

## Entwurf

### **Verordnung der Bundesministerin für Digitalisierung und Wirtschaftsstandort, mit der Ausbildungsvorschriften für den Lehrberuf Hotelkaufmann/Hotelkauffrau (Hotelkaufmann/Hotelkauffrau-Ausbildungsordnung) erlassen werden**

Auf Grund des §§ 8 des Berufsausbildungsgesetzes (BAG), BGBl. Nr. 142/1969, zuletzt geändert durch das Bundesgesetz BGBl. I Nr. 32/2018, wird verordnet:

#### **Lehrberuf Hotelkaufmann/Hotelkauffrau**

§ 1. (1) Der Lehrberuf Hotelkaufmann/Hotelkauffrau 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 (Hotelkaufmann bzw. Hotelkauffrau) zu bezeichnen.

#### **Berufsprofil**

§ 2. (1) Mit dem positiven Abschluss der Lehrabschlussprüfung und der Berufsschule verfügt der Hotelkaufmann/die Hotelkauffrau über folgende berufliche Kompetenzen:

##### **1. Fachliche Kompetenzbereiche:**

###### **a) Rezeption**

Der Hotelkaufmann/Die Hotelkauffrau übernimmt vielfältige Aufgaben an der Rezeption. Dazu gehören, Tätigkeiten wie die individuelle Angebotserstellung für Gäste, die Zimmervermietung sowie Check-in und Check-out. Gäste betreut der Hotelkaufmann/die Hotelkauffrau während ihres Aufenthalts professionell. Er/Sie beantwortet Gästefragen und organisiert die Umsetzung von deren Wünschen. Mit Beschwerden und Reklamationen geht er/sie kompetent um.

###### **b) Front- und Backoffice**

Der Hotelkaufmann/Die Hotelkauffrau erfüllt vielfältige Aufgaben im Rahmen der betrieblichen Kommunikation. Dazu zählt insbesondere der Brief- bzw. E-Mail-Verkehr, bei dem er/sie die Textgestaltung unter Berücksichtigung betriebsinterner Vorgaben (zB Corporate Design) erledigt. Der Hotelkaufmann/Die Hotelkauffrau erledigt auch den Postein- und -ausgang. Er/Sie nutzt die Ausstattung seines/ihres Arbeitsbereichs kompetent.

###### **c) Angebotsentwicklung**

Der Hotelkaufmann/Die Hotelkauffrau arbeitet bei der Angebotsentwicklung mit. Dabei ermittelt er/sie unter anderem Kennzahlen und erstellt Reportings und Statistiken. Ebenso wirkt er/sie an der Kalkulation und Umsetzung neuer Angebote mit. Dabei kooperiert der Hotelkaufmann/die Hotelkauffrau mit Vertriebs- und Packagepartnern.

###### **d) Marketing und E-Commerce**

Der Hotelkaufmann/Die Hotelkauffrau verfügt über Kenntnisse des Marketings und des E-Commerce. Und beteiligt sich darauf aufbauend an der Gestaltung betrieblicher Kommunikationsmittel (zB Newsletter, Morgenpost): Er/Sie erstellt zB kurze Texte bzw. bearbeitet Textbausteine und übernimmt Formatierungs- und Gestaltungsarbeiten. Darüber hinaus arbeitet er/sie am betrieblichen Außenauftritt mit. Das betriebliche E-Commerce-System nutzt er/sie bei seinen/ihren Aufgaben fachgerecht.

###### **e) Veranstaltungsmanagement- und -durchführung**

Der Hotelkaufmann/Die Hotelkauffrau übernimmt verschiedene mit der Veranstaltungsplanung und -abwicklung verbundene Aufgaben. Dazu gehören unter anderem Tätigkeiten wie die Mitwirkung bei der Erstellung von Vorschlägen für Veranstaltungen, die Vor- und Aufbereitung von Unterlagen, der Gästempfang sowie die Gästebetreuung. Ebenso wickelt der Hotelkaufmann/die Hotelkauffrau Veranstaltungen administrativ ab.

