

BUNDESGESETZBLATT

FÜR DIE REPUBLIK ÖSTERREICH

Jahrgang 2021**Ausgegeben am 30. April 2021****Teil II**

201. Verordnung: Systemgastronomiefachkraft-Ausbildungsordnung

201. Verordnung der Bundesministerin für Digitalisierung und Wirtschaftsstandort, mit der Ausbildungsvorschriften für den Lehrberuf Systemgastronomiefachkraft (Systemgastronomiefachkraft-Ausbildungsordnung) erlassen werden

Auf Grund des §§ 8 des Berufsausbildungsgesetzes (BAG), BGBl. Nr. 142/1969, zuletzt geändert durch das Bundesgesetz BGBl. I Nr. 60/2021, wird verordnet:

Lehrberuf Systemgastronomiefachkraft

§ 1. (1) Der Lehrberuf Systemgastronomiefachkraft 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 (Systemgastronomiefachfrau bzw. Systemgastronomiefachmann) zu bezeichnen.

Berufsprofil

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

(2) Fachliche Kompetenzbereiche:

1. Gästeservice

Die Systemgastronomiefachkraft agiert im Gästekontakt professionell und stellt die Bedürfnisse des Gastes an erste Stelle. Sie nimmt Bestellungen auf oder berät die Gäste zum betrieblichen Angebot. Auf Änderungs- und Sonderwünsche geht sie entsprechend der betrieblichen Vorgaben ein. Mit Beschwerden/Reklamationen und Gästebedürfnissen geht sie kompetent um. Sie wickelt den Zahlungsvorgang mit dem Gast ab. Bei der Ausführung dieser Aufgaben wendet die Systemgastronomiefachkraft digitale Bestellungs- und Boniersysteme sowie das betriebliche Kassensystem an. Eine weitere wesentliche Aufgabe ist die Produktausgabe. Die Systemgastronomiefachkraft stellt Speisen und/oder Getränke systemkonform zusammen, gibt diese an Gäste aus bzw. bringt sie zum Tisch.

2. Produktzubereitung

Die Systemgastronomiefachkraft bereitet Speisen und/oder Getränke unter Anwendung von vorgegebenen Arbeitstechniken und Rezepturen auf und zu. Sie setzt dabei geeignete Geräte, Maschinen und Werkzeuge ein. Bei der Verarbeitung von vorgefertigten Produkten beachtet sie Verarbeitungsstufen und Rezepturen und arbeitet wirtschaftlich und nach betrieblichen Vorgaben. Im Rahmen der Produktzubereitung führt sie darüber hinaus standardisierte Vorbereitungstätigkeiten durch. Dazu zählt das Fassen von Lebensmitteln bzw. Getränken und anderen Waren aus verschiedenen Lagerorten, die Prüfung der Warenbeschaffenheit sowie die rezeptbezogene Vorbereitung von Zutaten und Arbeitsutensilien.

3. Warenwirtschaft

Die Systemgastronomiefachkraft verfügt über Kenntnisse des Beschaffungswesens, bearbeitet darauf aufbauend verschiedene standardisierte Aufgaben in diesem Bereich und kommuniziert dabei mit Personen inner- und außerhalb des Betriebs. So ermittelt sie den Warenbedarf und wirkt bei Warenbestellungen mit. Die Systemgastronomiefachkraft nimmt Waren an, überprüft die Lieferung und lagert diese fachgerecht. Sie setzt bei mangelhaften Lieferungen und Leistungen angemessene Maßnahmen. Darüber hinaus führt sie Inventuren durch und wertet Inventurergebnisse aus.

4. Sicherstellung systemgastronomischer Prozesse

Die Systemgastronomiefachkraft sorgt auf Basis von Checklisten für strukturierte Abläufe und gestaltet damit die betrieblichen Prozesse aktiv und systematisch mit. Anhand von unterschiedlichen Maßnahmen stellt sie Qualität, Service und Sauberkeit sicher. Dabei passt sie zum Beispiel Checklisten an oder analysiert die Umsatz- und Gästeplanung und setzt entsprechende Maßnahmen in Zusammenarbeit mit der Filialleitung. Im Marketing beteiligt sich die Systemgastronomiefachkraft an betrieblichen Promotions und Aktionen und arbeitet am betrieblichen Außenauftritt mit. Im Rahmen der Kommunikation organisiert sie Besprechungen und nimmt daran teil. Darüber hinaus ist sie in der Lage, Kosten abzuschätzen und entsprechend der Budgetvorgaben kostenbewusst zu agieren. Betriebliche Kennzahlen bzw. Reports kann sie interpretieren und präsentieren. Die Systemgastronomiefachkraft führt Tages- und/oder Schichtabrechnungen mit einem digitalen Abrechnungssystem durch und kontrolliert dabei den Kassenstand. Informationen von Kollegen und Kolleginnen nimmt sie entgegen und gibt diese weiter (zB bei der Schichtübergabe).

