

## Berufsbild für den Lehrberuf Betriebsdienstleister/-in

BGBl. II Nr. 46/2020 28. Februar 2020

### Betriebsdienstleister/Betriebsdienstleisterin

Der Lehrberuf Betriebsdienstleister/Betriebsdienstleisterin 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 (Betriebsdienstleister bzw. Betriebsdienstleisterin) zu bezeichnen.

#### Berufsprofil

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

##### 1. Fachliche Kompetenzbereiche:

###### a) Facility-Management

Der Betriebsdienstleister/die Betriebsdienstleisterin übernimmt vielfältige Aufgaben im Rahmen der Planung und Durchführung des Facility-Managements, um einen reibungslosen Unternehmensbetrieb sicherzustellen. Er/Sie überprüft betriebliche Wohn- und Funktionsbereiche auf Vollständigkeit, Beschädigungen und Mängel und ergreift im Bedarfsfall geeignete Maßnahmen. Darüber hinaus gewährleistet der Betriebsdienstleistungsfachmann/die Betriebsdienstleistungsfachfrau ein effizientes Reinigungs- und Hygienemanagement. Er/Sie stellt etwaige Gefahren für Sicherheit und Gesundheit fest und setzt die erforderlichen Maßnahmen, um diese zu beseitigen. Der Betriebsdienstleister/die Betriebsdienstleisterin erstellt Einsatzpläne bzw. Dienstpläne sowie konzipiert und organisiert Personalschulungen und führt diese durch.

###### b) Gestaltung betrieblicher Wohn- und Funktionsbereiche

Der Betriebsdienstleister/die Betriebsdienstleisterin konzipiert die Gestaltung von betrieblichen Wohn- und Funktionsbereichen anlassbezogen. Er/Sie sorgt dafür, dass Räume situations- und bedürfnisgerecht gestaltet sind. Dabei berücksichtigt er/sie Kundenanregungen und -wünsche. Darüber hinaus übernimmt der Betriebsdienstleister/die Betriebsdienstleisterin verschiedene mit der Konzeption von Veranstaltungen und anderen Aktivitäten verbundene Aufgaben. Ebenso wickelt der Betriebsdienstleister/die Betriebsdienstleisterin Veranstaltungen administrativ ab.

###### c) Beschaffung

Der Betriebsdienstleister/die Betriebsdienstleisterin verfügt über Kenntnisse des Beschaffungswesens, bearbeitet auf dieser Basis verschiedene Aufgaben in diesem Bereich und kommuniziert dabei mit Personen inner- und außerhalb des Betriebs. Er/Sie ermittelt den Waren- bzw. Dienstleistungsbedarf, vergleicht Angebote verschiedener Anbieter, trifft eine begründete Vorauswahl und wirkt bei Warenbestellungen bzw. bei der Beauftragung von Dienstleistungen mit. Der Betriebsdienstleister/die Betriebsdienstleisterin nimmt Waren an und lagert diese fachgerecht. Er/Sie setzt bei mangelhaften Lieferungen und Leistungen angemessene Maßnahmen.

###### d) Office-Management

Der Betriebsdienstleister/die Betriebsdienstleisterin erfüllt vielfältige Aufgaben im Rahmen der betrieblichen Kommunikation. Dazu zählt insbesondere der Brief- bzw. E-Mail-Verkehr mit, bei dem er/sie die Textgestaltung unter Berücksichtigung betriebsinterner Vorgaben (zB Corporate Design) erledigt. Er/Sie übernimmt das Terminmanagement und organisiert Besprechungen und Meetings.

###### e) Betriebliches Rechnungswesen

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

##### 2. Fachübergreifende Kompetenzbereiche:

Zur Erfüllung dieser fachlichen Aufgaben setzt der Betriebsdienstleister/die Betriebsdienstleisterin folgende fachübergreifende Kompetenzen ein:

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

Der Betriebsdienstleister/die Betriebsdienstleisterin verfügt über grundlegende Kenntnisse des betrieblichen Leistungsspektrums und betriebs- und volkswirtschaftlicher sowie ökologische Zusammenhänge, um seine/ihre Tätigkeiten effizient und nachhaltig zu organisieren und auszuführen. Er/Sie agiert innerhalb der betrieblichen Aufbau-

