

# BUNDESGESETZBLATT

## FÜR DIE REPUBLIK ÖSTERREICH

---

**Jahrgang 2005****Ausgegeben am 1. September 2005****Teil II**

---

**282. Verordnung:** Erlassung der Betriebsdienstleistung-Ausbildungsordnung und Änderung der Verordnung über die Lehrabschlussprüfungen in den kaufmännisch-administrativen Lehrberufen

---

**282. Verordnung des Bundesministers für Wirtschaft und Arbeit, mit der die Ausbildungsvorschriften für den Lehrberuf Betriebsdienstleistung erlassen werden und die Verordnung über die Lehrabschlussprüfungen in den kaufmännisch-administrativen Lehrberufen geändert wird (Betriebsdienstleistung-Ausbildungsordnung)**

Auf Grund der §§ 8 und 24 des Berufsausbildungsgesetzes, BGBl. Nr. 142/1969, zuletzt geändert durch das Bundesgesetz BGBl. I Nr. 79/2003, wird verordnet:

### **Artikel 1**

#### **Ausbildungsvorschriften für den Lehrberuf Betriebsdienstleistung**

**§ 1.** (1) Der Lehrberuf Betriebsdienstleistung ist mit einer Lehrzeit von drei Jahren eingerichtet.

(2) In den Lehrverträgen, Lehrzeugnissen, Lehrabschlussprüfungszeugnissen und Lehrbriefen ist der Lehrberuf in der dem Geschlecht des Lehrlings entsprechenden Form (Betriebsdienstleistungskaufmann oder Betriebsdienstleistungskauffrau) zu bezeichnen.

#### **Berufsprofil**

**§ 2.** Durch die Berufsausbildung im Lehrbetrieb und in der Berufsschule soll der ausgebildete Lehrling befähigt werden, die nachfolgenden Tätigkeiten fachgerecht, selbstständig und eigenverantwortlich auszuführen:

1. Waren und Dienstleistungen, unter Inanspruchnahme der Informationstechnologien (Internet usw.) beschaffen,
2. Bedarfserhebungen durchführen, Bedarfsmengen berechnen, Waren bestellen, Lieferungen überwachen, Waren lagern und Reklamationen durchführen,
3. Warenwirtschaft an Hand von Speiseplänen unter Berücksichtigung der jeweiligen Bedürfnisse unterschiedlicher Zielgruppen durchführen,
4. Anlass- und zielgruppenbezogene Gestaltung und Dekoration betrieblicher Funktionsbereiche planen, organisieren und kontrollieren,
5. Organisation und Umsetzung des Hygienekontrollsystems und deren Dokumentation nach den Grundsätzen des HACCP-Systems,
6. Reparaturen, Instandhaltungsarbeiten und Reinigungsarbeiten veranlassen und überwachen,
7. Verkaufsfördernde Maßnahmen planen, durchführen und kontrollieren,
8. Kunden beraten, Verkaufsgespräche führen, Beschwerdemanagement handhaben,
9. Personaleinsatzpläne bzw. Personaldienstpläne erstellen und bei der Personalunterweisung und -schulung mitwirken,
10. Maßnahmen zur Qualitätssicherung durchführen und kontrollieren,
11. Administrative Arbeiten mit Hilfe der betrieblichen Informations- und Kommunikationssysteme durchführen,
12. an der betrieblichen Buchführung und Kostenrechnung mitwirken,
13. Statistiken, Dateien und Karteien anlegen, warten und auswerten.

### Berufsbild

§ 3. (1) Für die Ausbildung wird folgendes Berufsbild festgelegt. Die angeführten Fertigkeiten und Kenntnisse sind spätestens in dem jeweils angeführten Lehrjahr beginnend derart zu vermitteln, dass der Lehrling zur Ausübung qualifizierter Tätigkeiten im Sinne des Berufsprofils befähigt wird, die insbesondere selbstständiges Planen, Durchführen, Kontrollieren und Optimieren einschließt.