#### **f) Beschaffung**

Der Hotelkaufmann/Die Hotelkauffrau verfügt über Kenntnisse des Beschaffungswesens, bearbeitet verschiedene Aufgaben in diesem Bereich und kommuniziert dabei mit Personen inner- und außerhalb des Betriebs. So ermittelt er/sie den Warenbedarf in seinem/ihrem Aufgabenbereich, vergleicht Angebote verschiedener Anbieter, trifft eine begründete Vorauswahl und wirkt bei Warenbestellungen bzw. bei der Beauftragung von Dienstleistungen mit. Der Hotelkaufmann/Die Hotelkauffrau nimmt Waren an und lagert diese fachgerecht. Er/Sie setzt bei mangelhaften Lieferungen und Leistungen angemessene Maßnahmen.

### **2. Fachübergreifende Kompetenzbereiche:**

Zur Erfüllung dieser fachlichen Aufgaben setzt der Hotelkaufmann/die Hotelkauffrau folgende fachübergreifende Kompetenzen ein:

#### **a) Arbeiten im betrieblichen und beruflichen Umfeld**

Der Hotelkaufmann/Die Hotelkauffrau verfügt über grundlegende Kenntnisse des betrieblichen Leistungsspektrums und betriebs- und volkswirtschaftlicher Zusammenhänge, um seine/ihre Tätigkeiten effizient zu organisieren und auszuführen. Er/Sie agiert innerhalb der betrieblichen Aufbau- und Ablauforganisation selbst-, sozial- und methodenkompetent und bearbeitet die ihm/ihr übertragenen Aufgaben lösungsorientiert sowie situationsgerecht auf Basis seines/ihrer Verständnisses für Intrapreneurship. Darüber hinaus kommuniziert er/sie zielgruppenorientiert, berufsadäquat auch auf Englisch, und agiert kundensorientiert.

#### **b) Qualitätsorientiertes, sicheres, hygienisches und nachhaltiges Arbeiten**

Der Hotelkaufmann/Die Hotelkauffrau wendet die Grundsätze des betrieblichen Qualitätsmanagements an und bringt sich in die Weiterentwicklung der betrieblichen Standards ein. Er/Sie reflektiert sein/ihr eigenes Vorgehen und nutzt die daraus gewonnenen Erkenntnisse in seinem/ihrem Aufgabenbereich. Der Hotelkaufmann/Die Hotelkauffrau beachtet die rechtlichen und betrieblichen Regelungen für seine/ihre persönliche Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz und handelt bei Unfällen und Verletzungen situationsgerecht. Darüber hinaus agiert der Hotelkaufmann/die Hotelkauffrau nachhaltig und ressourcenschonend.

#### **c) Digitales Arbeiten**

Der Hotelkaufmann/Die Hotelkauffrau wählt im Rahmen der rechtlichen und betrieblichen Vorgaben die für seine/ihre Aufgaben am besten geeignete/n digitalen Geräte, betriebliche Software und digitalen Kommunikationsformen aus und nutzt diese effizient. Er/Sie beschafft auf digitalem Weg die für die Aufgabenbearbeitung erforderlichen betriebsinternen und -externen Informationen. Der Hotelkaufmann/Die Hotelkauffrau agiert auf Basis seiner/ihrer digitalen Kompetenz zielgerichtet und verantwortungsbewusst. Dazu zählt vor allem der sensible und sichere Umgang mit Daten unter Berücksichtigung der betrieblichen und rechtlichen Vorgaben (zB Datenschutzgrundverordnung).

### **Berufsbild**

§ 3. (1) Zum Erwerb der im Berufsprofil angeführten beruflichen Kompetenzen wird das folgende Berufsbild mit Kenntnissen und Fertigkeiten in Form von Ausbildungszielen festgelegt.

(2) Das Berufsbild gliedert sich in fachübergreifende und fachliche Kompetenzbereiche.

(3) 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.

(4) Die fachübergreifenden Kompetenzbereiche sind während der gesamten Lehrzeit zu berücksichtigen und zu vermitteln.

(5) Fachübergreifende Kompetenzbereiche:

<b>1. Kompetenzbereich: Arbeiten im betrieblichen und beruflichen Umfeld</b>
<b>1.1 Betriebliche Aufbau- und Ablauforganisation</b>
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 Betriebsbereiche sowie der betrieblichen Prozesse darstellen.
1.1.4 die wichtigsten Verantwortlichen nennen (zB Geschäftsführer/in) und seine/ihre Ansprechpartner/innen im Lehrbetrieb erreichen.
1.1.5 die Vorgaben der betrieblichen Ablauforganisation und des Prozessmanagements bei der Erfüllung seiner/ihrer Aufgaben berücksichtigen.
<b>1.2 Leistungsspektrum und Eckdaten des Lehrbetriebs</b>
Er/Sie kann...
1.2.1 das betriebliche Leistungsangebot beschreiben.
1.2.2 das Leitbild bzw. die Ziele des Lehrbetriebs erklären.
1.2.3 die Struktur des Lehrbetriebs beschreiben (zB Größenordnung, Tätigkeitsfelder, Rechtsform).
1.2.4 Faktoren erklären, die die betriebliche Leistung beeinflussen (zB Standort, Gästekreis).
1.2.5 zentrale Aufgaben der österreichischen Sozialpartner darstellen (zB kollektivvertragliche und besoldungsrechtliche Verhandlungen).
<b>1.3 Branche des Lehrbetriebs</b>
Er/Sie kann...
1.3.1 einen Überblick über die Branche des Lehrbetriebs geben (zB Branchentrends).
1.3.2 die Position des Lehrbetriebs in der Branche darstellen.
<b>1.4 Ziel und Inhalte der Ausbildung sowie Weiterbildungsmöglichkeiten</b>
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.
<b>1.5 Rechte, Pflichten und Arbeitsverhalten</b>
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 innerbetrieblichen Vorgaben verhalten.
1.5.4 die Abrechnung zu seiner/ihrer Lehrlingsentschädigung interpretieren (zB Bruttobezug, Nettobezug, Lohnsteuer und Sozialversicherungsbeiträge).
<b>1.6 Selbstorganisierte, lösungsorientierte und situationsgerechte Aufgabenbearbeitung</b>
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 vorgegebenen betrieblichen 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 betrieblichen Projekten übernehmen.
1.6.10 die eigene Tätigkeit reflektieren und gegebenenfalls Optimierungsvorschläge für seine/ihre Tätigkeit einbringen.

<b>1.7 Zielgruppengerechte Kommunikation</b>	
Er/Sie kann...	
1.7.1	mit verschiedenen Zielgruppen (wie Ausbildern/Ausbilderinnen, Führungskräften, Kollegen/Kolleginnen, Gäste, Lieferanten) kommunizieren und sich dabei betriebsadäquat verhalten.
1.7.2	seine/ihre Anliegen verständlich vorbringen und der jeweiligen Situation angemessen auftreten.
1.7.3	berufsadäquat und betriebsspezifisch auf Englisch kommunizieren.
<b>1.8 Kundenorientiertes Agieren</b>	
Er/Sie kann...	
1.8.1	erklären, warum Gäste für den Lehrbetrieb im Mittelpunkt stehen.
1.8.2	die Kundenorientierung bei der Erfüllung aller seiner/ihrer Aufgaben berücksichtigen.
1.8.3	mit unterschiedlichen Situationen mit Gästen kompetent umgehen und gäste- sowie betriebsoptimierte Lösungen finden.
<b>2. Kompetenzbereich: Qualitätsorientiertes, sicheres, hygienisches und nachhaltiges Arbeiten</b>	
<b>2.1 Betriebliches Qualitätsmanagement</b>	
Er/Sie kann...	
2.1.1	betriebliche Qualitätsvorgaben im Aufgabenbereich umsetzen.
2.1.2	an der Entwicklung von innerbetrieblichen Qualitätsstandards 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.
<b>2.2 Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz</b>	
Er/Sie kann...	
2.2.1	Betriebs- und Hilfsmittel sicher und sachgerecht einsetzen.
2.2.2	die betrieblichen Sicherheitsvorschriften 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 Arbeitsbereich erkennen und sich entsprechend den Arbeitsschutz- und Brandschutzvorgaben verhalten.
2.2.5	sich im Notfall richtig verhalten.
2.2.6	bei Unfällen geeignete Erste-Hilfe-Maßnahmen ergreifen.
2.2.7	die HACCP-Richtlinien einhalten und entsprechende Checklisten und Protokolle führen.
2.2.8	die Grundlagen des ergonomischen Arbeitens anwenden.
<b>2.3 Nachhaltiges und ressourcenschonendes Handeln</b>	
Er/Sie kann...	
2.3.1	die Bedeutung des Umweltschutzes für den Lehrbetrieb darstellen.
2.3.2	die Mülltrennung nach rechtlichen und betrieblichen Vorgaben umsetzen.
2.3.3	energiesparend arbeiten und Ressourcen sparsam einsetzen.
<b>3. Kompetenzbereich: Digitales Arbeiten</b>	
(Diese Berufsbildpositionen schließen gegebenenfalls auch entsprechende analoge Anwendungen mit ein.)	
<b>3.1 Datensicherheit und Datenschutz</b>	
Er/Sie kann...	
3.1.1	die rechtlichen und betriebsinternen Vorgaben 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 von Dritten, des Datenschutzbeauftragten bzw. der verantwortlichen IT-Administration).
3.1.5	Maßnahmen unter Einhaltung der betrieblichen Vorgaben ergreifen, um Daten, Dateien, Geräte

