

# Abteilung 5 Personal



**„WILLKOMMEN  !“**

Ein Leitfaden für die erfolgreiche  
Einführung von **Lehrlingen** in den  
Landesdienst



## ➔ Impressum:

---

Herausgeber:

Amt der Steiermärkischen Landesregierung

A5 Personal

Hofgasse 13, 8010 Graz

Für den Inhalt verantwortlich: Hofrat Mag. Bernhard Langmann

Titel: „**Willkommen** !“ Ein Leitfaden für die erfolgreiche Einführung von Lehrlingen in den Landesdienst

Redaktion: Eva Unterweger

Fotos: Amt der Steiermärkischen Landesregierung, Archiv der A5 Personal

Druck: Amt der Steiermärkischen Landesregierung, A2 Zentrale Dienste

Ausgabe: September 2014

Die eigennützige Vervielfältigung, Verbreitung oder sonstige Verwertung ist ohne ausdrückliche Zustimmung des Herausgebers nicht zulässig.

<http://intra.stlrg.gv.at/personal>

Die ersten Tage als neuer Lehrling in einer Dienststelle sind einerseits von Neugierde und Motivation, andererseits aber auch von Orientierungslosigkeit und Unsicherheit geprägt. Es ist daher wichtig, diese Phase sorgfältig vorzubereiten und möglichst alle Fragen, die sich auftun, zu beantworten. Je mehr man den Lehrlingen hilft, sich am Arbeitsplatz einzurichten, sich wohlfühlen und Unsicherheiten abzubauen, umso besser und schneller sind diese in der Lage, sich auf die Arbeit zu konzentrieren und gut in den neuen Lebensabschnitt hineinzuwachsen.

Für die Zusammenarbeit mit Kolleginnen/Kollegen und Vorgesetzten und für das Bild, das sich Lehrlinge vom „Unternehmen Land Steiermark“ machen, ist oft schon der erste Tag der entscheidende. Diese prägenden Eindrücke der ersten Tage und Wochen wollen wir nicht dem Zufall überlassen. Es sollte den Ausbilderinnen und Ausbildnern bewusst sein, dass es in ihrer Verantwortung liegt, den Einstieg harmonisch zu gestalten, um allen Lehrlingen das Gefühl zu vermitteln, dass sie willkommen sind und gebraucht werden. Die Zeit, die dafür aufgebracht werden muss, ist gut investiert und wird vielfachen Gewinn bringen. In der vorliegenden Broschüre finden sowohl Lehrlinge als auch Ausbilderinnen und Ausbilder wichtige Hinweise und Checklisten für diese Einführungsphase. Ich hoffe, dass diese Schrift regelmäßigen Gebrauch findet und freue mich auch über Rückmeldungen, Kritik und Verbesserungsvorschläge.

Herzlichst



Mag. Bernhard Langmann, Leiter der Abteilung 5 Personal

Inhalt	Seite
Warum ein Leitfaden?	3
Die Einführung in ein Arbeitsgebiet ist ein Prozess	4
Phase 1 - „Wir freuen uns auf Sie!“	5
Phase 2 – „Willkommen 🍷 😊!“	6
Phase 3 - „Qualitätsvolle Einschulung und Ausbildung braucht Zeit!“	7
Phase 4 - „Was haben wir zusammen erreicht, wo ist noch besonderer Ausbildungsbedarf gegeben“	8
Service / Hinweise	9-10
Landesbedienstete haben starke Partnerinnen und Partner	11



## ➔ Warum ein Leitfaden?

---

Die ersten Eindrücke beeinflussen das Bild, welches sich neue Lehrlinge von einer Organisation machen, nachhaltig. Daher erfordert die Einführungsphase hohe Aufmerksamkeit. Dieser Leitfaden soll durch Informationen, Hinweise und Checklisten dabei unterstützen, die Einführung von Lehrlingen fließend und qualitativ zu gestalten.

