

Berufsbild für den Lehrberuf

Verwaltungsassistent/-in

BGBI. II Nr. 73/2020 28. Februar 2020

Lehrberuf Verwaltungsassistent/Verwaltungsassistentin

Der Lehrberuf Verwaltungsassistent/Verwaltungsassistentin 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 (Verwaltungsassistent bzw. Verwaltungsassistentin) zu bezeichnen.

Berufsprofil

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

1. Fachliche Kompetenzbereiche:

a) Allgemeine Verwaltung

Der Verwaltungsassistent/Die Verwaltungsassistentin – Allgemeine Verwaltung führt Verwaltungsaufgaben auf Basis der geltenden Rechtsvorschriften aus. Dazu gehören unter anderem Tätigkeiten wie die Bearbeitung von Geschäftsstücken (zB Sachverhaltsprüfungen, Berechnungen) sowie die Erstellung von Schriftstücken (zB Stellungnahmen, Bescheide, Sachverhaltsdarstellungen). Der Verwaltungsassistent/Die Verwaltungsassistentin informiert und berät Kunden (zB Klienten, Bürger, Patienten, Kollegen aus anderen Abteilungen, Geschäftsbereichen bzw. Referaten). Er/Sie bearbeitet Anfragen von Kunden und geht mit Beschwerden und Eingaben kompetent um. Er/Sie hält die Regelungen zur Amtsverschwiegenheit und zur Auskunftspflicht ein.

b) Beschaffung, Inventar- und Materialverwaltung

Der Verwaltungsassistent/Die Verwaltungsassistentin verfügt über Kenntnisse des Beschaffungswesens sowie der Inventar- und Materialverwaltung und bearbeitet verschiedene Aufgaben in diesem Bereich. So ermittelt er/sie den Bedarf an Inventargegenständen sowie Material und erkennt den Bedarf an Dienstleistungen in seinem/ihrem Aufgabenbereich. Er/Sie vergleicht Angebote verschiedener Anbieter, trifft eine begründete Vorauswahl und wirkt bei Warenbestellungen bzw. bei der Beauftragung von Dienstleistungen mit. Der Verwaltungsassistent/Die Verwaltungsassistentin nimmt Waren seines/ihres Aufgabenbereichs an und inventarisiert bzw. verwaltet diese fachgerecht. Er/Sie kontrolliert Rechnungen und setzt bei mangelhaften Lieferungen und Leistungen angemessene Maßnahmen.

c) Öffentliches Rechnungswesen

Der Verwaltungsassistent/Die Verwaltungsassistentin führt Arbeiten im öffentlichen Rechnungswesen durch. Dazu zählen die Belegorganisation, die Prüfung von Belegen sowie deren Vorbereitung für die Verbuchung. Ebenso wirkt er/sie am Zahlungsverkehr mit. Darüber hinaus erfasst der Verwaltungsassistent/die Verwaltungsassistentin Daten für die Kennzahlerstellung und bereitet Statistiken auf.

d) Öffentlichkeitsarbeit

Der Verwaltungsassistent/Die Verwaltungsassistentin verfügt über Kenntnisse der Öffentlichkeitsarbeit der öffentlichen Verwaltung und beteiligt sich darauf aufbauend an der Gestaltung von Kommunikationsmitteln (zB Newsletter, 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 der öffentlichen Verwaltungsorganisation mit.

e) Office-Management

Der Verwaltungsassistent/Die Verwaltungsassistentin erfüllt vielfältige Aufgaben im Rahmen der Kommunikation. Dazu zählt insbesondere der Brief- bzw. E-Mail-Verkehr, bei dem er/sie die Textgestaltung unter Berücksichtigung von Vorgaben (zB Corporate Design) erledigt. Der Verwaltungsassistent/Die Verwaltungsassistentin übernimmt das Terminmanagement und organisiert Besprechungen, Meetings und Dienstreisen. Er/Sie erledigt auch den Postein- und -ausgang. Er/Sie nutzt die Ausstattung seines/ihres Arbeitsbereichs kompetent.