und Anwendungen vor Fremdzugriff zu schützen (zB sorgsamer Umgang mit Passwörtern und Hardware).
<b>3.2 Software und weitere digitale Anwendungen</b>
Er/Sie kann...
3.2.1 Software bzw. Apps für Textverarbeitung, Tabellenkalkulation, Präsentationserstellung, Kommunikation sowie Datenbanken und weitere digitale Anwendungen kompetent verwenden (zB in den Bereichen Warenwirtschaft, Gästemanagement, Terminmanagement).
3.2.2 die für eine auszuführende Aufgabe am besten geeignete betriebliche Software bzw. digitale Anwendung auswählen.
3.2.3 Inhalte unter Einhaltung der betriebsinternen Vorgaben selbst entwickeln bzw. vorhandene Inhalte editieren und zielgruppengerecht aufbereiten (zB Texte, Kalkulationen, Präsentationen unter Berücksichtigung des Corporate Designs erstellen).
3.2.4 Daten aufbereiten (zB Statistiken und Diagramme erstellen).
3.2.5 mit betrieblichen Datenbanken arbeiten (zB Daten erfassen, löschen, aktualisieren).
3.2.6 Inhalte aus verschiedenen Datenquellen beschaffen und zusammenfügen.
3.2.7 Probleme im Umgang mit Software und digitalen Anwendungen lösen (zB Hilfefunktion nutzen, im Internet bzw. Intranet nach Problemlösungen recherchieren).
<b>3.3 Digitale Kommunikation</b>
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 betrieblichen Vorgaben in sozialen Netzwerken agieren.
<b>3.4 Datei- und Ablageorganisation</b>
Er/Sie kann...
3.4.1 sich in der betrieblichen Datei- bzw. Ablagestruktur zurechtfinden (zB gespeicherte Dateien finden).
3.4.2 in der betrieblichen Datei- bzw. Ablagestruktur arbeiten und dabei die Grundregeln eines effizienten Dateimanagements berücksichtigen (zB Ordner anlegen bzw. löschen, Vergabe von Dateinamen).
3.4.3 sich an die betrieblichen Vorgaben zur Datenanwendung und Datenspeicherung halten.
3.4.4 Ordner und Dateien unter Einhaltung der betrieblichen Vorgaben teilen (zB unter Nutzung von Cloud-Diensten, VPN Intranet, Extranet).
<b>3.5 Informationssuche und -beschaffung</b>
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.
<b>3.6 Bewertung und Auswahl von Daten und Informationen</b>
Er/Sie kann...
3.6.1 die Zuverlässigkeit von Informationsquellen und die Glaubwürdigkeit von Informationen einschätzen.
3.6.2 Daten und Informationen interpretieren und nach betrieblichen Vorgaben entscheiden, welche Daten und Informationen herangezogen werden.
3.6.3 Daten und Informationen strukturiert aufbereiten.
(6) Fachliche Kompetenzbereiche:
<b>4. Kompetenzbereich: Rezeption</b>

