungen etc.) und Kompatibilitätsanforderungen Vor- und Nachteile von Komponenten bewerten und Beschaffungsprozess kennen Konfiguration - Testings - Abnahme - Übergabe
1. und 2. Lehrjahr	
Ihre Lehrlinge können beim Auswählen und Inbetriebnehmen von neuen Netzkomponenten mitwirken.	z.B.: Unterstützung bei Auswahl und (Erst-)Installation bzw. Einrichtung von Netzkomponenten
2. und 3. Lehrjahr	
Ihre Lehrlinge sind in der Lage, beim Installieren und Konfigurieren von Netzkomponenten bzw. der Visualisierung von Netzen und Topologien mitzuwirken.	z.B.: Mitwirken bei der Einbindung und Konfiguration von neuen Komponenten in bestehende Netzwerke, Anfertigen von Skizzen/Topologieplänen (händisch und softwareunterstützt) für Netze

3 NETZWERKE

Einleitung | Lehrbetrieb | IT-Basics | Netzwerke | Kund*innen-kontakt | Projekt-management | Allgemeiner Teil

Übersicht „Netzkomponenten“

Hier finden Sie eine Übersicht über die Lernziele zur Kompetenz „Netzkomponenten“ für alle Lehrjahre.

Lernziel	Beispiel
Ihre Lehrlinge kennen Netzkomponenten und können diese in Netzwerke einbinden.	
3. und 4. Lehrjahr	
Ihre Lehrlinge können neue Netzkomponenten auswählen und in Betrieb nehmen.	z.B.: Den Anforderungen entsprechende Komponenten auswählen und gemäß betrieblichen Prozessen großteils selbstständig in Betrieb nehmen
4. Lehrjahr	
Ihre Lehrlinge können Netzkomponenten installieren und konfigurieren bzw. Netze und Topologien visualisieren.	z.B.: Komponenten installieren und einrichten, Komponenten in bestehende Netzwerke einbinden und die Einbindung dokumentieren und visualisieren, sicherheitsrelevante Schritte setzen (Firewall-Einstellungen, Access Control Lists, MAC-Adressfilter etc.)

Übersicht „Serversysteme“

Hier finden Sie eine Übersicht über die Lernziele zur Kompetenz „Serversysteme“ für alle Lehrjahre.

Lernziel	Beispiel
Ihre Lehrlinge sind mit Serversystemen vertraut und können diese einrichten, konfigurieren und testen.	
1. bis 4. Lehrjahr	
Ihre Lehrlinge kennen die Abläufe und Prozessschritte zum Auswählen und Inbetriebnehmen von Serversystemen.	z.B.: Bedürfniserhebung von Kund*innen, Evaluierung möglicher Server, Beschaffung und Standortwahl, Konfiguration, Datenschutz und -sicherheit, Datenmigration, Testings, Übergabeprozess
Ihre Lehrlinge kennen die betriebsspezifischen Abläufe und Prozessschritte zum Unterhalten und Administrieren von Serversystemen.	z.B.: Überwachung von Serverdiensten, Pflege- und Wartungsaufgaben, Updateprozesse, Überprüfen von Berechtigungen, Tests, Dokumentation
2. und 3. Lehrjahr	
Ihre Lehrlinge können beim Unterhalten und Administrieren von Serversystemen mitwirken.	z.B.: Kenntnis der Architektur und der verwendeten Soft- und Hardware, Unterstützung in der Umsetzung von Updates und Roll-outs sowie im User*innenmanagement
Ihre Lehrlinge können beim Konfigurieren von Serversystemen mitwirken.	z.B.: Mitarbeit bei der Konfiguration gemäß betrieblichen Prozessen und individuellen Anforderungen (Standortwahl- und Vorbereitung, Aufbau, Einrichtung etc.)

3 NETZWERKE

Einleitung | Lehrbetrieb | IT-Basics | Netzwerke | Kund*innen-kontakt | Projekt-management | Allgemeiner Teil

Übersicht „Serversysteme“

Hier finden Sie eine Übersicht über die Lernziele zur Kompetenz „Serversysteme“ für alle Lehrjahre.

Lernziel	Beispiel
Ihre Lehrlinge sind mit Serversystemen vertraut und können diese einrichten, konfigurieren und testen.	
4. Lehrjahr	
Ihre Lehrlinge sind in der Lage, Serversysteme zu unterhalten und zu administrieren.	z.B.: Vergabe von Berechtigungen, Datei- und Gerätefreigabe einrichten, Testen der Leistungsfähigkeit und Konfiguration
Ihre Lehrlinge können Serversysteme und deren Basisdienste konfigurieren und die Konfiguration testen.	z.B.: Konfiguration und Einbindung von (neuen) Servern, Partitionierung und Virtualisierung von Serversystemen, Konfiguration auf Kompatibilität und Funktion testen

Übersicht „Leistungsfähigkeit von Netzen“

Hier finden Sie eine Übersicht über die Lernziele zur Kompetenz „Leistungsfähigkeit von Netzen“ für alle Lehrjahre.

Lernziel	Beispiel
Ihre Lehrlinge können die Leistungsfähigkeit von Netzen überwachen, testen und optimieren.	
1. und 2. Lehrjahr	
Ihre Lehrlinge können beim Überwachen und Sicherstellen der Leistungsfähigkeit von Netzen mitwirken.	z.B.: Überwachen der Auslastung und Anwendung der entsprechenden Software, Zugriffe monitoren und dokumentieren, Auffälligkeiten wahrnehmen und beobachten
1. bis 4. Lehrjahr	
Ihre Lehrlinge kennen die Abläufe und Prozessschritte zum Überwachen und Sicherstellen der Leistungsfähigkeit von Netzen bzw. deren Anpassung und Weiterentwicklung.	z.B.: Auslastung überwachen, Performance bewerten und überprüfen (Lastzuteilung zu den Applikationen), Zugriffe und Datensicherheit, Stressszenarien, Maßnahmen definieren
2. und 3. Lehrjahr	
Ihre Lehrlinge können in der Entwicklung und Umsetzung von Weiterentwicklungsmaßnahmen von Netzen mitwirken.	z.B.: Analyse bisheriger Performance und gemeinsames Ableiten von Maßnahmen im Team, Überlegungen hinsichtlich hard- oder softwareseitiger Implementierung von Änderungen anstellen, Darstellen von möglichen Szenarien und Abschätzen von deren Auswirkungen auf das Netz
Ihre Lehrlinge kennen die Abläufe und Prozesse zum Anbieten von Diensten über das Netz.	z.B.: Abhängigkeiten vorhandener Dienste, Performance und Schnittstellen monitoren, Installieren von Netzdiensten und -services, Tests

3 NETZWERKE

Einleitung | Lehrbetrieb | IT-Basics | Netzwerke | Kund*innen-kontakt | Projekt-management | Allgemeiner Teil

Übersicht „Leistungsfähigkeit von Netzen“

Hier finden Sie eine Übersicht über die Lernziele zur Kompetenz „Leistungsfähigkeit von Netzen“ für alle Lehrjahre.

Lernziel	Beispiel
Ihre Lehrlinge können die Leistungsfähigkeit von Netzen überwachen, testen und optimieren.	
3. und 4. Lehrjahr	
Ihre Lehrlinge können Netze überwachen und deren Leistungsfähigkeit sicherstellen.	z.B.: (Automatisierte) Detailanalyse von Leistungskennzahlen und Metriken, Überwachung des laufenden Betriebs von Netzen und eigenständig Anpassungen vorschlagen und ggf. umsetzen
4. Lehrjahr	
Ihre Lehrlinge können Anpassungs- und Weiterentwicklungsmaßnahmen im Netz vorschlagen, planen, umsetzen und testen.	z.B.: Ausarbeitung von Szenarien und Durchführung von Tests (auch zu Extrem- und Notfallsituationen), Anpassungsvarianten bewerten und präsentieren
Ihre Lehrlinge übernehmen einzelne Arbeits- und Prozessschritte zum Anbieten von Diensten über das Netz.	z.B.: Erstellen von Dokumentation, Verfassen von Benutzeranleitungen für Kund*innen

Übersicht „Netzgebundene Dateispeichersysteme“

Hier finden Sie eine Übersicht über die Lernziele zur Kompetenz „Netzgebundene Dateispeichersysteme“ für alle Lehrjahre.

Lernziel	Beispiel
Ihre Lehrlinge können netzgebundene Dateispeichersysteme planen, installieren und administrieren.	
1. bis 4. Lehrjahr	
Ihre Lehrlinge haben Kenntnis der Abläufe und Prozessschritte zum Planen, Installieren und Betreiben von netzgebundenen Dateispeichersystemen.	z.B.: Wissen, wie Anforderungen im Lehrbetrieb erhoben werden Abläufe und verwendete Software zur Planung und Visualisierung von Dateispeichersystemen, Zuständigkeiten, Hierarchien und Verantwortlichkeiten bei Planung, Installation und Betrieb Kenntnis gesetzlicher Bestimmungen (Aufbewahrungsfrist)
2. und 3. Lehrjahr	
Ihre Lehrlinge können beim Planen und Konzipieren von Dateispeichersystemen mitwirken.	z.B.: Kenntnis der wichtigsten Begrifflichkeiten (NAS, DAS, SAN, Cloud etc.) und Schnittstellen (Ethernet, TCP/IP) Übernahme erster Aufgaben (bspw. Speicher- und Umsetzungsvarianten gegenüberstellen)
Ihre Lehrlinge sind in der Lage, beim Implementieren und Testen von Dateispeichersystemen mitzuwirken.	z.B.: Übernahme erster Aufgaben (bspw. hardwareseitiger Einbau von Speichermedien und Inbetriebnahme, Durchführen von Tests auf Funktionsfähigkeit, Überlegungen zu Backup-Lösungen anstellen, Anleitungen erstellen etc.)

3 NETZWERKE

Einleitung | Lehrbetrieb | IT-Basics | Netzwerke | Kund*innen-kontakt | Projekt-management | Allgemeiner Teil

Übersicht „Netzgebundene Dateispeichersysteme“

Hier finden Sie eine Übersicht über die Lernziele zur Kompetenz „Netzgebundene Dateispeichersysteme“ für alle Lehrjahre.

Lernziel	Beispiel
Ihre Lehrlinge können netzgebundene Dateispeichersysteme planen, installieren und administrieren.	
4. Lehrjahr	
Ihre Lehrlinge können Dateispeichersysteme planen und konzipieren.	z.B.: Kund*innenanforderungen analysieren, entsprechende Komponenten auswählen und Speichersystemvarianten vorschlagen und präsentieren
Ihre Lehrlinge können Datenspeichersysteme implementieren und testen.	z.B.: Hard- und softwaremäßige Architektur implementieren und auf Leistungsfähigkeit testen, Backup-Lösungen mitbedenken und implementieren, auf möglichst kund*innengerechten Aufbau achten und entsprechende Dokumentation/Anleitung erstellen

Übersicht „Netzsicherheit“

Hier finden Sie eine Übersicht über die Lernziele zur Kompetenz „Netzsicherheit“ für alle Lehrjahre.

Lernziel	Beispiel
Ihre Lehrlinge können Maßnahmen hinsichtlich Netzsicherheit und Netzleistungsfähigkeit planen und umsetzen.	
1. bis 4. Lehrjahr	
Ihre Lehrlinge haben Kenntnis der Abläufe und Prozessschritte zum Planen und Einrichten der Netzsicherheit und der Netzleistungsfähigket.	z.B.: Vorgehensweise im betrieblichen Security-Management kennen, Anwender*innenbedürfnisse erfassen, Prozessschritte in der Umsetzung, Sicherheitstests, Dokumentation
2. und 3. Lehrjahr	
Ihre Lehrlinge können beim Analysieren von bestehenden und zukünftigen Sicherheitsrisiken mitwirken.	z.B.: Kenntnis von Risiken und möglichen Angriffspunkten im Netz, Wissen zu Grundlagen der Netzsicherheit und entsprechenden Technologien
Ihre Lehrlinge können bei Konzeption, Planung, Umsetzung und Testung von Sicherheitsmaßnahmen mitwirken.	z.B.: Mitwirken bei der Konzeption von physischen und softwaremäßigen Sicherheitsstrategien, Einrichtung von Zugriffskontrollen (MAC-Adressfilter, Access-Control-Lists etc.), Testen von Maßnahmen
Ihre Lehrlinge können beim Disaster-Recovery mitwirken.	z.B.: Kenntnis des betrieblichen Disaster-Recovery-Plans (Richtlinien, Verfahren und Maßnahmen) Erkennen systemkritischer defekter Komponenten (hard- und softwareseitig), Mitarbeit bei der Auswahl und Einspielung von Backups Mitwirken bei Replikationsverfahren (Konfiguration von Standby-Servern)

3 NETZWERKE

Einleitung | Lehrbetrieb | IT-Basics | Netzwerke | Kund*innen-kontakt | Projekt-management | Allgemeiner Teil

Übersicht „Netzsicherheit“

Hier finden Sie eine Übersicht über die Lernziele zur Kompetenz „Netzsicherheit“ für alle Lehrjahre.

Lernziel	Beispiel
Ihre Lehrlinge können Maßnahmen hinsichtlich Netzsicherheit und Netzleistungsfähigkeit planen und umsetzen.	
4. Lehrjahr	
Ihre Lehrlinge sind in der Lage, bestehende und künftig auftretende Sicherheitsrisiken zu analysieren.	z.B.: Aktualitäts- und Sicherheitsgrad von bspw. Firewalls, Filtern, Verschlüsselungen und Zugriffskontrollen bewerten Antizipation von zukünftigen Risiken durch Analyse von Erfahrungswerten
Ihre Lehrlinge konzipieren, planen und testen Sicherheitsmaßnahmen und setzen diese um.	z.B.: Konzeption von Filtersystemen, strategische Kombination von unterschiedlichen Sicherheitssystemen und -maßnahmen
Ihre Lehrlinge können Maßnahmen im Disaster-Recovery umsetzen.	z.B.: Auswirkungen und Schweregrad von Ausfällen bewerten, Kenntnis betriebsspezifischer Kennzahlen zur Qualitätskontrolle im Disaster-Recovery-Prozess (RTO, RPO), Disaster-Recovery-Plan befolgen, physische Komponenten tauschen und Infrastruktur wiederherstellen, Backups einspielen und System(e) wiederherstellen, Replikationsverfahren anwenden

Übersicht „Dienste und Berechtigungskonzepte“

Hier finden Sie eine Übersicht über die Lernziele zur Kompetenz „Dienste und Berechtigungskonzepte“ für alle Lehrjahre.