2. Fachübergreifende Kompetenzbereiche:

Zur Erfüllung dieser fachlichen Aufgaben setzt der Verwaltungsassistent/die Verwaltungsassistentin folgende fachübergreifende Kompetenzen ein:

a) Arbeiten im betrieblichen und beruflichen Umfeld

Der Verwaltungsassistent/Die Verwaltungsassistentin verfügt über grundlegende Kenntnisse betriebs- und volkswirtschaftlicher sowie ökologischer Zusammenhänge, um seine/ihre Tätigkeiten effizient und nachhaltig zu

Das Lehrberufs-ABC

Berufsbild für den Lehrberuf

Verwaltungsassistent/-in

BGBl. II Nr. 73/2020 28. Februar 2020

organisieren und auszuführen. Er/Sie agiert innerhalb der Aufbau- und Ablauforganisation selbst-, sozial- und methodenkompetent und bearbeitet die ihm/ihr übertragenen Aufgaben lösungsorientiert sowie situationsgerecht auf Basis seines/ihrer Verständnisses für Intrapreneurship. Der Verwaltungsassistent/Die Verwaltungsassistentin kommuniziert zielgruppenorientiert, berufsadäquat auch auf Englisch, und agiert kundenorientiert. Darüber hinaus berücksichtigt der Verwaltungsassistent/die Verwaltungsassistentin berufsethische Grundlagen.

b) Qualitätsorientiertes, sicheres und nachhaltiges Arbeiten

Der Verwaltungsassistent/Die Verwaltungsassistentin wendet die Grundsätze des Qualitätsmanagements an und bringt sich in die Weiterentwicklung der entsprechenden Standards ein. Er/Sie reflektiert sein/ihr eigenes Vorgehen und nutzt die daraus gewonnenen Erkenntnisse in seinem/ihrer Aufgabenbereich. Er/Sie beachtet die rechtlichen Regelungen und jene der öffentlichen Verwaltungsorganisation 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 Verwaltungsassistent/Die Verwaltungsassistentin wählt im Rahmen der rechtlichen Vorgaben und jener der öffentlichen Verwaltungsorganisation die für seine/ihre Aufgaben am besten geeignete/n digitalen Geräte, Software und digitalen Kommunikationsformen aus und nutzt diese effizient. Er/Sie beschafft auf digitalem Weg die für die Aufgabenbearbeitung erforderlichen internen und externen Informationen. Der Verwaltungsassistent/Die Verwaltungsassistentin 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 Vorgaben und jener der öffentlichen Verwaltungsorganisation (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 Lehrbetrieb und im beruflichen Umfeld
1.1 Aufbau- und Ablauforganisation des Lehrbetriebs
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 Bereiche und Prozesse des Lehrbetriebs darstellen.
1.1.4 die wichtigsten Verantwortlichen nennen und seine/ihre Ansprechpartner/innen im Lehrbetrieb erreichen.
1.1.5 die Vorgaben der Ablauforganisation und des Prozessmanagements des Lehrbetriebs bei der Erfüllung seiner/ihrer Aufgaben berücksichtigen.
1.1.6 das politische Umfeld der öffentlichen Verwaltung erklären.
1.2 Leistungsspektrum und Eckdaten des Lehrbetriebs
Er/Sie kann...
1.2.1 das Leistungsangebot des Lehrbetriebs beschreiben.
1.2.2 das Leitbild bzw. die Ziele des Lehrbetriebs erklären.

Das Lehrberufs-ABC

Berufsbild für den Lehrberuf

Verwaltungsassistent/-in

BGBl. II Nr. 73/2020 28. Februar 2020

1.2.3 die Struktur des Lehrbetriebs beschreiben (zB Größenordnung, Tätigkeitsfelder, Verwaltungsstruktur).
1.3 Branche des Lehrbetriebs
Er/Sie kann...
1.3.1 einen Überblick über die Branche des Lehrbetriebs geben (zB Überblick über die öffentliche Verwaltung in Österreich, Sozialversicherungssystem in Österreich).
1.3.2 die Position des Lehrbetriebs in der Branche darstellen.
1.3.3 zentrale Aufgaben der österreichischen Sozialpartner darstellen (zB kollektivvertragliche und besoldungsrechtliche Verhandlungen).
1.4 Ziel und Inhalte der Ausbildung sowie Weiterbildungsmöglichkeiten
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.
1.5 Rechte, Pflichten und Arbeitsverhalten
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.
1.6 Selbstorganisierte, lösungsorientierte und situationsgerechte Aufgabenbearbeitung
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 vom Lehrbetrieb vorgegebenen 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 Projekten des Lehrbetriebs übernehmen.