### Ziele einer gelungenen Einführung:

- Ausbilderin/Ausbilder nimmt seine Verantwortung wahr den Lehrling engagiert, verständnisvoll, fördernd und fordernd – gemäß der Ausbildungsvorschrift - auszubilden
- Neue Lehrlinge kennen Aufgaben, Ziele und die an sie gestellten Erwartungen
- Das Interesse an den Organisationszielen und eine positive Einstellung gegenüber der Organisation ist vorhanden
- Die qualitativ gestaltete Einführung fördert Fähigkeiten und erhält Motivation und Bereitschaft
- Lehrlinge fühlen sich am Arbeitsplatz wohl und bringen sich aktiv bei gemeinsamen Vorhaben (Arbeitsklima und Arbeitszufriedenheit) ein
- Vorgesetzte sowie Kolleginnen/Kollegen sind motiviert, gute Arbeitsbeziehungen von Beginn an zu fördern (Haltung)

### Wer begleitet?

Die professionelle Gestaltung der Einführung neuer Lehrlinge ist Aufgabe der dafür nominierten **Ausbilderinnen und Ausbilder** in Abstimmung mit der Lehrlingsbeauftragten des Landes. Sie vermitteln nicht nur Fachwissen, begleiten die Ausbildung und führen den Ausbildungsplan, sondern fördern und stärken auch die sozialen Kompetenzen der Lehrlinge.

### Aufgaben der Ausbilderin/des Ausbilders:

Neben der fachlichen Ausbildung wird auch im zwischenmenschlichen Bereich Unterstützung angeboten.

- Sichern ein reibungsloses „Ankommen“ in der Dienststelle
- Einführung in die Gemeinschaft der Kolleginnen/Kollegen
- Vertraut machen mit der betrieblichen Situation und den formellen wie informellen Regeln
- Herstellung von dienststellenübergreifenden Kontakten

## ➔ Die Einführung in ein Arbeitsgebiet ist ein Prozess

Die Phasen zur Einführung neuer Lehrlinge werden im folgenden Teil Schritt für Schritt beschrieben. Das Hauptaugenmerk wird auf 4 Phasen gelegt.

### 1 2 3 4 Phasen im Überblick

<b>Phase 1</b> Vor dem ersten Arbeitstag	<b>Phase 2</b> Am ersten Arbeitstag	<b>Phase 3</b> Ab dem zweiten Arbeitstag	<b>Phase 4</b> Vor dem Wechsel in eine andere Dienststelle bzw. nach einem Jahr
<b>„Wir freuen uns auf Sie!“</b>	<b>„Willkommen !“ Der erste Arbeitstag</b>	<b>„Qualitätsvolle Einschulung braucht Zeit!“</b>	<b>„Was haben wir zusammen erreicht, wo ist noch besonderer Ausbildungsbe- darf gegeben?“</b>

### Ziele

<ul style="list-style-type: none"> <li>Entspannte und zeitgerechte Vorbereitung</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gelungener Empfang</li> <li>Erste Orientierung</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Klare Arbeitsaufträge</li> <li>Gezielte Einschulung</li> <li>Ausbildungsplan wird lfd. geführt</li> <li>Ausbilderin/Ausbilder steht dem Lehrling zur Seite und ist präsent</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reflexion und Feedback</li> <li>Beurteilungsbogen</li> <li>aktueller Ausbildungsplan wird mit Lehrling besprochen</li> <li>Wechsel in neue Dienststelle: Übergang wird vorbereitet</li> </ul>
--	--	--	--

## ➔ Begleitung „nach Plan“

Die folgenden 4 Checklisten beinhalten Anregungen über die vier Phasen der Einführung und sollen der Orientierung und der Unterstützung im Rahmen der Begleitung dienen.

## „Wir freuen uns auf Sie!“

# 1

### Vor dem Einstieg:

➔ **Aufgaben** ➔ **Arbeitsplatz** ➔ **Information** ➔ **Ausbilderin/Ausbilder**

Die Einführung beginnt möglichst frühzeitig, spätestens aber sobald die offizielle Einstellungsverfügung bzw. das Versetzungsschreiben von der Personalabteilung in der Dienststelle einlangt.

	✓
<b>➔ Aufgaben</b>	
Eine aktuelle Ausbildungsvorschrift des auszubildenden Lehrberufs liegt vor	
Erstes Einsatzgebiet ist definiert, erste Arbeitsaufträge sind vorbereitet	
<b>➔ Arbeitsplatz<sup>1</sup></b>	
Arbeitsplatz ist ergonomisch gestaltet (geprüft)	
EDV Zugang ist hergestellt, Zeiterfassung ist möglich	
Arbeitsplatz, Schreibtisch und Ausstattung sind vorhanden	
Willkommenspäckchen (z.B. Block, Kuli, Hefter, Schere, Ordner, Tixo) ist geschnürt	
<b>➔ Information</b>	
Begrüßungs- und Einführungsgespräch mit der Führungskraft und der Ausbilderin/dem Ausbilder ist terminisiert	
Startpaket ist vorbereitet (Organigramm, Dienstanweisung, Gesetze, Erlässe, Telefonliste, Ansprechpersonen usw.)	
Kolleginnen/Kollegen in der Dienststelle sind informiert	
<b>➔ Ausbilderin/Ausbilder</b>	
Bereitet sich und die Dienststelle auf den neuen Lehrling vor	

