

## Berufsbild für den Lehrberuf Personaldienstleistung

BGBl. II Nr. 66/2020 28. Februar 2020

### Lehrberuf Personaldienstleistung

Der Lehrberuf Personaldienstleistung ist mit einer Lehrzeit von drei Jahren eingerichtet.

In den Lehrverträgen, Lehrzeugnissen, Lehrabschlussprüfungszeugnissen und Lehrbriefen ist der Lehrberuf in der dem Geschlecht des Lehrlings entsprechenden Form (Personaldienstleistungskaufmann/Personaldienstleistungskauffrau) zu bezeichnen.

#### Berufsprofil

Mit dem positiven Abschluss der Lehrabschlussprüfung und der Berufsschule verfügt der Personaldienstleistungskaufmann/die Personaldienstleistungskauffrau über folgende berufliche Kompetenzen:

##### 1. Fachliche Kompetenzbereiche:

###### a) Kunden- und Personal-Management

Der Personaldienstleistungskaufmann/die Personaldienstleistungskauffrau erfüllt vielfältige Aufgaben im Rahmen des Kunden- und Personal-Managements. Dazu zählen insbesondere die Ermittlung des Kundenbedarfs und die Abwicklung des Recruitingprozesses. Er/Sie positioniert Stellenanzeigen in den entsprechenden Medien, führt Bewerbungsgespräche und präsentiert dem Kunden die aufgrund der Vorgaben geeigneten Kandidaten. Er/Sie erstellt auch die relevanten Einstellungsunterlagen. Der Personaldienstleistungskaufmann/Die Personaldienstleistungskauffrau berät die Mitarbeiter bzw. Kunden des Unternehmens zu rechtlichen sowie Lohn- und Gehaltsfragen. Er/Sie unterstützt die Mitarbeiter bzw. Kunden hinsichtlich möglicher Aus- und Weiterbildungsmöglichkeiten.

###### b) Office Management

Im Rahmen des Office Managements erfüllt der Personaldienstleistungskaufmann/die Personaldienstleistungskauffrau eine Reihe an Aufgaben. Dazu zählt insbesondere der Brief- bzw. E-Mail-Verkehr, bei dem er/sie die Textgestaltung unter Berücksichtigung betriebsinterner Vorgaben (zB Corporate Design) erledigt. Er/Sie übernimmt das Terminmanagement und organisiert Besprechungen, Meetings und Dienstreisen. Der Personaldienstleistungskaufmann/Die Personaldienstleistungskauffrau erledigt auch den Postein- und -ausgang. Er/Sie nutzt die Ausstattung seines/ihres Arbeitsbereichs kompetent.

###### c) Beschaffung

Der Personaldienstleistungskaufmann/Die Personaldienstleistungskauffrau verfügt über Kenntnisse des Beschaffungswesens, bearbeitet verschiedene Aufgaben in diesem Bereich und kommuniziert dabei mit Personen inner- und außerhalb des Betriebs. So ermittelt er/sie den Waren- bzw. Dienstleistungsbedarf in seinem/ihrem Aufgabenbereich, vergleicht Angebote verschiedener Anbieter, trifft eine begründete Vorauswahl und wirkt bei Warenbestellungen bzw. bei der Beauftragung von Dienstleistungen mit. Der Personaldienstleistungskaufmann/Die Personaldienstleistungskauffrau nimmt Waren seines/ihres Aufgabenbereichs an und lagert diese fachgerecht. Er/Sie kontrolliert Rechnungen und setzt bei mangelhaften Lieferungen und Leistungen angemessene Maßnahmen.

###### d) Marketing

Der Personaldienstleistungskaufmann/Die Personaldienstleistungskauffrau beteiligt sich auf Basis der erworbenen Marketingkenntnisse an der Gestaltung betrieblicher Kommunikationsmittel (zB Newsletter, Direct-Mailings, Presseaussendungen, Social-Media-Beiträge): Er/Sie erstellt zB kurze Texte bzw. bearbeitet Textbausteine und übernimmt Formatierungs- und Gestaltungsarbeiten. Darüber hinaus arbeitet er/sie am Außenauftritt des Betriebs mit. Der Personaldienstleistungskaufmann/Die Personaldienstleistungskauffrau beteiligt sich an Employer-Branding-Maßnahmen und wirkt am Social-Media-Auftritt des Lehrbetriebes mit.