Das Lehrberufs-ABC

Berufsbild für den Lehrberuf

Verwaltungsassistent/-in

BGBl. II Nr. 73/2020 28. Februar 2020

1.6.10 die eigene Tätigkeit reflektieren und gegebenenfalls Optimierungsvorschläge für seine/ihre Tätigkeit einbringen.
1.7 Zielgruppengerechte Kommunikation
Er/Sie kann...
1.7.1 mit verschiedenen Zielgruppen (wie Ausbildern/Ausbilderinnen, Führungskräften, Kollegen/Kolleginnen, Kunden, Lieferanten, Bürger/innen, Schüler/innen, Parteien) kommunizieren und sich dabei adäquat verhalten.
1.7.2 seine/ihre Anliegen verständlich vorbringen und der jeweiligen Situation angemessen auftreten.
1.7.3 berufsadäquat und lehrbetriebsspezifisch auf Englisch kommunizieren (insbesondere Fachausdrücke anwenden).
1.8 Kundenorientiertes Agieren (Unter Kunden werden sämtliche Adressaten der Leistung des Lehrbetriebs 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.
1.9 Berufsethik
Er/Sie kann...
1.9.1 mit Diversitäten umgehen, Diskriminierung vermeiden, Gender-Equality und ethische Werthaltungen berücksichtigen.
1.9.2 rechtliche Vorgaben bzgl. Korruption (zB Amtsdelikte) und Compliance-Regelungen des Lehrbetriebs berücksichtigen.
1.9.3 Mobbing erkennen und an entsprechenden Schritten zur Beendigung mitwirken.
1.9.4 gemeinwohlorientiertes Handeln als Grundlage der Verwaltung verstehen.
2. Kompetenzbereich: Qualitätsorientiertes, sicheres und nachhaltiges Arbeiten
2.1 Qualitätsmanagement des Lehrbetriebs
Er/Sie kann...
2.1.1 Qualitätsvorgaben des Lehrbetriebs 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.
2.2 Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz
Er/Sie kann...
2.2.1 Betriebs- und Hilfsmittel sicher und sachgerecht einsetzen.
2.2.2 die Sicherheitsvorschriften des Lehrbetriebs 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 Aufgabenbereich 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.

Das Lehrberufs-ABC

Berufsbild für den Lehrberuf

Verwaltungsassistent/-in

BGBl. II Nr. 73/2020 28. Februar 2020

2.2.7 die Grundlagen des ergonomischen Arbeitens anwenden.
2.3 Nachhaltiges und ressourcenschonendes Handeln
Er/Sie kann...
2.3.1 die Bedeutung des Umweltschutzes für den Lehrbetrieb darstellen.
2.3.2 die Mülltrennung nach rechtlichen Vorgaben und jenen des Lehrbetriebs umsetzen.
2.3.3 energiesparend arbeiten und Ressourcen sparsam einsetzen.
3. Kompetenzbereich: Digitales Arbeiten (Diese Berufsbildpositionen schließen gegebenenfalls auch entsprechende analoge Anwendungen mit ein.)
3.1 Datensicherheit und Datenschutz
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 Vorgaben des Lehrbetriebs ergreifen, um Daten, Dateien, Geräte und Anwendungen vor Fremdzugriff zu schützen (zB sorgsamer Umgang mit Passwörtern und Hardware).
3.2 Software und weitere digitale Anwendungen
Er/Sie kann...
3.2.1 einen Überblick über E-Government-Anwendungen des Lehrbetriebs geben.
3.2.2 Software bzw. Apps für Textverarbeitung, Tabellenkalkulation, Präsentationserstellung, Kommunikation sowie Datenbanken und weitere digitale Anwendungen kompetent verwenden (zB E-Government-Anwendungen, elektronischer Akt).
3.2.3 die für eine auszuführende Aufgabe am besten geeignete Software bzw. digitale Anwendung des Lehrbetriebs auswählen.
3.2.4 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).
3.2.5 Daten aufbereiten (zB Statistiken und Diagramme erstellen).
3.2.6 mit Datenbanken des Lehrbetriebs arbeiten (zB Daten erfassen, löschen, aktualisieren).
3.2.7 Inhalte aus verschiedenen Datenquellen beschaffen und zusammenfügen.
3.2.8 Probleme im Umgang mit Software und digitalen Anwendungen lösen (zB Hilfefunktion nutzen, im Internet bzw. Intranet nach Problemlösungen recherchieren).
3.3 Digitale Kommunikation
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 Vorgaben des Lehrbetriebs in sozialen Netzwerken agieren.
3.4 Datei- und Ablageorganisation

