

Schreiben eines Dienstzeugnisses

I. Allgemeines:

Der Arbeitgeber ist nur verpflichtet ein **einfaches Dienstzeugnis** auszustellen. Ein einfaches Dienstzeugnis hat den Charakter einer bloßen Bescheinigung und enthält allgemeine Angaben zur Person der Arbeitnehmerin_des Arbeitnehmers, die genaue Bezeichnung des Arbeitgebers, die Dauer des Arbeitsverhältnisses sowie die Art der Tätigkeit („Dienstzeitbestätigungen“).

Die Personaladministration stellt ausschließlich „einfache“ Dienstzeugnisse ohne Werturteil über die Leistung und/oder Führung der Arbeitnehmerin_des Arbeitnehmers aus.

Dabei darf nicht übersehen werden, dass Dienstzeugnisse der_dem Arbeitnehmer_in als Unterlage für eine neue Bewerbung dienen und potentiellen Arbeitgebern einen Einblick in den tatsächlichen Aufgabenkreis und Qualifikationen der Bewerber_innen geben. Eine einheitliche Gestaltung und professionelle Formulierung von Dienstzeugnissen ist daher unverzichtbar.

Was ist ein „qualifiziertes“ Dienstzeugnis?

Es ist zulässig und auch üblich sogenannte „**qualifizierte**“ **Dienstzeugnisse** zu vereinbaren, die positive Werturteile über die_den Arbeitnehmer_in und ihre_seine Arbeitsleistung enthalten.

Die_Der Arbeitnehmer_in hat jedoch keinen Anspruch auf Ausstellung eines „qualifizierten“ Dienstzeugnisses.

II. Form des Dienstzeugnisses

Das Dienstzeugnis ist **schriftlich** und auf offiziellem TU-Briefpapier (z.B.: Institutspapier) auszufertigen.

Die äußere Form des Zeugnisses darf nicht so beschaffen sein, dass dadurch eine mangelnde Wertschätzung des Arbeitgebers gegenüber der_dem Arbeitnehmer geschlossen werden kann. Ein Dienstzeugnis, das krasse Rechtschreibfehler aufweist und in dem beispielsweise der Firmenwortlaut im Firmenstempel nur undeutlich lesbar ist, ist mangelhaft und entspricht nicht den gesetzlichen Anforderungen.

III. Inhalt und Aufbau eines Dienstzeugnisses:

Element	Inhalte
Briefkopf der TU Wien (offizielles Briefpapier/ Institutsbriefpapier)	
Überschrift	Gibt Aufschluss darüber, worauf sich das Zeugnis bezieht (z.B. Dienstzeugnis, Zeugnis)
Einleitung	<p>Angaben zur Person der Arbeitnehmerin_des Arbeitnehmers</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vorname • Familienname • akademische Grade • Geburtsdatum, Geburtsort • Adresse • Tätigkeitsbezeichnung • Dauer des Arbeitsverhältnisses <p><i>Dauer des Arbeitsverhältnisses:</i> Darunter ist die rechtliche Dauer zu verstehen. Faktische Unterbrechungen wie beispielsweise Krankenstände, Karenzierungen, Freistellungen usw. sind irrelevant.</p>
Positions- u. Aufgabenbeschreibung	<p>Beschreibt, in welcher Hierarchiestufe der Organisation die_der Mitarbeiter_in tätig war, mit welchen konkreten Aufgaben sie_er betraut wurde und wie weit ihre_seine Verantwortung reichte.</p> <p>Beschreibungen der geleisteten Tätigkeiten sind nicht zu allgemein zu halten. Die Beschreibung soll dem künftigen Arbeitgeber einen Einblick in die tatsächlich geleisteten Aufgaben geben. Die Tätigkeitsbeschreibung „Sekretärin“ reicht daher nicht aus. War die_der Arbeitnehmer_in einem bestimmten Spezialgebiet mit einem gewissen Spezialwissen tätig (z.B. bestimmtes Forschungsgebiet), so ist das auch im Dienstzeugnis anzuführen. Die Beschreibung der Tätigkeiten muss dem tatsächlichen Arbeitsleistungen entsprechen.</p> <p>Schulungs-, Ausbildungs- oder Fortbildungsmaßnahmen sind anzuführen, wenn dies dem Aufgabenbereich der Arbeitnehmerin_des Arbeitnehmers zuzuordnen ist.</p>
Beurteilung der Leistung und des Erfolgs	<p>Umfasst Angaben zur Arbeitsmotivation, der wahrgenommenen Arbeitsfähigkeit, der Arbeitsweise sowie der sich aus all den ergebenden Arbeitserfolgen.</p> <p>Als Beurteilungskriterien werden insbesondere Arbeitsweise und -erfolg, Fachkenntnisse, Belastbarkeit, Fähigkeit zur selbstständigen Arbeit, Einsatzbereitschaft, Entscheidungsfähigkeit, Verhandlungsgeschick, Motivation usw. herangezogen.</p>