5. Personal

Die Systemgastronomiefachkraft ist in der Lage, für übertragene Mitarbeitergruppen als Ansprechpartner bzw. Ansprechpartnerin zu fungieren und Stationen zu führen. Sie bereitet Einsatzpläne bzw. Dienstpläne unter Berücksichtigung des geschätzten Personalbedarfs und der Einhaltung der rechtlichen Grundlagen vor. Darüber hinaus übernimmt sie Aufgaben der Personalentwicklung und Teamführung, wie die Einschulung von neuen Kollegen/Kolleginnen. Die Systemgastronomiefachkraft wirkt bei der Vorbereitung, Durchführung und Nachbereitung von Personalschulungen mit. Im Rahmen der Personaladministration übernimmt die Systemgastronomiefachkraft Aufgaben, wie zum Beispiel Daten in vorgegebene Systeme einpflegen oder Formulare ans Personalbüro weiterleiten.

(3) Fachübergreifende Kompetenzbereiche:

Zur Erfüllung dieser fachlichen Aufgaben setzt der die Systemgastronomiefachkraft folgende fachübergreifende Kompetenzen ein:

1. Arbeiten im betrieblichen und beruflichen Umfeld

Die Systemgastronomiefachkraft verfügt über grundlegende Kenntnisse des betrieblichen Leistungsspektrums und betriebswirtschaftlicher sowie ökologischer Zusammenhänge, um ihre Tätigkeiten effizient zu organisieren und auszuführen. Sie agiert innerhalb der betrieblichen Aufbau- und Ablauforganisation selbst-, sozial- und methodenkompetent und bearbeitet die ihr übertragenen Aufgaben lösungsorientiert sowie situationsgerecht auf Basis ihres Verständnisses für Intrapreneurship. Darüber hinaus kommuniziert sie zielgruppenorientiert, berufsadäquat auch auf Englisch, und agiert gästeorientiert.

2. Qualitätsorientiertes, sicheres, hygienisches und nachhaltiges Arbeiten

Die Systemgastronomiefachkraft wendet die Grundsätze des betrieblichen Qualitätsmanagements an und bringt sich in die Weiterentwicklung der betrieblichen Standards ein. Sie reflektiert ihr eigenes Vorgehen und nutzt die daraus gewonnenen Erkenntnisse in ihrem Aufgabenbereich. Die Systemgastronomiefachkraft beachtet die rechtlichen und betrieblichen Regelungen für ihre persönliche Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz und handelt bei Unfällen, Verletzungen oder persönlichen Übergriffen (insbesondere sexuelle Belästigung, Gewalt, Mobbing) situationsgerecht. Die Systemgastronomiefachkraft wendet die betrieblichen Gesundheits- und Hygienestandards korrekt an. Sie setzt die notwendigen Maßnahmen im Bereich der persönlichen Hygiene, der Küchenhygiene, der Hygiene im Servicebereich und der Lebensmittelhygiene um. Dabei berücksichtigt sie unter anderem die HACCP-Richtlinie und wendet die „Gute Hygiene Praxis“ an. Im Rahmen ihres Aufgabenbereichs berücksichtigt sie wesentliche ökologische Auswirkungen ihrer Tätigkeit und handelt somit nachhaltig und ressourcenschonend.

3. Digitales Arbeiten

Die Systemgastronomiefachkraft wählt im Rahmen der rechtlichen und betrieblichen Vorgaben die für ihre Aufgaben am besten geeignete/n digitalen Geräte, betriebliche Software und digitalen Kommunikationsformen aus und nutzt diese effizient. Sie beschafft auf digitalem Weg die für die Aufgabenbearbeitung erforderlichen betriebsinternen und -externen Informationen. Die Systemgastronomiefachkraft agiert auf Basis 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 sind:

1. Kompetenzbereich: Arbeiten im betrieblichen und beruflichen Umfeld
1.1 Betriebliche Aufbau- und Ablauforganisation
Die Systemgastronomiefachkraft 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, Filialleiter/in) und ihre Ansprechpartner/innen im Lehrbetrieb erreichen.
1.1.5 die Vorgaben der betrieblichen Ablauforganisation und des Prozessmanagements bei der Erfüllung seiner/ihrer Aufgaben berücksichtigen.
1.2 Leistungsspektrum und Eckdaten des Lehrbetriebs
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 und deren Bedeutung).
1.2.4 Faktoren erklären, die die betriebliche Leistung beeinflussen (zB Standort, Gästegruppen).
1.3 Branche des Lehrbetriebs
Sie kann
1.3.1 einen Überblick über die Branche des Lehrbetriebs geben (zB Branchentrends, Segmente der Systemgastronomie).
1.3.2 die Position des Lehrbetriebs in der Branche darstellen.
1.4 Ziel und Inhalte der Ausbildung sowie Weiterbildungsmöglichkeiten
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.
1.5 Rechte, Pflichten und Arbeitsverhalten
Sie kann
1.5.1 auf Basis der gesetzlichen Rechte und Pflichten als Lehrling 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 (zB Betriebsordnung einhalten).
1.5.4 eine Lohn- oder Gehaltsabrechnung interpretieren (anhand seinem Lehrlingseinkommen sowie eines anonymisierten Personalverrechnungs-Abrechnungsbelegs einer anderen Beschäftigtengruppe im Betrieb).
1.5.5 die für ihn/sie relevanten Bestimmungen des KJBG (minderjährige Lehrlinge) bzw. des AZG und ARG (erwachsene Lehrlinge) und des GIBG grundlegend verstehen.
1.6 Selbstorganisierte, lösungsorientierte und situationsgerechte Aufgabenbearbeitung
Sie kann
1.6.1 ihre Aufgaben selbst organisieren und sie nach Prioritäten reihen.
1.6.2 den Zeitaufwand für 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 eine andere Person hinzugezogen wird.
1.6.6 sich zur Aufgabenbearbeitung notwendige Informationen selbstständig beschaffen.
1.6.7 in unterschiedlich zusammengesetzten Teams arbeiten.
1.6.8 die eigene Tätigkeit reflektieren und gegebenenfalls Optimierungsvorschläge für seine/ihre Tätigkeit einbringen.
1.7 Zielgruppengerechte Kommunikation
Sie kann
1.7.1 mit verschiedenen Zielgruppen (wie Ausbildern/Ausbilderinnen, Führungskräften, Kollegen/Kolleginnen, Gästen, Lieferanten) kommunizieren (zB Feedback geben) und sich dabei betriebsadäquat verhalten sowie kulturelle Gepflogenheiten berücksichtigen.
1.7.2 seine/ihre Anliegen verständlich vorbringen und der jeweiligen Situation angemessen auftreten.
1.7.3 berufsadäquat und betriebsspezifisch auf Englisch kommunizieren.
1.8 Gastorientiertes Agieren
Sie kann
1.8.1 erklären, warum Gäste für den Lehrbetrieb im Mittelpunkt stehen.
1.8.2 die Orientierung am Gast bei der Erfüllung aller ihrer Aufgaben berücksichtigen.
1.8.3 in unterschiedlichen Situationen mit Gästen kompetent umgehen und gast- sowie betrieboptimierte Lösungen finden.
2. Kompetenzbereich: Qualitätsorientiertes, sicheres, hygienisches und nachhaltiges Arbeiten
2.1 Betriebliches Qualitätsmanagement
Sie kann
2.1.1 die betrieblichen Qualitätsmanagementmaßnahmen in den verschiedenen Tätigkeitsbereichen darstellen.
2.1.2 betriebliche Qualitätsvorgaben im Aufgabenbereich umsetzen (zB Qualitätssicherungssysteme anwenden).
2.1.3 an der Entwicklung von innerbetrieblichen Qualitätsstandards mitwirken.
2.1.4 die eigene Tätigkeit hinsichtlich der Einhaltung der Qualitätsstandards überprüfen.
2.1.5 die Ergebnisse der Qualitätsüberprüfung reflektieren und diese in die Aufgabenbewältigung einbringen.
2.2 Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz
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 Arbeitnehmerschutz- 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 Grundlagen des ergonomischen Arbeitens anwenden.
2.2.8 Sicherheitsrundgänge durchführen und dokumentieren.
2.2.9 an der Führung von Wartungslisten und Checklisten (zB betreffend Sicherheit, Arbeitsplatzevaluierung, Fluchtwege) mitwirken.
2.2.10 bei Fehlverhalten von Gästen oder Kollegen/Kolleginnen (zB Alkoholisierung, Gewalt, sexuelle Belästigung) richtig reagieren und entsprechende Maßnahmen treffen (zB Verständigung des Vorgesetzten, Verständigung von Sicherheitskräften).
2.3 Hygienestandards und -konzepte

Sie kann
2.3.1 die betrieblichen Gesundheits- und Hygienestandards und -konzepte anwenden.
2.3.2 die HACCP-Richtlinien und Gute Hygiene Praxis einhalten und entsprechende Checklisten und Protokolle führen.
2.3.3 Reinigungspläne gemäß rechtlichen und betrieblichen Vorgaben anwenden.
2.3.4 gastronomische Gebrauchsgegenstände pflegen.
2.3.5 auf ihr persönliches berufsadäquates Erscheinungsbild achten.
2.4 Nachhaltiges und ressourcenschonendes Handeln
Sie kann
2.4.1 die Bedeutung des Umweltschutzes und der Nachhaltigkeit für den Lehrbetrieb darstellen.
2.4.2 die Mülltrennung nach rechtlichen und betrieblichen Vorgaben umsetzen.
2.4.3 energiesparend arbeiten und Ressourcen sparsam einsetzen.
2.4.4 bei der Umsetzung von Umweltschutzmaßnahmen im Betrieb mitarbeiten.
2.4.5 nach den Grundsätzen von Corporate Social Responsibility agieren.
3. Kompetenzbereich: Digitales Arbeiten (Diese Berufsbildpositionen schließen gegebenenfalls auch entsprechende analoge Anwendungen mit ein.)
3.1 Datensicherheit und Datenschutz
Sie kann
3.1.1 die rechtlichen und betriebsinternen Vorgaben einhalten (zB Datenschutzgrundverordnung).
3.1.2 Gefahren und Risiken erkennen (zB Phishing-E-Mails, Viren).
3.1.3 Maßnahmen treffen, wenn Sicherheitsprobleme und Auffälligkeiten auftreten (zB rasche Verständigung von Dritten, des Datenschutzbeauftragten bzw. der verantwortlichen IT-Administration).
3.1.4 Maßnahmen unter Einhaltung der betrieblichen Vorgaben ergreifen, um Daten, Dateien, Geräte und Anwendungen vor Fremdzugriff zu schützen (zB sorgsamer Umgang mit Passwörtern und Hardware).
3.2 Software und weitere digitale Anwendungen
Sie kann
3.2.1 Software bzw. Apps für Tabellenkalkulation sowie Datenbanken und weitere digitale Anwendungen kompetent verwenden (zB in den Bereichen Systemmanagement, Beschaffung, Kassa).
3.2.2 die für eine auszuführende Aufgabe am besten geeignete betriebliche Software bzw. digitale Anwendung auswählen.
3.2.3 mit betrieblichen Datenbanken arbeiten (zB Daten erfassen, löschen, aktualisieren).
3.2.4 Inhalte aus verschiedenen Datenquellen beschaffen und zusammenfügen.
3.2.5 Probleme im Umgang mit Software und digitalen Anwendungen lösen (zB Helpdesk kontaktieren, Hilfefunktion nutzen, im Internet bzw. Intranet nach Problemlösungen recherchieren).
3.3 Digitale Kommunikation
Sie kann
3.3.1 ein breites Spektrum an Kommunikationsformen verwenden (zB E-Mail, Telefon, Social Media).
3.3.2 eine geeignete Kommunikationsform anforderungsbezogen auswählen.
3.3.3 verantwortungsbewusst und unter Einhaltung der betrieblichen Vorgaben in sozialen Netzwerken agieren.
3.3.4 kennt betriebliche und persönliche Schutzmaßnahmen vor belastenden oder kriminellen Inhalten und hält diese ein
3.3.5 die unterschiedlichen Möglichkeiten und Anwendungsbereiche von sozialen Netzwerken beschreiben.