###### e) Betriebliches Rechnungswesen

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

# Das Lehrberufs-ABC

## Berufsbild für den Lehrberuf

### Personaldienstleistung

BGBl. II Nr. 66/2020 28. Februar 2020

#### 2. Fachübergreifende Kompetenzbereiche:

Zur Erfüllung dieser fachlichen Aufgaben, die der Personaldienstleistungskaufmann/die Personaldienstleistungskauffrau in unterschiedlichen Branchen und Tätigkeitsfeldern erfüllen kann, setzt er/sie folgende fachübergreifende Kompetenzen ein:

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

Der Personaldienstleistungskaufmann/Die Personaldienstleistungskauffrau verfügt über grundlegende Kenntnisse des betrieblichen Leistungsspektrums und betriebs- und volkswirtschaftlicher sowie ökologischer Zusammenhänge, um seine/ihre Tätigkeiten effizient und nachhaltig zu organisieren und auszuführen. Er/Sie agiert innerhalb der betrieblichen Aufbau- und Ablauforganisation selbst-, sozial- und methodenkompetent und bearbeitet die ihm/ihr übertragenen Aufgaben lösungsorientiert sowie situationsgerecht auf Basis seines/ihrer Verständnisses für Intrapreneurship. Darüber hinaus kommuniziert er/sie zielgruppenorientiert, berufsadäquat auch auf Englisch, und agiert kundenorientiert.

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

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

##### c) Digitales Arbeiten

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

#### Berufsbild

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

Das Berufsbild gliedert sich in fachübergreifende und fachliche Kompetenzbereiche.

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

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

Fachübergreifende Kompetenzbereiche sind:

1. Kompetenzbereich: Arbeiten im betrieblichen und beruflichen Umfeld	
1.1 Betriebliche Aufbau- und Ablauforganisation	
Er/Sie kann...	
1.1.1	sich in den Räumlichkeiten des Lehrbetriebs zurechtfinden.
1.1.2	die wesentlichen Aufgaben der verschiedenen Bereiche des Lehrbetriebs erklären.
1.1.3	die Zusammenhänge der einzelnen Betriebsbereiche sowie der betrieblichen Prozesse darstellen.
1.1.4	die wichtigsten Verantwortlichen nennen (zB Geschäftsführer/in) und seine/ihre Ansprechpartner/innen im Lehrbetrieb erreichen.

# Das Lehrberufs-ABC

## Berufsbild für den Lehrberuf

## Personaldienstleistung

BGBl. II Nr. 66/2020 28. Februar 2020

1.1.5 die Vorgaben der betrieblichen Ablauforganisation und des Prozessmanagements bei der Erfüllung seiner/ihrer Aufgaben berücksichtigen.
<b>1.2 Leistungsspektrum und Eckdaten des Lehrbetriebs</b>
Er/Sie kann...
1.2.1 das betriebliche Leistungsangebot beschreiben.
1.2.2 das Leitbild bzw. Ziele des Lehrbetriebs erklären.
1.2.3 die Struktur des Lehrbetriebs beschreiben (zB Größenordnung, Tätigkeitsfelder, Rechtsform).
1.2.4 Faktoren erklären, die die betriebliche Leistung beeinflussen (zB Standort, Zielgruppen).
<b>1.3 Branche des Lehrbetriebs</b>
Er/Sie kann...
1.3.1 einen Überblick über die Branche des Lehrbetriebs geben (zB Branchentrends und Dienstleistungsangebote).
1.3.2 die Position des Lehrbetriebs in der Branche darstellen.
<b>1.4 Ziel und Inhalte der Ausbildung sowie Weiterbildungsmöglichkeiten</b>
Er/Sie kann...
1.4.1 den Ablauf seiner/ihrer Ausbildung im Lehrbetrieb erklären (zB Inhalte und Ausbildungsfortschritt).
1.4.2 Grundlagen der Lehrlingsausbildung erklären (zB Ausbildung im Lehrbetrieb und in der Berufsschule, Bedeutung und Wichtigkeit der Lehrabschlussprüfung).
1.4.3 die Notwendigkeit der lebenslangen Weiterbildung erkennen und sich mit konkreten Weiterbildungsangeboten auseinandersetzen.
<b>1.5 Rechte, Pflichten und Arbeitsverhalten</b>
Er/Sie kann...
1.5.1 auf Basis der gesetzlichen Rechte und Pflichten als Lehrling seine/ihre Aufgaben erfüllen.
1.5.2 Arbeitsgrundsätze wie Sorgfalt, Zuverlässigkeit, Verantwortungsbewusstsein, Pünktlichkeit etc. einhalten und sich mit seinen/ihren Aufgaben im Lehrbetrieb identifizieren.
1.5.3 sich nach den Vorgaben des Lehrbetriebs verhalten.
1.5.4 eine Lohn- oder Gehaltsabrechnung interpretieren (anhand seiner/ihrer Lehrlingsentschädigung sowie eines anonymisierten Personalverrechnungs-Abrechnungsbeleges einer anderen Beschäftigtengruppe im Betrieb).
1.5.5 die für ihn/sie relevanten Bestimmungen des KJBG (minderjährige Lehrlinge) bzw. des AZG und ARG (erwachsene Lehrlinge) und des GIBG grundlegend verstehen.
<b>1.6 Selbstorganisierte, lösungsorientierte und situationsgerechte Aufgabenbearbeitung</b>
Er/Sie kann...
1.6.1 seine/ihre Aufgaben selbst organisieren und sie nach Prioritäten reihen.
1.6.2 den Zeitaufwand für seine/ihre Aufgaben abschätzen und diese zeitgerecht durchführen.
1.6.3 sich auf wechselnde Situationen einstellen und auf geänderte Herausforderungen mit der notwendigen Flexibilität reagieren.
1.6.4 Lösungen für aktuell auftretende Problemstellungen entwickeln und Entscheidungen im vorgegebenen betrieblichen Rahmen treffen.
1.6.5 in Konfliktsituationen konstruktiv handeln bzw. entscheiden, wann jemand zur Hilfe hinzugezogen wird.
1.6.6 sich zur Aufgabenbearbeitung notwendige Informationen selbstständig beschaffen.
1.6.7 in unterschiedlich zusammengesetzten Teams arbeiten.
1.6.8 die wesentlichen Anforderungen für die Zusammenarbeit in Projekten darstellen.