Pos.	1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
<b>1</b>	<b>Der Lehrbetrieb</b>		
<b>1.1</b>	<b>Wirtschaftliche Stellung des Lehrbetriebes</b>		
1.1.1	Grundkenntnisse über die Organisation, die Kommunikation, die Aufgaben und das Leistungsangebot, die sich aus der Stellung des Betriebes im jeweiligen Wirtschaftsbereich ergeben	Kenntnis der Organisation, der Kommunikation, der Aufgaben und des Leistungsangebotes, die sich aus der Stellung des Betriebes im jeweiligen Wirtschaftsbereich ergeben	
1.1.2	Grundkenntnisse über die Branchenstellung und ihre Beziehungen zur übrigen Wirtschaft		
1.1.3		Kenntnis der Marktposition, der betriebsspezifischen Kontakte zu den jeweiligen Auftraggebern, Auftragnehmern, Kunden, Parteien, Patienten oder Klienten und deren Verhalten	
1.1.4		Kenntnis der für den Betrieb maßgeblichen Standorteinflüsse und des Kundenverhaltens	
1.1.5		Kenntnis der Rechtsform und Grundkenntnisse über die spezifischen Rechtsvorschriften, sowie über die sich daraus ergebenden Aufgaben des Lehrbetriebes	
<b>1.2</b>	<b>Einrichtungen, Arbeitssicherheit, Unfallverhütung und Umweltschutz</b>		
1.2.1	Kenntnis und funktionsgerechte Anwendung der betrieblichen Einrichtungen und der technischen Betriebsmittel und Hilfsmittel		
1.2.2	Kenntnis der Unfallgefahren, über Erste-Hilfe-Maßnahmen, sowie der einschlägigen Sicherheitsvorschriften und der sonstigen in Betracht kommenden Vorschriften zum Schutze des Lebens und der Gesundheit		
1.2.3	Grundkenntnisse der behördlichen Aufsichtsorgane, Sozialversicherungen und Interessenvertretungen, sowie der aushangpflichtigen arbeitsrechtlichen Vorschriften		
1.2.4	Kenntnis der ergonomischen Gestaltung des Arbeitsplatzes		
1.2.5	Kenntnis der Vermeidung, umweltgerechten Trennung und Entsorgung von im Betrieb anfallenden Abfall- und Reststoffen		
1.2.6	Kenntnis und Anwendung der betrieblichen Vorschriften über Hygiene und Brandverhütung		
<b>1.3</b>	<b>Ausbildung im dualen System</b>		
1.3.1	Kenntnis der sich aus dem Lehrvertrag ergebenden Verpflichtungen (§§ 9 und 10 des Berufsausbildungsgesetzes)		
1.3.2	Kenntnis über Inhalt und Ziel der Ausbildung sowie über wesentliche einschlägige Weiterbildungsmöglichkeiten		
<b>2</b>	<b>Verwaltung, Organisation, Kommunikation und EDV</b>		
<b>2.1</b>	<b>Verwaltung</b>		
2.1.1	Kenntnis des organisatorischen Aufbaus, der Aufgaben, Zuständigkeiten und Zusammenhänge der einzelnen Betriebsbereiche und der Beziehungen zu außerbetrieblichen einschlägigen Unternehmen		
2.1.2	Kenntnis der betrieblichen Arbeitsabläufe		
2.1.3	Anlegen, Führen und Archivieren von Dateien, Statistiken, Karteien und Akten		
2.1.4		Auswerten von betriebsspezifischen Statistiken und Berichten und entscheidungsorientierte Bewertung der Ergebnisse	
<b>2.2</b>	<b>Organisation und Qualität</b>		
2.2.1	Fach- und funktionsgerechte Verwendung und Pflege der betrieblichen, bürotechnischen Organisations-, Arbeits- und Kommunikationsmittel		