## Berufsbild für den Lehrberuf Betriebsdienstleister/-in

BGBl. II Nr. 46/2020 28. Februar 2020

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 Betriebsdienstleister/die Betriebsdienstleisterin 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 Betriebsdienstleister/die Betriebsdienstleisterin beachtet die rechtlichen und betrieblichen Regelungen für seine/ihre persönliche Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz und handelt bei Unfällen und Verletzungen situationsgerecht. Im Rahmen seines/ihrer Aufgabenbereiches berücksichtigt er/sie wesentliche ökologische Auswirkungen seiner/ihrer Tätigkeit und handelt somit nachhaltig und ressourcenschonend.

### c) Digitales Arbeiten

Der Betriebsdienstleister/die Betriebsdienstleisterin wählt im Rahmen der rechtlichen und betrieblichen Vorgaben die für seine/ihre Aufgaben am besten geeignete/n digitalen Geräte, betriebliche Software und digitalen Kommunikationsformen aus und nutzt diese effizient. Er/Sie beschafft auf digitalem Weg die für die Aufgabenbearbeitung erforderlichen betriebsinternen und -externen Informationen. Der Betriebsdienstleistungsfachmann/Die Betriebsdienstleistungsfachfrau 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:

<b>1. Kompetenzbereich: Arbeiten im betrieblichen und beruflichen Umfeld</b>
<b>1.1 Betriebliche Aufbau- und Ablauforganisation</b>
Er/Sie kann...
1.1.1 sich in den Räumlichkeiten des Lehrbetriebs zurechtfinden.
1.1.2 die wesentlichen Aufgaben der verschiedenen Bereiche des Lehrbetriebs erklären.
1.1.3 die Zusammenhänge der einzelnen Betriebsbereiche sowie der betrieblichen Prozesse darstellen.
1.1.4 die wichtigsten Verantwortlichen nennen (zB Geschäftsführer/in) und seine/ihre Ansprechpartner/innen im Lehrbetrieb erreichen.
1.1.5 die Vorgaben der betrieblichen Ablauforganisation und des Prozessmanagements bei der Erfüllung seiner/ihrer Aufgaben berücksichtigen.
<b>1.2 Leistungsspektrum und Eckdaten des Lehrbetriebs</b>
Er/Sie kann...
1.2.1 das betriebliche Leistungsangebot beschreiben.
1.2.2 das Leitbild bzw. die Ziele des Lehrbetriebs erklären.
1.2.3 die Struktur des Lehrbetriebs beschreiben (zB Größenordnung, betriebliches Angebot, Rechtsform).
1.2.4 Faktoren erklären, die die betriebliche Leistung beeinflussen (zB Standort, Zielgruppen).
<b>1.3 Branche des Lehrbetriebs</b>