# Das Lehrberufs-ABC

## Berufsbild für den Lehrberuf

## Personaldienstleistung

BGBl. II Nr. 66/2020 28. Februar 2020

1.6.9 Aufgaben in betrieblichen Projekten übernehmen.
1.6.10 die eigene Tätigkeit reflektieren und gegebenenfalls Optimierungsvorschläge für seine/ihre Tätigkeit einbringen.
<b>1.7 Zielgruppengerechte Kommunikation</b>
Er/Sie kann...
1.7.1 mit verschiedenen Zielgruppen (wie Ausbildern/Ausbilderinnen, Führungskräften, Kollegen/Kolleginnen, Kunden, Lieferanten) kommunizieren und sich dabei betriebsadäquat verhalten.
1.7.2 seine/ihre Anliegen verständlich vorbringen und der jeweiligen Situation angemessen auftreten.
1.7.3 berufsadäquat und betriebsspezifisch auf Englisch kommunizieren (insbesondere Fachausdrücke anwenden).
<b>1.8 Kundenorientiertes Agieren</b> (Unter Kunden werden sämtliche Adressaten der betrieblichen Leistung verstanden.)
Er/Sie kann...
1.8.1 erklären, warum Kunden für den Lehrbetrieb im Mittelpunkt stehen.
1.8.2 die Kundenorientierung bei der Erfüllung aller seiner/ihrer Aufgaben berücksichtigen.
1.8.3 mit unterschiedlichen Kundensituationen kompetent umgehen und kunden- sowie betrieboptimierte Lösungen finden.
<b>2. Kompetenzbereich: Qualitätsorientiertes, sicheres und nachhaltiges Arbeiten</b>
<b>2.1 Betriebliches Qualitätsmanagement</b>
Er/Sie kann...
2.1.1 betriebliche Qualitätsvorgaben im Aufgabenbereich umsetzen.
2.1.2 an der Entwicklung von Qualitätsstandards des Lehrbetriebs mitwirken.
2.1.3 die eigene Tätigkeit hinsichtlich der Einhaltung der Qualitätsstandards überprüfen.
2.1.4 die Ergebnisse der Qualitätsüberprüfung reflektieren und diese in die Aufgabenbewältigung einbringen.
<b>2.2 Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz</b>
Er/Sie kann...
2.2.1 Betriebs- und Hilfsmittel sicher und sachgerecht einsetzen.
2.2.2 die betrieblichen Sicherheitsvorschriften einhalten.
2.2.3 Aufgaben von mit Sicherheitsagenden beauftragten Personen im Überblick beschreiben.
2.2.4 berufsbezogene Gefahren, wie Sturz- und Brandgefahr, in seinem/ihrer Arbeitsbereich erkennen und sich entsprechend den Arbeitnehmerschutz- und Brandschutzvorgaben verhalten.
2.2.5 sich im Notfall richtig verhalten.
2.2.6 bei Unfällen geeignete Erste-Hilfe-Maßnahmen ergreifen.
2.2.7 die Grundlagen des ergonomischen Arbeitens anwenden.
<b>2.3 Nachhaltiges und ressourcenschonendes Handeln</b>
Er/Sie kann...
2.3.1 die Bedeutung des Umweltschutzes für den Lehrbetrieb darstellen.
2.3.2 die Mülltrennung nach rechtlichen und betrieblichen Vorgaben umsetzen.
2.3.3 energiesparend arbeiten und Ressourcen sparsam einsetzen.
<b>3. Kompetenzbereich: Digitales Arbeiten</b> (Diese Berufsbildpositionen schließen gegebenenfalls auch entsprechende analoge Anwendungen mit ein.)
<b>3.1 Datensicherheit und Datenschutz</b>

