

Unser Start mit der **Lehrlingsausbildung** beim ÖAMTC Oberösterreich



Projektarbeit: Lehrlingsausbildungsakademie
Ausgezeichneter Lehrlingsausbilder
Verfasser: Josefine Aichberger
Beschäftigt: ÖAMTC- Urfahr
Eingereicht: Februar 2006

Inhaltsverzeichnis

1. VORWORT
2. Der ÖAMTC stellt sich vor
 - 2.1. Die Wurzeln des ÖAMTC
 - 2.2. Was ist der ÖAMTC
 - 2.3. Die wichtigsten Leistungen des ÖAMTC
 - 2.4. Leitgedanken des ÖAMTC
3. Mein Steckbrief
4. Start der Lehrlingsausbildung beim ÖAMTC
 - 4.1. Warum bildet der ÖAMTC Lehrlinge aus
 - 4.2. Bewerbungsauswahl
 - 4.3. Lehrlingsausbildungsplan
 - 4.4. Lehrlingsausbildung in der Praxis
 - 4.5. Interne Lehrabschlussprüfung
5. Weiterbildung
6. Lehrlingsausbildung erweitert
7. Anzahl der Lehrlinge beim ÖAMTC- Oberösterreich
8. Was ist mir persönlich bei der Lehrlingsausbildung wichtig?
9. Was bringt dem ÖAMTC die Lehrlingsausbildung
10. Was bringt es mir persönlich Lehrlingsausbildner zu sein?

1. VORWORT

Die Lehrlingsausbildung ist sehr wichtig in der heutigen Zeit.

Durch die verschiedenen Module im Wifi, zertifizierter und ausgezeichneter Lehrlingsausbilder, ist mir das wieder sehr bewusst geworden. Ich dachte dadurch wieder viel an meine Lehrzeit zurück, welche ich sehr gut in Erinnerung habe, da ich sehr familiär aufgenommen wurde.

Für junge Menschen ist es wichtig, dass sie einen Beruf erlernen, um ihre Fähigkeiten entfalten zu können und Konfliktfähigkeit erlernen. Nur wenn das vorhandene Wissen richtig an den Lehrling vermittelt wird, können wir in Zukunft auf gut ausgebildete Fachkräfte zurückgreifen.

Junge Menschen zu qualifizierten Fachkräften heranzubilden ist von entscheidender Bedeutung. Genau so wichtig ist es die Persönlichkeitsentwicklung der Jugendlichen zu fördern.

Gute Ausbildung ist die Basis für später engagierte und erfahrene Fachkräfte.

2. Der ÖAMTC stellt sich vor

2.1. Die Wurzeln des ÖAMTC

Vor mehr als 100 Jahren entstanden die Wurzeln des ÖAMTC mit dem ÖTC (Österreichischer Touring Club) und der ÖAC (Österreichischer Automobil Club).

1946 entstand aus beiden Vereinen der heutige Verein ÖAMTC mit seinem ersten Präsidenten Dr. h. c. DI Manfred Mautner Markhof mit einem Mitgliederstand von 30.000 Mitgliedern.

Seit 1951 gibt es den ersten Technischen Prüfdienst.

1954 wurde die Pannenhilfe gegründet.

1958 wurde das erste Mal mit einem Auto „Steyr Puch 500“ eine Pannenhilfe gefahren, vorher waren die Pannenhelfer mit Beiwagenmaschinen unterwegs.

1968 wurde die Pannenhilfe rund um die Uhr eingeführt.

Seit 1973 hat der ÖAMTC auch die Ermächtigung um §57a Überprüfungen durchzuführen.

1990 durfte der ÖAMTC 1 Million Mitglieder zählen.

Der ÖAMTC zählt zurzeit über 1,6 Millionen Mitglieder und ist somit der siebtgrößte Automobilclub weltweit.

2.2. Was ist der ÖAMTC?

Der ÖAMTC ist ein gemeinnütziger, das heißt, ein nicht auf Gewinn ausgerichteter Verein. Alle Erträge des ÖAMTC sind ausschließlich zum Wohle und für die Dienstleistungen der Mitglieder zu verwenden.

Der ÖAMTC ist überparteilich, unabhängig und international verankert. Da der ÖAMTC in den letzten Jahren sein Leistungsprogramm auch mit der Durchführung gewerblicher Tätigkeiten erweitert hat, gibt es neben dem ÖAMTC auch die ÖAMTC- Betriebe GmbH. Die erwirtschafteten Gewinne werden wieder in den ÖAMTC fließen und kommen wieder den Mitgliedern zugute.