# Das Lehrberufs-ABC

## Berufsbild für den Lehrberuf Betriebsdienstleister/-in

BGBl. II Nr. 46/2020 28. Februar 2020

Er/Sie kann...
1.3.1 einen Überblick über die Branche des Lehrbetriebs geben (zB Branchentrends).
1.3.2 die Position des Lehrbetriebs in der Branche darstellen.
<b>1.4 Ziel und Inhalte der Ausbildung sowie Weiterbildungsmöglichkeiten</b>
Er/Sie kann...
1.4.1 den Ablauf seiner/ihrer Ausbildung im Lehrbetrieb erklären (zB Inhalte und Ausbildungsfortschritt).
1.4.2 Grundlagen der Lehrlingsausbildung erklären (zB Ausbildung im Lehrbetrieb und in der Berufsschule, Bedeutung und Wichtigkeit der Lehrabschlussprüfung).
1.4.3 die Notwendigkeit der lebenslangen Weiterbildung erkennen und sich mit konkreten Weiterbildungsangeboten auseinandersetzen.
<b>1.5 Rechte, Pflichten und Arbeitsverhalten</b>
Er/Sie kann...
1.5.1 auf Basis der gesetzlichen Rechte und Pflichten als Lehrling seine/ihre Aufgaben erfüllen.
1.5.2 Arbeitsgrundsätze wie Sorgfalt, Zuverlässigkeit, Verantwortungsbewusstsein, Pünktlichkeit 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-Abrechnungsbelegs einer anderen Beschäftigtengruppe im Betrieb).
1.5.5 die für ihn/sie relevanten Bestimmungen des KJBG (minderjährige Lehrlinge) bzw. des AZG und ARG (erwachsene Lehrlinge) und des GIBG grundlegend verstehen.
<b>1.6 Selbstorganisierte, lösungsorientierte und situationsgerechte Aufgabenbearbeitung</b>
Er/Sie kann...
1.6.1 seine/ihre Aufgaben selbst organisieren und sie nach Prioritäten reihen.
1.6.2 den Zeitaufwand für seine/ihre Aufgaben abschätzen und diese zeitgerecht durchführen.
1.6.3 sich auf wechselnde Situationen einstellen und auf geänderte Herausforderungen mit der notwendigen Flexibilität reagieren.
1.6.4 Lösungen für aktuell auftretende Problemstellungen entwickeln und Entscheidungen im vorgegebenen betrieblichen Rahmen treffen.
1.6.5 in Konfliktsituationen konstruktiv handeln bzw. entscheiden, wann jemand zur Hilfe hinzugezogen wird.
1.6.6 sich zur Aufgabenbearbeitung notwendige Informationen selbstständig beschaffen.
1.6.7 in unterschiedlich zusammengesetzten Teams arbeiten.
1.6.8 die wesentlichen Anforderungen für die Zusammenarbeit in Projekten darstellen.
1.6.9 Aufgaben in betrieblichen Projekten übernehmen.
1.6.10 die eigene Tätigkeit reflektieren und gegebenenfalls Optimierungsvorschläge für seine/ihre Tätigkeit einbringen.
<b>1.7 Zielgruppengerechte Kommunikation</b>
Er/Sie kann...
1.7.1 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 betriebspezifisch auf Englisch kommunizieren (insbesondere Fachausdrücke anwenden).

# Das Lehrberufs-ABC

**Berufsbild** für den Lehrberuf

## Betriebsdienstleister/-in

BGBl. II Nr. 46/2020 28. Februar 2020

<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.
2.1.5 die betrieblichen Qualitätsmanagementmaßnahmen in den verschiedenen Tätigkeitsbereichen darstellen.
2.1.6 an der Planung und Einführung von Verfahren und Abläufen zur Qualitätsentwicklung und -sicherung mitarbeiten.
2.1.7 Qualitätssicherungssysteme anwenden.
2.1.8 die Umsetzung des betrieblichen Qualitätsmanagements begleiten.
<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>
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).

# Das Lehrberufs-ABC



## Berufsbild für den Lehrberuf Betriebsdienstleister/-in

BGBl. II Nr. 46/2020 28. Februar 2020

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, 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).
3.2.4 Daten aufbereiten (zB Statistiken und Diagramme erstellen).
3.2.5 mit betrieblichen Datenbanken arbeiten (zB Daten erfassen, löschen, aktualisieren).
3.2.6 Inhalte aus verschiedenen Datenquellen beschaffen und zusammenfügen.
3.2.7 Probleme im Umgang mit Software und digitalen Anwendungen lösen (zB Hilfefunktion nutzen, im Internet bzw. Intranet nach Problemlösungen recherchieren).
<b>3.3 Digitale Kommunikation</b>
Er/Sie kann...
3.3.1 ein breites Spektrum an Kommunikationsformen verwenden (zB E-Mail, Telefon, Videokonferenz, Social Media).
3.3.2 eine geeignete Kommunikationsform anforderungsbezogen auswählen.
3.3.3 verantwortungsbewusst und unter Einhaltung der betrieblichen Vorgaben in sozialen Netzwerken agieren.
<b>3.4 Datei- und Ablageorganisation</b>
Er/Sie kann...
3.4.1 sich in der betrieblichen Datei- bzw. Ablagestruktur zurechtfinden (zB gespeicherte Dateien finden).
3.4.2 in der betrieblichen Datei- bzw. Ablagestruktur arbeiten und dabei die Grundregeln eines effizienten Dateimanagements berücksichtigen (zB Ordner anlegen bzw. löschen, Vergabe von Dateinamen).
3.4.3 sich an die betrieblichen Vorgaben zur Datenanwendung und Datenspeicherung halten.
3.4.4 Ordner und Dateien unter Einhaltung der betrieblichen Vorgaben teilen (zB unter Nutzung von Cloud-Diensten, VPN, Intranet, Extranet).
<b>3.5 Informationssuche und -beschaffung</b>
Er/Sie kann...
3.5.1 Suchmaschinen für die Online-Recherche effizient (zB unter Einsatz entsprechender Suchtechniken) nutzen.
3.5.2 nach gespeicherten Dateien suchen.
3.5.3 in bestehenden Dateien relevante Informationen suchen.
3.5.4 in Datenbankanwendungen Daten filtern.
<b>3.6 Bewertung und Auswahl von Daten und Informationen</b>
Er/Sie kann...
3.6.1 die Zuverlässigkeit von Informationsquellen und die Glaubwürdigkeit von Daten und Informationen einschätzen.