	Beurteilung der Leistungen: <ul style="list-style-type: none"> • Arbeitswille/Arbeitsmotivation (das WOLLEN) • Arbeitsbefähigung (das KÖNNEN) • Fachwissen und Weiterbildung • Arbeitsweise • Eigeninitiative • Selbständigkeit • Arbeitserfolg • (eventuelle) besonderen Erfolge • (eventuell) Führungsverhalten
Zusammenfassende Leistungsbeurteilung	
Beurteilung des Sozialverhaltens	Die Angaben beziehen sich sowohl auf den Umgang mit Kolleg_innen, eigenen Mitarbeiter_innen und Vorgesetzten als auch auf das Verhalten gegenüber Kunden, Gästen oder Projektpartner_innen.
Schlussatz	Bringt zum Ausdruck, inwieweit die Organisation das Ausscheiden der Mitarbeiterin_des Mitarbeiters bedauert, auf wessen Initiative das Arbeitsverhältnis beendet wurde und inwieweit man der_dem Mitarbeiter_in für die Zukunft alles Gute wünscht.
Ausstellungsdatum und -ort	
Unterschrift der Zeugnisausstellerin / des Zeugnisausstellers	

IV. Formulierungen:

Aus dem Verbot jeglicher nachteiliger Formulierungen ist abzuleiten, dass das Dienstzeugnis weder direkt noch indirekt Angaben enthalten darf, die objektiv geeignet sind, der_dem Arbeitnehmer_in die Erlangung einer neuen Arbeitsstelle zu erschweren.

Es ist daher jeder Hinweis auf eine schlechte bzw. unrentable Arbeitsleistung zu unterlassen.

Gerade in der „Zeugnissprache“ spielen **Superlative** eine große Rolle. Daher sind diese, wo immer möglich, einzusetzen. Ein Superlativ, wie das bekannte „zur vollsten Zufriedenheit“, bedeutet Schulnote 1. Alle anderen Formulierungen gelten für viele HR-Verantwortliche bereits als Makel.

Wendungen wie z.B. die_der Arbeitnehmer_in „*hat sich stets bemüht*“ oder „*hat die zugewiesenen Tätigkeiten stets zu unserer vollen Zufriedenheit erledigt*“ stehen dem Fortkommen der Arbeitnehmerin_des Arbeitnehmers entgegen. Die Formulierung "zur vollen Zufriedenheit" beschreibt eine durchschnittliche Leistung.

Nicht zulässig sind Formulierungen wie:

- ... hielt die Dienstzeiten stets korrekt ein
- ... hat sich immer um Pünktlichkeit bemüht
- ... hat die gestellten Aufgaben im Rahmen ihrer_seiner Möglichkeiten erfüllt
- ... hat versucht, den Anforderungen zu entsprechen
- ... ihr_sein freundliches, gewinnendes Wesen machte sie_ihn bei Kunden und Kollegen sehr beliebt (hier fehlen die Vorgesetzten)

Eigenschaften, die nichts mit der eigentlichen Arbeit zu tun haben, sollen nicht erwähnt werden.
 Beispiel: „hat sich gut mit seinen_ihren Kollegen_innen verstanden.“

Ebenfalls nachteilig ist es, wenn Eigenschaften oder Handlungen aufgelistet werden, die selbstverständlich sind wie etwa Pünktlichkeit, Sorgfalt oder die Bereitschaft, im Team zu arbeiten.

Mitgliedschaften oder Aktivitäten in der Gewerkschaft dürfen genauso wenig erwähnt werden wie Tätigkeiten als (freigestelltes) Betriebsratsmitglied oder Bemerkungen über Krankenstände, verhängte Disziplinarmaßnahmen oder Behinderungen.

Der Hinweis auf die Art der Lösung des Arbeitsverhältnisses ist zu unterlassen. In einer abschließenden Grußformel drückt der Arbeitgeber üblicherweise sein Bedauern darüber aus, dass die_der Mitarbeiter_in das Unternehmen verlässt. Dienstzeugnisse enden meist mit den Worten: "Wir wünschen ihm/ihr für den weiteren Berufsweg alles Gute." Fehlen derartige Schlussworte könnte das darauf hindeuten, dass die Trennung nicht im Guten erfolgt ist.

Hingegen drückt die Formulierung "Wir wünschen ihm/ihr viel Glück für ihre weitere berufliche Laufbahn" aus, dass die_der Arbeitnehmer_in vor allem Glück benötige, um ihre_seine Karriere voranzutreiben. Daher sollte diese Formulierung in der abschließenden Grußformel nicht vorkommen.

Aus beiliegender Aufstellung lässt sich die hinter den einzelnen Formulierungen stehende Bewertung ablesen:

Benotung	Formulierung
Sehr Gut	Wir waren mit der Leistung... außerordentlich zufrieden. ... stets zu unserer vollsten Zufriedenheit... ... stets unsere volle Anerkennung...
Sehr Gut bis Gut	... zu unserer vollsten Zufriedenheit...
Gut	... stets zu unserer vollen Zufriedenheit...
Befriedigend	... zu unserer vollen Zufriedenheit...
Befriedigend bis Genügend	... stets zu unserer Zufriedenheit... ... stets zufriedenstellend... ... stets zufrieden...
Genügend	... zu unserer Zufriedenheit...
Mangelhaft	... im Großen und Ganzen zu unserer Zufriedenheit...
Unzureichend	... zu unserer Zufriedenheit zu erledigen versucht...