# Das Lehrberufs-ABC

## Berufsbild für den Lehrberuf

## Personaldienstleistung

BGBl. II Nr. 66/2020 28. Februar 2020

Er/Sie kann...
3.1.1 die rechtlichen Vorgaben und jene des Lehrbetriebs einhalten (zB Datenschutzgrundverordnung).
3.1.2 Urheberrecht und Datenschutzbestimmungen beachten.
3.1.3 Gefahren und Risiken erkennen (zB Phishing-E-Mails, Viren).
3.1.4 Maßnahmen treffen, wenn Sicherheitsprobleme und Auffälligkeiten auftreten (zB rasche Verständigung des Datenschutzbeauftragten bzw. der verantwortlichen IT-Administration).
3.1.5 Maßnahmen unter Einhaltung der betrieblichen Vorgaben ergreifen, um Daten, Dateien, Geräte und Anwendungen vor Fremdzugriff zu schützen (zB sorgsamer Umgang mit Passwörtern und Hardware).
<b>3.2 Software und weitere digitale Anwendungen</b>
Er/Sie kann...
3.2.1 Software bzw. Apps für Textverarbeitung, Tabellenkalkulation, Präsentationserstellung, Kommunikation sowie Datenbanken und weitere digitale Anwendungen kompetent verwenden (zB in den Bereichen Warenwirtschaft, Kundenmanagement, Terminmanagement).
3.2.2 die für eine auszuführende Aufgabe am besten geeignete betriebliche Software bzw. digitale Anwendung auswählen.
3.2.3 Inhalte unter Einhaltung der Vorgaben des Lehrbetriebs selbst entwickeln bzw. vorhandene Inhalte editieren und zielgruppengerecht aufbereiten (zB Texte, Kalkulationen, Präsentationen unter Berücksichtigung des Corporate Designs erstellen).
3.2.4 Daten aufbereiten (zB Statistiken und Diagramme erstellen).
3.2.5 mit betrieblichen Datenbanken arbeiten (zB Daten erfassen, löschen, aktualisieren).
3.2.6 Inhalte aus verschiedenen Datenquellen beschaffen und zusammenfügen.
3.2.7 Probleme im Umgang mit Software und digitalen Anwendungen lösen (zB Hilfefunktion nutzen, im Internet bzw. Intranet nach Problemlösungen recherchieren).
<b>3.3 Digitale Kommunikation</b>
Er/Sie kann...
3.3.1 ein breites Spektrum an Kommunikationsformen verwenden (zB E-Mail, Telefon, Videokonferenz, Social Media).
3.3.2 eine geeignete Kommunikationsform anforderungsbezogen auswählen.
3.3.3 verantwortungsbewusst und unter Einhaltung der betrieblichen Vorgaben in sozialen Netzwerken agieren.
<b>3.4 Datei- und Ablageorganisation</b>
Er/Sie kann...
3.4.1 sich in der betrieblichen Datei- bzw. Ablagestruktur zurechtfinden (zB gespeicherte Dateien finden).
3.4.2 in der betrieblichen Datei- bzw. Ablagestruktur arbeiten und dabei die Grundregeln eines effizienten Dateimanagements berücksichtigen (zB Ordner anlegen bzw. löschen, Vergabe von Dateinamen).
3.4.3 sich an die betrieblichen Vorgaben zur Datenanwendung und Datenspeicherung halten.
3.4.4 Ordner und Dateien unter Einhaltung der betrieblichen Vorgaben teilen (zB unter Nutzung von Cloud-Diensten, VPN, Intranet, Extranet).
<b>3.5 Informationssuche und -beschaffung</b>
Er/Sie kann...
3.5.1 Suchmaschinen für die Online-Recherche effizient (zB unter Einsatz entsprechender Suchtechniken) nutzen.
3.5.2 nach gespeicherten Dateien suchen.
3.5.3 in bestehenden Dateien relevante Informationen suchen.