3.4 Datei- und Ablageorganisation	
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).	
3.5 Informationssuche und -beschaffung	
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.	
3.6 Bewertung und Auswahl von Daten und Informationen	
Sie kann	
3.6.1 die Zuverlässigkeit von Informationsquellen und die Glaubwürdigkeit von Daten und 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 sind:

4. Kompetenzbereich: Gästeservice			
4.1 Grundlagen			
Sie kann	Lehrjahr		
	1	2	3
4.1.1 im Gästekontakt professionell agieren (zB Alter, Geschlecht, Herkunft, sexuelle Orientierung berücksichtigen).	x		
4.1.2 bei Beratungs- und Verkaufsgesprächen die unternehmensspezifischen Vorgaben einhalten und dabei die Tagesziele sowie aktuelle Promotions berücksichtigen.	x	x	
4.1.3 die rechtlichen Bedingungen für das Zustandekommen und die Erfüllung von Kauf-verträgen darstellen (zB Geschäftsfähigkeit).	x	x	
4.2 Aufnehmen der Bestellung			
Sie kann	Lehrjahr		
	1	2	3
4.2.1 Gäste freundlich begrüßen und verabschieden.	x		
4.2.2 Gästebestellungen entgegennehmen und zum Angebot des Lehrbetriebs informieren.	x		
4.2.3 auf Änderungs- und Sonderwünsche entsprechend der unternehmensspezifischen Vorgaben eingehen.	x		
4.2.4 Zusatzverkäufe zielgerichtet anbieten.	x		
4.2.5 digitale Bestellungs- und Boniersysteme anwenden (zB Bestellungen im Bestellsystem ändern).	x		
4.3 Kassieren			
Sie kann	Lehrjahr		
	1	2	3
4.3.1 das Kassensystem ordnungsgemäß bedienen und kassieren.		x	x
4.3.2 bei Bargeldzahlungen das korrekte Retourgeld ausgeben.		x	x