2.3. Die wichtigsten Leistungen des ÖAMTC

- Pannenhilfe und Abschlepphilfe
- Technische Dienstleistungen
- ÖAMTC– Juristen
- Clubartikelverkauf (Kindersitze Pannenbehelfe Kartenmaterial
- Versicherungen
- Fahrtechniktraining
- Notarzthubschrauber
- Touristik und Reiseservice

2.4. Leitgedanken des ÖAMTC

Beim ÖAMTC zählt der Mensch, nicht nur sein Fahrzeug

Wir wollen die Mobilität unserer Mitglieder, ihres Partners und ihrer Kinder aufrecht erhalten.

Vermittlung „EIN GUTES GEFÜHL BEIM CLUB ZU SEIN“

3. Mein Steckbrief

Mein Name ist Josefine Aichberger, ich bin 48 Jahre alt, verheiratet, habe 2 erwachsene Söhne und 2 Enkelkinder. Wir haben ein Einfamilienhaus in Engerwitzdorf. Meine Hobby sind radeln, Nordic Walking in der Natur, reisen mit unserem Wohnmobil durch Europa.

Ich habe den Beruf der Einzelhandelskauffrau in einem Papierfachgeschäft in Gallneukirchen erlernt.

Nach der Lehre war ich 10 Jahre bei meinen Kindern zu Hause.

Als Wiedereinstieg ins Berufsleben arbeitete ich Teilzeit in meiner alten Firma in Gallneukirchen.

Seit 1990 bin ich beim ÖAMTC Dienstleistungszentrum Urfahr als Büro- und Schaltermitarbeiterin beschäftigt, was mir sehr viel Freude bereitet.

Seit 1996 bin ich zusätzlich mit der Lehrlingsausbildung beschäftigt.

4. Start der Lehrlingsausbildung beim ÖAMTC

4.1. Warum bildet der ÖAMTC Lehrlinge aus?

Schon 1996 fehlten alleine in Oberösterreich 1000 Lehrstellen. Die politischen Appelle an die Wirtschaft, mehr jungen Menschen eine Ausbildung als Fachkräfte zu bieten und so den Lehrstellenmangel zu entschärfen, nimmt der ÖAMTC ernst.

Einem Verein, wie dem ÖAMTC, war es vor 1996 nicht möglich Lehrlinge auszubilden. Erst eine Gesetzesänderung bei der Lehrlingsausbildung machte es möglich, dass auch Vereine Lehrlinge ausbilden dürfen.

Der ÖAMTC nahm diese Chance sofort wahr und begann im September 1996 mit 3 Lehrlingen in den Dienstleistungszentren Eferding mit Frau Würzel, in Ried mit Frau Feichtelbauer und in Urfahr mit Frau Ganhör.

Ich übernahm für meinen Lehrling Frau Ganhör die Ausbildung.

Lehrlingsausbildung beim ÖAMTC - eine Premiere

Lehrlingsausbildung war bis vor Kurzem in einem Verein rechtlich nicht zulässig. Nach Wegfall dieser Barriere haben wir entschieden, im ÖAMTC Lehrplätze für Bürokauffrau zu schaffen. Wir wollen damit auch einen Beitrag zur Entschärfung des Problems der große Jugendarbeitslosigkeit leisten.



Vorerst haben in den Dienstleistungszentren Urfahr, Eferding und Ried unsere Mitarbeiterinnen Josefine Aichberger, Gerlinde Krajs und Anna Weinhäupl die verantwortungsvolle Aufgabe übernommen, gemeinsam mit ihren Kolleginnen und Kollegen die drei jungen Damen Romana Ganhör, Susanne Würzl und Melanie Feichtelbauer einerseits zu hervorragenden Bürokauffrauen und andererseits zu bestqualifizierten ÖAMTC-Fachberaterinnen auszubilden.

Romana Ganhör:
„Viele meiner Schulkolleginnen und -kollegen dürfen an ihren Lehrstellen nur sehr wenig tun und es wird ihnen auch wenig gezeigt. Daher gefällt es mir ganz besonders, daß ich von Anfang an vom gesamten Team in Urfahr als neue Kollegin akzeptiert wurde. Ich werde schrittweise ausgebildet, darf sehr abwechslungsreich arbeiten und es freut mich sehr, wenn ich sowohl von den Kollegen als auch von den Kunden positive Rückmeldungen bekomme.“

Die Ausbilderinnen einstimmig:
„Wir haben aus einer großen Auswahl von Bewerbern Lehrlinge gefunden, die jetzt schon eine große Stütze sind. Und ganz ehrlich: Ein wenig Sorge hatten wir schon, daß uns die Ausbildung zu viel Zeit kostet. Jetzt erleben wir, daß diese Ausbildungszeit eine wertvolle Investition ist.“

Mit der Einstellung von vorerst drei Lehrlingen haben wir uns bewußt für eine qualitätsvolle Ausbildung junger Menschen entschieden. Wir werden diesen Weg weitergehen und die Lehrlingsausbildung im ÖAMTC OÖ. ausbauen.