# Das Lehrberufs-ABC

## Berufsbild für den Lehrberuf Personaldienstleistung

BGBl. II Nr. 66/2020 28. Februar 2020

3.5.4 in Datenbankanwendungen Daten filtern.
<b>3.6 Bewertung und Auswahl von Daten und Informationen</b>
Er/Sie kann...
3.6.1 die Zuverlässigkeit von Informationsquellen und die Glaubwürdigkeit von Daten und Informationen einschätzen.
3.6.2 Daten und Informationen interpretieren und nach betrieblichen Vorgaben entscheiden, welche Daten und Informationen herangezogen werden.
3.6.3 Daten und Informationen strukturiert aufbereiten.

Fachliche Kompetenzbereiche sind:

<b>4. Kompetenzbereich: Kunden- und Personal-Management</b>			
<b>4.1 Ermittlung des Kundenbedarfs und Kundenberatung</b>			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3
4.1.1 die rechtlichen Grundlagen der Branche darstellen.			
4.1.2 die unterschiedlichen Tätigkeitsfelder erklären.			
4.1.3 allgemeine Kundenanfragen unter Einhaltung der betrieblichen Vorgaben beantworten (zB telefonisch, per E-Mail).			
4.1.4 komplexere Kundenanfragen entsprechend der internen Vorgaben weiterleiten.			
4.1.5 bei der Kundenstrukturanalyse mitwirken (zB Branche, Kollektivvertrag).			
4.1.6 bei der Ermittlung des Kundenbedarfs mitwirken (zB hinsichtlich geforderten fachlichen, einsatzbezogenen und persönlichen Kompetenzen)			
<b>4.2 Recruiting</b>			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3
4.2.1 basierend auf der durchgeführten Bedarfsanalyse bei der Erstellung von Anforderungsprofilen/Stellenbeschreibungen mitwirken.			
4.2.2 bei der Formulierung von externen und internen Stellenausschreibungen basierend auf den rechtlichen Vorgaben und jenen des Lehrbetriebs mitwirken.			
4.2.3 eine Vorauswahl der Medien und sonstige Quellen (zB betrieblicher Aushang) für die zielgruppengerechte Platzierung der Stellenausschreibungen treffen.			
4.2.4 eine Bewerbervorauswahl aufgrund des Anforderungsprofils treffen.			
4.2.5 einfache Bewerbergespräche unter Einsatz entsprechender zielgruppenorientierter Fragetechniken (zB Kontaktaufnahme zur Terminvereinbarung, Abklären der grundsätzlichen Eignung für die Position) führen.			
4.2.6 Vor- und Nachbereitung von Vorstellungsgesprächen (zB Dokumentationserstellung) vornehmen.			
4.2.7 Unterlagen zur Präsentation von Bewerbern erstellen (zB Personalprofil).			
4.2.8 basierend auf der Entscheidung des Auftraggebers bei der Setzung der weiteren Schritte mitwirken (wie zB Einstellungszusagen oder Absagen verfassen, Evidenzen erstellen).			
4.2.9 bei der Erfüllung seiner/ihrer Aufgaben die Gleichbehandlungsgrundsätze und das Diskriminierungsverbot beachten.			