4.3.3 die im Betrieb akzeptierten Zahlungsmittel auf ihre Echtheit und Gültigkeit überprüfen.		x	x	
4.3.4 die mit dem Geldverkehr verbundenen Sicherheitsmaßnahmen einhalten.		x	x	
4.3.5 besondere Situationen an der Kassa nach betrieblichen Vorgaben abwickeln.		x	x	
4.3.6 die Rechnung an den Gast übergeben.		x	x	
4.3.7 Gutscheine erstellen bzw. aufladen und ausfertigen.		x	x	
4.4 Produktausgabe				
Sie kann		Lehrjahr		
		1	2	3
4.4.1 Produkte (Speisen und/oder Getränke) vollständig zusammenstellen.	x			
4.4.2 die Bestellung ausgeben bzw. an den Tisch bringen.	x			
4.5 Umgang mit Beschwerden und Reklamationen				
Sie kann		Lehrjahr		
		1	2	3
4.5.1 die Bedeutung eines professionellen Umgangs mit Beschwerden und Reklamationen erklären.	x	x		
4.5.2 auf Reklamationen entsprechend den Systemvorgaben und gästeorientiert reagieren.	x	x		
4.5.3 Beschwerden und Reklamationen entsprechend den rechtlichen und unternehmensspezifischen Vorgaben bearbeiten bzw. weiterleiten (zB bei komplexen Anliegen).			x	
5. Kompetenzbereich: Produktzubereitung				
5.1 Vorbereitung				
Sie kann		Lehrjahr		
		1	2	3
5.1.1 Lebensmittel bzw. Getränke und andere Waren aus verschiedenen Lagerorten fassen.	x			
5.1.2 Lebensmittel bzw. Getränke und andere Waren auf ihre Beschaffenheit prüfen (zB Ablaufdatum kontrollieren, Qualität kontrollieren).	x			
5.1.3 für Sauberkeit und Ordnung am Arbeitsplatz sorgen und dabei unternehmensspezifische Vorgaben beachten.	x	x		
5.1.4 Zutaten und Arbeitsutensilien rezeptbezogen und nach unternehmensspezifischen Vorgaben vorbereiten (zB Auftauen, Anwärmen, Auffüllen, Vorbacken).	x	x		
5.2 Zubereitung				
Sie kann		Lehrjahr		
		1	2	3
5.2.1 mit Lebensmitteln bzw. Getränken und anderen Waren fachgerecht umgehen.	x	x		
5.2.2 Produkte (Speisen und/oder Getränke) unter Anwendung vorgegebener Arbeitstechniken und Rezepturen auf- und zubereiten.	x	x		
5.2.3 Geräte, Maschinen und Werkzeuge zur Herstellung von Speisen und/oder Getränken fachgerecht verwenden.	x	x		
5.2.4 vorgefertigte Produkte unter Beachtung von Verarbeitungsstufen, Rezepturen und Wirtschaftlichkeit verarbeiten.	x	x		
5.2.5 einzelne Speisen bzw. Getränke in vorgegebenen Portionsgrößen für den Verkauf anrichten und bereitstellen.	x	x		
5.2.6 Prüfverfahren zur Einhaltung der Systemstandards anwenden und bei Abweichungen adäquate Maßnahmen treffen (zB Erträge von Rohwaren einhalten).		x	x	
6. Kompetenzbereich: Warenwirtschaft				
6.1 Beschaffungsprozess				
Sie kann		Lehrjahr		
		1	2	3

6.1.1 den Ablauf des betrieblichen Beschaffungsprozesses beschreiben (zB Bezugsquellen, Freigabeprozesse, Kontrollmechanismen).		x	
6.1.2 die Grundsätze der unternehmensspezifischen Beschaffung darstellen (zB Zuständigkeiten, Bestellsysteme, Kriterien für Lieferantenauswahl, spezifische Qualitätsmerkmale von Waren).		x	
6.2 Bedarfsermittlung			
Sie kann		Lehrjahr 1 2 3	
6.2.1 den Warenbestand ermitteln (zB von Getränken, Lebensmitteln und anderen Waren).		x	x
6.2.2 Bestellmengen aufgrund der unternehmensspezifischen Vorgaben vorschlagen bzw. ermitteln (zB Mindestbestand, Mindestbestellmenge).		x	x
6.3 Warenbestellung			
Sie kann		Lehrjahr 1 2 3	
6.3.1 Bestellungen unter Berücksichtigung der rechtlichen und unternehmensspezifischen Vorgaben durchführen.		x	x
6.3.2 mögliche Auswirkungen von fehlerhaften Bestellungen und Beauftragungen unter rechtlichen und betriebswirtschaftlichen Aspekten beurteilen.		x	x
6.3.3 Liefer- und Leistungstermine überwachen.		x	x
6.4 Warenannahme			
Sie kann		Lehrjahr 1 2 3	
6.4.1 den Lieferschein mit dem Bestellschein vergleichen.		x	x
6.4.2 Waren unter Beachtung der rechtlichen und unternehmensspezifischen Vorgaben (zB Qualität, Mindesthaltbarkeitsdatum, Frische der Waren) an- und übernehmen sowie allfällige Mängel feststellen und dokumentieren.		x	x
6.4.3 eingegangene Waren im Wareneingangsbuch bzw. Warenwirtschaftssystem erfassen.		x	x
6.4.4 Kontroll- und Checklisten einsetzen.		x	x
6.5 Umgang mit mangelhaften Lieferungen und Leistungen			
Sie kann		Lehrjahr 1 2 3	
6.5.1 Maßnahmen bei mangelhaften Lieferungen und Leistungen im Einklang mit den rechtlichen und unternehmensspezifischen Vorgaben ergreifen (zB Reklamationen durchführen).		x	x
6.5.2 Liefer- bzw. Leistungsverzug feststellen und Maßnahmen im Einklang mit den rechtlichen und unternehmensspezifischen Vorgaben ergreifen.		x	x
6.6 Lagerung			
Sie kann		Lehrjahr 1 2 3	
6.6.1 Prinzipien der betrieblichen Lagerwirtschaft im eigenen Tätigkeitsbereich berücksichtigen (zB First-in-/First-out-Verfahren).	x		
6.6.2 Einlagerungen unter Beachtung der rechtlichen und betrieblichen Vorgaben vornehmen.	x	x	
6.6.3 Lagerbestände kontrollieren (zB Verfallsdaten beachten bzw. kontrollieren).	x	x	
6.6.4 Entnahmen durchführen (zB verdorbene Ware aussortieren und entsorgen, Auffüllen).	x	x	
6.6.5 die Notwendigkeit der Inventur erklären und Arbeiten im Rahmen der Inventur durchführen.		x	
6.6.6 Inventurergebnisse auswerten und Auffälligkeiten erkennen.			x
7. Kompetenzbereich: Sicherstellung systemgastronomischer Prozesse			