4.2. Bewerbungsauswahl

Wir haben am Arbeitsmarktservice gemeldet, dass wir einen Lehrling am Dienstleistungszentrum im Urfahr suchen und innerhalb einer Woche hatten wir 30 Bewerber. Nach erstem Aussortieren luden wir die Bewerber ein zu einem internen Lehrlingsaufnahmetest mit Rechnen, Rechtschreibung, Allgemeinbildung, Koordinierungsaufgaben und für ein persönliches Gespräch.

6 Bewerber wurden zum Schnuppern am Dienstleistungszentrum in Urfahr eingeladen. Das Schnuppern ist hervorragend zum kennen lernen des Berufes für den Lehrling. Für mich ist das Schnuppern sehr wichtig zur Auswahl eines Lehrlings, da man den Jugendlichen direkt im zukünftigen Arbeitsumfeld beobachten und sich daher ein gutes Bild machen kann. Nach einem nochmaligen Schnuppern entschieden sich unser Dienstleistungszentrumsleiter und ich für unseren Lehrling Ganhör Romana.

Bei unserem jetzigen Lehrling, Plöchl Susanne im 3. Lehrjahr haben wir die Bewerbung über einen Aushang an der Schaltereingangstür und mit dem Kontakt zu Schulen den Vorzug gegeben, da wir gute Kontakte zu Lehrern haben und so zu interessierten Lehrlingen kommen.



4.3. Lehrlingsausbildungsplan

Da wir ja beim ÖAMTC noch nie Lehrlinge ausgebildet haben, gab es natürlich auch keinen Lehrlingsausbildungsplan.

Ich absolvierte als Erste von uns 3 Ausbilderinnen im Herbst 1996 die Lehrlingsausbilderprüfung.

Ich erstellte einen Ausbildungsplan für die Probezeit und erarbeitete den Ausbildungsplan „Bürokaufmann/Frau“ für das erste, zweite und dritte Lehrjahr. Meine Ausbilderkolleginnen von Eferding und Ried übernahmen meine Ausbildungspläne. Mittlerweile werden diese Ausbildungspläne vom gesamten ÖAMTC– Oberösterreich übernommen. Laufend werden aus den gewonnenen Erfahrungen die Ausbilderpläne aktualisiert.

Grundsätzlich werden unsere Lehrlinge am jeweiligen Dienstleistungszentrum mit dem jeweiligen Ausbilder und den Schaltermitarbeitern ausgebildet. Laut Lehrvertrag müssen die Lehrlinge an 2 Wochen im 2. Lehrjahr und im 3. Lehrjahr zusätzlich in die Buchhaltung der Landeszentrale Linz, Wankmüllerhofstraße 58 um die Berufsbildposition „Betriebliche Buchungsarbeiten und Erstellen von Auswertungen und Statistiken“ zu erlernen.

Mein Lehrling und ich setzen uns monatlich im Büro (abseits vom Schaltergeschehen) zusammen und kontrollieren gemeinsam, wie weit wir jeweils die Ziele des Ausbildungsplanes erreicht haben.

Diese regelmäßigen Kontrollen sind sehr wichtig, um sicherzustellen, dass auch die gesetzlichen Vorschriften des Lehrplanes alle erfüllt werden.

Seit Herbst 2005 gibt es eine Projektgruppe für die Lehrlingsausbildung beim ÖAMTC, der ich auch angehöre.

Wir erstellten für alle Lehrlingsausbilder beim ÖAMTC einen Leitfaden.

Bei diesen Projektsitzungen haben wir jetzt auch noch eine 2-wöchige Ausbildung in der Landeszentrale in den verschiedenen Abteilungen beschlossen.

Wir haben mit dieser Umsetzung sofort begonnen.

Unser Lehrling in Urfaehr hat diese Ausbildung im April 2006 absolviert.

Die Rückmeldungen von den Fachabteilungen und vom Lehrling waren sehr positiv.

Weiters planen wir bei den Projektsitzungen für die Zukunft einen Workshop gemeinsam für alle Lehrlinge.

Bei diesem Workshop sollten dann folgende Themenschwerpunkte behandelt werden:

- Mitgliedschaft / Schutzbrief-Training
- Konfliktmanagement – wie gehe ich richtig mit Beschwerden um?
- Verkaufstraining - lehrlingsorientiert
- Verhaltenstraining – lehrlingsorientiert
- Dienstregelungen / Arbeitsgesetz

Am Ende jeden Lehrjahres wird der Ausbildungsplan vom Lehrling und vom Ausbilder unterschrieben an die Landeszentrale geschickt.