# Das Lehrberufs-ABC



## Berufsbild für den Lehrberuf Betriebsdienstleister/-in

BGBl. II Nr. 46/2020 28. Februar 2020

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: Facility-Management</b>			
<b>4.1 Betriebliche Ausstattung</b>			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3
4.1.1 die betriebliche Ausstattung auf Vollständigkeit überprüfen und im Bedarfsfall entsprechende Maßnahmen ergreifen.			
4.1.2 die Betriebsbereitschaft der betrieblichen Einrichtungen sicherstellen (zB Heizung, Reinigungsgeräte) und einfache Probleme selbstständig lösen.			
4.1.3 Betriebsanleitungen lesen und Wartungen durchführen bzw. veranlassen.			
4.1.4 betriebliche Funktions- und Wohnbereiche sowie Einrichtungen auf Beschädigungen und Mängel überprüfen (zB Zimmer, Aufenthaltsräume, Lager, Speisesäle, Sanitärbereiche).			
4.1.5 die Ergebnisse der Überprüfung von betrieblichen Funktions- und Wohnbereichen sowie Einrichtungen dokumentieren.			
4.1.6 bei Beschädigungen und Mängeln in betrieblichen Funktions- und Wohnbereichen sowie bei Einrichtungen geeignete Maßnahmen setzen (zB Reparaturen und Instandhaltungsarbeiten veranlassen).			
4.1.7 Reparaturen und Instandhaltungsarbeiten überwachen und bei der Abnahme der Leistung mitwirken.			
<b>4.2 Reinigungs- und Hygienemanagement</b>			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3
4.2.1 Reinigungs- und Desinfektionsmittel unterscheiden und über die Umweltverträglichkeit und Dosierung Auskunft geben.			
4.2.2 bei der Erstellung von Reinigungs- und Hygienekonzepten mitwirken.			
4.2.3 bei der Planung der Reinigung von Wohn- und Funktionsbereichen sowie Wäsche und Textilien unter Berücksichtigung von ökonomischen und ökologischen Aspekten mitwirken (zB Reinigungspläne erstellen).			
4.2.4 Mitarbeiter/innen, die Reinigungsarbeiten durchführen, unter Anleitung schulen und dabei insbesondere auf die Umweltverträglichkeit von Reinigungs- und Desinfektionsmitteln sensibilisieren (zB Dosierung, Hautverträglichkeit, Allergien, Unverträglichkeiten).			
4.2.5 bei der Gefahrenanalyse und Festlegung von Kontrollpunkten mitwirken.			
4.2.6 die Reinigung überwachen (zB die Zimmerreinigung kontrollieren, die Einhaltung der Bäderhygienesicherheit kontrollieren, Wäsche auf Sauberkeit kontrollieren).			
4.2.7 Dokumentationen im Bereich Reinigung und Hygiene umsetzen.			
4.2.8 das Schädlingsmonitoring durchführen bzw. überwachen.			
<b>4.3 Sicherheit</b>			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3