# Das Lehrberufs-ABC

## Berufsbild für den Lehrberuf

## Personaldienstleistung

BGBl. II Nr. 66/2020 28. Februar 2020

4.2.10 bei der Erstellung von Dienstverträgen und weiterer (zB betreffend DSGVO, Verschwiegenheitserklärung), der Überlassungsmitteilung und der Sicherstellung der Qualifikationsnachweise mitwirken.			
<b>4.3 Auftragsabwicklung</b>			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3
4.3.1 Kunden gültige rechtliche und betriebliche Datenschutzstandards erklären und im Rahmen seiner/ihrer Tätigkeit anwenden.			
4.3.2 bei der Kalkulation von Angeboten mitwirken (zB unter Berücksichtigung der betrieblichen Vorgaben bezüglich Preisnachlässen, Arbeitseinsätzen).			
4.3.3 bei der Angebotserstellung mitarbeiten (zB die erforderlichen Unterlagen zusammenstellen, Angebote vorbereiten).			
4.3.4 Schriftstücke im Rahmen der ordnungsgemäßen Vertragserfüllung erstellen (zB Auftragsbestätigung, Rechnung).			
4.3.5 Aufträge entgegennehmen, prüfen (zB auf ihre Übereinstimmung mit dem Angebot) und bei der Weiterbearbeitung mitwirken.			
<b>4.4 Kunden- und Mitarbeiterbetreuung</b>			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3
4.4.1 aufgrund der rechtlichen und betrieblichen Vorgaben bei der Erstellung eines Personaleinsatzplanes mitwirken (zB Erfassung des Bedarfs, Festlegung der Periode, Anzahl der Mitarbeiter).			
4.4.2 Mitarbeiter bzw. Kunden bei der persönlichen Aus- und Weiterbildungsplanung unterstützen.			
4.4.3 bei der Erstellung von Entwicklungsportfolios von Mitarbeitern bzw. Kunden mitwirken (zB Recherche des Weiterbildungsangebots und dessen Umsetzungsmöglichkeiten).			
4.4.4 Meldungen der Mitarbeiter, wie zB Krankmeldungen, entgegennehmen und weiterleiten.			
4.4.5 bei der Einhaltung des Arbeitsschutzes mitwirken (zB persönliche Schutzausrüstung ausfolgen, Unterweisungen durchführen).			
4.4.6 beim Monitoring und der Einhaltung von Terminen und Fristen mitwirken (zB Probezeit, Ablauf von Qualifikationsnachweisen, Aufbewahrungsfristen von Personal- und Geschäftsunterlagen).			
4.4.7 die Bedeutung eines professionellen Umgangs mit Beschwerden und Reklamationen erklären.			
4.4.8 Beschwerden und Reklamationen entsprechend den rechtlichen und betrieblichen Vorgaben bearbeiten bzw. weiterleiten (zB komplexe Kundenanliegen).			
<b>4.5 Abrechnungs- und Verwaltungstätigkeiten</b>			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3
4.5.1 die für die Lohn- und Gehaltsverrechnung relevanten arbeitsrechtlichen Regelungen (zB AÜG, AbZeitgesetz, KVs, Auflösungsarten) erklären.			
4.5.2 bei der Vorbereitung der Lohn- und Gehaltsabrechnung mitarbeiten.			
4.5.3 bei der Abrechnung der lohn- und gehaltsabhängigen Abgaben mitwirken.			
4.5.4 einfache Kennzahlen ermitteln (zB aus Personal-, Kunden-, betrieblicher bzw. arbeitsmarktpolitischer Sicht).			
4.5.5 auf Basis der Kennzahlen (zB Urlaubsdatei gemäß Arbeitszeitgesetz, Stichtagserhebung) Statistiken aufbereiten.			

# Das Lehrberufs-ABC

**Berufsbild** für den Lehrberuf

## Personaldienstleistung

BGBl. II Nr. 66/2020 28.Februar 2020

5. Kompetenzbereich: Office-Management			
5.1 Ausstattung des Arbeitsbereiches			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3
5.1.1 die übliche Ausstattung seines/ihrer Arbeitsbereichs kompetent verwenden (zB PC/Laptop, Drucker, Telefonanlage).			
5.1.2 die im Rahmen seiner/ihrer Tätigkeit auftretenden einfachen Probleme selbstständig lösen (zB Papierstau beseitigen, Toner austauschen).			
5.1.3 bei komplexen Problemen Maßnahmen entsprechend der betrieblichen Regelungen setzen.			
5.2 Kommunikation			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3
5.2.1 die betrieblichen Kommunikationsvorgaben einhalten.			
5.2.2 Informationen sinngemäß erfassen, strukturieren, nötigenfalls bearbeiten und an den Empfänger/die Empfängerin weiterleiten (zB Erstellen von Gesprächsnotizen).			
5.2.3 Auskünfte geben und einholen.			
5.2.4 interne Schriftverkehrsarbeiten erledigen (zB betriebsinterne Informationen aufbereiten).			
5.2.5 externe Schriftverkehrsarbeiten erledigen.			
5.2.6 bei der Gestaltung von Schriftstücken das Corporate Design und Corporate Identity des Lehrbetriebs beachten.			
5.2.7 Texte auf Rechtschreibung und Grammatik überprüfen.			
5.3 Posteingang und -ausgang			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3
5.3.1 den Postein- und -ausgang bearbeiten (zB Postverteilung, frankieren, mit Zustelldiensten kommunizieren).			
5.3.2 Post über elektronische Medien bearbeiten (zB Cloud, Websites, E-Mail).			
5.4 Terminmanagement			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3
5.4.1 Termine und Terminänderungen dokumentieren, koordinieren und verwalten (zB unter Einsatz von Terminplanungsinstrumenten).			
5.4.2 Informationen zu Terminen und entsprechend notwendige Unterlagen verschicken (zB an Kunden, Bewerber).			
5.5 Besprechungen und Meetings			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3
5.5.1 Raumreservierungen vornehmen und Räume vorbereiten.			
5.5.2 Unterlagen vorbereiten (zB Handouts in der richtigen Anzahl zur Verfügung stellen) und Unterlagen aufbereiten (zB Handouts und Präsentationen erstellen).			
5.5.3 Einladungen verfassen und verschicken.			