<b>4.1 individuelle Angebotserstellung für Gäste</b>			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3
4.1.1 Voraussetzungen für das Zustandekommen und die Erfüllung von Verträgen mit Gästen (zB Beherbergungsverträge), mit Veranstaltern (zB Reisebüros) und Online-Anbietern darstellen.			
4.1.2 die relevanten Konsumentenschutzbestimmungen erklären.			
4.1.3 allgemeine Anfragen von Gästen unter Einhaltung der betrieblichen Vorgaben beantworten (zB telefonisch, per E-Mail oder per Buchungsplattform).			
4.1.4 Gäste betreffend Zimmerauswahl und Zusatzleistungen beraten.			
4.1.5 die für eine Angebotslegung erforderlichen Informationen einholen (zB Verfügbarkeit von Zimmern) bzw. entsprechende Unterlagen zusammenstellen.			
4.1.6 bei der Kalkulation von Angeboten mitwirken (zB unter Berücksichtigung von Preisnachlässen bzw. besonderen Konditionen).			
4.1.7 Zusatzleistungen zielgerichtet anbieten (zB Stornoversicherungen).			
<b>4.2 Zimmervermietung und Buchung von Zusatzleistungen</b>			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3
4.2.1 hotelspezifische Software anwenden (zB PMS Front-Office-Programm, Reservierungssystem).			
4.2.2 sich über neue Technologien, die im Gästekontakt zur Anwendung kommen, informieren.			
4.2.3 Reservierungen, Buchungen und Stornierungen entgegennehmen (zB telefonisch, über Buchungsplattformen, Reservierungssysteme, per E-Mail).			
4.2.4 Reservierungen, Buchungen und Stornierungen durchführen bzw. zur Erfüllung weiterleiten.			
4.2.5 Schriftstücke im Rahmen der ordnungsgemäßen Vertragserfüllung erstellen und auf ihre Richtigkeit überprüfen (zB Buchungs- und Reservierungsbestätigungen, Voucher).			
4.2.6 mögliche Vertragswidrigkeiten bei der Erfüllung von Verträgen (zB Zahlungsverzug) sowie deren rechtliche Konsequenzen erklären.			
4.2.7 Schriftstücke im Rahmen einer nicht ordnungsgemäßen Vertragserfüllung erstellen und überprüfen (zB Mahnschreiben).			
4.2.8 Zimmerbelegungen planen.			
4.2.9 mit Reisebüros und Reiseveranstaltern kooperieren (zB bei der Vermietung und Reservierung von Verkehrsmitteln, bei der Beschaffung von Karten für Veranstaltungen).			
<b>4.3 Gästeempfang und Check-in</b>			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3
4.3.1 An- und Abreiselisten erstellen und entsprechende Maßnahmen mit den verschiedenen Abteilungen koordinieren (zB Late-Check-Out dem Houskeeping kommunizieren).			
4.3.2 Gäste adäquat begrüßen.			
4.3.3 Reservierungen und Buchungen unter der Anwendung von Reservierungssystemen überprüfen.			
4.3.4 Gästedaten entgegennehmen und diese für die Zwecke der vom Gast gewünschten Leistungserbringung und für Meldepflichten verwerten.			
4.3.5 die Regelungen des Meldegesetzes anwenden.			
4.3.6 den Zimmerstatus abfragen (Zimmerstatusreport lesen).			
4.3.7 dem Gast das Zimmer bzw. den Zimmerschlüssel oder die Zimmerkarte übergeben.			

4.3.8 Gästen Informationen zum Hotel geben (zB Frühstückszeiten, Zugriff WLAN, Infotainment).			
<b>4.4 Gästebetreuung</b>			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3
4.4.1 auf sein/ihr persönliches berufsadäquates Erscheinungsbild achten.			
4.4.2 mit Gästen professionell und unter Berücksichtigung von interkulturellen Aspekten kommunizieren.			
4.4.3 Gäste zum Leistungsangebot des Hotels (zB Wellness-Bereich, spezielle Veranstaltungen) informieren.			
4.4.4 Gäste über das Freizeitangebot der Region (zB lokale Kulturangebote, Einkaufsmöglichkeiten, touristische Attraktionen und entsprechende Wegbeschreibungen) beraten.			
4.4.5 Gäste zum Restaurant- und Barangebot beraten (zB Getränkeangebot, Speisenangebot sowie Speisenfolgen, Aufbau der Tageskarte).			
4.4.6 Gästeanfragen bearbeiten (zB Karten für Veranstaltungen beschaffen, Verkehrsmittel reservieren).			
4.4.7 bei der Gästebetreuung spezielle Bedürfnisse von Gästen berücksichtigen. (zB Barrierefreiheit)			
4.4.8 Zusatzwünsche von Gästen entgegennehmen und organisieren (zB zusätzlicher Polster).			
<b>4.5 Umgang mit Beschwerden und Reklamationen</b>			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3
4.5.1 die Bedeutung eines professionellen Umgangs mit Beschwerden und Reklamationen erklären.			
4.5.2 Beschwerden und Reklamationen entsprechend den rechtlichen und betrieblichen Vorgaben bearbeiten bzw. weiterleiten (zB komplexe Kundenanliegen).			
<b>4.6 Abrechnung mit Gästen</b>			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3
4.6.1 nicht erfasste Leistungen auf die Rechnung aufbuchen und abrechnen.			
4.6.2 Endabrechnungen für Gäste mit dem betrieblichen Abrechnungssystem erstellen und auf ihre Richtigkeit überprüfen.			
4.6.3 bare und unbare Zahlungen von Gästen entgegennehmen.			
<b>5. Kompetenzbereich: Front- und Backoffice</b>			
<b>5.1 Ausstattung des Arbeitsbereichs</b>			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3
5.1.1 die übliche Ausstattung seines/ihrer Arbeitsbereichs kompetent verwenden (zB PC/Laptop, Drucker, Telefonanlage).			
5.1.2 die im Rahmen seiner/ihrer Tätigkeit auftretenden einfachen Probleme selbstständig lösen (zB Papierstau beseitigen, Toner austauschen).			
5.1.3 bei komplexen Problemen Maßnahmen entsprechend den betrieblichen Regelungen setzen.			
<b>5.2 Kommunikation</b>			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3
5.2.1 die betrieblichen Kommunikationsvorgaben einhalten.			
5.2.2 Informationen sinngemäß erfassen, strukturieren, nötigenfalls bearbeiten und an den			