# Das Lehrberufs-ABC

## Berufsbild für den Lehrberuf

## Betriebsdienstleister/-in

BGBl. II Nr. 46/2020 28.Februar 2020

4.3.1 Risiken in den betrieblichen Wohn- und Funktionsbereichen sowie bei Einrichtungen erkennen und Maßnahmen zu deren Behebung vorschlagen.			
4.3.2 Sicherheitseinrichtungen überprüfen (zB Feuerlöscher, Notausgänge, Fluchtwegbeleuchtung) und bei Mängeln geeignete Maßnahmen veranlassen.			
4.3.3 mit für die Sicherheit beauftragten Personen im Lehrbetrieb zusammenarbeiten (zB Sicherheitsvertrauensperson, Sicherheitsfachkraft).			
4.3.4 an der Erstellung von Dokumentationen im Bereich Sicherheit entsprechend den rechtlichen und betrieblichen Regelungen mitwirken (zB Evaluierungsdokumente erstellen).			
<b>4.4 Personalplanung und -entwicklung</b>			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3
4.4.1 Dienstpläne lesen.			
4.4.2 Einsatzpläne bzw. Dienstpläne unter Berücksichtigung des geschätzten Personalbedarfs und der Einhaltung der rechtlichen Grundlagen vorbereiten.			
4.4.3 die arbeitsrechtlichen, kollektivvertraglichen und betrieblichen Regelungen bei der Dienstplan- bzw. Einsatzplanerstellung berücksichtigen.			
4.4.4 bei der Vor- und Nachbereitung von Maßnahmen zur Personalschulung mitwirken.			
4.4.5 Personalschulungen konzipieren, organisieren und daran mitwirken (zB Hygieneschulungen durchführen, Arbeitsabläufe erklären).			
<b>5. Kompetenzbereich: Gestaltung betrieblicher Wohn- und Funktionsbereiche</b>			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3
5.1.1 anlass- und zielgruppenbezogene Gestaltung betrieblicher Wohn- und Funktionsbereiche planen und dabei Kriterien zur Gestaltung von betrieblichen Wohn- und Funktionsbereichen und Sicherheitsvorschriften berücksichtigen.			
5.1.2 die Gestaltung betrieblicher Wohn- und Funktionsbereich betreuen und daran mitwirken (zB von Zimmer, Speisesälen, Aufenthaltsräumen).			
5.1.3 Instrumente (zB Fragebögen für Kundenanregungen und -wünsche) konzipieren.			
5.1.4 Kundenanregungen und -wünsche auswerten (zB Auswertung von Feedbackbögen) und entsprechende Umsetzungsvorschläge für Verbesserungen erstellen.			
5.1.5 an der Konzepterstellung für Veranstaltungen und andere Aktivitäten mitarbeiten (zB Function-Sheets erstellen).			
5.1.6 Veranstaltungen und andere Aktivitäten administrativ abwickeln (zB Raumreservierungen vornehmen, Einladungen verfassen und verschicken).			
5.1.7 anlass- und zielgruppenbezogene Gestaltung betrieblicher Wohn- und Funktionsbereiche auf Basis von Vorgaben beurteilen (zB von Zimmer, Veranstaltungsräumen, Aufenthaltsräumen).			
<b>6. Kompetenzbereich: Beschaffung</b>			
<b>6.1 Beschaffungsprozess</b>			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3



# Das Lehrberufs-ABC

## Berufsbild für den Lehrberuf Betriebsdienstleister/-in

BGBl. II Nr. 46/2020 28. Februar 2020

6.1.1 die Grundlagen des Beschaffungsprozesses (zB Bedarfsfeststellung, Bezugsquellenauswahl) des Lehrbetriebs darstellen und daran mitwirken (zB beim Einkauf des Büromaterials).			
6.1.2 die rechtlichen Bedingungen für das Zustandekommen und die Erfüllung von (Kauf-)Verträgen darstellen (zB Angebotsbindung, Zustandekommen eines Kaufvertrags).			
6.1.3 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.			
6.2.2 Bestellmengen aufgrund der betrieblichen Vorgaben (zB Mindestbestand, Mindestbestellmenge) vorschlagen bzw. ermitteln.			
6.2.3 den Bedarf an Dienstleistungen (zB Reparaturen, Instandhaltungen, Reinigung) 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.			
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</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.			
<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).			