# Das Lehrberufs-ABC

## Berufsbild für den Lehrberuf Personaldienstleistung

BGBl. II Nr. 66/2020 28. Februar 2020

5.5.4 Besucher/innen und Gäste adäquat empfangen.			
5.5.5 Gäste betreuen (zB bewirten).			
5.5.6 Protokolle führen.			
5.5.7 die Nachbereitung übernehmen.			
<b>5.6 Organisation von Dienstreisen</b>			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3
5.6.1 Verkehrsmittel und Routen recherchieren und eine Vorauswahl unter Einhaltung betrieblicher Vorgaben treffen.			
5.6.2 Angebote für Unterkünfte und Verkehrsmittel unter Einhaltung betrieblicher Vorgaben vergleichen.			
5.6.3 bei der Buchung von Unterkünften und Verkehrsmitteln mitwirken.			
<b>5.7 Kassaführung</b>			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3
5.7.1 Kassivorgänge abwickeln (zB für Auslagen).			
5.7.2 den Kassastand überprüfen.			
<b>6. Kompetenzbereich: Beschaffung</b>			
<b>6.1 Beschaffungsprozess</b>			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3
6.1.1 den Ablauf des betrieblichen Beschaffungsprozesses beschreiben (zB Bezugsquellen, Freigabeprozesse, Kontrollmechanismen).			
6.1.2 die Grundsätze der betrieblichen Beschaffung darstellen (zB Zuständigkeiten, Bestellsysteme, Kriterien für Lieferantenauswahl).			
6.1.3 die rechtlichen Bedingungen für das Zustandekommen und die Erfüllung von (Kauf-)Verträgen darstellen.			
6.1.4 mögliche Vertragswidrigkeiten bei der Erfüllung von (Kauf-)Verträgen (zB Zahlungsverzug) sowie deren rechtlichen Konsequenzen erklären.			
<b>6.2 Bedarfsermittlung</b>			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3
6.2.1 den Warenbestand ermitteln (zB Werkzeug, Schutzausrüstung, Büromaterial).			
6.2.2 Bestellmengen aufgrund der betrieblichen Vorgaben (zB Mindestbestand, Mindestbestellmenge) vorschlagen bzw. ermitteln.			
6.2.3 den Bedarf an Dienstleistungen ermitteln.			
<b>6.3 Angebotsvergleich</b>			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3
6.3.1 Anfragen tätigen und Angebote einholen.			
6.3.2 Preise und Konditionen miteinander vergleichen und Bezugskalkulationen durchführen.			

# Das Lehrberufs-ABC

**Berufsbild** für den Lehrberuf

## Personaldienstleistung

BGBl. II Nr. 66/2020 28.Februar 2020

6.3.3 neue Bezugsquellen auf Basis der betrieblichen Vorgaben ausfindig machen.			
6.3.4 quantitative und qualitative Aspekte bei der Beschaffungsentscheidung berücksichtigen.			
<b>6.4 Bestellungen</b>			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3
6.4.1 bei Bestellungen und Beauftragungen unter Berücksichtigung der rechtlichen und betrieblichen Vorgaben mitwirken.			
6.4.2 mögliche Auswirkungen von fehlerhaften Bestellungen und Beauftragungen unter rechtlichen und betriebswirtschaftlichen Aspekten beurteilen.			
6.4.3 Liefer- und Leistungstermine überwachen.			
<b>6.5 Warenannahme und Rechnungskontrolle</b>			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3
6.5.1 die Lieferung bzw. Leistung mit der Bestellung vergleichen.			
6.5.2 Waren unter Beachtung der rechtlichen und betrieblichen Vorgaben an- und übernehmen sowie allfällige Mängel feststellen und dokumentieren.			
6.5.3 die Rechnungskontrolle durchführen.			
<b>6.6 Umgang mit mangelhaften Lieferungen und Leistungen</b>			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3
6.6.1 Maßnahmen bei mangelhaften Lieferungen und Leistungen im Einklang mit den rechtlichen und betrieblichen Vorgaben ergreifen (zB Reklamationen verfassen).			
6.6.2 Liefer- bzw. Leistungsverzug feststellen und Maßnahmen im Einklang mit den rechtlichen und betrieblichen Vorgaben ergreifen.			
<b>6.7 Lagerung</b>			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3
6.7.1 Prinzipien der betrieblichen Lagerwirtschaft im eigenen Tätigkeitsbereich berücksichtigen und einhalten.			
6.7.2 Einlagerungen unter Beachtung der rechtlichen und betrieblichen Vorgaben vornehmen.			
6.7.3 Lagerbestände kontrollieren.			
6.7.4 Entnahmen durchführen.			
6.7.5 die Notwendigkeit der Inventur erklären und Arbeiten im Rahmen der Inventur durchführen.			
<b>7. Kompetenzbereich: Marketing</b>			
<b>7.1 Aufgaben des betrieblichen Marketings</b>			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3
7.1.1 Ziele des betrieblichen Marketings erklären.			
7.1.2 einen Überblick über das betriebliche Marketing geben (zB Zielgruppen, Marketinginstrumente, Teilbereiche wie Werbung und Öffentlichkeitsarbeit, Employer Branding).			
<b>7.2 Arbeiten im betrieblichen Marketing</b>			