7.1 Gestaltung betrieblicher Prozesse (Planung und Organisation)			
Sie kann	Lehrjahr		
	1	2	3
7.1.1 Aufgaben der Planung und Organisation von Arbeitsabläufen übernehmen (zB Checklisten umsetzen und ggf. anpassen).		x	x
7.1.2 bei der Umsatz- und Gästeplanung mitwirken (zB Umsatz- und Gästeplanung analysieren und entsprechende Maßnahmen in Zusammenarbeit mit der Filialleitung setzen).			x
7.1.3 Trends erkennen und auf tagesaktuelle Situationen reagieren.			x
7.1.4 die betriebliche Ausstattung kompetent verwenden (zB Küchen- und Zubereitungsgeräte, Kassa).	x		
7.1.5 bei auftretenden Störungen der betrieblichen Ausstattung Maßnahmen entsprechend den betrieblichen Regelungen setzen (zB Melden von schadhafte/nicht funktionierenden Geräten, Trouble-Shooting).	x	x	
7.2 Marketing			
Sie kann	Lehrjahr		
	1	2	3
7.2.1 einen grundlegenden Überblick über das unternehmensspezifische Marketing geben.	x	x	
7.2.2 sich über aktuelle betriebliche Promotions am Laufenden halten (zB Aktionspläne, Promotionskalender).	x		
7.2.3 Themen, Promotions bzw. Aktionen gemäß unternehmensspezifischen Vorgaben (zB Einsatz von Werbemitteln, Einsatz von Instrumenten zur visuellen Verkaufsförderung) umsetzen.	x	x	
7.2.4 Kontrolllisten bzw. Checklisten erstellen und verwenden.		x	x
7.2.5 Produktpräsentationen durchführen (zB Thekenbau, Verkostungen).	x		
7.2.6 den Point-of-Sale fachgerecht und nach unternehmensspezifischen Vorgaben einrichten (zB Neue Artikel in das Bestellsystem einspielen, Artikel für den Verkauf vorbereiten).	x		
7.2.7 bei der Sicherstellung des Systemschutzes mitwirken (zB Corporate Identity/Corporate Design einhalten).	x	x	
7.2.8 am Außenauftritt des Lehrbetriebs mitarbeiten (zB an Veranstaltungen mitwirken).		x	x
7.2.9 einen Überblick über die Strategien und Maßnahmen zur Herstellung und Aufrechterhaltung der Gästebindung geben.	x	x	
7.2.10 an der Gästebindung mitwirken (zB Kundenbindungsprogramme anwenden).	x	x	
7.2.11 Verkaufshilfen (zB Tischaufsteller, Speisekarten, Coupons) gemäß Vorgaben gästegerecht und zielorientiert einsetzen.	x		
7.3 Kommunikation			
Sie kann	Lehrjahr		
	1	2	3
7.3.1 sich über unternehmensspezifische Neuigkeiten zeitgerecht informieren.	x		
7.3.2 Besprechungen organisieren.			x
7.3.3 Informationen von Mitarbeitern entgegennehmen und weitergeben (zB Situationsbericht bei Schichtübergabe).			x
7.4 Kostenrechnung und Erfolgsermittlung			
Sie kann	Lehrjahr		
	1	2	3
7.4.1 Aufgaben der betrieblichen Buchführung und der Kostenrechnung voneinander unterscheiden.		x	x
7.4.2 die Zusammensetzung der betrieblichen Kosten und deren Auswirkungen auf den wirtschaftlichen Erfolg des Ausbildungsbetriebs beschreiben und im Rahmen der		x	x