AUSBILDUNGSPLAN "Bürokauffrau" 1. Lehrjahr

NR.	BERUFSBILDPOSITION	AUSBILDUNGSINHALT	ORT	AUSBILDER	ERL.
1.1.1.	Einführung in die Aufgaben, die sich aus der Stellung im jew. Wirtschaftsbereich ergeben, in das Erzeugungs-, Vertriebs- und/oder Dienstleistungsprogramm	Was ist der ÖAMTC? Welche Prüfdienstleistungen bieten wir an? MG-Anfragen gegebenenfalls an kompetente/n Kollegen/in weiterleiten			
1.2.1.	Kenntnis und funktionsgerechte Anwendung der betrieblichen Einrichtungen und der technischen Betriebsmittel und Hilfsmittel	Durchführen von einfachen Arbeiten am Bildschirm; Bedienung von PC (Schreibmaschine), FAX, und Kopierer			
1.2.2.	Kenntnis der Unfallgefahren sowie der einschlägigen Sicherheitsvorschriften und der sonstigen in Betracht kommenden Vorschriften zum Schutze des Lebens und der Gesundheit	Unfallgefahren im Betrieb erkennen; Standort von Erste-Hilfe-Kasten und Feuerlöscher kennen; Türen zur Prüfhalle schließen (Abgasbeeinträchtigung vermeiden)			
1.2.3.	Grundkenntnisse der ausgangspflichtigen arbeitsrechtlichen Vorschriften	Kennen lernen des Kinder- und Jugendbeschäftigungssowie des Arbeitsgesetzes			
1.2.4.	Kenntnis über die funktionell geeignete und ergonomische Gestaltung des Arbeitsplatzes	Ideale Sessel-Sitzhöhe und Lichteinfall; Arbeitsutensilien griffbereit halten; ...			
1.3.1.	Kenntnis der sich aus dem Lehrvertrag ergebenden Verpflichtungen (§§ 9 und 10 des Berufsausbildungsgesetzes)	Kenntnisse über die Pflichten des Lehrberechtigten (§9) und Lehrlings (§10 BAG)			
1.3.2.	Kenntnis über Inhalt und Ziel der Ausbildung sowie über wesentliche einschlägige Weiterbildungsmöglichkeiten	Erläutern der Ausbildungsziele des 1.LJ und Interesse an der Ausbildung wecken. Information über die Tätigkeiten nach dem Lehrabschluss.			
1.3.3.	Kenntnis der wichtigsten einschlägigen arbeits- und sozialrechtlichen Bestimmungen	Information über schulrechtliche Best. (was kann, darf, soll der Lehrling tun?)			

NR.	BERUFSBILDPOSITION	AUSBILDUNGSINHALT	ORT	AUSBILDER	ERL.
2.1.1.	Kenntnis des organisatorischen Aufbaus und der Aufgaben und Zuständigkeiten in der betrieblichen Verwaltung	Bekannt machen mit den Mitarbeitern des Lehrbetriebes. Kennen lernen der Räumlichkeiten und Aufgaben im eigenen Büro sowie in der LZ			
2.1.2.	Kenntnis der betrieblichen Arbeitsabläufe	Div. Tätigkeiten durchführen können: Prüfdienst-Terminvergabe, Verkauf MG+SB, Arbeitsablauf Mopedausweis			
2.1.3.	Einschlägige Schriftverkehrsarbeiten, Arbeiten bei Posteingang, Postausgang, Ablage, Evidenz und Registratur	Einfache Sortier- und Ablagearbeiten unter Anleitung und Kontrolle; Bearbeitung des Postein- und -ausgangs			
2.1.4.	Kenntnis über das Anlegen und Führen von Statistiken, Karteien und Dateien	Kennen lernen der Ordnungsprinzipien (alphabetisch); richtige Datenerfassung im SIS; Servicereport; ...			
2.1.7.	Grundkenntnisse über den Verkehr mit den für den Lehrbetrieb und den Lehrling wichtigen Behörden, Sozialversicherungsträgern und Organisationen der Arbeitgeber und -nehmer	Information über die betrieblichen Kontakte: WK, AK, Lehrlingsstelle, GKK, Bezirkshauptmannschaft, ...			
2.2.3.	Fach- und funktionsgerechte Verwendung und Pflege der betrieblichen bürotechnischen Organisations- und Arbeitsmittel sowie Kommunikationsmittel	Richtiges Melden am Telefon; Pflegen von Bildschirm und Tastatur; Ordnung im Verkaufsraum; Eurotax-Auskünfte; Broschüren erkennen			
2.2.4.	Sprach- und fachgerechte Ausdrucksweise, Führen von zielgerichteten Gesprächen	Führen von einfachen Verkaufs- und Beratungsgesprächen: Begrüßung - Bedarf und Wünsche des Kunden ermitteln - Info über Ware oder Dienstleistung - Verkauf - Verabschiedung; NMG zum Beitritt animieren			
2.2.5.	Grundkenntnisse über die Struktur der betrieblichen EDV (Anwendung und Aufgabe der EDV in der Betriebsorganisation)	Die vorhandenen EDV-Programme kennen und einfache Arbeiten durchführen können			