### Ziel erreicht?

➔ **Entspannte und zeitgerechte Vorbereitung**

<sup>1</sup> Bei gewissen Lehrberufen entfällt die Vorbereitung eines Büro-Arbeitsplatzes, dennoch sind spezifische Vorkehrungen zu treffen (z.B. Arbeitskleidung, Spint im Umkleideraum usw.)

## 2

## „Willkommen !“

### Der erste Arbeitstag:

➔ Begrüßung ➔ Arbeitsplatz ➔ Arbeitsaufträge ➔ Informationen

Die Qualität des ersten Arbeitstages prägt das Verhalten der neuen Lehrlinge nachhaltig. Das gesamte Umfeld sollte daher bemüht sein, dass sich der neue Lehrling rasch am neuen Arbeitsplatz zurechtfindet, zügig Informationen zu Organisation und Rahmenbedingungen erhält und Zeit hat, Kolleginnen/Kollegen kennen zu lernen.

	✓
<b>➔ Begrüßung</b>	
Begrüßungs- und Einführungsgespräch durch die Führungskraft (mit Ausbilderin/Ausbilder)	
Vorstellung der Ausbilderin/des Ausbilders u. Information über deren Aufgaben	
Empfang im Kolleginnen-, Kollegenkreis (evtl. Informationsfrühstück)	
Willkommen-Rundgang durch die Abteilung	
Gespräch zur Beantwortung erster Fragen	
<b>➔ Arbeitsplatz</b>	
Startpaket (Organigramm, Dienststanweisung, Gesetze, Erlässe, Telefonliste, wichtigste Ansprechpartnerinnen/Ansprechpartner) und Willkommenspäckchen (z.B. Block, Kuli, Hefter, Schere, Ordner, Tixo...) liegen am Arbeitsplatz auf	
Schlüssel, Passwörter werden übergeben	
<b>➔ Arbeitsaufträge</b>	
Benutzung der Arbeitsgeräte wird erklärt (Telefon, Sprachbox, Begrüßungstext, Medien...)	
Erste praxisbezogene Arbeitsaufträge werden besprochen (Was, wie, bis wann...? Was hat Zeit? ...).	
Mustervorlagen liegen zur Unterstützung auf	
<b>➔ Informationen</b>	
Arbeitsplatzbezogene Informationen (im Startpaket vorbereitet)	
Informationen über Leistungen des Dienstgebers, Rechte und Pflichten der Lehrlinge liegen auf	
Ansprechpersonen in der Dienststelle	

### Ziel erreicht?

➔ Einstieg ist gelungen

➔ Erste Orientierung in Bezug auf Aufgaben und Organisation ist vorhanden

## 3

## „Qualitätsvolle Einschulung und Ausbildung braucht Zeit“

### Reflexion:

#### ↻ Erste bis sechste Ausbildungswoche ↻ Feedback

Im Laufe der ersten Wochen nehmen Ausbilderinnen und Ausbilder eine äußerst wichtige Rolle ein. Sie übernehmen einen wesentlichen Teil in der Vermittlung der Unternehmenskultur, der „ungeschriebenen Gesetze“ (z.B. „Bei uns hilft jeder jedem!“) und der geheimen Spielregeln (z.B. „Konflikte werden nicht nach außen getragen!“). Nach einem Zeitraum von etwa 6 Wochen sollte die erste Phase der Lehrausbildung in einem Gespräch mit der Ausbilderin/dem Ausbilder reflektiert werden. Erfahrungen werden ausgetauscht, gegenseitiges Feedback erfolgt.