Das Lehrberufs-ABC

Berufsbild für den Lehrberuf

Verwaltungsassistent/-in

BGBl. II Nr. 73/2020 28. Februar 2020

Er/Sie kann...
3.4.1 sich in der Datei- bzw. Ablagestruktur des Lehrbetriebs zurechtfinden (zB gespeicherte Dateien finden).
3.4.2 in der Datei- bzw. Ablagestruktur des Lehrbetriebs arbeiten und dabei die Grundregeln eines effizienten Dateimanagements berücksichtigen (zB Ordner anlegen bzw. löschen, Vergabe von Dateinamen, Records Management).
3.4.3 sich an die Vorgaben des Lehrbetriebs zur Datenanwendung und Datenspeicherung halten.
3.4.4 Ordner und Dateien unter Einhaltung der Vorgaben des Lehrbetriebs teilen (zB unter Nutzung von Cloud-Diensten, VPN, Intranet).
3.5 Informationssuche und -beschaffung
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.
3.6 Bewertung und Auswahl von Daten und Informationen
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 Vorgaben des Lehrbetriebs entscheiden, welche Daten und Informationen herangezogen werden.
3.6.3 Daten und Informationen strukturiert aufbereiten.

Fachliche Kompetenzbereiche sind:

4. Kompetenzbereich: Allgemeine Verwaltung			
4.1 Grundlagen der Verwaltung			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3
4.1.1 grundlegende Inhalte von für den eigenen Aufgabenbereich wichtigen Rechtsvorschriften (zB Materiengesetze) beschreiben.			
4.1.2 Grundsätze der Durchführung von Verwaltungsaufgaben im Lehrbetrieb erklären.			
4.1.3 den Weg von den den Lehrbetrieb betreffenden Verwaltungsverfahren darstellen (von der Eingabe bis zur Zustellung).			
4.2 Durchführung von Verwaltungsaufgaben			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3
4.2.1 im Rechtsinformationssystem nach Gesetzen, Verordnungen, Kundmachungen und Erlässen suchen.			
4.2.2 bei der Erbringung von Verwaltungsaufgaben unter Berücksichtigung der rechtlichen Bestimmungen und der Vorgaben des Lehrbetriebs mitwirken (zB bei der Überwachung und Einhaltung von Auflagen, Erhebung von Abgaben, Berechnung von Fristen).			