Pos.	1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
2.2.2			Kenntnis der Risiken, die sich aus dem Arbeitsumfeld ergeben, deren Versicherungsmöglichkeiten sowie Verhalten im Schadensfall
2.2.3		Kenntnis der betriebsüblichen Behandlung und des Verhaltens bei Reklamationen oder Beschwerden	Mitwirken beim Behandeln von Reklamationen oder Beschwerden
2.2.4		Grundkenntnisse über das Leistungsangebot von Bahn, Post, anderen Verkehrsträgern und Kommunikationseinrichtungen	
2.2.5	Administration und Organisation von Terminen und/oder Dienstreisen sowie Vor- und Nachbereiten von Verhandlungen und Besprechungen		
2.2.6	Grundkenntnisse des Qualitätswesens	Kenntnis des betriebsüblichen Qualitätsmanagements	
2.2.7	Kenntnis über Arbeitsorganisation und Arbeitsgestaltung		
<b>2.3</b>	<b>Kommunikation, Marketing und Kundenbetreuung</b>		
2.3.1	Schreiben nach konkreter Vorgabe und allgemeinen Angaben, Schreiben von Standardbriefen		
2.3.2	Arbeiten mit Formularen und Vordrucken		
2.3.3	Sprach- und fachgerechte Ausdrucksweise (deutsch- und fremdsprachig)		
2.3.4	Führen von zielgerichteten Gesprächen (deutsch- und fremdsprachig)		
2.3.5	Kunden-, Patienten- und mitarbeiterorientierte Kommunikation		
2.3.6	Kenntnis des fachgerechten Verhaltens gegenüber Auftraggebern, Auftragnehmern, Kunden, Parteien, Klienten oder Lieferanten		
2.3.7	Einschlägige Schriftverkehrsarbeiten, Arbeiten bei Postein- und -ausgang, Ablage, Evidenz und Registratur		
2.3.8		Kenntnis der facheinschlägigen fremdsprachigen Fachausdrücke	
2.3.9		Grundkenntnisse über die branchen- und betriebsüblichen Mittel und Möglichkeiten von Marketing, Werbung und Öffentlichkeitsarbeit	Kenntnis der branchen- und betriebsüblichen Mittel und Möglichkeiten von Marketing, Werbung und Öffentlichkeitsarbeit
2.3.10		Mitwirken bei der Betreuung und Beratung von Kunden, Klienten, Patienten oder Parteien	
<b>2.4</b>	<b>EDV</b>		
2.4.1	Grundkenntnisse über die Struktur der betrieblichen EDV (Anwendung und Aufgabe der EDV in der Betriebsorganisation wie Textverarbeitung, Kalkulation, Bestellwesen, Buchhaltung und Lagerhaltung)	Kenntnis der Struktur der betrieblichen EDV (Anwendung und Aufgabe der EDV in der Betriebsorganisation wie Textverarbeitung, Kalkulation, Bestellwesen, Buchhaltung und Lagerhaltung)	
2.4.2		Kenntnis und Anwendung der betrieblichen Einrichtungen der EDV (Hardware, Software und Betriebssysteme)	
2.4.3		Durchführen arbeitsplatzspezifischer EDV-Anwendungen (wie Textverarbeitung, Kalkulation, Internet, e-mail, Buchhaltung, Terminüberwachung und Ablage)	
2.4.4	Grundkenntnisse über den Stand und die Entwicklung neuer arbeitsplatzspezifischer Anwendungen der EDV		
2.4.5	Grundkenntnisse über den Datenschutz		
2.4.6	Erstellen und Warten von Textbausteinen und Adressdateien		
<b>3</b>	<b>Beschaffung und Angebot (Arbeitsmittel, Material, Waren, Dienstleistungen)</b>		
<b>3.1</b>	<b>Beschaffung</b>		