	✓
<b>↻ Erste bis sechste Arbeitswoche</b>	
Ausbildungsziele sind vereinbart (laut Ausbildungsvorschrift)	
Arbeitserledigung hat begonnen	
Die Kontrolle der Zielerreichung ist gemeinsam definiert (mit Ausbildungsplan)	
Einführung ins ESS (Zeitwirtschaft, Abwesenheiten, Seminaranmeldungen...)	
Einführung in den ELAK	
Termine zum Kennenlernen der anderen Bereiche wurden wahrgenommen	
Begleitung durch die Ausbilderin/Ausbilder ist bestens sichergestellt	
Informationen über EDV-Kurse und Lehrlingsseminare	
Ausbildungsplan wird geführt	
Information über Berufsschule	
Jour-Fixe-Termin wird vereinbart	
<b>↻ Feedback gegen Ende der Einarbeitungszeit (ca. 6 Wochen)</b>	
Feedback-Termin mit Ausbilderin/Ausbilder ist fixiert	
Inhalte:	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Wie sind Dienstantritt und Einarbeitungszeit verlaufen?</li> <li>• Was war hilfreich/positiv? Was fehlt noch?</li> <li>• Auf welche Fragen gibt es noch keine Antworten?</li> <li>• Wer kann diese geben?</li> </ul>	
Unterstützungsmaßnahmen (z.B. Bildungsangebote, ...)	

### Ziel erreicht?

- ↻ Lehrling hat sich eingelebt und arbeitet unter Begleitung sinnerfassend und erlebt Ausbilderin/Ausbilder als Mentor/in
- ↻ Weitere förderliche Maßnahmen sind eingeleitet

## 4

## „Was haben wir zusammen erreicht, wo ist noch besonderer Ausbildungsbedarf gegeben“

Nach einem Jahr bzw. vor dem Wechsel in eine neue Dienststelle  
 ↳ Vorbereitung ↳ Beurteilungsbogen und Ausbildungsplan

Spätestens am Ende des ersten Lehrjahres bzw. vor dem Wechsel in eine neue Dienststelle wird ein Gespräch bezüglich des Beurteilungsbogens und des aktuellen Ausbildungsplans geführt.

	✓
<b>↳ Vorbereitung</b>	
Termin zwischen Ausbilderin/Ausbilder und Lehrling wird vereinbart	
Beurteilungsbogen wird ausgefüllt	
Aktueller Ausbildungsplan wird auf Vollständigkeit und Verständnis geprüft	
<b>↳ Beurteilungsbogen/Ausbildungsplan</b>	
Reflexion zur absolvierten Ausbildungszeit	
Besprechung des Beurteilungsbogens	
Die vermittelten Fähigkeiten und Kenntnisse lt. Ausbildungsvorschrift werden anhand des Ausbildungsplans erörtert	
Die weiteren Schritte werden fixiert (Wechsel in eine andere Dienststelle, Kontaktaufnahme mit nächster/nächstem Ausbilderin/Ausbilder ....)	

### Ziel erreicht?

- ↳ Wertschätzende gegenseitige Rückmeldung
- ↳ Lehrling und Ausbilderin/Ausbilder besprechen die Ergebnisse des Beurteilungsbogens und gehen mit den Inhalten konform
- ↳ die vereinbarten Ausbildungsziele wurden erreicht und sind im Ausbildungsplan vermerkt

## ➔ Service

### Das Startpaket „Willkommen !“ Lehrlinge im Landesdienst

enthält nützliche Informationen, Broschüren und Hinweise rund um den ersten Arbeitstag in der Dienststelle. Diese können in Papierform oder auch durch Hinweise im Intranet vermittelt werden. Beispiele:

#### Informationen rund um den Arbeitsplatz

Ausbildungsvorschrift	
Gesetze, Erlässe, Organigramm, Strategien, Dienstanweisung	
Aufgaben, Ziele der Organisationseinheit (lt. OHB bzw. lt. Auftritt im Intranet)	
Mustervorlagen	
Informationen rund um den Landesdienst (Behördenführer)	
(Telefon)Liste der Kolleginnen/Kollegen	

#### Arbeitsplatzbezogene Informationen

Arbeitszeitregelungen (Zeiterfassung, Gleitzeit, Überzeiten, Abwesenheiten, Pausen, Rauchen am Arbeitsplatz...)	
Allgemeine Dienstplichten	
Dienstverhinderung (Krankenstand, Pflegeurlaub, Sonderurlaub, Zusatzurlaub...)	
Sicherheitsregelungen und -vorschriften (Schutzkleidung, Verhalten im Brandfall,...)	
Urlaubsregelungen	
Nebentätigkeit/Nebenbeschäftigung	
Lehrlingsmerkblatt	