Empfänger/die Empfängerin weiterleiten (zB Erstellen von Gesprächsnotizen).			
5.2.3 Auskünfte geben und einholen.			
5.2.4 interne Schriftverkehrsarbeiten erledigen (zB betriebsinterne Informationen aufbereiten).			
5.2.5 externe Schriftverkehrsarbeiten erledigen.			
5.2.6 bei der Gestaltung von Schriftstücken das Corporate Design des Lehrbetriebs beachten.			
5.2.7 Texte auf Rechtschreibung und Grammatik überprüfen.			
<b>5.3 Posteingang und -ausgang</b>			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3
5.3.1 den Postein- und -ausgang bearbeiten (zB Postverteilung, frankieren, mit Zustelldiensten kommunizieren).			
5.3.2 E-Mails bearbeiten (zB beantworten oder an interne Ansprechpartner weiterleiten).			
<b>5.4 Kassaführung</b>			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3
5.4.1 Zahlungseingänge und -ausgänge ordnungsgemäß erfassen.			
5.4.2 den Kassastand überprüfen.			
<b>5.5 Dienstpläne</b>			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3
5.5.1 Dienstpläne lesen.			
5.5.2 Dienstpläne unter Berücksichtigung des geschätzten Personalbedarfs und der Einhaltung der rechtlichen Grundlagen vorbereiten.			
5.5.3 die arbeitsrechtlichen, kollektivvertraglichen und betrieblichen Regelungen bei der Dienstplanerstellung berücksichtigen.			
<b>6. Kompetenzbereich: Angebotsentwicklung</b>			
<b>6.1 Datenanalyse</b>			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3
6.1.1 einfache Kennzahlen ermitteln.			
6.1.2 betriebliche Daten analysieren.			
6.1.3 Ableitungen aus der Datenanalyse treffen (zB RevPar-Auslastung).			
<b>6.2 Reports und Statistiken</b>			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3
6.2.1 den Aufbau und die Funktion des betrieblichen Reportings darstellen.			
6.2.2 am betrieblichen Reporting mitwirken (zB Forecast).			
6.2.3 Statistiken (zB Nächtigungsstatistiken) aufbereiten.			
<b>6.3 Angebotsentwicklung bzw. Packageentwicklung</b>			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3
6.3.1 die Bedeutung von zielgruppenorientierten Angeboten im Hinblick auf das betriebliche Kundensegment und die Bedürfnisse verschiedener Zielgruppen darstellen.			
6.3.2 Vorschläge für zielgruppenorientierte Angebote (zB Vorschläge für Packages oder Kundenbindungsprogramme) entwickeln.			
6.3.3 an der Umsetzung neuer Angebote mitwirken.			