Lernziel	Beispiel
Ihre Lehrlinge können (Verzeichnis-)Dienste und Berechtigungskonzepte planen, konfigurieren und umsetzen.	
2. und 3. Lehrjahr	
Ihre Lehrlinge können beim Erarbeiten von Berechtigungskonzepten und Einrichten von Verzeichnisdiensten mitwirken.	z.B.: Mitarbeit bei der Analyse und Weiterbearbeitung von Kund*innenbedürfnissen, Auswahl von Diensten und deren Basiskonfiguration, Berücksichtigung von Datenschutz-, Datensicherheits- und Zugriffsanforderungen
Ihre Lehrlinge sind in der Lage, beim Konfigurieren und bei der Inbetriebnahme von Diensten zur Unterstützung von Gruppenarbeit mitzuwirken.	z.B.: Unterstützung bei Auswahl und Einrichtung der Systeme, Übernahme von Aufgaben bei der Testung und Einrichtung, Dokumentation der Tätigkeiten
2. bis 4. Lehrjahr	
Ihre Lehrlinge haben Kenntnis der Abläufe und Prozessschritte zum Planen und der Inbetriebnahme von Verzeichnisdiensten und Freigaben.	z.B.: Anwender*innenbedürfnisse erfassen und berücksichtigen, Zugriffsregelungen definieren, Datensicherheit berücksichtigen und implementieren
Ihre Lehrlinge haben Kenntnis der Abläufe und Prozessschritte zum Konfigurieren und der Inbetriebnahme von Diensten zur Unterstützung von Gruppenarbeit.	z.B.: Kommunikationsserver und Rollen definieren, Schnittstellen und Arbeitsprozesse festlegen, Beschaffung, Einrichtung und Test der Systeme, Dokumentation, Verfassen von Anleitungen für Benutzer*innen

3 NETZWERKE

Einleitung | Lehrbetrieb | IT-Basics | Netzwerke | Kund*innen-kontakt | Projekt-management | Allgemeiner Teil

Übersicht „Dienste und Berechtigungskonzepte“

Hier finden Sie eine Übersicht über die Lernziele zur Kompetenz „Dienste und Berechtigungskonzepte“ für alle Lehrjahre.

Lernziel	Beispiel
Ihre Lehrlinge können (Verzeichnis-)Dienste und Berechtigungskonzepte planen, konfigurieren und umsetzen.	
4. Lehrjahr	
Ihre Lehrlinge können Berechtigungskonzepte erarbeiten und Verzeichnisdienste einrichten.	z.B.: Besondere Berücksichtigung der vernetzten Kommunikation bzw. von Datenschutz und -sicherheitsagenden in der Umsetzung
Ihre Lehrlinge können Dienste zur Unterstützung von Gruppenarbeiten konfigurieren und in Betrieb nehmen.	z.B.: Einrichten von (Teil-)Systemen gemäß Anforderungen, Testung von größeren Bereichen, Dokumentation

Best Practice

UNITO
A member of the otto group

Nach Abschluss der ersten Berufsschulklasse arbeiten Lehrlinge bei UNITO immer wieder im Lehrlingslabor an diversen Aufgabenstellungen, wie zum Beispiel ein Berechtigungs- und Zugriffskonzept für ein WLAN-Netz nach höchstmöglichen Sicherheitsstandards zu konfigurieren.
Dabei müssen sie selber daran denken alle Aspekte zu beachten: Datensicherheit, Backups, stündliche Sicherung, WLAN Key usw.
Während dieser Zeit sind die Lehrlinge von ihren sonstigen Aufgaben freigestellt. Selbstständiges und lösungsorientiertes Arbeiten sollen dabei besonders gefördert werden. Die Ausbilder*innen fragen regelmäßig nach, wie es den Lehrlingen mit der Aufgabe geht. Abgesehen davon arbeiten die Lehrlinge aber autonom und suchen selbstständig im Internet nach Lösungen. Somit lernen die Lehrlinge, online zu recherchieren und Informationen aus dem Internet kritisch zu betrachten. Die Lehrlinge wiederholen die Aufgabe in mehreren Durchgängen, um eine Routine für die Abläufe zu bekommen und ihr Arbeitstempo zu erhöhen. Nach jedem Durchgang erhalten sie Feedback. Sie starten die nächste Wiederholung wieder bei null – ohne die dokumentierten Ergebnisse der vorherigen Durchgänge.

Gesamtübersicht „Kund*innenkontakt“

Hier finden Sie eine Übersicht über den Kompetenzbereich Kund*innenkontakt und alle Lernziele, die dafür für alle Lehrjahre vorgesehen sind.

4 Kund*innen-kontakt	1.LJ	2.LJ	3.LJ	4.LJ	Beispiel
Ihre Lehrlinge können Kund*innen beraten und einschulen.					
Kund*innengerechtes Verhalten					Umgangsformen Abläufe im Gespräch Gestalten von Gesprächen
Bedürfnisse aufnehmen					Kund*innentermine planen Dokumentation Topologie entsprechend planen
Informieren / Beraten / Betreuen					Schulungen Anbieten von Serviceleistungen Support
Ihre Lehrlinge können (technische) Dokumentationen für Benutzer*innen erstellen.					
Dokumentationen erstellen					Verfassen von Dokumentationen Prüfen auf Qualität
Betriebliche Prozesse					Vorgehen für Dokumentationen Qualitätskriterien
Ihre Lehrlinge können verkaufsfördernde Maßnahmen setzen.					
Mitwirkung Verkaufsgespräche					Vorbereitungen treffen Kenntnis des Produktportfolios Ergänzung von Argumenten
Führen von Verkaufsgesprächen					Bedarf ermitteln Verkaufsargumente finden Beantworten von Fragen

4 KUND*INNENKONTAKT

Einleitung | Lehrbetrieb | IT-Basics | Netzwerke | Kund*innen-kontakt | Projekt-management | Allgemeiner Teil

Übersicht „Beratung/Einschulung“

Hier finden Sie eine Übersicht über die Lernziele zur Kompetenz „Beratung/Einschulung“ für alle Lehrjahre.

Lernziel	Beispiel
Ihre Lehrlinge können Kund*innen beraten und einschulen.	
1. und 2. Lehrjahr	
Ihre Lehrlinge können beim Aufnehmen der Bedürfnisse (inkl. Sicherheitsanforderungen) von Kund*innen mitwirken und die Ergebnisse auf Netztopologien übertragen.	z.B.: Mitarbeit bei der Vorbereitung von Kund*innenterminen (Unterlagen und Präsentationen vorbereiten), Dokumentation von Anforderungen, Visualisieren der (Sicherheits-)Anforderungen und Übersetzung auf mögliche Netztopologien, Mitarbeit in der Konzeption von Lösungsvarianten
1. bis 4. Lehrjahr	
Ihre Lehrlinge wissen, wie sie kund*innengerecht kommunizieren und sich entsprechend verhalten.	z.B.: Höflichkeit, Umgangsformen, Anpassen der Sprache an Gesprächspartner*innen, Kenntnis der Abläufe im Kund*innengespräch Vorbereitung und Gestaltung von Beratungsgesprächen
2. Lehrjahr	
Ihre Lehrlinge können beim Informieren, Beraten und Betreuen von Kund*innen sowie beim Anbieten von betrieblichen Serviceleistungen mitwirken.	z.B.: Begleitung von Kolleg*innen bei Kund*innenterminen, Mitwirken bei Schulungen, Unterstützung beim Anbieten von Serviceleistungen

Übersicht „Beratung/Einschulung“

Hier finden Sie eine Übersicht über die Lernziele zur Kompetenz „Beratung/Einschulung“ für alle Lehrjahre.

Lernziel	Beispiel
Ihre Lehrlinge können Kund*innen beraten und einschulen.	
3. und 4. Lehrjahr	
Ihre Lehrlinge sind in der Lage, Bedürfnisse (inkl. Sicherheitsanforderungen) von Kund*innen aufzunehmen und die Ergebnisse auf Netztopologien zu übertragen.	z.B.: Aktive Rolle bei Kund*innenterminen einnehmen, Dokumentieren von Gesprächen/Anforderungen, Beratung hinsichtlich Sicherheitsanforderungen, Dokumentation der Meetings, Netztopologien entsprechend der Anforderungen entwerfen
Ihre Lehrlinge können Kund*innen informieren, beraten, betreuen und einschulen sowie betriebliche Serviceleistungen anbieten.	z.B.: Schulungen gemäß betrieblicher Vorgaben konzipieren, (Teil-)Bereiche verständlich erklären und etwaige Zusatzleistungen anbieten, auf individuelle Bedürfnisse eingehen, Aufgaben im First-Level-Support übernehmen

Best Practice

RAMSAUER & STÜRMER BUSINESS SOFTWARE

Erste praktische Arbeitserfahrungen im Umgang mit Kund*innen erhalten die Lehrlinge von Ramsauer & Stürmer im Kund*innensupport. Dabei werden ihnen ab dem zweiten Lehrjahr einfache Tickets von der Abteilungsleitung zugewiesen. Die Lehrlinge versuchen den Fehler zu reproduzieren und nehmen dafür teilweise auch Kontakt mit den Kund*innen auf. In Rücksprache bzw. unter Anleitung der Entwicklungsabteilung können die Lehrlinge je nach Ausgangslage auch selbst das Problem beheben.

4 KUND*INNENKONTAKT

Einleitung | Lehrbetrieb | IT-Basics | Netzwerke | Kund*innen-kontakt | Projekt-management | Allgemeiner Teil

Übersicht „Beratung/Einschulung“

Hier finden Sie eine Übersicht über die Lernziele zur Kompetenz „Beratung/Einschulung“ für alle Lehrjahre.

Best Practice

S&T

Bei S&T sind Lehrlinge von Anfang an bei Kund*innenbesuchen dabei. Dabei erfahren sie von ihren Ausbilder*innen, wie man sich auf solche Termine vorbereitet und worauf bei den Gesprächen besonders geachtet werden muss. Auch über Besonderheiten der jeweiligen Kund*innen werden die Lehrlinge informiert, sodass sie die Gespräche vor Ort besser verfolgen können. Anschließend, zum Beispiel während der Rückfahrt, findet gleich eine kleine Analyse des Kundentermins statt. Die Ausbilder*innen und Lehrlinge besprechen, wie es gelaufen ist, was man besser machen könnte und wie es dem Lehrling bei dem Gespräch gegangen ist.

Best Practice

UNITO A member of the otto group

Bei UNITO übernehmen die Lehrlinge nach einer Einschulung in der internen Help-Desk-Line von Anfang an Support-Anfragen. So sehen die Ausbilder*innen gleich, wie sie auf die Anfragen reagieren, ob sie in einem höflichen Ton kommunizieren und ob sie Anfragen entsprechend weiterleiten. Somit lernen die Lehrlinge direkt in der Praxis professionell mit Kund*innen zu interagieren und Anfragen entsprechend zu bearbeiten. Sie erhalten unmittelbar Feedback.

Gerald Maier, Senior System-Netzwerkadministrator/Betriebsratsmitglied und Ausbilder bei UNITO, empfiehlt seinen Lehrlingen bei Anfragen aus den Fachabteilungen, wie zum Beispiel der Buchhaltung, so oft wie möglich Präsenz zu zeigen und in die entsprechende Abteilung zu gehen.

„Einerseits bekommen die Lehrlinge somit ein besseres Gesamtverständnis für das Unternehmen und die Tätigkeiten der verschiedenen Abteilungen und anderseits können Probleme durch persönliche Kommunikation oft leichter gelöst werden.“

Gerald Maier, Senior System-Netzwerkadministrator, Betriebsratsmitglied und Ausbilder bei UNITO

Übersicht „Beratung/Einschulung“

Hier finden Sie eine Übersicht über die Lernziele zur Kompetenz „Beratung/Einschulung“ für alle Lehrjahre.

Best Practice

Die Ausbilder*innen bei mann&mouse IT Services GmbH vermitteln ihren Lehrlingen von Anfang an, wie wichtig Serviceorientierung und eine offene Kommunikation mit Kund*innen sind. Das bedeutet auch, dass Lehrlinge lernen, auf Kundenbedürfnisse und -anforderungen einzugehen.

„Melden uns Kund*innen, dass sie ein bestimmtes Programm benötigen, um Grafiken zu erstellen, obwohl ein anderes Programm besser dafür geeignet wäre oder das angeforderte Programm die Kapazitäten der Hardware übersteigt, ist es unsere Aufgabe, diese Person anzurufen und nachzufragen, was genau sie mit dem Programm bezweckt, und ggf. ein anderes Programm vorzuschlagen. Ich sage meinen Lehrlingen deshalb in solchen Fällen immer, dass die direkte Kommunikation der kürzeste Weg ist. Mit der Zeit lernen sie somit auch, die Scheu abzulegen.“

Nina Rosenauer, Teamleader Service Desk bei mann&mouse IT Services GmbH

4 KUND*INNENKONTAKT

Einleitung | Lehrbetrieb | IT-Basics | Netzwerke | Kund*innen-kontakt | Projekt-management | Allgemeiner Teil

Übersicht „Dokumentation“

Hier finden Sie eine Übersicht über die Lernziele zur Kompetenz „Dokumentation“ für alle Lehrjahre.

Lernziel	Beispiel
Ihre Lehrlinge können (technische) Dokumentationen für Benutzer*innen erstellen.	
3. Lehrjahr	
Ihre Lehrlinge können beim Erstellen von technischen Dokumentationen mitwirken.	z.B.: Verfassen einzelner Kapitel/Teilbereiche, Überprüfen auf Qualitätskriterien (Verständlichkeit, Länge, Prägnanz)
3. und 4. Lehrjahr	
Ihre Lehrlinge wissen, wie (technische) Dokumentationen und Hilfestellungen für Benutzer*innen erstellt werden.	z.B.: Betriebsspezifisches Vorgehen für FAQ, Handbücher und Hilfemenüs in Applikationen, Kenntnis der Qualitätskriterien für Dokumentationen aller Art (kurz, prägnant, verständlich)
4. Lehrjahr	
Ihre Lehrlinge können unterschiedliche Arten von (technischen) Dokumentationen erstellen.	z.B.: Eigenständiges Verfassen von FAQ, zielgruppengerechte Aufbereitung von Dokumentationen und kontextsensitiven Hilfemenüs

Übersicht „Dokumentation“

Hier finden Sie eine Übersicht über die Lernziele zur Kompetenz „Dokumentation“ für alle Lehrjahre.

Best Practice

UNITO
A member of the otto group

Die IT-Abteilung der UNITO erstellt Hilfevideos, um ihren Mitarbeiter*innen visuell ansprechende Hilfestellungen anzubieten. In diesen kurzen Videos erklären und zeigen Mitarbeiter*innen der IT-Abteilung Lösungswege zu (häufig auftretenden) Problemen oder zum Umgang mit Programmen und Tools.

Auch Lehrlinge wirken vom 1. Lehrjahr an bei der Videoerstellung mit und erklären Lösungswege, nachdem diese gemeinsam im Team besprochen wurden. In einem Video, das allen Mitarbeiter*innen zur Verfügung gestellt wird, die Hauptrolle zu übernehmen, stärkt das Selbstbewusstsein der Lehrlinge ungemein. Sie lernen dabei Lösungswege souverän und zielgruppengerecht zu erklären.

Best Practice

xtention
IT with care.

Die Kund*innenkommunikation spielt eine wesentliche Rolle für die Lehrlinge von x-tention. Diese werden nach entsprechender Schulung sehr rasch an der Support-Hotline eingesetzt und lernen so die häufigsten Anfragen und die internen Abläufe im Unternehmen kennen.

Ihre Hauptaufgabe besteht darin, die anrufenden Kund*innen abzuholen und eine saubere Fehlerdokumentation zu erstellen. Die Lehrlinge dürfen auch selbst in die Analyse gehen und versuchen, das Problem zu lösen, wenn dafür nicht zu viel Zeit der Kund*innen in Anspruch genommen wird. Ansonsten kann das erfasste Ticket an das zuständige Team weitergeleitet werden. Da die Lehrlinge Zugriff auf alle Tickets haben, sehen sie auch die Lösungen für die erfassten Probleme und erweitern so ihre Kenntnisse Schritt für Schritt.

4 KUND*INNENKONTAKT

Einleitung | Lehrbetrieb | IT-Basics | Netzwerke | Kund*innen-kontakt | Projekt-management | Allgemeiner Teil

Übersicht „Dokumentation“

Hier finden Sie eine Übersicht über die Lernziele zur Kompetenz „Dokumentation“ für alle Lehrjahre.