Pos.	1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
3.1.1	Grundkenntnisse über die branchen- und betriebsspezifischen Beschaffungsmöglichkeiten und über die Ermittlung des Bedarfs	Kenntnis der branchen- und betriebsspezifischen Beschaffungsmöglichkeiten und der organisatorischen Durchführung der Beschaffung	
3.1.2			Mitwirken bei der Ermittlung des Bedarfs
3.1.3		Vorbereitung von und Mitwirken bei Bestellungen	Durchführen von Bestellungen
3.1.4		Einholen, Bearbeiten und Prüfen von Angeboten, Prüfen von Auftragsbestätigungen	
3.1.5		Überwachen der Liefertermine	Maßnahmen bei Lieferverzug
<b>3.2</b>	<b>Anbot</b>		
3.2.1	Kenntnis der betrieblichen Leistungen (Waren, Produkte, Dienstleistungen)		
3.2.2	Kenntnis der branchenspezifischen Warenkennzeichnung, Normen und Produktdeklaration und/oder Rahmenbedingungen für die betriebliche Leistung		
3.2.3		Mitwirken bei der Erstellung von Anboten und/oder Informationen über die betrieblichen Leistungen	
<b>4</b>	<b>Betriebliches Rechnungswesen</b>		
<b>4.1</b>	<b>Kostenrechnung und Kalkulation</b>		
4.1.1		Grundkenntnisse über die betrieblichen Kosten, deren Beeinflussbarkeit und deren Auswirkung auf die Rentabilität und/oder Effizienz	
4.1.2		Grundkenntnisse über die Kostenrechnung, Kalkulation und/oder Budgeterstellung	
4.1.3		Mitwirken bei Kalkulationsarbeiten und/oder Budgeterstellung	
<b>4.2</b>	<b>Steuern, Abgaben und Lohnverrechnung</b>		
4.2.1		Grundkenntnisse über die betriebsspezifischen Steuern und Abgaben	
4.2.2		Grundkenntnisse über die Information der Lohn- und Gehaltsverrechnung	
<b>4.3</b>	<b>Rechnungswesen</b>		
4.3.1	Grundkenntnisse über Aufgaben und Funktion des betrieblichen Rechnungswesens	Kenntnis der Aufgaben und Funktion des betrieblichen Rechnungswesens	
4.3.2		Grundkenntnisse über rechnergestützte Abläufe im betrieblichen Rechnungswesen	Kenntnis der rechnergestützten Abläufe im betrieblichen Rechnungswesen
4.3.3		Grundkenntnisse über Bedeutung und Aufgabe der Inventur und Bestandsaufnahme	
4.3.4		Mitarbeit bei der Inventur oder Bestandsaufnahme	
4.3.5	Durchführen von betrieblichen Rechnungsarten, Erfassen, Prüfen und Kontrollieren von Daten		
4.3.6	Vorbereiten von Unterlagen für die Verrechnung		
<b>4.4</b>	<b>Zahlungsverkehr</b>		
4.4.1	Grundkenntnisse über den Zahlungsverkehr mit Lieferanten, Kunden, Behörden, Post, Geld- und Kreditinstituten	Kenntnis des betriebsspezifischen Zahlungsverkehrs mit Lieferanten, Kunden, Behörden, Post, Geld- und Kreditinstituten	
4.4.2	Grundkenntnisse über Kassaführung und Kassabuch	Kenntnis der Kassaführung	
4.4.3			Mitwirken beim Zahlungsverkehr