Das Lehrberufs-ABC

Berufsbild für den Lehrberuf

Verwaltungsassistent/-in

BGBl. II Nr. 73/2020 28. Februar 2020

4.2.3 Geschäftsstücke bearbeiten (zB Sachverhaltsprüfung, Berechnungen).			
4.2.4 Schriftstücke (zB Stellungnahmen, Bescheide, Einsprüche, Verhandlungsprotokolle, Sachverhaltsdarstellungen) unter Berücksichtigung der rechtlichen Bestimmungen und der Vorgaben des Lehrbetriebs erstellen.			
4.2.5 verschiedene Aktenvermerke vornehmen (zB vor Genehmigung, vor Abfertigung).			
4.2.6 Schriftgut unter Berücksichtigung der rechtlichen Bestimmungen und der Vorgaben des Lehrbetriebs verwalten (zB Aufbewahrungsfristen, Datenschutz).			
4.2.7 die Regelungen zur Amtsverschwiegenheit und zur Auskunftspflicht einhalten.			
4.3 Information und Beratung			
(Unter Kunden werden sämtliche Zielgruppen des Aufgabenbereichs des Lehrbetriebs verstanden, zB Klienten, Bürger, Patienten, Abteilungen, Geschäftsbereiche und Referate.)			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3
4.3.1 bei der Erstellung von Informationen über die Verwaltungsleistungen des Lehrbetriebs mitwirken.			
4.3.2 allgemeine Kundenanfragen unter Einhaltung der Vorgaben des Lehrbetriebs beantworten (zB telefonisch, per E-Mail).			
4.3.3 bei der Beantwortung häufig gestellter fachlicher Anfragen unter Einhaltung der Vorgaben des Lehrbetriebs mitwirken.			
4.3.4 Anfragen außerhalb seines/ihres Aufgabenbereichs an die zuständige Organisationseinheit (zB zuständiger Referent, Dienststelle oder Abteilung) weiterleiten.			
4.3.5 Kunden im Rahmen des ihm/ihr übertragenen Aufgabenbereichs beraten und unterstützen.			
4.4 Umgang mit Beschwerden und Eingaben			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3
4.4.1 die Bedeutung eines professionellen Umgangs mit Beschwerden und Eingaben erklären.			
4.4.2 Beschwerden und Eingaben gemäß den rechtlichen Vorgaben und jenen des Lehrbetriebs entgegennehmen und bearbeiten bzw. entscheiden, wann eine Beschwerde bzw. Eingabe weiterzuleiten ist.			
5. Kompetenzbereich: Beschaffung, Inventar- und Materialverwaltung			
5.1 Beschaffungsprozess			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3
5.1.1 die Grundlagen des Beschaffungswesens des Lehrbetriebs darstellen (zB Bundesbeschaffung-GmbH oder andere zentrale Beschaffungseinrichtungen).			
5.1.2 den Ablauf und die Prinzipien des Beschaffungsvorgangs des Lehrbetriebs darstellen (zB Zuständigkeiten, Bestellsysteme, Lieferanten).			
5.1.3 die rechtlichen Bedingungen für das Zustandekommen und die Erfüllung von (Kauf-)Verträgen darstellen.			
5.1.4 mögliche Vertragswidrigkeiten bei der Erfüllung von (Kauf-)Verträgen (zB Zahlungsverzug) sowie deren rechtliche Konsequenzen erklären.			
5.2 Bedarfsermittlung			

Das Lehrberufs-ABC

Berufsbild für den Lehrberuf

Verwaltungsassistent/-in

BGBl. II Nr. 73/2020 28. Februar 2020

Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3
5.2.1 den Bedarf an Inventargegenständen oder Material ermitteln.			
5.2.2 Bestellmengen aufgrund der Vorgaben des Lehrbetriebs vorschlagen.			
5.2.3 den Bedarf an Dienstleistungen erkennen.			
5.3 Angebotsvergleich			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3
5.3.1 Anfragen tätigen und Angebote einholen.			
5.3.2 Preise und Konditionen miteinander vergleichen (zB Bezugskalkulationen durchführen).			
5.3.3 neue Bezugsquellen entsprechend der Vorgaben des Lehrbetriebs ausfindig machen.			
5.3.4 quantitative und qualitative Aspekte bei der Beschaffungsentscheidung berücksichtigen.			
5.4 Bestellungen			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3
5.4.1 bei Bestellungen und Beauftragungen unter Berücksichtigung der rechtlichen Bestimmungen und Vorgaben des Lehrbetriebs mitwirken.			
5.4.2 mögliche Auswirkungen von fehlerhaften Bestellungen und Beauftragungen unter rechtlichen und wirtschaftlichen Aspekten beurteilen.			
5.4.3 Liefer- und Leistungstermine überwachen.			
5.5 Warenannahme			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3
5.5.1 die Lieferung bzw. Leistung mit der Bestellung vergleichen.			
5.5.2 Inventar und Material unter Beachtung der rechtlichen Bestimmungen und der Vorgaben des Lehrbetriebs an- und übernehmen sowie allfällige Mängel feststellen und dokumentieren.			
5.5.3 die Rechnungskontrolle durchführen.			
5.6 Umgang mit mangelhaften Lieferungen und Leistungen			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3
5.6.1 Maßnahmen bei mangelhaften Lieferungen und Leistungen im Einklang mit den rechtlichen Bestimmungen und Vorgaben des Lehrbetriebs ergreifen (zB Reklamationen verfassen).			
5.6.2 Liefer- bzw. Leistungsverzug feststellen und Maßnahmen im Einklang mit den rechtlichen Bestimmungen und Vorgaben des Lehrbetriebs ergreifen.			
5.7 Inventarisierung und Materialverwaltung			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3
5.7.1 rechtliche Bestimmungen und Vorgaben des Lehrbetriebs für die Material- und Inventarverwaltung einhalten (zB Bundesvermögensverwaltungsverordnung).			