Best Practice

mann&mouse IT Services GmbH
MEMBER OF TGW GROUP

„Wir finden es wichtig, Lehrlingen zusammenhängende Tätigkeiten bis hin zu kleineren Projekten mit all ihren Prozessschritten inklusive der damit verbundenen Verantwortung zu übergeben. So lernen sie, Zusammenhänge zu verstehen.“

Nina Rosenauer, Teamleader Service Desk bei mann&mouse IT Services GmbH

In diesem Sinne arbeiten Lehrlinge bei mann&mouse IT Services GmbH zum Beispiel eigenständig an der Erstellung eines Multiboot-Sticks. Zwei Betriebssysteme auf den Stick zu spielen ist eine knifflige, aber machbare Aufgabe für Lehrlinge im 3. und 4. Lehrjahr. Dabei recherchieren und testen die Lehrlinge potenzielle Lösungen durch „trial and error“. Auch die Anleitung wird zielgruppengerecht vom Lehrling erstellt. Die Ausbilder*innen stehen dabei natürlich für Fragen zur Verfügung und geben anschließend Feedback. Dieses wird vom Lehrling eingearbeitet. Auch die Kund*innen geben den Lehrlingen direkt Feedback zu ihren Services und Anleitungen.

Übersicht „Verkaufsfördernde Maßnahmen“

Hier finden Sie eine Übersicht über die Lernziele zur Kompetenz „Verkaufsfördernde Maßnahmen“ für alle Lehrjahre.

Lernziel	Beispiel
Ihre Lehrlinge können verkaufsfördernde Maßnahmen setzen.	
2. Lehrjahr	
Ihre Lehrlinge können beim Führen von Verkaufsgesprächen mitwirken.	z.B.: Vorbereiten der Gespräche, Kenntnis des angebotenen Produktportfolios, Ergänzung von Verkaufsargumenten
3. und 4. Lehrjahr	
Ihre Lehrlinge können Verkaufsgespräche führen.	z.B.: Ermittlung des Bedarfs der Kund*innen und Ableitung von Verkaufsargumenten, Berücksichtigung von Fragen und Formulierung von Antworten in Richtung Verkauf, adäquates Reagieren auf Einwände

Best Practice BearingPoint®

Das Lehrlingsprojekt bei BearingPoint beinhaltet auch Verkaufsgespräche und Präsentationen. Die Lehrlinge präsentieren ihren Ausbilder*innen die erstellten Angebote in simulierten Verkaufsgesprächen. Dabei müssen sie erklären, warum sie welche Endgeräte oder Topologien ausgewählt haben, und mit Verkaufsargumenten punkten. Manchmal wird dabei auch nachverhandelt. Wenn die Lehrlinge Punkte vergessen oder Fehler gemacht haben, erhalten sie Feedback und müssen das Angebot überarbeiten und erneut vorstellen – bis es passt.

Gesamtübersicht „Projektmanagement“

Hier finden Sie eine Übersicht über den Kompetenzbereich Projektmanagement und alle Lernziele, die dafür für alle Lehrjahre vorgesehen sind.

5 Projekt-management	1.LJ	2.LJ	3.LJ	4.LJ	Beispiel
Ihre Lehrlinge haben Kenntnis des betriebsspezifischen Qualitätsmanagements und können dementsprechend vorgehen.					
Qualitätssichernde Maßnahmen					Regelkreis des QM PDCA Methoden/Prozesse
Betriebsspezifisches Qualitätsmanagement					Modelle/Standards im Lehrbetrieb Reportings
Dokumentation und QM					Kenntnis der Relevanz von Dokumentation im QM Durchgängiges Kommentieren
Mitwirkung Qualitätsmanagement					Mitwirkung im KVP Vorschläge einbringen
Ihre Lehrlinge haben Kenntnis des betriebsspezifischen Projektmanagements und können dementsprechend vorgehen.					
Grundlagen Projektmanagement					Spezifisches Vokabular
PM-Methoden					PM-Software Dokumentation
Vorgehensmodelle PM					Wasserfallmodell V-Modell
Projektplanung					Milestones definieren KPIs festlegen
Zeitpläne/Checklisten					Kalkulation von Ressourcen

Gesamtübersicht „Projektmanagement“

Hier finden Sie eine Übersicht über den Kompetenzbereich Projektmanagement und alle Lernziele, die dafür für alle Lehrjahre vorgesehen sind.

5 Projekt-management	1.LJ	2.LJ	3.LJ	4.LJ	Beispiel
Projektmitwirkung und -durchführung					Aufgaben übernehmen Monitoring von Aufgaben Dokumentation
Ihre Lehrlinge haben Kenntnis des betriebsspezifischen Prozessmanagements und können dementsprechend vorgehen.					
Prozessmanagement					Kenntnis der Geschäftsprozesse Planung und Modellierung Dokumentation
IT-Qualitätsmanagement					Business Service Management Kenntnis von Normen

Übersicht „Betriebliches Qualitätsmanagement“

Hier finden Sie eine Übersicht über die Lernziele zur Kompetenz „Betriebliches Qualitätsmanagement“ für alle Lehrjahre.

Lernziel	Beispiel
Ihre Lehrlinge haben Kenntnis des betriebsspezifischen Qualitätsmanagements und können dementsprechend vorgehen.	
1. und 2. Lehrjahr	
Ihre Lehrlinge haben Grundkenntnisse zu qualitätssichernden Maßnahmen.	z.B.: Qualitätssicherung und -kontrolle Regelkreis des QM-Standards und Meilensteine des QM PDCA Methoden und Prozesse
1. bis 4. Lehrjahr	
Ihre Lehrlinge wissen, wie das betriebsspezifische Qualitätsmanagement betrieben wird und welche Ansprechpersonen es gibt.	z.B.: Modelle und Standards im Lehrbetrieb Qualitätspolitische Ziele des Lehrbetriebs Qualitätsmanager*in, Geschäftsführung, Teamleiter*innen
Ihre Lehrlinge wissen, wie die Dokumentation aller Arbeiten und Tests mit dem Qualitätsmanagement zusammenhängt.	z.B.: Dokumentation als Nachweis von QM-Maßnahmen

Übersicht „Betriebliches Qualitätsmanagement“

Hier finden Sie eine Übersicht über die Lernziele zur Kompetenz „Betriebliches Qualitätsmanagement“ für alle Lehrjahre.

Lernziel	Beispiel
Ihre Lehrlinge haben Kenntnis des betriebsspezifischen Qualitätsmanagements und können dementsprechend vorgehen.	
2. bis 4. Lehrjahr	
Ihre Lehrlinge können im betriebsspezifischen Qualitätsmanagement aktiv mitwirken.	z.B.: Standards einhalten, Abweichungen reporten, im kontinuierlichen Verbesserungsprozess mitwirken, Vorschläge einbringen
Ihre Lehrlinge dokumentieren sämtliche durchgeführten Arbeiten und Tests entsprechend dem betriebsspezifischen Qualitätsmanagement.	z.B.: Dokumentationsrichtlinien kennen und einhalten, Relevanz der Dokumentation nachvollziehen können

Best Practice

Bei mann&mouse IT Services GmbH erlernen Lehrlinge die Dokumentationsrichtlinien direkt im Zuge der durchgeführten Tätigkeiten. In den ersten Wochen assistieren die Lehrlinge den Ausbilder*innen bei der Dokumentation. Die Ausbilder*innen zeigen ihnen dabei die betriebsinternen Standards. Wird zum Beispiel Hardware bei Lieferant*innen abgeholt, anschließend ausgepackt und aufgesetzt, sehen die Lehrlinge zu, wie die Ausbilder*innen dies im Ticketsystem dokumentieren. Anschließend, wenn die Lehrlinge die ersten Male selbst dokumentieren, kontrollieren die Ausbilder*innen die Dokumentation und geben Feedback.

„Es ist uns sehr wichtig, dass die Lehrlinge verstehen, warum etwas gemacht wird. Damit die Lehrlinge zum Beispiel wissen, wie wichtig saubere Dokumentation und Ticketpflege ist, erklären wir den Lehrlingen nicht nur, wie, sondern auch warum wir dokumentieren: Wenn Kolleg*innen krank sind oder Kund*innen etwas beanstanden, muss auch für andere Mitarbeiter*innen nachvollziehbar sein, was passiert ist.“

Nina Rosenauer, Teamleader Service Desk bei mann&mouse IT Services GmbH

Übersicht „Betriebliches Projektmanagement“

Hier finden Sie eine Übersicht über die Lernziele zur Kompetenz „Betriebliches Projektmanagement“ für alle Lehrjahre.

Lernziel	Beispiel
Ihre Lehrlinge haben Kenntnis des betriebsspezifischen Projektmanagements und können dementsprechend vorgehen.	
1. bis 4. Lehrjahr	
Ihre Lehrlinge verfügen über Basiswissen im Bereich Projektmanagement.	z.B.: Projektdefinition, -ablauf, -planung und -kontrolle, spezifisches Vokabular kennen (KPI, Milestone etc.)
Ihre Lehrlinge kennen die im Lehrbetrieb eingesetzten Projektmanagement-Methoden und -Tools.	z.B.: Entsprechende PM-Software im Lehrbetrieb kennen und anwenden können Dokumentation der eigenen Tätigkeiten
Ihre Lehrlinge haben einen Überblick über Vorgehensmodelle im Projektmanagement und wissen, welche davon in ihrem Lehrbetrieb zum Einsatz kommen.	z.B.: Wasserfallmodell, V-Modell, Life-Cycle-Modell, agile Methoden etc.
Ihre Lehrlinge wissen, wie in der Projektplanung vorgegangen und nach welchen Standards bewertet wird.	z.B.: Milestones / Deadlines definieren Deliverables / KPIs festlegen Abhängigkeiten, Engpässe
Ihre Lehrlinge wissen, wie Zeitpläne/Checklisten erstellt werden.	z.B.: Richtiges Abschätzen von Ressourceneinsatz Abstimmungen gemäß Zeitplan

Übersicht „Betriebliches Projektmanagement“

Hier finden Sie eine Übersicht über die Lernziele zur Kompetenz „Betriebliches Projektmanagement“ für alle Lehrjahre.

Lernziel	Beispiel
Ihre Lehrlinge haben Kenntnis des betriebsspezifischen Projektmanagements und können dementsprechend vorgehen.	
2. bis 4. Lehrjahr	
Ihre Lehrlinge können an Projekten mitwirken.	z.B.: Übernehmen von Teilaufträgen, Dokumentation und Planung der eigenen Zeit und Ressourcen, Projektstand besprechen und abgleichen, Teilberichte erstellen
4. Lehrjahr	
Ihre Lehrlinge können Projekte durchführen.	z.B.: Erteilen von (Teil-)Aufträgen, Ressourcen und Zeit planen, Milestones festlegen, Lösungen und Projektstand präsentieren, Projektberichte verfassen

Best Practice

Die AKD Baunetzwerk GmbH bietet ihren Kund*innen bei kleineren Aufträgen an, diese als Lehrlingsprojekte abzuwickeln. Das Projekt wird dabei von einem Lehrling durchgeführt, der auch für das Projektmanagement und die Zeitplanung zuständig ist. Unterstützung erhält der Lehrling durch die Ausbilder*innen, die auch die Endkontrolle und Korrektur übernehmen. Bei kleinen Projekten, die in etwa eine Woche in Anspruch nehmen, zum Beispiel der Migration in eine Cloud für zehn Mitarbeiter*innen, stellt diese Lösung ein Win-Win dar, da den Kund*innen bei Lehrlingsprojekten eine Preisreduktion angeboten wird. Die Kund*innen bekommen ein günstiges Angebot und der Lehrling kann eigenständig arbeiten und sein Können zeigen.

5 PROJEKTMANAGEMENT

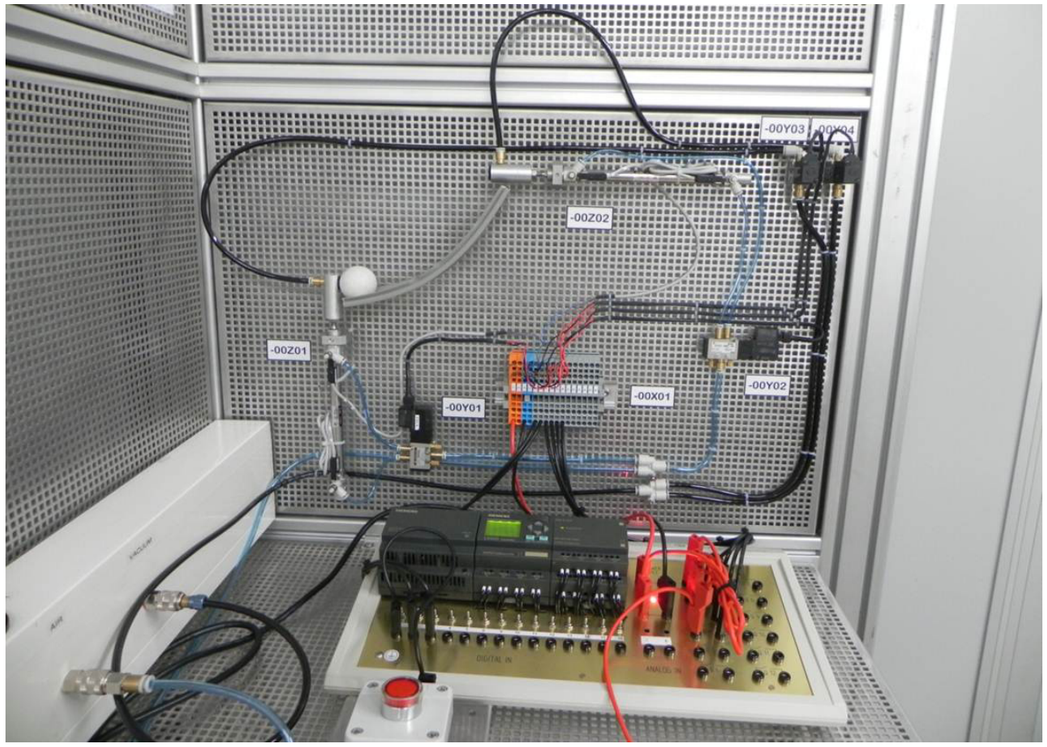
Einleitung | Lehrbetrieb | IT-Basics | Netzwerke | Kund*innen-kontakt | Projekt-management | Allgemeiner Teil

Übersicht „Betriebliches Projektmanagement“

Hier finden Sie eine Übersicht über die Lernziele zur Kompetenz „Betriebliches Projektmanagement“ für alle Lehrjahre.

Best Practice

Besi Austria ist es wichtig, bei Berufsinformationsmessen direkt zu zeigen, was die Lehrlinge bereits können, und Konstruktionen der Lehrlinge vorzustellen. Somit wird interessierten Jugendlichen veranschaulicht, was man als Lehrling bei Besi bewirken und kreieren kann. Für eine Messe in Tirol haben die Lehrlinge zum Beispiel eine Ballsortiermaschine designt, entwickelt und konstruiert. Diese Projektarbeit wurde von Lehrlingen aus diversen Abteilungen gemeinsam erstellt, um die notwendige Expertise aus Mechanik, Elektronik, IT-Informatik u.a. Lehrberufen zusammenzubringen. Auch die Projektplanung und -leitung hat dabei ein Lehrling übernommen. Durch diese Initiative wird nicht nur die Lehrlingsausbildung bei Besi besonders anschaulich beworben, sondern vor allem auch die Arbeit in interdisziplinären Projektteams erprobt und geschult.



Übersicht „Betriebliches Projektmanagement“

Hier finden Sie eine Übersicht über die Lernziele zur Kompetenz „Betriebliches Projektmanagement“ für alle Lehrjahre.