Pos.	1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
4.4.4			Kenntnis des betriebsüblichen Verfahrens bei Zahlungsverzug, Mahnwesen
<b>4.5</b>	<b>Buchführung</b>		
4.5.1	Grundkenntnisse über die betriebliche Buchführung und die betrieblichen Buchungsunterlagen		
4.5.2	Grundkenntnisse über Buchungen und Kontierungen; Durchführen einfacher, einschlägiger Arbeiten	Betriebliche Buchungsarbeiten und Erstellen von Auswertungen und Statistiken	
4.5.3		Kenntnis des Einheitskontenrahmens	
<b>5</b>	<b>Erweiterte Grundkenntnisse - Warenwirtschaft</b>		
5.1	Grundkenntnisse über das betriebliche Warenwirtschaftssystem, die Warenbeschaffung und das Einkaufssystem	Waren annehmen, auf Gewicht, Menge und sichtbare Schäden prüfen und betriebliche Maßnahmen einleiten	Arbeitsplatzbezogenen Warenbedarf ermitteln
5.2		Kenntnis über wichtige Vereinbarungen im Zusammenhang mit der Beschaffung wie Einkaufskonditionen, Liefer- und Zahlungsbedingungen	
5.3		Grundkenntnisse über die betriebspezifischen einkaufsbezogenen, rechtlichen Bestimmungen	
5.4		Kenntnis der spezifischen Qualitätsmerkmale für Beschaffung von Nahrungsmitteln, Getränken, Wäsche- und Gebrauchsmittel und sonstigen Vorräten	
5.5	Grundkenntnisse über die betriebspezifischen verkaufsbezogenen rechtlichen Bestimmungen		
5.6			Kenntnis der betriebspezifischen Kostenrechnung und Kalkulation
<b>6</b>	<b>Lagerwirtschaft/Lagerhaltung</b>		
6.1	Einsatz der EDV in den Bereichen Beschaffung, Lagerung und Verkauf		
6.2	Grundkenntnisse über die Lagerung von frischen und konservierten Lebensmitteln, Getränken und sonstigen Vorräten, insbesondere der Lagertemperaturen für Speisen und Getränke (ununterbrochene Kühlkette, HACCP)		
6.3	Entgegennehmen und Identifizieren von Waren		
6.4	Einlagern von Waren am richtigen Lagerort aufgrund spezifischer Eigenschaften		
6.5		Kenntnis der betriebsüblichen Warenannahme und Warenübernahme	
6.6		Warenannahme, Vergleichen der gelieferten Waren mit Lieferpapieren, Arbeiten bei der Behandlung der Wareneingangsbelege	
6.7		Feststellen von Mängeln und Schäden bei Waren und Verpackung	Ergreifen von Maßnahmen bei Mängeln und Schäden bei Waren und Verpackung
6.8		Grundkenntnisse über die Gewährleistung	
<b>7</b>	<b>Hausbetreuung</b>		
7.1	Grundkenntnisse der Reinigung, Desinfektion und Pflege von Wohn- und Funktionsräumen, Textilien, Geräten und Maschinen und der erforderlichen Geräte und Maschinen sowie deren funktionsgerechten Einsatzes		Kontrolle von Reinigungs- und Pflegearbeiten

Pos.	1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
7.2			Erfassen von relevanten Eckdaten für die Erstellung von Reinigungsplänen
7.3	Kenntnis anlass- und betriebsbezogener Gestaltungs- und Dekorationsmöglichkeiten betrieblicher Funktionsbereiche		Planung und Kontrolle der Gestaltung und Dekoration betrieblicher Funktionsbereiche
7.4		Grundkenntnisse hinsichtlich der Instandhaltung von betrieblichen Maschinen und Geräten	
7.5		Kenntnis der Vorgangsweise bei der Veranlassung von Reparaturen und Instandhaltungsarbeiten	Reparaturen und Instandhaltungsarbeiten veranlassen und kontrollieren
7.6	Kenntnis und Anwendung von Energiesparmaßnahmen		
<b>8</b>	<b>Hygiene</b>		
8.1	Kenntnis und Anwendung der Vorschriften zur Personal- und Betriebshygiene (HACCP)		
8.2			Betriebliche Umsetzung des Hygienekonzeptes und dessen Dokumentation nach den Grundsätzen des HACCP-Systems unter besonderer Berücksichtigung im Bereich Warenwirtschaft und der Behandlung von Lebensmitteln
<b>9</b>	<b>Gästebetreuung und Werbung</b>		
9.1		Empfang der Kunden	
9.2		Zielgerichtete Vermittlung von Zusatzleistungen	
9.3	Führen von Verkaufsgesprächen: Bedarf und Wünsche der Kunden ermitteln, Verkaufsargumente ableiten, Fragen und Einwände der Kunden berücksichtigen		
<b>10</b>	<b>Personalplanung und Personalentwicklung</b>		
10.1			Kenntnis über die einschlägigen rechtlichen Bestimmungen hinsichtlich Arbeitszeit, Arbeitnehmerschutz, Beschäftigungsverbote und -beschränkungen von Personal
10.2			Mitwirkung bei der Erstellung von Personaleinsatzplänen und Personaldienstplänen
10.3			Kenntnis der fachgerechten Personalunterweisung
10.4		Grundkenntnisse von Maßnahmen der Personalschulung sowie deren Bedeutung	
10.5		Mitwirkung bei der Vor- und Nachbereitung von Maßnahmen zur Personalschulung	