betrieblichen Vorgaben an Maßnahmen mitwirken, die sich positiv auf den wirtschaftlichen Erfolg auswirken (zB Reinigungsmittel, Energie, Verpackung effizient einsetzen, mit Arbeitsbekleidung korrekt umgehen).			
7.4.3 Kosten abschätzen und entsprechend der Budgetvorgaben kostenbewusst agieren.		x	x
7.4.4 erklären, wie sich die Preiswürdigkeit im gesamtheitlichen Umfeld (zB Wareneinsatz, Betriebskosten, Personalkosten, Ambiente, Präsentation, Kaufkraft, Qualität, Service) zusammensetzt und gegebenenfalls Preiskalkulationen durchführen.		x	x
7.4.5 das betriebliche Verfahren zur Erfolgsermittlung in seinen Grundzügen darstellen (Gewinn-/Verlustrechnung auf monatlicher Basis).			x
7.5 Kennzahlen und Reports			
Sie kann		Lehrjahr 1 2 3	
7.5.1 die Bedeutung von Kennzahlen für den Lehrbetrieb erklären.		x	x
7.5.2 einen Überblick über die wichtigsten vom Lehrbetrieb ermittelten Kennzahlen geben.		x	x
7.5.3 Kennzahlen bzw. Reports interpretieren und präsentieren (zB Umsatz, Wareneinsatz, Produktivität) und entsprechende Maßnahmen vorschlagen.		x	x
7.5.4 bei der Einhaltung der betrieblichen Kennzahlen mitwirken (zB Rezepturen und Vorgaben einhalten, auf Gästefeedback reagieren).	x	x	
7.6 Abrechnung			
Sie kann		Lehrjahr 1 2 3	
7.6.1 das Kassabuch korrekt führen (zB Einnahmen/Ausgaben erfassen, Belege aufbewahren).			x
7.6.2 Tages- oder Schichtabrechnungen mit einem digitalen Abrechnungssystem durchführen und den Kassenstand in Bezug auf die von ihm/ihr verkauften Produkte (zB Speisen, Getränke) kontrollieren (zB kassierte Umsätze auswerten, Bargeld zählen, Kreditkartenumsätze kontrollieren).			x
7.6.3 Vergünstigungen im Rahmen von Kundenprogrammen bzw. Aktionen bei der Abrechnung berücksichtigen.			x
7.6.4 Gutscheine auf Gültigkeit überprüfen und verrechnen.			x
7.6.5 Differenzen bei Abrechnungen erkennen und entsprechende Maßnahmen vorschlagen.			x
8. Kompetenzbereich: Personal			
8.1 Personalentwicklung/Teamführung			
Sie kann		Lehrjahr 1 2 3	
8.1.1 Maßnahmen der betrieblichen Personalentwicklung darstellen (zB Mitarbeitergespräche).			x
8.1.2 bei der Vor- und Nachbereitung von Maßnahmen zur Personalschulung mitwirken (zB Abstimmung mit Trainingsverantwortlichen, Sicherstellung des aktuellen Wissens über Arbeitsprozesse, Checklisten einsetzen, Protokolle erstellen).		x	x
8.1.3 bei der Organisation und -durchführung von Schulungsmaßnahmen mitwirken (zB Schulungen zu ausgewählten Themen durchführen).		x	x
8.1.4 neue Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen nach unternehmensspezifischen Vorgaben in Teilbereichen einschulen (zB Wissen an Kollegen weitergeben und korrigierend eingreifen).		x	x
8.1.5 für zugewiesene Kollegen/Kolleginnen als Ansprechpartner fungieren (zB hinsichtlich HACCP-Checklisten).			x
8.1.6 Stationen führen.			x
8.2 Personalplanung			
Sie kann		Lehrjahr	

	1	2	3
8.2.1 den Dienstplan lesen.	x		
8.2.2 Einsatzpläne bzw. Dienstpläne unter Berücksichtigung des geschätzten Personalbedarfs und der Einhaltung der rechtlichen Grundlagen vorbereiten.			x
8.2.3 die arbeitsrechtlichen, kollektivvertraglichen und unternehmensspezifischen Regelungen bei der Dienstplanerstellung bzw. Einsatzplanerstellung berücksichtigen.			x
8.3 Personaladministration			
Sie kann	Lehrjahr		
	1	2	3
8.3.1 die Personalkosten auf Grund von betrieblichen Kennzahlen und Vorgaben erklären.			x
8.3.2 die erforderlichen Dokumente und Abläufe der Personaladministration beschreiben.		x	x
8.3.3 Aufgaben im Rahmen der Personaladministration durchführen (zB Daten in vorgegebene Systeme einpflegen).		x	x

(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.

Lehrabschlussprüfung

Allgemeine Bestimmungen

§ 4. (1) Die Lehrabschlussprüfung gliedert sich in eine theoretische und praktische Prüfung.

(2) Die theoretische Prüfung ist grundsätzlich vor der praktischen Prüfung abzuhalten.

(3) Die theoretische Prüfung entfällt, wenn der Prüfungskandidat/die Prüfungskandidatin die letzte Klasse der fachlichen Berufsschule positiv absolviert oder den erfolgreichen Abschluss einer die Lehrzeit ersetzenden berufsbildenden mittleren oder höheren Schule nachgewiesen hat.

(4) Die Aufgaben der Lehrabschlussprüfung haben nach Umfang und Niveau deren Zweck und den Anforderungen der Berufspraxis zu entsprechen.

(5) Die Verwendung von Rechenbehelfen ist zulässig.

Theoretische Prüfung

Allgemeine Bestimmungen

§ 5. (1) Die Prüfung besteht aus einem Gegenstand und hat schriftlich zu erfolgen.

(2) Die Prüfung hat grundsätzlich computerunterstützt zu erfolgen, abgesehen von infrastrukturbedingten Ausnahmefällen.

Berufliche Basiskompetenzen

§ 6. (1) Der Prüfungskandidat/die Prüfungskandidatin hat zumindest fünf der folgenden Aufgaben zu bearbeiten. Er/Sie hat...

- a) den Wareneinsatz für eine Speise und ein Getränk zu berechnen.
- b) Speisenkalkulationen durchzuführen.
- c) die Reinigung und Desinfektion eines Küchenbereichs oder Servicebereichs zu planen.
- d) Arbeiten im Rahmen der Warenübernahme (zB qualitative und quantitative Kontrolle der Ware) zu erledigen.
- e) Lebensmittelkennzeichnungen zu erkennen und die entsprechenden Eigenschaften, Qualitätsmerkmale und mögliche Veränderungen von Speisen und Getränken darzustellen.
- f) die für die Tätigkeit in der Systemgastronomie relevanten Grundlagen der Ernährungslehre darzustellen.
- g) Arbeiten im Rahmen der Umsetzung des HACCP-Konzepts auszuführen.