Best Practice BearingPoint®

Die Lehrlinge von BearingPoint entwerfen selbst den Projektplan für das Übungsprojekt, an dem sie laufend arbeiten. Sie planen die einzelnen Schritte und Aufgaben. Zeitmanagement spielt dabei eine große Rolle, da sie eigenständig beurteilen müssen, wieviel Zeit die verschiedenen Phasen in Anspruch nehmen.

Alle zwei Wochen präsentieren die Lehrlinge den Ausbildungsverantwortlichen die ausgearbeiteten Aufgaben bzw. Zwischenergebnisse in einem Fachgespräch. Dabei zeigen die Lehrlinge ihre Ergebnisse und Lösungen direkt in den jeweiligen Systemen am PC her. Das Gespräch dient als eine Art praxisorientierte Wissensüberprüfung. Dabei wird schnell deutlich, was die Lehrlinge bereits verstanden haben und an welchen Stellen zusätzlich angesetzt werden muss.
Auch neben diesen Fachgesprächen interagieren die Lehrlinge laufend mit den Spezialist*innen-Teams und den Ausbilder*innen. Die Lehrlinge können nachfragen, und bei der Arbeit an aktuellen Projekten und Aufgaben wird auch auf das Lehrlingsprojekt eingegangen.

„In unserer Ausbildung gehen wir stark auf die diversen (Lern-)typen ein: Manche können sehr selbstständig arbeiten und empfinden zu häufige Gespräche eher als störend, andere benötigen wiederum tägliches Feedback.“

Bernhard Pöschl, IT-Infrastruktur Manager bei BearingPoint

5 PROJEKTMANAGEMENT

Einleitung | Lehrbetrieb | IT-Basics | Netzwerke | Kund*innen-kontakt | Projekt-management | Allgemeiner Teil

Übersicht „Betriebliches Prozessmanagement“

Hier finden Sie eine Übersicht über die Lernziele zur Kompetenz „Betriebliches Prozessmanagement“ für alle Lehrjahre.

Lernziel	Beispiel
Ihre Lehrlinge haben Kenntnis des betriebsspezifischen Prozessmanagements und können dementsprechend vorgehen.	
1. bis 4. Lehrjahr	
Ihre Lehrlinge haben Kenntnis des betrieblichen Prozessmanagements.	z.B.: Kenntnis der Geschäftsprozesse im Lehrbetrieb, Planung und Modellierung von Prozessen, Überwachen und Dokumentieren von Prozessen, Anwendung von Workflow-Management-Systemen
Ihre Lehrlinge haben Kenntnis des betrieblichen IT-Qualitätsmanagements (Servicemanagements).	z.B.: Grundwissen über Gewährleistung und Überwachung von Business Services (IT-Dienstleistungen), Verbindung von Prozessmanagement und IT-Servicemanagement (Business Service Management), Kenntnis von Normen und Frameworks im Lehrbetrieb

ALLGEMEINER TEIL

Mit vielfältigen weiterführenden Inhalten u.a. zu den Themen Rekrutierung von Lehrlingen, Lehrabschlussprüfung, Teambuilding, Ansprechpartner*innen und vielem mehr.

Neben Praxisbeispielen von Systemtechniker*innen haben wir für Sie zusätzlich passende Inhalte aus unterschiedlichen Berufen und Branchen gesammelt, die sich auch gut für die Ausbildung zum/zur Systemtechniker*in eignen.



Qualität in der Lehre

Qualität in der Lehrlingsausbildung ist ein wesentlicher Faktor, um nachhaltig junge Leute für die duale Ausbildung zu begeistern und die Deckung des Fachkräftebedarfs sicherzustellen. Wir unterstützen Sie im allgemeinen Teil des Ausbildungsleitfadens mit Tipps für die Lehrlingssuche, die beste Auswahl von Lehrlingen für Ihren Betrieb und die Einführung neuer Lehrlinge.

➔ **Wichtige Infos und Links:**

Das Berufsausbildungsgesetz (BAG) und die Ausbildungsordnungen für alle Lehrberufe:
https://www.bmdw.gv.at/Nationale%20Marktstrategien/LehrlingsUndBerufsausbildung/Seiten/default.aspx/#

Ausbildungsmappe mit rechtlichen Informationen, Tipps und Formularen:
https://www.wko.at/service/bildung-lehre/Ausbildungsmappe-fuer-Lehrbetriebe.html/#

Detaillierte Rekrutierungshilfe:
https://ibw.at/bibliothek/id/298/#

Liste aller Lehrbetriebe, sortiert nach Branche und Region:
https://lehrbetriebsuebersicht.wko.at/#



Digitaler Tipp

Auf der Seite www.qualitaet-lehre.at/# finden Sie zahlreiche Informationen, Vorlagen und Best-Practice-Beispiele für eine erfolgreiche Lehrlingsausbildung.

1. Erstmalig ausbilden

1.1. Voraussetzungen für die Ausbildung

Grundsätzlich hat jeder Betrieb die Möglichkeit, Lehrlinge auszubilden, egal ob es sich um ein Einzelunternehmen oder ein Großunternehmen mit hunderten Mitarbeiter*innen handelt. Folgende Voraussetzungen müssen aber erfüllt werden:

Voraussetzungen für die Ausbildung von Lehrlingen:	
Akkreditierung als Lehrbetrieb durch Feststellungsbescheid	Ausbilder*innenqualifikation durch Ausbilder*innenprüfung, Ausbilder*innenkurs oder Prüfungsersatz
Genauere Informationen:	
https://www.wko.at/service/bildung-lehre/ausbildungsmappe_fuer_lehrbetriebe.pdf#	*Ihre Anlaufstelle: Lehrlingsstelle der Wirtschaftskammer Ihres Bundeslandes*

1.2. Akkreditierung als Lehrbetrieb

Vor dem erstmaligen Ausbilden von Lehrlingen (oder wenn Sie Ihren letzten Lehrling vor über zehn Jahren ausgebildet haben) müssen Sie einen Antrag auf Feststellung der Eignung zur Lehrlingsausbildung stellen. Das Formular finden Sie auf der Website Ihrer Lehrlingsstelle, die auch Ihr Ansprechpartner bei allen Fragen dazu ist. Der Antrag ist gebührenfrei. Anschließend prüft die Lehrlingsstelle gemeinsam mit der Arbeiterkammer, ob Ihr Betrieb die Voraussetzungen für die Lehrlingsausbildung erfüllt.

Sobald Sie den Feststellungsbescheid erhalten, dürfen Sie Lehrlinge im angefragten und in verwandten Lehrberufen ausbilden (der Feststellungsbescheid für einen der Lehrberufe "Applikationsentwicklung - Coding", "Informationstechnologie - Betriebstechnik" sowie "Informationstechnologie - Systemtechnik" berechtigt auch zur Ausbildung der anderen genannten Lehrberufe).

„Die Akkreditierung als Lehrbetrieb war extrem einfach. Nach dem Ausfüllen des entsprechenden Antrags haben zwei Personen unseren Betrieb besichtigt. Als IT-Unternehmen hatten wir überhaupt keine Probleme darzustellen, dass wir die im Berufsbild enthaltenen Kenntnisse vermitteln können."

Bruno Hautzenberger, CTO xamoom GmbH

ALLGEMEINER TEIL

Einleitung | Lehrbetrieb | IT-Basics | Netzwerke | Kund*innen-kontakt | Projekt-management | Allgemeiner Teil

1. Erstmalig ausbilden

Best Practice

2018 hat S&T beschlossen, nach zehn Jahren wieder einen Lehrling in ihrer IT-Abteilung in Wien aufzunehmen – genau zum Start des neuen Lehrberufs Systemtechnik. Einige System- und Netzwerkadministrator*innen haben die Ausbildung zum/zur Lehrlingsausbilder*in am BFI oder am WIFI absolviert. Die Arbeiterkammer hat S&T bezüglich der Unterschiede zwischen den beiden neuen Lehrberufen (Systemtechniker*innen, Betriebstechniker*innen) und den jeweiligen Anforderungen an den Lehrbetrieb beraten. Basierend auf den Unterlagen der Ausbilder*innenschulungen, den Informationen der Arbeiterkammer und dem Berufsbild haben Pamela Csiba, Head of HR, und die Ausbilder*innen ein Konzept für die Lehrlingsausbildung erstellt und an den Arbeitsalltag der Systemtechniker*innen bei S&T angepasst.

1.3. Ausbilder*innenqualifikation

Die für die Lehrlingsausbildung zuständige Person in Ihrem Unternehmen muss über eine Ausbilder*innenqualifikation verfügen. Neben fachlichem Know-how sind hier auch berufspädagogische und rechtliche Kenntnisse gefragt. Beispiele hierfür sind:

- Ausbildungsziele anhand des Berufsbildes festlegen
- Kenntnis des Berufsausbildungsgesetzes
- Ausbildung vorbereiten und kontrollieren

Zur **Ausbildungsqualifikation** führen folgende Wege:

Ablegen der Ausbilder*innenprüfung | Absolvierung eines Ausbilder*innenkurses | Ersatz/Gleichhaltung der Ausbilder*innenprüfung*

*Ab Seite 7 der Ausbildungsmappe für Lehrbetriebe finden Sie die gleichgehaltenen Ausbildungen:
https://www.wko.at/service/bildung-lehre/Ausbildungsmappe-fuer-Lehrbetriebe.html#

„Ich habe den Ausbilderkurs schon gemacht, bevor wir unseren Lehrling fix übernommen haben. Gerade die Informationen über Rechtliches - wie den Lehrvertrag oder die Versicherung - waren zu diesem Zeitpunkt sehr wertvoll für mich. Insgesamt waren die 40 Unterrichtseinheiten für mich gut machbar."

Bruno Hautzenberger, CTO xamoom GmbH

2. Lehrlinge suchen und auswählen

2.1. Wie finden Sie Lehrlinge?

Zusammenarbeit mit Schulen

- Betriebs- und Berufserkundungen für Schulklassen oder einzelne Schüler*innen, um mit Mitarbeiter*innen und deren Tätigkeiten in Kontakt zu treten – durch Beobachten und Ausprobieren
- Vorträge in Schulen z.B. an Elternabenden, um Ihren Lehrbetrieb und Karrieremöglichkeiten vorzustellen – Eltern und Lehrer*innen haben Einfluss auf die Berufswahl der Jugendlichen
- Berufspraktische Tage („Schnupperlehre“) ermöglichen es Jugendlichen, in die Arbeitswelt hineinzuschnuppern und einzelne Berufe kennenzulernen. Ihrem Betrieb bietet sich dadurch die Chance, geeignete Lehrlinge zu finden. Hier finden Sie eine Übersicht über verschiedene Möglichkeiten, Schnuppertage zu organisieren:

  https://www.jugendservice.at/arbeit/lehre/schnupperlehre/#

„Wir sind bei der JobTech als Lehrbetrieb vertreten und verschicken unsere Jobausschreibungen für Lehrstellen an Polytechnische Lehrgänge, HTL und Gymnasien. Diese werden dann von Lehrer*innen vorgestellt und in den Schulen ausgehängt. In Zukunft werden wir auch auf der BeSt (Messe für Beruf, Studium und Weiterbildung) vertreten sein. Auch bei Recruiting Days an Schulen sind wir dabei, um die Lehre in unserem Unternehmen vorzustellen. Insgesamt haben wir durchschnittlich ca. hundert Bewerber*innen für eine Lehrstelle.“

Bernhard Pöschl, IT-Infrastruktur Manager bei BearingPoint

ALLGEMEINER TEIL

Einleitung | Lehrbetrieb | IT-Basics | Netzwerke | Kund*innen-kontakt | Projekt-management | Allgemeiner Teil

2. Lehrlinge suchen und auswählen

Berufsinformationszentren

- Berufsinformationszentren der Wirtschaftskammern, das WIFI sowie die BIZ des Arbeitsmarktservice informieren und beraten Jugendliche und Erwachsene zum Thema Ausbildung und Beruf.
- Legen Sie ansprechendes Informationsmaterial über Ihren Betrieb auf!

Überbetriebliche Ausbildungsstätten (ÜBA)

- Stellen Sie Ihren Betrieb in der ÜBA vor!
- Für Lehrlinge, die Sie von einer ÜBA übernehmen, erhalten Sie eine Förderung!

Weitere Informationen finden Sie unter:
https://www.qualitaet-lehre.at/duale-berufsbildung/vielfalt-lehre/ueberbetriebliche-lehrausbildung#

Best Practice

xamoom

xamoom hat für die Lehrlingssuche mit der überbetrieblichen Lehrlingsausbildung des bfi zusammengearbeitet. Im Rahmen von für den Betrieb kostenlosen Praktika konnte die Zusammenarbeit mit mehreren Personen ausprobiert werden, ehe die Entscheidung getroffen wurde. Der aktuelle Lehrling von xamoom wurde im dritten Lehrjahr fix vom Unternehmen übernommen und wird demnächst seine Lehrabschlussprüfung absolvieren.

„Unser Lehrling hatte das Programmierhandwerk bereits in seinen ersten zwei Lehrjahren erlernt, danach haben wir begonnen, ihn zum Spezialisten auszubilden. Dank der Praktika bei uns im Betrieb kannte unser Lehrling bereits unsere Systeme, Abläufe und unser Team. Für uns war die Zusammenarbeit mit dem bfi ein absoluter Glücksfall."

Bruno Hautzenberger, CTO xamoom GmbH

2. Lehrlinge suchen und auswählen

Stelleninserate

- Lehrstellenbörse des AMS/WKO
- eJob-Room des AMS
- Aushänge im Betrieb
- Jobportale wie karriere.at
- Inserate, generelle Präsenz und Aktualisierungen auf Ihrer Unternehmenswebsite und in Sozialen Medien (wie Facebook)

Tag der offenen Tür / Lehrlingsinfotag

- Öffnung des Betriebes für eine breite Öffentlichkeit
- Bewerbung auf Social Media, auf Jobportalen, in der lokalen Presse, in Schulen

„Bei Berufsinformationstagen sorgen wir mit einem lässigen Auftritt samt Wuzzeltisch für Aufmerksamkeit für unser Unternehmen und unsere Erfolge in der Lehrlingsausbildung."

DI (FH) Peter Berner, MA, Geschäftsführer COUNT IT Group

Berufsinformationsmessen

- Finden in ganz Österreich regelmäßig statt.
- Sie erreichen eine Vielzahl von Jugendlichen, die sich mit dem Thema Ausbildung und Beruf beschäftigen.
- Knüpfen Sie Kontakte zu Lehrer*innen, um mit ihnen im Bereich der Berufsorientierung zu kooperieren!
- Präsentieren Sie Ihren Betrieb anschaulich – lassen Sie Lehrlinge von der Tätigkeit in Ihrem Betrieb berichten und etwas zeigen!

ALLGEMEINER TEIL

Einleitung | Lehrbetrieb | IT-Basics | Netzwerke | Kund*innen-kontakt | Projekt-management | Allgemeiner Teil

2. Lehrlinge suchen und auswählen

Mundpropaganda

- Die meisten Stellen werden über den sogenannten verdeckten Arbeitsmarkt vergeben.
- Lehrlinge und andere Mitarbeiter*innen tauschen sich über ihren Bekanntenkreis aus und können dadurch neue Lehrlinge anwerben.