Das Lehrberufs-ABC

Berufsbild für den Lehrberuf

Verwaltungsassistent/-in

BGBl. II Nr. 73/2020 28. Februar 2020

5.7.2 die Inventar- oder Materialverwaltung bearbeiten (zB Softwareanwendungen, Formulare).			
5.7.3 Inventar- und Materialverzeichnisse führen.			
5.7.4 die Notwendigkeit der Inventur erklären und Arbeiten im Rahmen der Inventur durchführen.			
6. Kompetenzbereich: Öffentliches Rechnungswesen			
6.1 Aufgaben des öffentlichen Rechnungswesens			
Er/Sie kann...	Lehrjahr 1 2 3		
6.1.1 Die Grundsätze unternehmerischen Denkens bei seinen/ihren Aufgaben berücksichtigen und kostenbewusst handeln.			
6.1.2 die Grundlagen des öffentlichen Rechnungswesens darstellen (zB Haushaltsverrechnung, Budget, Finanzbuchhaltung und Kosten- und Leistungsrechnung) und bei der Ausführung seiner/ihrer Aufgaben berücksichtigen.			
6.1.3 Belege auf Richtigkeit und Vollständigkeit prüfen.			
6.1.4 übliche Belege des Lehrbetriebs, wie Eingangs- und Ausgangsrechnungen sowie Zahlungsbelege, nach verschiedenen Kriterien bearbeiten (Zuordnung nach Datum, interner und externe Herkunft, Belegart) und für die Verbuchung vorbereiten.			
6.2 Zahlungsverkehr			
Er/Sie kann...	Lehrjahr 1 2 3		
6.2.1 Rechnungen auf ihre rechnerische und sachliche Richtigkeit prüfen.			
6.2.2 Zahlungen vorbereiten (zB Zahlscheine, Online-Überweisungen) und allfällige Preisnachlässe berücksichtigen (zB Skonto).			
6.2.3 Kontoauszüge interpretieren, Zahlungsein- und -ausgänge überprüfen.			
6.2.4 die Offene-Posten-Liste verwalten und erforderliche Schritte im Mahnwesen entsprechend den Vorgaben des Lehrbetriebs setzen.			
6.3 Datenaufbereitung			
Er/Sie kann...	Lehrjahr 1 2 3		
6.3.1 die Grundlagen der statistischen Datenaufbereitung im Lehrbetrieb darstellen.			
6.3.2 einen Überblick über die wichtigsten vom Lehrbetrieb ermittelten Kennzahlen geben.			
6.3.3 Daten für die Kennzahlerstellung erfassen und Statistiken aufbereiten.			
7. Kompetenzbereich: Öffentlichkeitsarbeit			
7.1 Aufgaben der Öffentlichkeitsarbeit			
Er/Sie kann...	Lehrjahr 1 2 3		
7.1.1 Ziele der Öffentlichkeitsarbeit des Lehrbetriebs erklären.			
7.1.2 einen Überblick über die Öffentlichkeitsarbeit des Lehrbetriebs geben.			
7.2 Arbeiten in der Öffentlichkeitsarbeit			
Er/Sie kann...	Lehrjahr 1 2 3		