(2) Bei der Ausbildung in den fachlichen Kenntnissen und Fertigkeiten ist – unter besonderer Beachtung der betrieblichen Erfordernisse und Vorgaben – auf die Persönlichkeitsbildung des Lehrlings zu achten, um ihm die für eine Fachkraft erforderlichen Schlüsselqualifikationen bezüglich Sozialkompetenz (wie Offenheit, Teamfähigkeit, Konfliktfähigkeit), Selbstkompetenz (wie Selbsteinschätzung, Selbstvertrauen, Eigenständigkeit, Belastbarkeit), Methodenkompetenz (wie Präsentationsfähigkeit, Rhetorik in deutscher Sprache, Verständigungsfähigkeit in den Grundzügen der englischen Sprache) und Kompetenz für das selbstgesteuerte Lernen (wie Bereitschaft, Kenntnis über Methoden, Fähigkeit zur Auswahl geeigneter Medien und Materialien) zu vermitteln.

#### In-Kraft-Treten

§ 4. Die Bestimmungen der §§ 1 bis 3 betreffend die Ausbildungsvorschriften für den Lehrberuf Betriebsdienstleistung treten mit 1. Juli 2005 in Kraft.

## Artikel 2

### **Änderung der Verordnung über die Lehrabschlussprüfungen in den kaufmännisch-administrativen Lehrberufen**

Die Verordnung des Bundesministers für Wirtschaft und Arbeit über die Lehrabschlussprüfungen in den kaufmännisch-administrativen Lehrberufen, BGBI. II Nr. 245/2004, in der Fassung der Verordnung BGBI. II Nr. 457/2004, wird wie folgt geändert:

1. Nach § 1 Z 21 wird der Punkt durch einen Beistrich ersetzt und es wird folgende Z 22 angefügt:  
„22. Betriebsdienstleistung.“

2. Dem § 6 wird folgende Z 22 angefügt:

#### **„22. Betriebsdienstleistung**

(1) Für den Geschäftsfall gilt § 4. Der schriftliche Teil des Geschäftsfalls hat sich auf folgende Bereiche zu erstrecken:

1. Erstellen eines Hygienekonzeptes nach den Grundsätzen des HACCP für eine spezifische Betriebssituation,
2. Durchführung von Arbeiten im Zusammenhang mit der Warenbeschaffung unter besonderer Berücksichtigung der Berechnung von Bedarfsmengen und der Bedürfnisse unterschiedlicher Zielgruppen,
3. Erstellen eines Personaleinsatzplanes oder eines Personaldienstplanes,
4. Organisation betrieblicher Leistung.

(2) Für das Fachgespräch gilt § 5. Die Prüfung hat sich auf folgende Gebiete zu erstrecken:

1. Personalschulung und Arbeitsunterweisung,
2. Qualitätsmanagement,
3. Hygiene-, Umweltschutz- und Sicherheitsvorschriften.“

3. Nach § 12 Abs. 1 wird folgender Abs. 1a eingefügt:

„(1a) Diese Verordnung tritt hinsichtlich der Prüfungsbestimmungen für den Lehrberuf Betriebsdienstleistung mit 1. Juli 2006 in Kraft.“

**Bartenstein**