# Das Lehrberufs-ABC

## Berufsbild für den Lehrberuf

## Betriebsdienstleister/-in

BGBl. II Nr. 46/2020 28.Februar 2020

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.			
6.7.2 Einlagerungen unter Beachtung der rechtlichen und betrieblichen Vorgaben vornehmen (zB nach dem First-in-/First-out-Verfahren).			
6.7.3 Lagerbestände kontrollieren (zB nach dem Minimal- und Maximalprinzip).			
6.7.4 die Notwendigkeit der Inventur erklären und Arbeiten im Rahmen der Inventur durchführen.			
<b>7. Kompetenzbereich: Office-Management</b>			
<b>7.1 Kommunikation</b>			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3
7.1.1 die betrieblichen Kommunikationsvorgaben einhalten.			
7.1.2 Informationen sinngemäß erfassen, strukturieren, nötigenfalls bearbeiten und an den Empfänger/die Empfängerin weiterleiten (zB Erstellen von Gesprächsnotizen).			
7.1.3 Auskünfte geben und einholen.			
7.1.4 interne Schriftverkehrsarbeiten erledigen (zB betriebsinterne Informationen aufbereiten).			
7.1.5 externe Schriftverkehrsarbeiten erledigen (zB Behörden über Brandschutzbeauftragten informieren).			
7.1.6 bei der Gestaltung von Schriftstücken das Corporate Design des Lehrbetriebs beachten.			
7.1.7 Texte auf Rechtschreibung und Grammatik überprüfen.			
<b>7.2 Terminmanagement</b>			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3
7.2.1 Termine und Terminänderungen koordinieren (zB unter Einsatz von Terminplanungsinstrumenten).			
7.2.2 Termine im betrieblichen Kalendersystem dokumentieren und verwalten.			
7.2.3 Informationen zu Terminen und entsprechend notwendige Unterlagen verschicken.			
7.2.4 einen Terminplan erarbeiten und unter Berücksichtigung der Wünsche der Geschäftsführung und den Möglichkeiten der eingesetzten Professionisten überarbeiten (zB Terminplan für Umbauarbeiten).			
<b>7.3 Besprechungen und Meetings</b>			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3
7.3.1 Raumreservierungen vornehmen und Räume vorbereiten.			
7.3.2 Unterlagen vorbereiten (zB Handouts in der richtigen Anzahl zur Verfügung stellen) und aufbereiten (zB Handouts und Präsentationen erstellen).			

# Das Lehrberufs-ABC

## Berufsbild für den Lehrberuf Betriebsdienstleister/-in

BGBl. II Nr. 46/2020 28.Februar 2020

7.3.3 Einladungen verfassen und verschicken.			
7.3.4 Gesprächspartner adäquat empfangen und betreuen.			
7.3.5 Protokolle führen (zB Gesprächszusammenfassungen erzeugen).			
7.3.6 die Nachbereitung übernehmen.			
7.3.7 Bedarf und Wünsche der Kunden ermitteln sowie einen Plan zur Umsetzung des Bedarfs und Wunsches ermitteln bzw. umsetzen.			
<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 Grundlagen des Rechnungswesens des Lehrbetriebs bei der Ausführung seiner/ihrer Aufgaben berücksichtigen.			
8.1.3 das betriebliche Verfahren zur Erfolgsermittlung in seinen Grundzügen darstellen.			
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 Eingangsrechnungen 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).			
<b>8.4 Kassaführung</b>			
8.4.1 Zahlungseingänge und -ausgänge ordnungsgemäß erfassen.			
8.4.2 den Kassastand überprüfen.			
<b>8.5 Datenaufbereitung</b>			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3
8.5.1 einfache Kennzahlen ermitteln (zB Wareneinsatz, GOP).			
8.5.2 Statistiken aufbereiten (zB Absatzstatistiken).			

# Das Lehrberufs-ABC

## **Berufsbild** für den Lehrberuf **Betriebsdienstleister/-in**

**BGBl. II Nr. 46/2020 28. Februar 2020**

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

### **Inkrafttreten und Schlussbestimmungen**

Diese Verordnung tritt mit 1. Mai 2020 in Kraft.

Die Ausbildungsvorschriften für den Lehrberuf Betriebsdienstleistung, BGBl. II Nr. 282/2005, treten mit Ablauf des 30. April 2020 außer Kraft.

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

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

**Schramböck**