# Das Lehrberufs-ABC

## Berufsbild für den Lehrberuf

## Personaldienstleistung

BGBl. II Nr. 66/2020 28. Februar 2020

Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3
7.2.1 an der Gestaltung betrieblicher Kommunikationsinstrumente (zB Newsletter, Direct-Mailings, Presseaussendungen, Social-Media-Beiträge) mitarbeiten (zB kurze Texte erstellen, Textbausteine bearbeiten, Formatierungs- und Gestaltungsarbeiten mit betrieblicher Software durchführen).			
7.2.2 soziale Netzwerke hinsichtlich der Relevanz bzw. Auswirkungen auf den Lehrbetrieb beobachten und bewerten (zB unter zu Hilfenahme entsprechender Software).			
7.2.3 bei der Umsetzung der Employer Branding Maßnahmen mitwirken.			
7.2.4 am Außenauftritt des Lehrbetriebs mitarbeiten (zB an Veranstaltungen mitwirken).			
<b>8. Kompetenzbereich: Betriebliches Rechnungswesen</b>			
<b>8.1 Aufgaben des betrieblichen Rechnungswesens</b>			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3
8.1.1 die Grundsätze unternehmerischen Denkens bei seinen/ihren Aufgaben berücksichtigen und kostenbewusst handeln.			
8.1.2 die einzelnen Teilbereiche des betrieblichen Rechnungswesens, wie Buchführung, Kostenrechnung, Controlling und Statistik, darstellen.			
8.1.3 Aufgaben der betrieblichen Buchführung und der Kostenrechnung voneinander unterscheiden.			
8.1.4 die Zusammensetzung der betrieblichen Kosten und deren Auswirkungen auf den wirtschaftlichen Erfolg des Ausbildungsbetriebs beschreiben und im Rahmen der betrieblichen Vorgaben an Maßnahmen mitwirken, die sich positiv auf den wirtschaftlichen Erfolg auswirken.			
<b>8.2 Betriebliche Buchführung</b>			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3
8.2.1 Belege auf Richtigkeit und Vollständigkeit prüfen.			
8.2.2 übliche Belege des Lehrbetriebs, wie Eingangs- und Ausgangsrechnungen sowie Zahlungsbelege, nach verschiedenen Kriterien bearbeiten (Zuordnung nach Datum, interner und externer Herkunft, Belegart) und für die Verbuchung vorbereiten (zB sortieren, vorkontieren).			
<b>8.3 Betrieblicher Zahlungsverkehr</b>			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3
8.3.1 verschiedene Zahlungsmöglichkeiten erklären.			
8.3.2 Zahlungen vorbereiten (zB Zahlscheine, Online-Überweisungen) und allfällige Preisnachlässe berücksichtigen (zB Skonto).			
8.3.3 Kontoauszüge interpretieren, Zahlungsein- und -ausgänge überprüfen.			
8.3.4 die Offene-Posten-Liste verwalten und erforderliche Schritte im Mahnwesen entsprechend den betrieblichen Vorgaben setzen.			

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

# Das Lehrberufs-ABC

**Berufsbild** für den Lehrberuf

## Personaldienstleistung

BGBl. II Nr. 66/2020 28. Februar 2020

### Inkrafttreten und Schlussbestimmungen

Diese Verordnung tritt mit 1. Mai 2020 in Kraft.

Die Ausbildungsvorschriften für den Lehrberuf Personaldienstleistung, BGBl. II Nr. 19/2004, in der Fassung der Verordnung BGBl. II Nr. 177/2005, treten mit Ablauf des 30. April 2020 außer Kraft.

Lehrlinge, die am 30. April 2020 im Lehrberuf Personaldienstleistung ausgebildet werden, können gemäß der in Abs. 2 angeführten Ausbildungsordnung weiter ausgebildet werden.

Die Lehrzeiten, die im Lehrberuf Personaldienstleistung gemäß den in Abs. 2 angeführten Ausbildungsvorschriften zurückgelegt wurden, sind auf die Lehrzeit im Lehrberuf Personaldienstleistung gemäß dieser Verordnung voll anzurechnen.

Schramböck