„Stecken Sie die Hälfte Ihres Recruiting-Budgets in Ihre aktuellen Lehrlinge. Sie sind in Ihrer Zielgruppe unterwegs!“

Robert Frasch, Gründer lehrlingspower.at

Ausgewählte Programme zur Berufsqualifizierung

- Programm „Frauen in Handwerk und Technik“ (FiT): das AMS fördert die Qualifizierung von Frauen in handwerklichen und technischen Berufen
- Jugend am Werk: vermittelt Jugendliche an Lehrbetriebe - abgestimmt auf die Bedürfnisse der Betriebe und Eignung der Jugendlichen

„Einer unserer besten Datenbankspezialisten kam aus einem Umschulungsprogramm des AMS. Er hatte einen Pflichtschulabschluss und keinen typischen Bildungsverlauf. Ein Praktikum hat gezeigt, dass er das Zeug zu einem ausgezeichneten Programmierer hat. Nun ist er inklusive seiner Lehrzeit bereits sieben Jahre bei uns im Unternehmen.“

DI (FH) Peter Berner, MA, Geschäftsführer COUNT IT Group

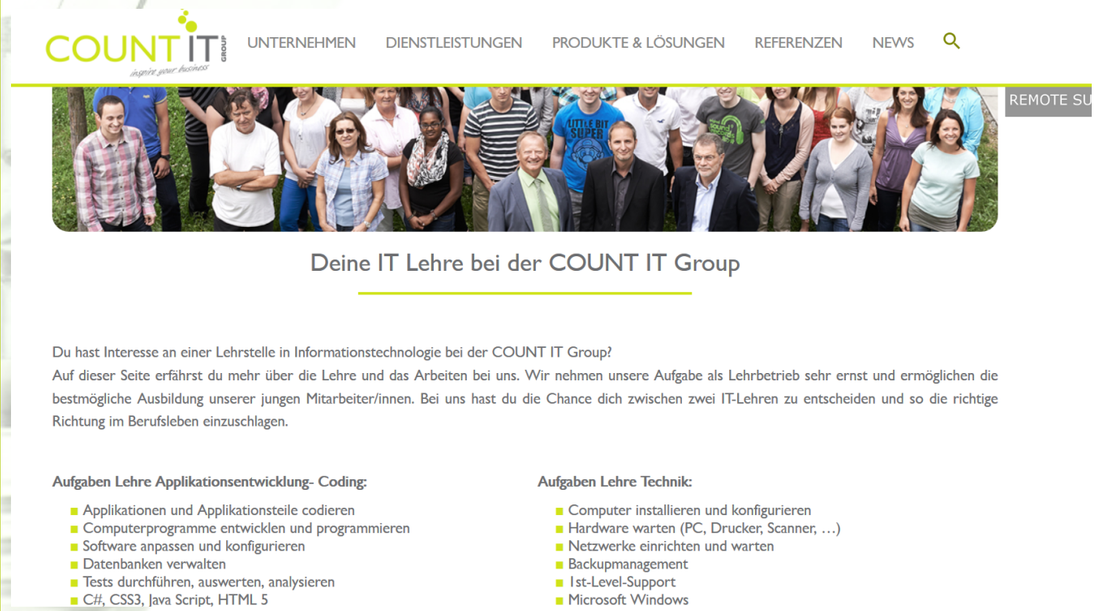
2. Lehrlinge suchen und auswählen

Best Practice

Jugendliche recherchieren Informationen zu unterschiedlichsten Bereichen und natürlich auch zur Lehre bevorzugt im Internet. Die COUNT IT Group hat auf ihrer Firmenwebsite eine eigene Rubrik für die IT-Lehre im Unternehmen.

Dort erfahren (potenzielle) Lehrlinge alles, was sie über die verschiedenen IT-Ausbildungen im Unternehmen wissen müssen: Auf einen Blick werden Informationen zum Beruf und die jeweiligen Ausbildungsinhalte dargestellt. Ergänzt werden diese Informationen durch die Erfolge in der Lehrlingsausbildung und die besonderen Benefits, welche die COUNT IT Group ihren Lehrlingen bietet. Auch die Lehrlinge selbst kommen auf der Seite zu Wort. Interessent*innen werden aufgefordert, sich für offene Stellen zu bewerben, und haben auch die Möglichkeit, einer eigenen Ansprechperson Fragen zu stellen.

Somit präsentiert sich der Betrieb maßgeschneidert auf die Zielgruppe und wirbt so neue Lehrlinge an, die direkt auf der Seite die Möglichkeit haben, ihre Bewerbungsunterlagen abzuschicken.



ALLGEMEINER TEIL

Einleitung | Lehrbetrieb | IT-Basics | Netzwerke | Kund*innen-kontakt | Projekt-management | Allgemeiner Teil

2. Lehrlinge suchen und auswählen

2.2. Wie können Sie die Auswahl der Lehrlinge gestalten?

Die richtige Planung des Bewerbungsprozesses ist sehr wichtig. Versuchen Sie deshalb Klarheit über folgende Fragen zu bekommen und diese auch mit allen im Bewerbungsprozess Beteiligten abzustimmen:

- ✓ Welche Eigenschaften und Kompetenzen sollten Ihre Lehrlinge mitbringen?
- ✓ Welche Beurteilungskriterien sind Ihnen wichtig?
- ✓ Welche Schritte planen Sie für Ihren Bewerbungsprozess in welcher Reihenfolge?

Mögliche Schritte für den Bewerbungsprozess

1. Anforderungsprofil und Mindestanforderungen festlegen:
   - Fachliche Kompetenzen
   - Persönliche Kompetenzen
   - Soziale Kompetenzen
2. Ein oder mehrere Auswahlverfahren festlegen:
   - Schriftliche Bewerbung
   - Bewerbungsgespräch
   - Schnuppertage
   - Auswahltest
   - Assessment-Center
3. Baldige und wertschätzende Ab- bzw. Zusage: schriftlich, telefonisch oder persönlich

   Bei Absage: Bewerber*innen in Evidenz halten*

Tipps:
Verwenden Sie das Bewerbungsformular und den Bewertungsbogen aus der Ausbildungsmappe!

*Achtung Datenschutz! Bewerbungsunterlagen gehören zu den personenbezogenen Daten. Deshalb müssen sie eingeschlossen und vor dem Entsorgen unkenntlich gemacht werden. Auch bei Online-Bewerbungen und deren Speicherung muss auf Zugriffsrechte geachtet werden. Möchten Sie die Unterlagen nach abgeschlossenem Bewerbungsprozess in Evidenz halten, müssen Sie die Bewerber*innen ausdrücklich um Erlaubnis fragen.

Weitere Informationen finden Sie auf folgenden Seiten: *https://www.datenschutz.org/bewerbung/#*
https://www.wko.at/service/unternehmensfuehrung-finanzierung-foerderungen/eu-dsgvo-mitarbeiterdaten-faq.html#

2. Lehrlinge suchen und auswählen

Best Practice

UNITO
A member of the otto group

Bevor UNITO die ersten Systemtechniker-Lehrlinge aufgenommen hat, wurde analysiert, welche Eigenschaften und Fähigkeiten diese mitbringen sollten. Hierfür haben Ausbilder*innen aus dem IT-Bereich eine Kompetenzmatrix erstellt. Jede Person sollte dabei aus 19 vorgegebenen Kompetenzen die zehn wichtigsten wählen und diesen jeweils zwischen einem und zehn Punkte geben, je nach empfundener Priorität. Jede Punktezahl konnte nur einmal vergeben werden.

Diese Kompetenzen wurden dann auch noch mit dem Berufsbild abgeglichen und ergänzt. So entstand das Anforderungsprofil für die Suche nach den ersten Systemtechniker*innen bei UNITO.

Best Practice

ncm.at
Ihr Erfolg im Internet.

Ncm hat folgenden Bewerbungsprozess entwickelt, mit welchem sie motivierte, qualifizierte Lehrlinge findet. Bei der Suche nach einem Applikationsentwickler*innen-Lehrling hat sich ncm an das AMS gewandt und über diesen Kanal schlussendlich auch einen motivierten Lehrling gefunden, der im Januar 2019 seine Lehre begonnen hat. Schritt für Schritt wurde dabei selektiert, bis zum Schluss nur noch die Favoriten übrig blieben.

1. Screening der Lebensläufe und Bewerbungsschreiben
2. Assessment Center: Intelligenztest, Überprüfung des Allgemeinwissens
3. Schnuppertag + Bewerbungsgespräch

ALLGEMEINER TEIL

Einleitung | Lehrbetrieb | IT-Basics | Netzwerke | Kund*innen-kontakt | Projekt-management | Allgemeiner Teil

2. Lehrlinge suchen und auswählen

Digitaler Tipp

OESTERREICHISCHE COMPUTER GESELLSCHAFT
AUSTRIAN COMPUTER SOCIETY

Die inhaltliche und didaktische Heranführung von Kindern und Jugendlichen an die Denkweisen der Informatik liegt der Österreichischen Computer Gesellschaft (OCG) besonders am Herzen. Das Projekt "Coding4You" stellt verschiedenste Initiativen, Wettbewerbe, Ressourcen und auch Ideen rund um die Vermittlung von IT und Programmierkompetenzen zur Verfügung. Für Sie als Lehrlingsausbilder*in sind sicherlich auch einige der vorgestellten Inhalte interessant und relevant, da einerseits spielerische Programmiererprobungen (etwa für Auswahlverfahren oder Recruiting-Tage) und andererseits auch didaktische Materialien zur Wissensvermittlung präsentiert werden.

http://www.coding4you.at/index.php?id=60#

3. Ausbildung planen

3.1. Lehrvertragsabschluss

Sobald Sie sich mit Ihren Wunschkandidat*innen auf den Beginn einer Lehrlingsausbildung geeinigt haben, ist es wichtig, einen Lehrvertrag abzuschließen. Die wichtigsten Informationen dazu erhalten Sie in diesem Kapitel.

WICHTIG: Ihre Lehrlinge müssen wie alle Mitarbeiter*innen vor Beginn ihrer Tätigkeit bei der Gebietskrankenkasse angemeldet werden!

Lehrvertragsabschluss

Schließen Sie den schriftlichen Lehrvertrag ab. Das Anmeldeformular für den Lehrvertrag erhalten Sie bei der Lehrlingsstelle der Wirtschaftskammer Ihres Bundeslandes:
https://www.wko.at/service/bildung-lehre/Lehrvertrag1.html/#

Der Lehrvertrag im Arbeitsrecht:
https://www.wko.at/service/bildung-lehre/lehrvertrag-rechtsinfos.html/#

Beachten Sie folgende Regelungen bei unter 18-Jährigen:

- ✓ Der Lehrvertrag muss auch von den Eltern bzw. der/dem gesetzlichen Vertreter*in unterzeichnet werden!
- ✓ Überstunden für Jugendliche über 16 Jahren sind nur für Vor- und Abschlussarbeiten bis max. eine halbe Stunde pro Tag zulässig – der Ausgleich muss in der gleichen oder folgenden Woche erfolgen
- ✓ Zwischen den täglichen Arbeitszeiten muss die Ruhezeit 12 Stunden und bei Jugendlichen unter 15 Jahren 14 Stunden betragen
- ✓ Nach spätestens 6 Stunden haben Jugendliche Anspruch auf eine halbe Stunde Ruhepause
- ✓ Nachtruhe von 20 Uhr bis 6 Uhr und Beschäftigungsverbot an Sonn- und Feiertagen (Ausnahmen gelten für Jugendliche über 16 Jahren in entsprechenden Berufsfeldern)
- ✓ **Hier finden Sie die Rechtsvorschrift für das Kinder- und Jugendlichenbeschäftigungsgesetz:** https://www.ris.bka.gv.at/GeltendeFassung.wxe?Abfrage=Bundesnormen&Gesetzesnummer=10008632#

Beachten Sie folgende Fristen:
1. Vor Beginn des Lehrverhältnisses: Meldung an die Gebietskrankenkasse
2. Binnen 14 Tagen: Anmeldung des Lehrlings bei der zuständigen Berufsschule
3. Binnen 3 Wochen: Lehrvertragsanmeldung bei der Lehrlingsstelle möglichst schnell durchführen und den Lehrling darüber informieren!

ALLGEMEINER TEIL

Einleitung | Lehrbetrieb | IT-Basics | Netzwerke | Kund*innen-kontakt | Projekt-management | Allgemeiner Teil

3. Ausbildung planen

Probezeit

Das Berufsausbildungsgesetz (BAG) legt eine Probezeit von bis zu 3 Monaten fest, in der das Lehrverhältnis von beiden Seiten ohne Angabe von Gründen und ohne Einhaltung einer Frist schriftlich aufgelöst werden kann. Besucht der Lehrling während dieser ersten drei Monate die Berufsschule, gelten die ersten 6 Wochen im Betrieb als Probezeit.

Lehrlingsentschädigung

- ✓ Die Höhe der Lehrlingsentschädigung ist im Kollektivvertrag geregelt
- ✓ Ihrem Lehrling sind auch Urlaubs- und Weihnachtsgeld zu bezahlen
- ✓ Auszahlung wöchentlich oder monatlich
- ✓ Aushändigen eines Lohnzettels
- ✓ Fortzahlung der Lehrlingsentschädigung während des Berufsschulbesuchs und für die Dauer der Lehrabschlussprüfung
- ✓ Alle Kollektivverträge finden Sie unter:

  https://www.kollektivvertrag.at/cms/KV/KV_0#

Grundlegende Informationen

Aus dem Lehrvertrag ergeben sich Rechte und Pflichten. Grundlage dafür ist das Berufsausbildungsgesetz (BAG).

Dieses finden Sie im Rechtsinformationssystem des Bundes (RIS):
https://www.ris.bka.gv.at/GeltendeFassung.wxe?Abfrage=Bundesnormen&Gesetzesnummer=10006276#

Für Lehrlinge unter 18 sind in diesem Zusammenhang auch die Bestimmungen des Kinder- und Jugendlichen-Beschäftigungsgesetzes sowie der ensprechenden Verordnung zu beachten:

https://www.ris.bka.gv.at/GeltendeFassung.wxe?Abfrage=Bundesnormen&Gesetzesnummer=10008632#
https://www.ris.bka.gv.at/GeltendeFassung.wxe?Abfrage=Bundesnormen&Gesetzesnummer=10009096#

Hilfreiche Links
Rechte und Pflichten von Lehrlingen und Lehrbetrieben werden auf folgenden Seiten zusammengefasst:

- ✓ https://www.arbeitsinspektion.gv.at/inspektorat/Personengruppen/Kinder_und_Jugendliche/#
- ✓ https://www.arbeiterkammer.at/beratung/arbeitundrecht/Lehre/Rechte_und_Pflichten.html#
- ✓ https://news.wko.at/news/steiermark/die-rechte-und-pflichten-von-lehrlingen-und-lehrherren.html#

Auf der nächsten Seite finden Sie eine Zusammenfassung der wichtigsten Rechte und Pflichten.