#### Informationen über Leistungen des Dienstgebers

Beihilfen (Fahrtkostenzuschuss, Kinderzulage, PendlerInnenbeihilfe...)	
Seminarprogramm der LAVAK, EDV-Kurse (A1)	
Landesbediensteten-Unterstützungs-Verein (z.B. Kantine...)	
Angebote im Rahmen des Betrieblichen Gesundheitsmanagements (Gesundheitszirkel, Gesundes Essen am Arbeitsplatz, ...)	
Diensträder, E-Bikes	
Pflege der Betriebsgemeinschaft (Betriebsausflug...)	
Pensionskasse	
Beratungsangebote in schwierigen Situationen	

#### Ansprechpersonen in den Dienststellen

Personalvertretung	
EDV Kontaktperson	
Brandschutzwart	
Erste Hilfe - Beauftragte	
Bildungsbeauftragte	
Sicherheitsbeauftragte	
Gesundheitszirkelmoderatorin/Gesundheitszirkelmoderator	

## ➔ Hinweise

---

- **Lehrlinge (Ausbildung)**  
Informationen im Intranet > [A5 Personal/Lehrlingsausbildung](#)
- **Gebärdensprachdolmetscherinnen/Gebärdensprachdolmetscher**  
können bei Bedarf innerhalb des Landes im Förderzentrum des Landes Steiermark für Hör- und Sprachbildung, Rosenberggürtel 12; 8010 Graz;  
Tel.: (0316) 32 30 15; Fax: (0316) 32 30 15-320  
E-Mail: [fzhj@stmk.gv.at](mailto:fzhj@stmk.gv.at) angefordert werden.

### [DolmetscherInnenvermittlungszentrale](#)

Steirischer Landesverband der Gehörlosenvereine im Österreichischen  
Gehörlosenbund  
Grabenstraße 168  
8010 Graz  
Tel.: 0316/680271  
[DolZentrale@stlv.gv.at](mailto:DolZentrale@stlv.gv.at)

- **Fachteam psychologischer Dienst der Fachabteilung Berufsbildendes Schulwesen**  
Psychologische Beratung und Begleitung von Lehrlingen,  
Erziehungsberechtigten, Lehrberechtigten, Berufsschulen usw.  
Trauttmansdorffgasse 2, 8010 Graz  
Tel.: 0316 877/7931, 7918, 7919
- **Drogenberatung des Landes Steiermark**  
Friedrichgasse 7  
8010 Graz  
Tel.: 0316/877-2369
- **Schuldnerberatung Steiermark GmbH**  
Annenstraße 47  
8020 Graz  
Tel.: 0316/372507

## ➔ Landesbedienstete haben starke Partnerinnen und Partner

---

### **Amt der Steiermärkischen Landesregierung**

#### **A5 Personal**

Hofgasse 13, 8010 Graz

Tel.: 0316/877-2379 > <http://intra.stlrg.gv.at/personal>

#### **A5 Personal / Personalverrechnung**

Burggasse 11, 8010 Graz

Tel.: 0316/877-3236

#### **A5 Personal / Steirische Landesverwaltungsakademie**

Krottendorferstraße 149, 8054 Graz

Tel.: 0316/877-3481 > <http://intra.stlrg.gv.at/lavak>

#### **Landesbediensteten-Unterstützungs-Verein (LUV)**

Hofgasse 13/IV, 8011 Graz-Burg

Tel.: 0316/877-2721 > [www.luv-steiermark.at](http://www.luv-steiermark.at)

#### **Landespersonalvertretung und Zentralbehinderten-Vertrauenspersonen**

Hofgasse 13, 8010 Graz-Burg

Tel.: 0316/877-2722 > <http://intra.stlrg.gv.at/lpv>

#### **Büro der Gleichbehandlungsbeauftragten**

Paulustorgasse 4, 8010 Graz

Tel.: 0316/877-3320 oder 5841 > <http://intra.stlrg.gv.at/gleichbehandlung>

#### **Anwaltschaft für Menschen mit Behinderung**

Hofgasse 12, 8010 Graz

Tel.: 0316/877-2745 > [amb@stmk.gv.at](mailto:amb@stmk.gv.at)

#### **Kinder- und Jugendanwaltschaft**

Paulustorgasse 4, 8010 Graz

Tel.: 0316/877-4921 > [kija@stmk.gv.at](mailto:kija@stmk.gv.at)

**NOTIZEN:**

---