6.3.4 mit Vertriebs- und Packagepartnern (zB Reisebüros, Tourismusverbände) kooperieren.			
6.3.5 die Bedeutung und Möglichkeiten von ertragsoptimierenden Maßnahmen (Revenue Management) darstellen.			
6.3.6 die Grundlagen der betrieblichen Kalkulation und Preisgestaltung erklären.			
6.3.7 an der betrieblichen Angebotskalkulation mitwirken.			
<b>7. Kompetenzbereich: Marketing und E-Commerce</b>			
<b>7.1 Aufgaben des betrieblichen Marketings und von E-Commerce</b>			
Er/Sie kann...	Lehrjahr 1   2   3		
7.1.1 Ziele des betrieblichen Marketings und von E-Commerce erklären.			
7.1.2 einen Überblick über das betriebliche Marketing und von E-Commerce geben (zB Zielgruppen, Marketinginstrumente, Teilbereiche wie Werbung und Öffentlichkeitsarbeit).			
<b>7.2 Arbeiten im betrieblichen Marketing</b>			
Er/Sie kann...	Lehrjahr 1   2   3		
7.2.1 an der Gestaltung betrieblicher Kommunikationsmittel (zB Newsletter, Direct-Mailings, Morgenpost, Tagesprogramm) mitarbeiten (zB kurze Texte erstellen, Textbausteine bearbeiten, Formatierungs- und Gestaltungsarbeiten mit betrieblicher Software durchführen).			
7.2.2 am Außenauftritt des Lehrbetriebs mitarbeiten (zB Beiträge für die sozialen Netzwerke verfassen).			
<b>7.3 Online-Vertrieb und Online-Präsentation</b>			
Er/Sie kann...	Lehrjahr 1   2   3		
7.3.1 die Funktionsweise von Online-Vertrieb und Marketing darstellen.			
7.3.2 die betrieblichen Online-Kampagnen darstellen.			
7.3.3 das betriebliche E-Commerce-Systeme fachgerecht nutzen (zB mit virtuellen Reiseplattformen und Online-Verkaufsplattformen fachgerecht arbeiten).			
7.3.4 Änderungen in E-Commerce-Systemen nach Vorgaben durchführen (zB Inhalte, Fotos und Bilder bearbeiten).			
7.3.5 bei der Suchmaschinenoptimierung und beim Suchmaschinenmarketing (zB Anzeigetexte erstellen, Online-Inhalte erstellen bzw. optimieren) mitwirken.			
<b>8. Kompetenzbereich: Veranstaltungsmanagement und -durchführung</b>			
<b>8.1 Veranstaltungsplanung</b>			
Er/Sie kann...	Lehrjahr 1   2   3		
8.1.1 bei der Erstellung von Vorschlägen für Veranstaltungen mitwirken.			
8.1.2 Function-Sheets auf Basis der Vereinbarungen mit Kunden/Kundinnen für gastronomische Veranstaltungen erstellen.			
8.1.3 Veranstaltungen administrativ abwickeln (zB Raumreservierungen vornehmen, Einladungen verfassen und verschicken).			
8.1.4 die Kommunikation zwischen den einzelnen Abteilungen koordinieren (zB Informationen aus dem Function-Sheet an die notwendigen Personen verteilen).			
<b>8.2 Veranstaltungsabwicklung</b>			
Er/Sie kann...	Lehrjahr 1   2   3		
8.2.1 Räume vorbereiten.			
8.2.2 Unterlagen vorbereiten (zB Handouts in der richtigen Anzahl zur Verfügung stellen)			