Das Lehrberufs-ABC

Berufsbild für den Lehrberuf

Verwaltungsassistent/-in

BGBl. II Nr. 73/2020 28. Februar 2020

7.2.1 an der Gestaltung von Kommunikationsmitteln des Lehrbetriebs (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 am Außenauftritt des Lehrbetriebs mitarbeiten (zB an Veranstaltungen mitwirken).			
8. Kompetenzbereich: Office-Management			
8.1 Ausstattung des Arbeitsbereichs			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3
8.1.1 die übliche Ausstattung seines/ihrer Arbeitsbereichs kompetent verwenden (zB PC/Laptop, Drucker, Telefonanlage).			
8.1.2 die im Rahmen seiner/ihrer Tätigkeit auftretenden einfachen Probleme selbstständig lösen (zB Papierstau beseitigen, Toner austauschen).			
8.1.3 bei komplexen Problemen Maßnahmen entsprechend der Regelungen des Lehrbetriebs setzen.			
8.2 Kommunikation			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3
8.2.1 die Kommunikationsvorgaben des Lehrbetriebs einhalten.			
8.2.2 Informationen sinngemäß erfassen, strukturieren, nötigenfalls bearbeiten und an den Empfänger/die Empfängerin weiterleiten (zB Erstellen von Gesprächsnotizen).			
8.2.3 Auskünfte geben und einholen.			
8.2.4 interne Schriftverkehrsarbeiten erledigen (zB Informationen des Lehrbetriebs aufbereiten).			
8.2.5 externe Schriftverkehrsarbeiten erledigen.			
8.2.6 bei der Gestaltung von Schriftstücken das Corporate Design des Lehrbetriebs beachten.			
8.2.7 Texte auf Rechtschreibung und Grammatik überprüfen.			
8.3 Posteingang und -ausgang			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3
8.3.1 den Postein- und -ausgang bearbeiten (zB Postverteilung, frankieren, mit Zustelldiensten kommunizieren).			
8.3.2 E-Mails bearbeiten (zB beantworten oder weiterleiten).			
8.4 Terminmanagement			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3
8.4.1 Termine und Terminänderungen koordinieren (zB unter Einsatz von Terminplanungsinstrumenten).			
8.4.2 Termine im Kalendersystem des Lehrbetriebs dokumentieren und verwalten.			
8.4.3 Informationen zu Terminen und entsprechend notwendige Unterlagen verschicken.			
8.5 Besprechungen und Meetings			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3

Das Lehrberufs-ABC



Berufsbild für den Lehrberuf

Verwaltungsassistent/-in

BGBI. II Nr. 73/2020 28. Februar 2020

8.5.1 Raumreservierungen vornehmen und Räume vorbereiten.			
8.5.2 Unterlagen beschaffen bzw. vorbereiten (zB Feststellung eines Rechts auf Einsichtnahme bzw. Weitergabe).			
8.5.3 Unterlagen aufbereiten (zB Handouts und Präsentationen erstellen).			
8.5.4 Einladungen verfassen und verschicken.			
8.5.5 Besucher/innen und Gäste adäquat empfangen.			
8.5.6 Gäste betreuen.			
8.5.7 Protokolle führen.			
8.5.8 die Nachbereitung übernehmen.			
8.6 Organisation von Dienstreisen			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3
8.6.1 Verkehrsmittel und Routen recherchieren und eine Vorauswahl unter Einhaltung von Vorgaben des Lehrbetriebs treffen.			
8.6.2 Angebote für Unterkünfte und Verkehrsmittel unter Einhaltung von Vorgaben des Lehrbetriebs vergleichen.			
8.6.3 bei der Buchung von Unterkünften und Verkehrsmitteln mitwirken.			
8.7 Kassaführung			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3
8.7.1 Zahlungseingänge und -ausgänge ordnungsgemäß erfassen.			
8.7.2 den Kassaabschluss durchführen.			
8.7.3 den Kassastand überprüfen.			

Bei der Vermittlung sämtlicher Berufsbildpositionen ist den Bestimmungen des Kinder- und Jugendlichen-Beschäftigungsgesetzes 1987 (KJBG), BGBI. Nr. 599/1987, in der geltenden Fassung, und der KJBG-VO, BGBI. 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 Verwaltungsassistent/Verwaltungsassistentin, BGBI. II Nr. 16/2004, in der Fassung der Verordnung BGBI. II Nr. 177/2005, treten mit Ablauf des 30. April 2020 außer Kraft.

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

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

Schramböck