Pflichten des Lehrbetriebs

- ✓ Fertigkeiten und Kenntnisse des Lehrberufes vermitteln
- ✓ Keine Arbeiten verlangen, die dem Wesen der Ausbildung widersprechen oder die Kräfte des Lehrlings übersteigen
- ✓ Lehrlingsentschädigung regelmäßig auszahlen - auch während des Berufsschulbesuches
- ✓ Gesetzlichen Urlaub gewähren
- ✓ Für sichere und angemessene Arbeitsbedingungen sorgen
- ✓ Kosten für Prüfungstaxe sowie Materialkosten für den erstmaligen Prüfungsantritt zur Lehrabschlussprüfung ersetzen und für die Prüfung freigeben
- ✓ Internatskosten während des Berufsschulbesuches tragen

Mögliche Förderungen der Kosten – mehr dazu siehe Punkt Förderungen

- ✓ Lehrlinge zum Berufsschulbesuch anhalten und ihnen für die Berufsschulzeit freigeben

Bei unter 18-jährigen Lehrlingen

- ✓ Eltern und Erziehungsberechtigte bei besonderen Vorkommnissen verständigen
- ✓ Verzeichnis über beschäftigte Jugendliche führen
- ✓ Aushangspflicht beachten
- ✓ Evaluierung und Unterweisung gemäß ASchG und anderer Gesetze durchführen
- ✓ Beschäftigungsverbote und -beschränkungen beachten (KJBG-VO)
- ✓ Aufsichtspflicht einhalten
- ✓ Keine Akkordarbeit
- ✓ Nicht mehr als 8 Stunden am Tag arbeiten lassen (es gibt Ausnahmen)

Pflichten der Lehrlinge

- ✓ Erforderliche Kenntnisse für den Lehrberuf erlernen wollen
- ✓ Dienstanweisungen befolgen
- ✓ Bei Dienstverhinderung sofort den Ausbildungsbetrieb verständigen
- ✓ Betriebliche Verhaltensregeln einhalten
- ✓ Sorgsam mit Werkzeugen und Materialien umgehen
- ✓ Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse wahren
- ✓ Regelmäßig die Berufsschule besuchen, Zeugnisse nach Erhalt dem Betrieb vorweisen
- ✓ Unterlagen der Berufsschule (Schularbeiten etc.) auf Verlangen des Lehrbetriebs vorlegen

3. Ausbildung planen

3.3. Planung der Ausbildung

Der Beginn einer Lehre stellt im Leben der Jugendlichen eine große Veränderung dar. Ein erfolgreicher und reibungsloser Einführungsprozess ist sowohl für die Lehrlinge als auch für Ihren Betrieb essenziell, um das Beste aus dem Lehrverhältnis herauszuholen.

Planung der Ausbildung

Bevor Sie mit der Ausbildung eines Lehrlings beginnen, überlegen Sie, wie die Ausbildung ablaufen soll. Erstellen Sie einen Ausbildungsplan basierend auf dem Berufsbild, definieren Sie Ansprechpersonen und Verantwortlichkeiten und überlegen Sie, wie Sie den Lernerfolg sicherstellen und dokumentieren. Eine hohe Qualität der Ausbildung ist das Ziel.

- ✓ Was soll wann vermittelt werden?
- ✓ Wo (in welcher Abteilung oder in welchem Team) arbeitet der Lehrling wann und wie lange?
- ✓ Wer bildet den Lehrling wann aus? Wer sind die anderen Ansprechpersonen? (Lehrlingsbeauftragte*r, Betriebsrat/Betriebsrätin, Sicherheitsbeauftragte*r etc.)
- ✓ Wie vermitteln Sie Tätigkeiten? Welche Ausbildungsmethoden verwenden Sie? (Erklären, Vorzeigen, selbstständige Projektarbeiten, E-Learning)
- ✓ Planen Sie die Dokumentation der Ausbildung (Abhaken von zu erlernenden Kompetenzen)!
- ✓ Wie beobachten, bewerten und besprechen Sie Lernfortschritte?

„Um die neue Lehrausbildung optimal planen zu können, stehen wir auch in engem Kontakt mit den Berufsschullehrer*innen, die die IT-Techniker*innen und zukünftig die Applikationsentwickler*innen unterrichten.“

Bmstr. Ing. Otto Handle, mba, Geschäftsführer bei inndata Datentechnik GmbH

ALLGEMEINER TEIL

Einleitung | Lehrbetrieb | IT-Basics | Netzwerke | Kund*innen-kontakt | Projekt-management | Allgemeiner Teil

3. Ausbildung planen

Best Practice

xtention IT with care.

Es gibt zwei Einstiegsabteilungen für Lehrlinge (Servicedesk oder im Vorortbetreuungsteam bei einem Kunden), in denen sie neun Monate bleiben. Nach dem Besuch der (geblockten) Berufsschule folgt ein Mitarbeiter*innengespräch mit der Teamleitung der Abteilung und einem Mitarbeiter oder einer Mitarbeiterin des Ausbildungsteams, ehe ein Wechsel in die nächste Abteilung stattfindet. Nach dem zweiten Jahr wird die Ausbildung der Lehrlinge stark an individuelle Stärken und Wünsche sowie die berufliche Perspektive im Unternehmen angepasst. In dieser Spezialisierungsphase wird darauf geachtet, dass nie mehr als ein Lehrling in einem Team mitarbeitet, um eine optimale Einbindung und Betreuung zu gewährleisten.

So konnten beispielsweise Lehrlinge, die Interesse an der Programmierung hatten, einen Turnus in der Softwareentwicklungsabteilung absolvieren.

„Für uns ist die Lehrlingsausbildung eine Möglichkeit, Facharbeiter*innen zu akquirieren und diese langfristig im Unternehmen zu beschäftigen. Aus diesem Grund freuen wir uns sehr, dass fast alle unsere Lehrlinge noch im Betrieb tätig sind."

Ing. Hans-Peter Gruber, Stv. Geschäftsbereichsleiter & IT Service Manager bei x-tention Informationstechnologie GmbH

3. Ausbildung planen

Einführung in den Betrieb

Erstellen Sie eine Checkliste und einen Ablaufplan für den ersten Arbeitstag, um sicherzustellen, dass Ihre Neuankömmlinge alle wichtigen Informationen erhalten.

Digitaler Tipp

Für die Initiative "Qualität in der Lehre" hat das ibw - Institut für Bildungsforschung der Wirtschaft - eine Checkliste für den ersten Lehrtag erstellt, die Sie hier finden können:

https://www.qualitaet-lehre.at/fileadmin/Storage/Dokumente/Infoblaetter/Vorlage_Checkliste_Erster_Lehrtag.pdf#

Best Practice

RAMSAUER & STÜRMER BUSINESS SOFTWARE

Am ersten Tag ihrer Ausbildung erhalten die Lehrlinge von Ramsauer & Stürmer eine **Lehrlingsmappe** mit den wichtigsten Informationen zum Betrieb, ihren Ansprechpersonen und zu ihrer Lehre.

- ✓ Begrüßungsbotschaft der Geschäftsführung
- ✓ Informationen zum eigenen Betrieb
- ✓ Erste Arbeitsschritte und Aufgaben (Recherche im Intranet, Wiki, Installation von Programmen)
- ✓ Allgemeine Informationen zur Lehre
- ✓ Leitsatz der Lehre und Vorstellung der Ausbilder*innen
- ✓ Rechte und Pflichten (Vorgehen im Krankheitsfall, Lehrvertrag etc.)
- ✓ Klares Prämiensystem nach objektiven Kriterien (Erfolge in der Berufsschule werden belohnt)
- ✓ Tipps und Tricks (Lehrlingsfreifahrten, Aktionen für Lehrlinge)
- ✓ Die Ausbildung im Detail (Berufsbild etc.)

4. Lehrlinge ausbilden

4.1. Umgang und Kommunikation mit Lehrlingen

Achten Sie auf die Kommunikation zwischen Lehrlingen, Ausbilder*innen, Ihren Mitarbeiter*innen, Kund*innen, Lieferant*innen sowie Kooperationspartner*innen. Offene und wertschätzende Kommunikation ist wichtig, um für stete Qualität in der Lehrlingsausbildung zu sorgen und als interessanter Ausbildungsbetrieb für Lehrlinge zu gelten.

„Wir fördern die Eigenverantwortung der Lehrlinge von Beginn des Lehrverhältnisses an. Unsere Lehrlinge wissen, wo sie Lösungen und Dokumentationen finden, und haben mit ihren Lehrlingspaten (der Teamleitung) immer Ansprechpartner*innen. Die Fähigkeit, selbstständig nach Lösungen zu suchen bzw. aktiv nachzufragen und Unterstützung einzuholen, ist für die Arbeit in der IT extrem wichtig."

Ing. Hans-Peter Gruber, Stv. Geschäftsbereichsleiter & IT Service Management bei x-tention Informationstechnologie GmbH

„Es ist wichtig die Lehrlinge ernst zu nehmen, genauso wie Erwachsene. Jeder Mensch trägt sein 'Packerl'. Manchmal muss man die Vaterfigur spielen und die Lehrlinge führen, aber prinzipiell ist es einfach wichtig mit Lehrlingen - genauso wie mit allen anderen Kolleg*innen und Mitarbeiter*innen - respektvoll umzugehen."

Martin Olsen, Teamleiter Business Solutions bei Salzburg AG

„Lehrlinge sind in einem schwierigen Alter, dafür muss man Verständnis haben. Sie stecken in der Entwicklung vom Jugendlichen zum Erwachsenen. Man muss geduldig sein und ein offenes Ohr haben. Wir finden es wichtig, den Lehrlingen den Rücken zu stärken, damit sie sich als Teil des Teams sehen."

Christoph Kalivoda, Vertriebsleiter bei F. Jauernig GmbH

„Der soziale Aspekt der Ausbildung ist ganz wichtig. Als Ausbilder*in stellt man eine Bezugsperson im Leben des Lehrlings dar. Man muss Einfühlungsvermögen für junge Leute, deren Leben und Probleme haben. Man hat eine Vorbildrolle. Dessen muss man sich bewusst sein."

Michael Brandl, Lehrlingsbeauftragter bei Wiesenthal Troststraße

4. Lehrlinge ausbilden

4.2. Umgang mit Konfliktsituationen

Konflikte haben das Potenzial Veränderungen auszulösen, welche die Entwicklung von Lehrlingen und auch von Lehrbetrieben vorantreiben.

Kompetent im Umgang mit Konflikten zu agieren, ist dabei ein wesentlicher Faktor. Die Wirtschaftskammer bietet zu diesem Thema Vorträge und Workshops an.

Termine dafür entnehmen Sie hier:

https://www.wko.at/service/w/netzwerke/epu/konfliktmanagement.html#

Erkundigen Sie sich bei Ihrer Wirtschaftskammer über Förderungen von Weiterbildungsmaßnahmen für Ausbilder*innen und Lehrlinge!

„Wir fördern früh die Eigenverantwortung der Lehrlinge und bestärken sie darin, ihre Anliegen selbst und selbstständig auszudrücken. Sie sollen auch im Konfliktfall für sich selbst sprechen und nicht etwa ihre Eltern vorschicken."

Denise Eisenberger, Head of Learning & Development bei NOVOMATIC

ALLGEMEINER TEIL

Einleitung | Lehrbetrieb | IT-Basics | Netzwerke | Kund*innen-kontakt | Projekt-management | Allgemeiner Teil

4. Lehrlinge ausbilden

Erkennen von Konflikten

Die meisten Konflikte sind vor allem dann schwierig aufzulösen, wenn sie schon (sehr) lange existieren. Es ist deshalb extrem wichtig, Konflikte bereits sehr früh als solche zu erkennen und entsprechend darauf zu reagieren. Natürlich ist jede Konfliktsituation sehr individuell und verschieden. Es gibt allerdings gewisse Gemeinsamkeiten, die Ihnen dabei helfen können, rasch einzugreifen und den Konflikt aufzulösen.

Im folgenden Video werden Ihnen einige Signale vorgestellt, die auf einen Konflikt hindeuten. Dadurch können Sie bereits in einem frühen Stadium erkennen, dass sich ein Konflikt zusammenbraut.

Zum Starten des Videos klicken Sie einfach auf das Bild unten.



Umgehen mit Konfliktsituationen

Ist ein Konflikt erst einmal entbrannt, ist es meistens schwierig diesen aufzulösen. Manche ganz eingefahrene Konflikte lassen sich gar nicht auflösen und eskalieren. Von daher ist es sehr wichtig und zielführend, bereits im Vorhinein auf etwaige Konfliktpotenziale zu achten. Das Vermeiden eines Konflikts erspart Ihnen und Ihren Lehrlingen mühsame und teils schwierige Schlichtungsgespräche und kann auch präventiv gegen Lehrabbrüche wirken.

Im folgenden Video werden Ihnen einige Strategien vorgestellt, mittels derer Sie das Entstehen von Konflikten vermeiden können. Dadurch können Sie bereits in einem frühen Stadium Schritte setzen, die einen Konflikt vermeiden.

Zum Starten des Videos klicken Sie einfach auf das Bild unten.



ALLGEMEINER TEIL

Einleitung | Lehrbetrieb | IT-Basics | Netzwerke | Kund*innen-kontakt | Projekt-management | Allgemeiner Teil

4. Lehrlinge ausbilden

Best Practice MAGNA

Für Konfliktsituationen und Regelbrüche gibt es bei Magna einen klar vorgegebenen Stufen-Prozess, über den die Lehrlinge am ersten Arbeitstag informiert werden.

Für klassische Fälle, wie zum Beispiel wiederholtes Zuspätkommen, gibt es klare Regeln, wann welche Stufe erreicht wird. Alle Stufen werden protokolliert, die schriftliche Verwarnung bleibt für drei Jahre in der Personalakte und wird dann wieder gelöscht, wenn es zu keinen weiteren Verfehlungen kommt. Bei Verwarnungen zieht der/die Ausbildungsleiter*in auch eine/n Erziehungsberechtigte/n hinzu.

Im äußersten Fall wurde sogar die außerordentliche Auflösung des Lehrverhältnisses angedacht. Im verpflichtenden Mediationsverfahren der WKO konnte aber eine Lösung erreicht werden, um die Ausbildung weiterzuführen. „Das Mediationsverfahren ist zum Glück positiv ausgegangen. Der Lehrling hat sein Verhalten geändert und ist bei uns geblieben“, so Michael Pust, Ausbildungsmeister im Berufsausbildungszentrum bei Magna in Graz. Wenn die Lehrlingsmediation scheitert, kann das Lehrverhältnis aufgelöst werden.

Mehr Informationen zur Lehrlingsmediation finden Sie hier:
https://www.wko.at/branchen/information-consulting/unternehmensberatung-buchhaltung-informationstechnologie/wirtschaftsmediation/Lehrlingsmediation.html#

4. Lehrlinge ausbilden

4.3. Konflikt- und Jahresgespräche

Feedback ist ein zentraler Aspekt im Rahmen von Führung und Weiterentwicklung und vermittelt einer Person eine andere Perspektive auf ihr Verhalten. Die Sichtweise eines anderen zu hören, kann positive Leistungen verstärken und auch neue Entwicklungen ermöglichen.

Best Practice MAGNA

Nach jeder Ausbildungsphase führen die jeweiligen Gruppenleiter*innen, ein/eine Mitarbeiter*in des Berufsausbildungszentrums von Magna und der Lehrling im Sechs-Augen-Prinzip ein Feedbackgespräch. In acht Kriterien, wie zum Beispiel „Qualität der Arbeit", wird der Lehrling von 1 bis 4 bewertet und erhält unmittelbar detailliertes Feedback zu dieser Bewertung, welches in dem verwendeten Feedbackbogen auch notiert wird. Dieses Gespräch ist wichtig, da neben den Ausbilder*innen auch der Lehrling Feedback geben kann. So wird erfasst, in welchen Bereichen sich die Lehrlinge wohlfühlen und für welche Bereiche sie sich besonders gut eignen.

Basierend auf diesen Feedbackgesprächen wird am Ende jedes Lehrjahres ein Zeugnis erstellt. Gute Arbeit wird belohnt – und zwar mit 50€. Ein sehr guter Erfolg wird sogar mit 100€ honoriert. Auch ein ausgezeichnetes Berufsschulzeugnis wird belohnt. Die Lehrlinge erhalten dafür einen zusätzlichen Urlaubstag geschenkt.