NR.	BERUFSBILDPOSITION	AUSBILDUNGSINHALT	ORT	AUSBILDER	ERL.
3.1.1.	Grundkenntnisse der branchen- und betriebsspezifischen Beschaffungsmöglichkeiten und über die Ermittlung des Bedarfs	Waren "verwalten" können; Wer sind unsere Lieferanten			
3.2.1.	Kenntnis der vom Betrieb zu erbringenden Waren, Produkte und/oder Dienstleistungen	Welche Waren und Dienstleistungen bietet der ÖAMTC an; CA- Bedarfsermittlung; Nutzen der DL kennen			
3.2.2.	Kenntnis der branchenspezifischen Warenkennzeichnung, Normen und Produktdeklaration und/oder Rahmenbedingungen für das Leistungsangebot	CA- Preisauszeichnung; Inhalte der Prüfdienstleistungen/ Zusatznutzen erkennen; Lagerstandskontrolle im SIS			
3.2.4.	Kenntnis des fachgerechten Verhaltens gegenüber Auftraggebern, Auftragnehmern, Kunden, Parteien oder Klienten	Wie verhalte ich mich gegenüber Kunden: Körperhaltung, Begrüßung, Freundlichkeit, keine unqualifizierten Aussagen			
3.2.6.	Grundkenntnisse über die betriebsspezifischen verkaufsbezogenen rechtlichen Bestimmungen	ÖAMTC- Verein und ÖAMTC- Betriebe kennen			
4.3.1.	Grundkenntnisse über Aufgaben und Funktion des betrieblichen Rechnungswesen	Einnahmen und Ausgabenrechnungen sowie Kassa; Mitarbeit bei Inventur			
4.3.4.	Durchführen von betrieblichen Rechnungsarten, Erfassen, Prüfen und Kontrollieren von Daten	Einfache Additionsrechnungen mit der Rechenmaschine; Erstellen von Barrechnungen; richtigen Umgang mit EC und Kreditkarten kennen; Soll/Ist-Vergleich Maut-Punktekarten, Rechnungen u. Lieferscheine kontrollieren			
4.3.5.	Vorbereiten von Unterlagen für die Rechnungserstellung	Preislisten; lückenloses Erfassen aller SIS-Daten			
4.5.1.	Grundkenntnisse über die betriebliche Buchführung und die betrieblichen Buchungunterlagen	Belegwesen, Lager- und Inventurbuchungen; Kassaberecht; Genauigkeit			

Praktikum Landeszentrale Linz – 3. Lehrjahr

Lehrling: *Susanne Plöchl*
DLZ: *ÖAMTC Urfahr*

Ausbilder: *Josefine Aichberger*
Zeitraum: *18. – 28. April 2006)*

Ausbildungsplan für die Fachabteilungen:

DATUM:	UHRZEIT (VON – BIS):	ABTEILUNG:	VERANTWORTLICHER MITARBEITER/IN:
19.04.2006	08:00 – 08:30	Coach	Hr. Köpplmayr
19.04.2006	09:00 – 12:00	Marketing	Fr. Metzger
19.04.2006	13:00 – 15:00	RS	Fr. Schachinger
19.04.2006	15:00 – 16:00	Betriebsrat	Ing. Blatterer
19.04.2006	16:00 – 17:00	Infrastruktur	Ing. Blatterer
20.04.2006	08:00 – 12:00	Warenwirtschaft	Hr. Etzelstorfer
20.04.2006	13:00 – 17:00	FRW	Alle
21.04.2006	08:00 – 12:00	FRW	Alle
21.04.2006	13:00 – 17:00	NIS-Nord	Fr. Frech
24.04.2006	08:00 – 17:00	FRW	Alle
26.04.2006	08:00 – 17:00	FRW	Alle
27.04.2006	08:00 – 17:00	FRW	Alle
28.04.2006	08:00 – 12:00	KRM	Fr. Gebetsroither
28.04.2006	13:00 – 16:00	Versicherungss.	Fr. Schönauer
28.04.2006	16:00 – 17:00	Coach	Hr. Köpplmayr

4.4. Lehrlingsausbildung in der Praxis

Wie schon erwähnt, werden unsere Lehrlinge am jeweiligen Dienstleistungszentrum mit dem jeweiligen Ausbilder und den Schaltermitarbeitern ausgebildet. Am Anfang ist es etwas mühsam, da wir an unseren Schaltern sehr viele verschiedene Leistungen anbieten und auch immer Kundenkontakt haben. Nach einer gewissen Einschulungsphase ist es aber für den Lehrling sehr abwechslungsreich bei uns direkt an der Front zu arbeiten.