und Unterlagen aufbereiten (zB Handouts und Präsentationen erstellen).			
8.2.3 Besucher/innen und Gäste adäquat empfangen.			
8.2.4 Gäste betreuen (zB für die Bewirtung der Gäste sorgen).			
8.2.5 die Nachbereitung übernehmen.			
<b>9. Kompetenzbereich: Beschaffung</b>			
<b>9.1 Beschaffungsprozess</b>			
Er/Sie kann...	Lehrjahr 1   2   3		
9.1.1 den Ablauf des betrieblichen Beschaffungsprozesses beschreiben (zB Bezugsquellen, Freigabeprozesse, Kontrollmechanismen).			
9.1.2 die Grundsätze der betrieblichen Beschaffung darstellen (zB Zuständigkeiten, Bestellsysteme, Kriterien für Lieferantenauswahl, spezifische Qualitätsmerkmale von Waren).			
9.1.3 die rechtlichen Bedingungen für das Zustandekommen und die Erfüllung von (Kauf-)Verträgen darstellen.			
9.1.4 mögliche Vertragswidrigkeiten bei der Erfüllung von (Kauf-)Verträgen (zB Zahlungsverzug) sowie deren rechtliche Konsequenzen erklären.			
<b>9.2 Bedarfsermittlung</b>			
Er/Sie kann...	Lehrjahr 1   2   3		
9.2.1 den Warenbestand (zB von Büromaterial und anderen Waren) ermitteln.			
9.2.2 Bestellmengen aufgrund der betrieblichen Vorgaben (zB Mindestbestand, Mindestbestellmenge) vorschlagen bzw. ermitteln.			
<b>9.3 Angebotsvergleich</b>			
Er/Sie kann...	Lehrjahr 1   2   3		
9.3.1 Anfragen tätigen und Angebote einholen.			
9.3.2 Preise und Konditionen miteinander vergleichen und Bezugskalkulationen durchführen.			
9.3.3 neue Bezugsquellen auf Basis der betrieblichen Vorgaben ausfindig machen.			
9.3.4 quantitative und qualitative Aspekte bei der Beschaffungsentscheidung berücksichtigen.			
<b>9.4 Warenbestellung und Beauftragung von internen und externen Dienstleistungen (zB Reparatur, Zimmerreinigung)</b>			
Er/Sie kann...	Lehrjahr 1   2   3		
9.4.1 bei Bestellungen und Beauftragungen unter Berücksichtigung der rechtlichen und betrieblichen Vorgaben mitwirken.			
9.4.2 mögliche Auswirkungen von fehlerhaften Bestellungen und Beauftragungen unter rechtlichen und betriebswirtschaftlichen Aspekten beurteilen.			
9.4.3 Liefer- und Leistungstermine überwachen.			
<b>9.5 Warenannahme</b>			
Er/Sie kann...	Lehrjahr 1   2   3		
9.5.1 die Lieferung bzw. Leistung mit der Bestellung vergleichen.			
9.5.2 Waren unter Beachtung der rechtlichen und betrieblichen Vorgaben (zB Qualität, Mindesthaltbarkeitsdatum) an- und übernehmen sowie allfällige Mängel feststellen und dokumentieren.			
9.5.3 Kontroll- und Checklisten einsetzen.			

<b>9.6 Umgang mit mangelhaften Lieferungen und Leistungen</b>			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3
9.6.1 Maßnahmen bei mangelhaften Lieferungen und Leistungen im Einklang mit den rechtlichen und betrieblichen Vorgaben ergreifen (zB Reklamationen verfassen).			
9.6.2 Liefer- bzw. Leistungsverzug feststellen und Maßnahmen im Einklang mit den rechtlichen und betrieblichen Vorgaben ergreifen.			
<b>9.7 Lagerung</b>			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3
9.7.1 Prinzipien der betrieblichen Lagerwirtschaft im eigenen Tätigkeitsbereich (zB Fifo-Verfahren) berücksichtigen.			
9.7.2 Einlagerungen unter Beachtung der rechtlichen und betrieblichen Vorgaben vornehmen.			
9.7.3 Lagerbestände kontrollieren.			
9.7.4 Entnahmen durchführen.			
9.7.5 die Notwendigkeit der Inventur erklären und Arbeiten im Rahmen der Inventur durchführen.			

(7) Bei der Vermittlung sämtlicher Berufsbildpositionen ist den Bestimmungen des Kinder- und Jugendlichen-Beschäftigungsgesetzes 1987 (KJBG), BGBl. Nr. 599/1987, in der geltenden Fassung, und der KJBG-VO, BGBl. II Nr. 436/1998, in der geltenden Fassung, zu entsprechen.

#### **Inkrafttreten und Schlussbestimmungen**

§ 4. (1) Diese Verordnung tritt mit 1. Mai 2020 in Kraft.

(2) Die Ausbildungsvorschriften für den Lehrberuf Hotelkaufmann/Hotelkauffrau, BGBl. II Nr. 131/2015, treten mit Ablauf des 30. April 2020 außer Kraft.

(3) Lehrlinge, die am 30. April 2020 im Lehrberuf Hotelkaufmann/Hotelkauffrau ausgebildet werden, können gemäß der in Abs. 2 angeführten Ausbildungsordnung weiter ausgebildet werden.

(4) Die Lehrzeiten, die im Lehrberuf Hotelkaufmann/Hotelkauffrau gemäß den in Abs. 2 angeführten Ausbildungsvorschriften zurückgelegt wurden, sind auf die Lehrzeit im Lehrberuf Hotelkaufmann/Hotelkauffrau gemäß dieser Verordnung voll anzurechnen.