Im Jahresgespräch werden alle Bewertungsbögen aus den Bereichen, in denen ein Lehrling im letzten Jahr gearbeitet hat, durchgegangen. Gemeinsam besprechen der/die Ausbildungsleiter*in und der Lehrling unter anderem folgende Themen:

- Wie hat er/sie sich in den einzelnen Kompetenzbereichen entwickelt?
- Wie war das Verhalten des Lehrlings?
- Wie kann man evtl. fehlende Kompetenzen verbessern?
- Wie haben sich die Soft Skills verbessert?
- Wie gut ist der Lehrling im Team integriert?

„Das Einhalten von Feedbackregeln ist essenziell - egal ob in Gesprächen mit Jugendlichen oder Erwachsenen. Feedback sollte immer konkret sein und nur vor den betroffenen Personen, nicht vor anderen, ausgesprochen werden."

Mag. Doris Rannegger, Leitung REWE Group Karriereschmiede

4. Lehrlinge ausbilden

4.4. Zusatzangebote und Weiterbildungen

Im Gespräch mit Ausbildungsbetrieben sind wir auf zahlreiche Zusatzangebote und Weiterbildungen für Lehrlinge gestoßen, die nicht immer direkt mit dem zu erlernenden Beruf zu tun haben. Hier finden Sie eine Übersicht, die als Inspiration für Aktivitäten in Ihrem Betrieb dienen kann:

- Persönlichkeitsbildung durch Förderung von Teambildung, Selbstmotivation, Kommunikation, Vertrauensbildung und Selbstreflexion inklusive eines gemeinsamen Besuchs einer Kletterhalle oder einer Flusswanderung
- Suchtprävention anhand des Beispiels Tabak
- Besuch einer Gerichtsverhandlung inklusive eines Gesprächs mit einem Richter oder einer Richterin
- Konzeption einer eigenen Firma und Präsentation der Ideen vor anderen Lehrlingen
- Lohnverrechnung und kaufmännische Angelegenheiten
- Schulungen über den richtigen Umgang mit Geld

Best Practice S&T

Die Lehrlinge von S&T besuchen regelmäßig Seminare der LM Lehrlingstraining GmbH zu diversen Themen wie Verhalten im Berufsleben, Kommunikation & Kundenumgang und Wirtschaftliches Denken. Pamela Csiba, Head of HR bei S&T, ist von den Kursen überzeugt, da dabei die sozialen Fähigkeiten der Lehrlinge gezielt trainiert werden. Bisher haben nur Lehrlinge aus dem kaufmännischen Bereich diese Schulung absolviert. In Zukunft werden auch die IT-Lehrlinge die Seminare besuchen. Die zweitägigen Seminare werden österreichweit angeboten und zu 75% gefördert. Die Abwicklung der Förderung erfolgt über die WKO.

Weitere Informationen finden Sie unter: https://www.lehrlingstraining.com#

4. Lehrlinge ausbilden

Best Practice

Um Lehrlingen die Möglichkeit zu geben, eine andere Perspektive zu entwickeln, können Hospitationen in anderen Unternehmen des Konzerns absolviert werden. Die diversen Abteilungen der Unternehmen können sich auf einer internen Plattform eintragen. Sie bestimmen, ob, zu welchem Thema und wie lange sie Hospitationen anbieten. Die Lehrlinge entscheiden dann selbst, ob und wo sie hospitieren möchten. Dabei können sie sich auch für Abteilungen, die nicht direkt etwas mit IT zu tun haben entscheiden.

„Es ist gut, wenn die Lehrlinge eine andere Energie und andere Tätigkeiten innerhalb eines Unternehmens kennen lernen. Ein anderer Blickwinkel erweitert den Horizont."

Gerald Maier, Senior System-Netzwerkadministrator, Betriebsratsmitglied und Ausbilder bei UNITO

4.5. Dokumentation der Lehrinhalte und des Lernfortschritts

Um sicherzustellen, dass Ihr Lehrling die Positionen aus dem Berufsbild auch wirklich erlernt und Fortschritte macht, ist eine Dokumentation der Fortschritte wichtig. Dies kann durch den Lehrling oder die Ausbilder*innen geschehen, zum Beispiel in einem Ausbildungsheft oder einer Ausbildungsmappe. Beobachten Sie die Lehrlinge bei der Arbeit, holen Sie sich Feedback von diversen Ausbilder*innen ein und beurteilen Sie Arbeitsaufträge.

„In regelmäßigen Abständen schätzen unsere Lehrlinge selbst ein, welche Kompetenz sie in den unterschiedlichsten Bereichen der lehrberufsspezifischen Inhalte, aber auch bei allgemeinen Themen haben. Dieses Selbstbild vergleichen sie dann mit dem Fremdbild der Lehrlingsausbilder*innen. Über die Zeit hinweg können wir so den Lern- und Entwicklungsfortschritt transparent machen."

Denise Eisenberger, Head of Learning & Development bei NOVOMATIC

Digitaler Tipp

Unter folgendem Link finden Sie die Ausbildungsdokumentation der WKO für die Lehrberufe Systemtechnik und Betriebstechnik:

https://www.wko.at/service/bildung-lehre/informationstechnologie-systemtechnik-betriebstechnik.pdf#

ALLGEMEINER TEIL

Einleitung | Lehrbetrieb | IT-Basics | Netzwerke | Kund*innen-kontakt | Projekt-management | Allgemeiner Teil

4. Lehrlinge ausbilden

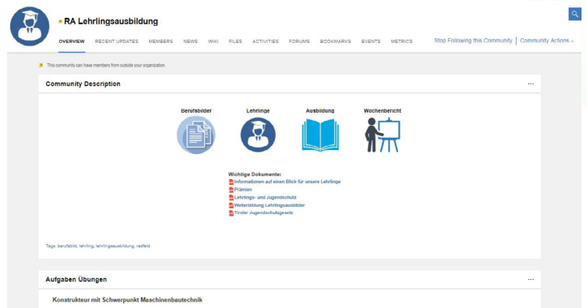
Best Practice

Die Lehrlingsausbildung bei Besi Austria wird softwaremäßig von einer Lehrlingsdatenbank unterstützt. Sie dient zum Filestorage und -sharing und auch als Kommunikationsplattform und hat diverse Anwendungsmöglichkeiten:

- Übungsbeispiele werden zur Verfügung gestellt, damit die Lehrlinge die erlernten Kompetenzen vertiefen können.
- Lehrlinge und auch Ausbilder*innen können Fotos hochladen und teilen.
- Die Wochenberichte, in welchen Lehrlinge ihre Lehre und die erlernten Kompetenzen dokumentieren, werden hier gespeichert.

Auch Ausbilder*innen dokumentieren in der Datenbank: Vermittelte Berufsbildpositionen werden laufend abgehakt und auch besondere Vorkommnisse werden vermerkt.

Manche dieser Inhalte sind für alle User*innen sichtbar, manche nur für den betroffenen Lehrling und den/die Ausbilder*in, manche nur für Ausbilder*innen. Die Plattform wurde von Lehrlingen selbst entwickelt und programmiert. Aktuell wird sie um einige Funktionen erweitert und mehr in Richtung interne Social-Media-Plattform weiterentwickelt.



„Ich führe ein Buch, in dem ich alle positiven Leistungen jedes Lehrlings dokumentiere. Einmal im halben Jahr zeige ich jedem einzelnen Lehrling die gesammelten Leistungen, bespreche mit ihr oder ihm, was sie oder er dabei gelernt hat, und spreche mein Lob dafür aus. Ich finde es ganz wichtig, dass die Lehrlinge wissen, dass ihre Bemühungen und Leistungen gesehen werden. Das ist ein riesiger Ansporn für die Lehrlinge."

Nina Rosenauer, Teamleader Service Desk bei mann&mouse IT Services GmbH

4.6. Teambuilding

Damit Mitarbeiter*innen motiviert sind und bleiben und im Betrieb eine angenehme Arbeitsatmosphäre herrscht, sollte Teambuilding groß geschrieben werden. Vor allem für Lehrlinge ist die Integration ins Team wichtig. Mit dem Beginn der Lehre steigen sie meistens auch gleichzeitig in die Arbeitswelt ein, oft in ein seit vielen Jahren bestehendes Team.

„Wir veranstalten einmal im Jahr ein großes Outdoor-Event, an dem alle unsere Lehrlinge aus den unterschiedlichsten Berufen gemeinsam teilnehmen. Dabei stehen neben Teambuilding auch Themen wie Unternehmenswerte oder eine Einschätzung des Selbstbildes und Abgleich mit dem Fremdbild im Mittelpunkt. So verbinden wir das essenzielle Teambuilding mit anderen wesentlichen Kompetenzen. Natürlich kommen aber auch Spaß, Sport und Spiel nicht zu kurz."

Denise Eisenberger, Head of Learning & Development bei NOVOMATIC

„Wir haben dieses Jahr für unsere Lehrlinge eine Reise zu unserer Schwesterfirma in der Schweiz organisiert. Das Ziel war, dass unsere Lehrlinge in einen anderen Betrieb hineinschnuppern können und auch die anderen Lehrlinge kennen lernen können.
Der Erfahrungsaustausch war sehr bereichernd für die Lehrlinge."

Christian Treichl, Lehrlingsausbilder bei Besi Austria

„Einmal im Monat findet der Jour fixe der IT-Abteilung der COUNT IT Group mit dem Geschäftführer statt. Dabei erzählen alle Mitarbeiter*innen, vom Lehrling im ersten Lehrjahr bis zum IT-Leiter, dem Geschäftsführer in Kurzform, was sie im Unternehmen gerade tun, wo die Herausforderungen liegen und wie es ihnen damit geht. Wenn der JF zu Randterminen stattfindet, gibt es einen gemeinsamen Ausklang mit Snacks und Getränken, um sich formlos auszutauschen und den Zusammenhalt im Team zu stärken. Da die Lehrlinge fester Teil der Veranstaltung sind, werden sowohl ihre kommunikativen Kompetenzen als auch ihre Vernetzung im Team gefördert."

DI (FH) Peter Berner, MA, Geschäftsführer COUNT IT Group

Einleitung | Lehrbetrieb | IT-Basics | Netzwerke | Kund*innen-kontakt | Projekt-management | Allgemeiner Teil

4. Lehrlinge ausbilden

Best Practice

UNITO
A member of the otto group

Zweimal im Jahr findet ein meist zweitägiges Ausbilder*innen- und Lehrlingstraining statt. Dabei soll das Teamgefühl gestärkt werden, auch zwischen Ausbilder*innen und Lehrlingen. Gleichzeitig werden für die Zusammenarbeit wichtige Themen wie gewaltfreie Kommunikation behandelt. Dabei geht es zum Beispiel um folgende Punkte:

- Von sich aus (proaktiv) sprechen, nicht nur als Reaktion
- Tipps und Feedback nicht persönlich nehmen
- Respektvolle Formulierung von Kritik und schwierigen Themen
- Ehrliche und direkte Ansprache der relevanten Themen
- Empathie und Taktgefühl zeigen
- Auf die Persönlichkeit des anderen eingehen
- Feedbackgespräche finden unter vier Augen statt

Teilweise finden einzelne Workshops innerhalb des Trainings separat statt, dann kommen Ausbilder*innen und Lehrlinge wieder zusammen und vergleichen die ausgearbeiteten Themen. Um den Spaß während des Trainings nicht zu kurz kommen zu lassen, treten die Ausbilder*innen gegen Lehrlinge bei Challenges an.

Im Jahr 2016 wurde im gesamten Unternehmen, zwischen allen Ebenen, die „Du-Kultur" eingeführt, die wesentlich zum Teamgeist beiträgt.

4.7. Kontakt mit der Berufsschule

Regelmäßiger Austausch mit der Berufsschule ist essenziell, um negativen Entwicklungen vorzubeugen und rechtzeitig eingreifen zu können. Nehmen Sie Kontakt auf, gehen Sie in die Schule und verständigen Sie die Eltern bei Problemen!

„Wir haben in Graz einen wiederkehrenden IT-Gipfel, bei dem sich Wirtschaft und Berufsschule austauschen, vor allem in Hinblick auf die neue Gestaltung der Lehrberufe. Ein Austausch ist sehr wichtig, damit der Unterricht und die Lerninhalte der Berufsschule sich an den Bedürfnissen der Wirtschaft orientieren können. Umgekehrt müssen wir auch wissen, was in der Berufsschule wann gelehrt wird. Wir wollen so viel wie möglich aus den IT-Fächern im Betrieb vermitteln, damit die Lehrlinge bestmöglich auf die Berufsschule vorbereitet werden und somit auch mehr Zeit für andere Fächer haben."

Bernhard Pöschl, IT-Infrastruktur Manager bei BearingPoint

„Wir stehen in engem Kontakt zur Berufsschule. Einmal pro Berufsschulintervall besuche ich die Berufsschule und bespreche detailliert die Entwicklungen und etwaigen Aufholbedarf der Schüler*innen. Die meisten Betriebe gehen zu wenig auf Berufsschulen zu. Wenn sich die Berufsschule meldet, ist es schon zu spät. Man muss aktiv auf die Lehrer*innen zugehen."

Michael Pust, Ausbildungsmeister im Berufsausbildungszentrum bei Magna in Graz

„Wir haben mit den Berufsschullehrer*innen vereinbart, dass Sie sich bei schulischen Problemen unserer Lehrlinge bei uns melden. Es ist wichtig, da ein Auge darauf zu haben, da die Hintergründe der Lehrlinge in der Berufsschule sehr stark variieren. Sowohl Motivation als auch Fokus und Größe der Lehrbetriebe sind sehr unterschiedlich."

Fritz Jauernig, Geschäftsführer bei F. Jauernig GmbH

„Guter Kontakt zur Berufsschule ist für uns sehr wichtig. Für uns ist dabei auch wichtig, unseren Lehrlingen bewusst zu machen, dass sie das Unternehmen repräsentieren – sie sind das Aushängeschild des Unternehmens, auch in der Berufsschule."

Mag. Doris Rannegger, Leitung REWE Group Karriereschmiede

ALLGEMEINER TEIL

Einleitung | Lehrbetrieb | IT-Basics | Netzwerke | Kund*innen-kontakt | Projekt-management | Allgemeiner Teil

4. Lehrlinge ausbilden

4.8. Lehrabschlussprüfung

Mit der Lehrabschlussprüfung zeigt Ihr Lehrling, ob er/sie über die erforderlichen Fertigkeiten und Kenntnisse des Lehrberufs verfügt und fähig ist, sie in entsprechenden Situationen anzuwenden. Die Prüfung gliedert sich in einen theoretischen und einen praktischen Teil. Doch bevor Lehrlinge zur LAP antreten, bedarf es einiger Schritte:

Zulassung zur LAP beantragen - geregelt im Berufsausbildungsgesetz (§ 21 bis § 27)

Wesentliche Zulassungsbestimmungen:

- ✓ Zulassungsantrag bei der entsprechenden Lehrlingsstelle stellen
- ✓ Antragstellung maximal 6 Monate vor Lehrzeitende

Antragstellung zu Beginn des letzten Lehrjahres ist möglich, wenn die Berufsschule positiv absolviert wurde und

- ✓ Sie zustimmen oder
- ✓ Sie und Ihr Lehrling das Lehrverhältnis einvernehmlich auflösen oder es ohne Verschulden des Lehrlings aufgelöst wird.

Die Kosten bei Erstantritt innerhalb der Lehrzeit oder Behaltezeit übernimmt der Lehrbetrieb.