Beispiel eines Lernschrittes: Terminverwaltung in der EDV.

Ich vermittele dem Lehrling Schritt für Schritt das Programm für die Terminverwaltung mit erfundenen Beispielen. Später kommt ein Mitglied an den Schalter und braucht einen Termin. Ich vergebe für unser Mitglied einen Termin in der elektronischen Terminverwaltung. Der Lehrling schaut mir dabei zu. Nach dem Kundenkontakt erkläre ich ihm noch verschiedene Hintergründe.

Bei der nächsten Terminvergabe darf der Lehrling selbst den Termin vergeben und ich schaue ihm noch über die Schulter. Nach einigen erfolgreichen Terminvergaben des Lehrlings unter Kontrolle darf der Lehrling alleine die Termine vergeben.

Beispiel eines Lernschrittes: Annahme einer Technischen Prüfdienstleistung

Ich erkläre dem Lehrling die Eingabe von Prüfdienstleistungen in der EDV mit Beispielen. Kommt ein Mitglied zur Überprüfung, zeige ich dem Lehrling, wo er im Terminplan den jetzigen Termin findet und gebe die technischen Daten in die EDV ein und er darf das Mitglied an den jeweiligen Techniker verweisen. Bei der nächsten Überprüfung darf der Lehrling den ganzen Vorgang unter meiner Kontrolle dann alleine durchführen. Bei einigen positiven Annahmen darf es der Lehrling wieder alleine durchführen.

Beispiel eines Lernschrittes: Routenplanung

Ich erkläre dem Lehrling die Streckenführung eines Reisezieles im Routenplaner. Welches Kartenmaterial gehört zu dem jeweiligen Routenausdruck dazu. Was man dem Mitglied noch anbieten sollte, wenn es eine Reise mit dem eigenen Fahrzeug unternimmt.

Wenn dann ein Mitglied kommt und eine Routenplanung braucht, mache ich diese Routenplanung und der Lehrling schaut und hört mir dabei zu.

Beim nächsten Kontakt darf der Lehrling selbst, unter meiner Kontrolle, das Routenset zusammenstellen.

Nach einigen erfolgreichen zusammengestellten Routensets darf der Lehrling die Routensets selbstständig und alleine den Mitgliedern überreichen.

Natürlich kann der Lehrling jederzeit fragen, wenn es um besondere Reiseziele geht und jeder Schaltermitarbeiter wird ihm dabei helfen.

Beispiel eines Lernschrittes Bestellungen:

Wir haben von allen Ländern Europas Routenkarten und Infokarten gratis für unsere Mitglieder. Daher brauchen wir je nach Land unterschiedliche Lagermengen. Der Lehrling bekommt die Verantwortung über die Bestellungen dieser Routenkarten, welche er im Zwischenlager deponieren soll.

Der Lehrling hat die Verantwortung, dass immer alle Routenkarten am Schalter vorhanden sind. Das heißt, der Lehrling muss vorausschauend vom Hauptlager bestellen und fast täglich die Karten vom Zwischenlager in den Schalterraum räumen.

So erlernt der Lehrling Schritt für Schritt die alltäglichen Schalter- und Lagerarbeiten und übernimmt dafür auch die Verantwortung.

Wie gehen wir mit Fehlern des Lehrlings um?

Beispiel aus der Praxis:

Bei uns hat der Lehrling sehr bald, natürlich nach gründlicher Einschulung, eine eigene Kasse.

Was ist passiert?

Die Kasse des Lehrlings stimmt nicht. Die gemeinsame Fehlersuche beginnt.

Gemeinsam kontrollieren wir alle Belege des Geschäftstages. Da bei unserem älteren Kassensystem die Handhabung der Bankomatkasse etwas kompliziert ist, frage ich den Lehrling, ob vielleicht ein Bankomat- Bon abhanden gekommen ist, was natürlich für den Lehrling unmöglich erschien. Nach weiterer Kontrolle stellte sich heraus, dass genau dies der Fehler war. Nach der Suche in Ihrem Papierkorb, wurden wir fündig.

Ich erklärte dem Lehrling, warum ich immer fordere, den Bankomatzettel sofort und nicht erst am Abend vor dem Kassenabschluss abzuschöpfen. Dem Lehrling war die ganze Sache sehr peinlich, aber sie verstand jetzt meine Forderung des sofortigen Abschöpfens besser.

Ich glaube aus diesem Fehler hat der Lehrling viel gelernt.

Mein Ziel ist, Lehrlinge sollten aus Fehlern lernen.

4.5. Interne Lehrabschlussprüfung

Wir Lehrlingsausbilderinnen trafen uns halbjährlich mit den Verantwortlichen der Landeszentrale zum Erfahrungsaustausch und um Verbesserungsvorschläge umzusetzen.

Bei so einem Treffen, als die ersten Lehrlinge im 3. Lehrjahr waren, entstand die Idee einer „INTERNEN LEHRABSCHLUSSPRÜFUNG“.

Diese „interne Lehrabschlussprüfung“ findet ca. 6 Monate nach der normalen Lehrabschlussprüfung statt.

Meine Ausbilderkolleginnen, einige Fachabteilungen in der Landeszentrale und ich erarbeiteten einen entsprechenden Fragenkatalog.

Ziel dieser Prüfung: Das vorhandene Wissen überprüfen und gleichzeitig sichtbar machen, ob das „Produkt ÖAMTC“ verstanden wurde.

Bei bestandener Prüfung ist der ausgebildete Lehrling

ÖAMTC-EXPERTE, also eine Aufwertung des jungen Mitarbeiters.

Dieser Fragenkatalog und die interne ÖAMTC-EXPERTEN-PRÜFUNG wird mittlerweile an alle NEUEN Mitarbeitern nach dem ersten Dienstjahr durchgeführt.

Im Herbst 2005 wurde diese erfolgreiche Idee sogar dem ADAC übermittelt.



Erfolgreicher Lehrabschluß für die ersten ÖAMTC-Lehrlinge

Seit 1996 ist es auch Vereinen erlaubt, Lehrlinge auszubilden. Der ÖAMTC nutzte diese Chance und stellte noch im Juli 1996 die ersten Lehrlinge für den Beruf als Bürokauffrau ein. Im Juli 1999 legten nun Romana Ganhör und Melanie Feichtlbauer mit Erfolg die Lehrabschlussprüfung ab. Ihre Ausbilderinnen Josefine Aichberger vom ÖAMTC Urfahr und Anna Meingassner aus Ried sind zu Recht stolz auf ihre Schützlinge. Sie erfüllten bereits in ihren drei Lehrjahren voll die an sie gestellten Erwartungen und leisten nun am Schalter der beiden Dienstleistungs-Zentren ausgezeichnete Arbeit. Derzeit befinden sich 8 Lehrlinge beim ÖAMTC Oberösterreich in Ausbildung.

Wissensüberprüfung – Wie aus Mitarbeitern ÖAMTC-Experten werden

Um zu einem begehrten ÖAMTC-Experten zu werden, muss jeder neue Mitarbeiter des Clubs ein zweistufiges Ausbildungsmodell durchlaufen. Nach 6 Monaten beim ÖAMTC erfolgt der sogenannte Wissenscheck und nach einem weiteren halben Jahr bietet sich den jungen Mitarbeitern die Möglichkeit, vor einem Gremium ihr Wissen in den Bereichen Produktwissen, Kundenorientierung und interner Betrieb zu präsentieren.



EIN ZWEISTUFIGES AUSBILDUNGSMODELL
macht aus Clubmitarbeitern ÖAMTC-Experten

5. Weiterbildung

Jeder ÖAMTC-EXPERTE hat die Möglichkeit nach seiner Lehrabschlussprüfung die Kurse zum Versicherungskaufmann/Frau zu besuchen. Die Kurskosten werden vom ÖAMTC übernommen. Im Anschluss an den Kurs können die jungen Facharbeiter die Zusatzprüfung Versicherungskaufmann/Frau absolvieren. Praxis erhalten sie dann wieder am Schalter des jeweiligen Dienstleistungszentrums.

6. Lehrlingsausbildung erweitert

Da wir bei der Lehrlingsausbildung für Bürokaufmann/Frau sehr gute Erfahrungen gemacht haben, entschloss sich der ÖAMTC auch zur Ausbildung von Kfz-Technikern. Beginn der Ausbildung zum Kfz-Techniker war August 2001. Auch da haben wir mittlerweile gute Erfolge, wie Karl Nader, welcher am Dienstleistungszentrum in Perg ausgebildet wurde bewies. Karl Nader errang den 3. Platz beim Bundeslehrlingswettbewerb der Kfz-Techniker 2004.