Gesonderte Zulassungsvoraussetzungen:

- ✓ Auf Zusatzprüfung (bei LAP in verwandtem Lehrberuf)
- ✓ Ausnahmsweise Zulassung bei vollendetem 18. Lebensjahr, bei Erwerb der Fertigkeiten und Kenntnisse außerhalb der Lehre
- ✓ Nach Absolvierung der halben Lehrzeit und vorzeitigem Beenden des Lehrverhältnisses und keiner Möglichkeit auf Fortsetzung der Lehre in einem anderen Betrieb

Zur LAP anmelden

- ✓ Die Anmeldung ist erst nach Ausstellung des Zulassungsbescheides möglich
- ✓ Anmeldeformulare und Termine sind online bei der zuständigen Lehrlingsstelle der Wirtschaftskammer abrufbar – Ihre Lehrlingsstelle gibt Ihnen rund um das Thema LAP Auskunft

Ablauf der LAP

- ✓ Die LAP wird vor einer Prüfungskommission abgelegt.
- ✓ Sie gliedert sich in einen theoretischen und einen praktischen Teil.
- ✓ Die theoretische Prüfung entfällt, wenn Ihr Lehrling die Berufsschule positiv abgeschlossen hat.

Theoretischer Teil	Praktischer Teil
Datentechnik und Systemmanagement Angewandte Mathematik Netzwerktechnik	Prüfarbeit Fachgespräch

- ✓ Die Prüfung darf wiederholt werden! Wiederholt werden müssen die mit „nicht genügend“ bewerteten Fächer. Es sind keine Wartefristen für Wiederholungsprüfungen vorgesehen.
- ✓ Die Behaltezeit nach erfolgreich abgelegter LAP beträgt normalerweise drei Monate. Mehr dazu erfahren Sie im gültigen Kollektivvertrag.
- ✓ Informationen zu Förderungen für Betriebe und Lehrlinge unter „Förderungen“

Prüfungsvorbereitung

- ✓ Unterstützen Sie Ihren Lehrling bei der Vorbereitung für die LAP mit geeigneten Lernunterlagen oder bei der Auswahl eines Vorbereitungskurses!
- ✓ Vorbereitungskurse: Ihrem Lehrling stehen auch LAP-Vorbereitungskurse diverser Anbieter zur Verfügung, die bis zu 100% förderbar sind! Hier finden Sie die Förderbedingungen:

  https://www.wko.at/service/bildung-lehre/Lehrlingsfoerderung-Vorbereitungskurs-Lehrabschluss-pruefung.html#

  Hier finden Sie eine Übersicht über Kursanbieter pro Bundesland:
  https://www.lap.at/lap/vorbereitungskurse/#

„Mir ist es wichtig, dass Expert*innen meinen Lehrling gezielt auf die Inhalte der LAP vorbereiten. Deshalb wird er vor der LAP einen zweiwöchigen Vorbereitungskurs beim bfi absolvieren.“

Bruno Hautzenberger, CTO xamoom GmbH

ALLGEMEINER TEIL

Einleitung | Lehrbetrieb | IT-Basics | Netzwerke | Kund*innen-kontakt | Projekt-management | Allgemeiner Teil

4. Lehrlinge ausbilden

4.9. Förderungen

Für Sie als Lehrbetrieb und für Ihre Lehrlinge gibt es ein breites Unterstützungsangebot! Egal ob Lernschwierigkeiten, Internatskosten oder die Organisation von Weiterbildungen – die Wirtschaftskammer Österreich, das AMS sowie die Länder bieten zahlreiche Förderungen für die Lehre!

Die Wirtschaftskammer hat auf der Seite https://www.wko.at/service/bildung-lehre/foerderungen-lehre.html# weiterführende Links zu allen Förderungen zusammengestellt.
Eine Auswahl möglicher Förderungen finden Sie im folgenden Abschnitt:

Für den Lehrbetrieb

Basisförderung
Lehrlingsausbildende Betriebe können über eine sogenannte Basisförderung für jeden Lehrling unterstützt werden.

Ausbilder*innen
Weiterbildungsmaßnahmen für Ausbilder*innen: 75 % der Kosten, bis zu einer Gesamthöhe von 2.000 Euro pro Jahr werden übernommen.

Förderung für Erwachsene
Auch Lehrlinge, die zu Beginn des Lehrvertrages 18 Jahre oder älter sind, werden gefördert.

Das AMS bietet Förderungen für Erwachsene - z.B. ohne Schulabschluss - an:
https://www.ams.at/arbeitsuchende/aus-und-weiterbildung/so-foerdern-wir-ihre-aus--und-weiterbildung-#

Lehrlinge aus überbetrieblichen Einrichtungen
Bei Übernahme von Lehrlingen aus überbetrieblichen Einrichtungen gibt es spezielle Fördermöglichkeiten.

Förderung zur Teilnahme an Lehrlingswettbewerben
Die Teilnahme an (internationalen) Wettbewerben wird grundsätzlich gefördert. Informieren Sie sich vor einer Teilnahme auf der Seite der WKO!

4. Lehrlinge ausbilden

Lehrbetriebscoaching
Das Lehrbetriebscoaching bietet individuelle Beratung und Begleitung für Klein- und Mittelbetriebe. Das Lehrbetriebscoaching kann mit anderen Förderungen kombiniert werden. Informieren Sie sich unter: *https://www.lehre-statt-leere.at/lsl/Fuer-Betriebe.html#*

Internatskosten für Berufsschüler*innen
Seit 1. Jänner 2018 haben alle Lehrberechtigten die Kosten, die durch die Unterbringung des Lehrlings in einem Internat entstehen, zu tragen. Diese Kosten werden dem Lehrbetrieb nach dem Internatsaufenthalt zur Gänze ersetzt.

Förderung für Lehrlinge mit Lernschwächen
Bei Lernschwierigkeiten in der Berufsschule kann die Inanspruchnahme einer externen Nachhilfe aus Mitteln der betrieblichen Lehrstellenförderung gefördert werden. Es gibt verschiedene Anbieter: Von klassischen Nachhilfeinstituten bis hin zu spezialisierten Anbietern für Lehrlingsnachhilfe. So können Sie die Förderung beantragen:

1. Förderantrag inkl. Belegen ist durch die lehrberechtigte oder bevollmächtigte Person einzubringen
2. Antragsstellung erfolgt durch Übermittlung eines vollständig ausgefüllten Formulars an die zuständige Lehrlingsstelle Ihres Bundeslandes
3. Die Frist für eine Antragsstellung endet drei Monate nach Abschluss der Maßnahme

„Die Nachhilfe-Angebote der diversen Anbieter sollten viel mehr in Anspruch genommen werden. Die Betriebe sollten die Lehrlinge da auf jeden Fall unterstützen. Natürlich haben die Lehrlinge wenig Zeit, aber es zahlt sich aus."

Oberschulrat Dipl.-Päd. Ing. Berthold Kunitzky, Direktor der Siegfried Marcus Berufsschule

ALLGEMEINER TEIL

Einleitung | Lehrbetrieb | IT-Basics | Netzwerke | Kund*innen-kontakt | Projekt-management | Allgemeiner Teil

4. Lehrlinge ausbilden

Prämierung einer ausgezeichneten und guten LAP
LAP mit gutem Erfolg: 200€, LAP mit ausgezeichnetem Erfolg: 250€

Unterstützung für Auslandspraktika
Lehrlinge werden bei Auslandspraktika über Bundesmittel unterstützt. Die Abwicklung erfolgt über die Förderstellen der WKO.

Frauen in „Männerberufen"
Unternehmen können für Frauen in Berufen mit einem geringen Frauenanteil Förderungen beim AMS beantragen: *https://www.ams.at/arbeitsuchende/aus-und-weiterbildung/so-foerdern-wir-ihre-aus-und-weiterbildung-#*
Diverse Projekte zur Förderung von Frauen in Lehrberufen mit einem Frauenanteil von max. 30%, wie z.B. Kooperationen mit Schulen, werden ebenso gefördert.

Vorbereitung auf die Lehrabschlussprüfung (LAP) und Zweit- bzw. Drittantritt
Die WKO fördert die Vorbereitung und den Zweitantritt für die LAP. Informieren Sie sich bei Ihrer regionalen Förderstelle der WKO!

Für den Lehrling

Lehrlingscoaching rund um Probleme im Alltag und Beruf
Bei Problemen zu Hause oder im Beruf, ob privater oder fachlicher Natur. Das Lehrlingscoaching kann kostenlos in Anspruch genommen werden.
Informieren Sie sich unter: *www.lehre-statt-leere.at/#*

Lehrlingsbeihilfe
Viele Bundesländer bieten Zuschüsse zum Lebensunterhalt für Lehrlinge bzw. Erziehungsberechtigte an. Informieren Sie sich und Ihre Lehrlinge:
https://www.help.gv.at/Portal.Node/hlpd/public/content/45/Seite.450220.html#

Weitere Informationen zu Förderungen der einzelnen Bundesländer finden Sie auf HELP.gv.at: *https://www.help.gv.at/Portal.Node/hlpd/public/content/45/Seite.450220.html#*

4.10. Lehre mit Matura

Lehrlinge können parallel zur Lehre die Berufsmatura absolvieren. So können motivierte und begabte Lehrlinge sowohl weiterhin in der Praxis arbeiten als auch ihre Schulbildung intensivieren und Zukunftschancen stärken.

Die Maturaausbildung Ihrer Lehrlinge hat auch für Sie als Ausbilder*in bzw. für Ihren Betrieb einen großen Nutzen:

- ✓ Ihre Lehrlinge werden zu hoch qualifizierten Facharbeiter*innen ausgebildet
- ✓ Ihre Lehrlinge können zukünftig Schlüsselpositionen übernehmen
- ✓ Die Lehre wird somit für Jugendliche zu einer attraktiveren Karriereoption
- ✓ Keine zusätzlichen Kosten für den Betrieb
- ✓ Diverse Fördermöglichkeiten

Die Lehrzeit kann im Einvernehmen zwischen Lehrbetrieb und Lehrling verlängert werden. Wie die Lehre mit Matura genau strukturiert ist bzw. welche Modelle es gibt, ist von Bundesland zu Bundesland unterschiedlich. Informieren Sie sich direkt bei der WKO:

https://www.wko.at/service/bildung-lehre/Berufsmatura_allgemein.html#

„Bei uns machen alle Lehrlinge die Lehre mit Matura - das integrierte Modell mit Lehrzeitverlängerung. Die Bereitschaft und Motivation dazu ist bereits ein Aufnahmekriterium im Bewerbungsprozess."

Bmstr. Ing. Otto Handle, mba, Geschäftsführer bei inndata Datentechnik GmbH

ALLGEMEINER TEIL

Einleitung | Lehrbetrieb | IT-Basics | Netzwerke | Kund*innen-kontakt | Projekt-management | Allgemeiner Teil

4. Lehrlinge ausbilden

4.11. Datenschutz und -sicherheit

Für Sie als Ausbilder*in in einem Lehrbetrieb wird in Zeiten der Digitalisierung der Umgang Ihrer Lehrlinge mit digitalen Medien und persönlichen Daten immer relevanter. Die Bereiche Beruf und Privatleben verschwimmen zusehends und etwa in der Freizeit gepostete Kommentare können ein schlechtes Licht auf Ihren Lehrling und in weiterer Folge den Lehrbetrieb werfen. Besonders in Branchen mit einem sehr hohen digitalen Anteil ist es unverzichtbar, die Lehrlinge auf etwaige Gefahren und Potenziale hinzuweisen. Die Sensibilisierung auf die Themen Datenschutz und -sicherheit ist unverzichtbar für einen kompetenten Umgang mit Social Media, Messaging-Apps, Webportalen und Co.

Digitaler Tipp

Die von der EU kofinanzierte Initiative Saferinternet.at hat eine große Reihe an Themen zielgruppengerecht aufbereitet und informiert äußerst anschaulich über alle Fragen rund um kompetente Internet-Nutzung. Alle Inhalte der Seite sind **völlig kostenlos** und plattformunabhängig abrufbar.

Zahlreiche interaktive Schulungsunterlagen, zielgruppengerecht aufbereitete Videos und anschauliche Broschüren zu vielfältigen Themengebieten (wie bspw. Social Media, Privatsphäre im Internet, Online-Kommunikation etc.) werden auf der Seite aufbereitet. Die Inhalte wurden mit Expert*innen erstellt und laufend aktualisiert.

Weiterführende Informationen, Downloads und Videos finden Sie unter:

https://www.saferinternet.at/#

Saferinternet.at
Das Internet sicher nutzen!

5. Ansprechpartner*innen

5.1. Berufsschulen

Hier finden Sie die Adressen und Kontaktdaten der Berufsschulen für die IT-Berufe:

Burgenland

Berufsschule für Elektro-, Veranstaltungs- und Informationstechnik Austria
Mollardgasse 87
1060 Wien
01 59916-95630
office@bsevita.at

Kärnten

Fachberufsschule Klagenfurt 1
Wulfengasse 24
9020 Klagenfurt
0463 31641-12
Klagenfurt_1@bs.ksn.at

Niederösterreich

Landesberufsschule Pöchlarn
Plesserstraße 1
3380 Pöchlarn
02757 26 34
holz.it@lbspoechlarn.ac.at

Oberösterreich

Berufsschule Linz 2
Wiener Straße 181
4020 Linz
0732 342547
bs-linz2.post@ooe.gv.at

Salzburg

Landesberufsschule 4
Schießstattstraße 4
5020 Salzburg
0662 43 06 16-0
sekretariat@lbs4.salzburg.at

Steiermark

Landesberufsschule Eibiswald
Eibiswald 229
8552 Eibiswald
03466 42335-0
lbseibis@stmk.gv.at

Tirol

Tiroler Fachberufsschule für Elektrotechnik, Kommunikation und Elektronik
Lohbachufer 6
6020 Innsbruck
0512 284534
direktion@tfbs-elektronik.tsn.at

Vorarlberg

Tiroler Fachberufsschule für Elektrotechnik, Kommunikation und Elektronik
Lohbachufer 6
6020 Innsbruck
0512 284534
direktion@tfbs-elektronik.tsn.at

Wien

Berufschule für Elektro-, Veranstaltungs- und Informationstechnik Austria
Mollardgasse 87
1060 Wien
01 59916-95630
office@bsevita.at

ALLGEMEINER TEIL

Einleitung | Lehrbetrieb | IT-Basics | Netzwerke | Kund*innen-kontakt | Projekt-management | Allgemeiner Teil

5. Ansprechpartner*innen

5.2. Lehrlingsstellen der Wirtschaftskammer

Bei Fragen zur Lehrlingsausbildung können Sie sich jederzeit mit der **Lehrlingsstelle** der Wirtschaftskammer Ihres Bundeslandes in Verbindung setzen:

Burgenland

Robert-Graf-Platz 1
7000 Eisenstadt
05 90 907-5411
lehrlingsstelle@wkbgld.at

Kärnten

Koschutastraße 3
9020 Klagenfurt
05 90 904-855
lehrlingsstelle@wkk.or.at

Niederösterreich

Wirtschaftskammer-Platz 1
3100 St. Pölten
02742 851-17501
berufsausbildung@wknoe.at

Oberösterreich

Wiener Straße 150
4021 Linz
05 90 909-2000
lehrvertrag@wkooe.at

Salzburg

Julius-Raab-Platz 2a
5027 Salzburg
0662 88 88
bildungspolitik@wks.at

Steiermark

Körblergasse 111-113
8021 Graz
0316 601
lehrlingsstelle@wkstmk.at

Tirol

Egger-Lienz-Straße 116
6020 Innsbruck
05 90 905-7302
lehrling@wktirol.at

Vorarlberg

WIFI-Campus Trakt B
6850 Dornbirn
05522 305-155
lehrlinge@wkv.at

Wien

Straße der Wiener Wirtschaft 1
1020 Wien
01 514 50-2010
lehrlingsstelle@wkw.at

Österreich

Wiedner Hauptstraße 63
1045 Wien
05 90 900
bp@wko.at