3. Platz für Lehrling des ÖAMTC OÖ beim Bundeslehrlingswettbewerb der Kfz-Techniker 2004

Einen besonderen Erfolg im Bereich der Lehrlingsausbildung konnte der ÖAMTC-Oberösterreich verzeichnen. Am Freitag, den 24. September 2004 errang Karl Nader, Lehrling für Kfz-Technik im 2. Lehrjahr, beim Bundeslehrlingswettbewerb der Kfz-Techniker 2004 in Innsbruck den 3. Platz, nachdem er zuerst beim Landeswettbewerb gesiegt hatte.

Karl Nader gehört zu den ersten, die 2001 eine Lehre als Kfz-Techniker beim ÖAMTC begonnen haben. Denn bis vor wenigen Jahren war eine Lehrlingsausbildung in einem Verein

rechtlich nicht zulässig. Sofort nach Wegfall dieser Barriere hat sich der ÖAMTC entschieden, Lehrplätze für Bürokaufmann/frau und Kfz-TechnikerInnen zu schaffen.

Ziel der ÖAMTC-Lehrlingsausbildung ist es, jungen Menschen eine fundierte Ausbildung zu vermitteln, sodass sie nach Ende der Lehrzeit als bestens ausgebildete Fachkräfte zur Verfügung stehen, um die Zukunft des ÖAMTC Oberösterreich zu sichern.

2004 konnten 2 Bürokauffeute ihre Ausbildung beim Club abschließen. Beide bestanden ihre Lehrabschlussprüfung mit ausgezeichnetem Erfolg.

Lehrlingsausbildung beim ÖAMTC Oberösterreich – Berufe mit Zukunft.



KARL NADER
errang den 3. Platz im
Bundeslehrlingswettbewerb.

7. Anzahl der Lehrlinge beim ÖAMTC– Oberösterreich

Im September 1996 - Beginn mit 3 Bürokaufmann/Frau Lehrlingen.

Im August 2001 - Beginn mit 3 Kfz-Techniker Lehrlingen.

Seit 1996 haben wir 25 Lehrlinge fertig ausgebildet.

Derzeit sind noch 10 Lehrlinge in einem Lehrverhältnis.

8. Was ist mir persönlich bei der Lehrlingsausbildung wichtig?

Neben der fachlich vorgeschriebenen Ausbildung, ist mir auch die persönliche Zusammenarbeit mit dem Lehrling sehr wichtig. Mein Lehrling sollte immer das Gefühl haben, sie habe einen Ansprechpartner für alle Probleme, Leistungen,...

Der Übergang von der Schule ins Berufsleben ist für einen Lehrling ein bedeutender Schritt von der Kindheit ins Erwachsenenleben.

Mir ist es sehr wichtig, dass der Lehrling ab dem 1. Arbeitstag in das Team integriert wird. Bei uns darf der Lehrling von Anfang an am Schalter arbeiten und Mitglieder betreuen.

Wichtig ist auch, dass man kleine Aufgaben in die Verantwortung des Lehrlings gibt.

Macht ein Lehrling einen Fehler, sich selbst zuerst hinterfragen, ob man es vielleicht nicht gut genug erklärt hat, nochmals erklären und die Auswirkung des Fehlers erklären.

Bei guten Leistungen LOBEN!

Der Ausbildner sollte ein gutes VORBILD sein.

Gute Zusammenarbeit zwischen dem Team, Ausbildner und dem Lehrling bringen gute Leistungen des Lehrlings.

9. Was bringt dem ÖAMTC die Lehrlingsausbildung

Abgesehen von der arbeitsmäßigen Notwendigkeit, haben folgende Überlegungen zur Lehrlingsausbildung geführt:

- Wir bilden unsere Facharbeiter selber aus.
- Gut ausgebildete Fachkräfte sichern die Zukunft unseres Unternehmens.
- Gut ausgebildete Fachkräfte, die dann den Arbeitsplatz wechseln, sind positive Multiplikatoren.
- Zugang zur Gruppe der Lehrlinge kann verbessert werden.
- Die öffentliche Information, dass wir jetzt auch Lehrlinge ausbilden, bringt positives Image.
- Sympathiegewinn bei den Mitgliedern, wenn sie von „geschickten“ Lehrlingen betreut werden.
- Aufwertung der Mitarbeiter/innen, wenn sie Lehrlinge ausbilden.

10. Was bringt es mir persönlich Lehrlingsausbildner zu sein?

Einem jungen Menschen, welcher noch unsicher im Leben steht, zu einem selbstbewussten Menschen heranwachsen zu sehen und ihm die schöne Aufgabe „Unseren Mitgliedern zu helfen und das gute Gefühl beim Club zu sein „ zu vermitteln.

Josefine Aichberger
(Was man sät, das erntet man)