(2) Für die Bewertung sind folgende Kriterien maßgebend:

- fachliche Richtigkeit

– Vollständigkeit der Aufgabenlösung

(3) Die Aufgaben sind so zu konzipieren, dass sie im Regelfall in 120 Minuten bearbeitet werden können. Die Prüfung ist nach 150 Minuten zu beenden.

Praktische Prüfung

§ 7. Die praktische Prüfung gliedert sich in die Gegenstände Systemgastronomische Prozesse – schriftlich, Systemgastronomische Prozesse – mündlich und Beratungs- und Verkaufsgespräch.

Systemgastronomische Prozesse – schriftlich

§ 8. (1) Die Prüfung hat schriftlich zu erfolgen.

(2) Die Prüfung im schriftlichen Teil hat grundsätzlich computerunterstützt zu erfolgen, abgesehen von infrastrukturbedingten Ausnahmefällen.

(3) Die Prüfung hat die Bearbeitung von kompetenzorientierten Aufgaben zu umfassen. Es sind von der Prüfungskommission zumindest zwei Aufgaben aus jedem der folgenden Bereiche zu stellen: Der Prüfungskandidat/Die Prüfungskandidatin hat

1. Gästeservice und Sicherstellung von systemgastronomischen Prozessen

- eine Beschwerde eines Gastes zu bearbeiten.
- eine Tages- oder Schichtabrechnung durchzuführen und den Kassenstand in Bezug auf die von ihm/ihr verkauften Produkte zu kontrollieren.
- eine Aufgabe im Rahmen der Planung und Organisation von Arbeitsabläufen durchzuführen (zB Checklisten erstellen oder anpassen).
- eine Umsatz- und Gästeplanung zu analysieren und entsprechende Maßnahmen abzuleiten.
- eine Preiskalkulation durchzuführen.
- eine Aufgabe im Rahmen der Umsetzung von Themen, Promotions bzw. Aktionen zu bearbeiten.
- eine Aufgabe im Rahmen der Gästebindung zu bearbeiten.

2. Warenwirtschaft

- den Warenbestand von Getränken, Lebensmitteln oder anderen Waren zu ermitteln und die Bestellung durchzuführen.
- den Lieferschein mit dem Bestellschein zu vergleichen und geeignete Maßnahmen bei mangelhaften Lieferungen zu ergreifen.
- Liefer- bzw. Leistungsverzug festzustellen und geeignete Maßnahmen zu ergreifen.
- Inventurergebnisse auszuwerten und Auffälligkeiten zu erkennen.

3. Personal

- einen Dienstplan unter Berücksichtigung des geschätzten Personalbedarfs und der rechtlichen Grundlagen zu erstellen.
- einen Einsatzplan unter Berücksichtigung des geschätzten Personalbedarfs und der rechtlichen Grundlagen zu erstellen.
- eine Aufgabe im Rahmen der Mitarbeiterschulung durchzuführen.

(4) Für die Bewertung sind folgende Kriterien maßgebend:

- a) fachliche Richtigkeit und
- b) Vollständigkeit der Aufgabenlösung.

(5) Die Aufgaben sind so zu konzipieren, dass sie im Regelfall in 120 Minuten durchgeführt werden können. Die Prüfung ist nach 150 Minuten zu beenden.

Systemgastronomische Prozesse – mündlich

§ 9. (1) Die Prüfung erfolgt mündlich vor der gesamten Prüfungskommission.

(2) In der Einladung zur Lehrabschlussprüfung hat die Lehrlingsstelle dem Prüfungskandidaten/der Prüfungskandidatin mitzuteilen, dass diese/r eine Aufstellung mit zumindest zehn Produkte (Speisen und/oder Getränken), die er/sie in seiner/ihrer bisherigen Berufspraxis zubereitet hat, zur Prüfung mitzubringen hat.

(3) Aus der Aufstellung gemäß Abs. 2 wählt die Prüfungskommission ein Produkt aus. Legt ein Prüfungskandidat/eine Prüfungskandidatin keine Aufstellung vor oder entspricht diese nicht den in Abs. 2 genannten Anforderungen, wählt die Prüfungskommission ein Produkt aus.

(4) Der/die Prüfungskandidat/in hat den Produktionsprozess eines systemgastronomischen Produkts nach Auswahl der Prüfungskommission zu präsentieren. Diese Präsentation hat folgende Punkte zu umfassen:

1. erforderliche Zutaten
2. notwendige Vorbereitungsarbeiten
3. Arbeitsschritte und -techniken für die Auf- und Zubereitung des Produkts unter Einhaltung von HACCP
4. erforderliche Geräte, Maschinen und Werkzeuge
5. Anrichteweise und Bereitstellung

(5) Die Prüfungskommission kann Fragen zur Präsentation sowie damit in Zusammenhang stehende Aufgaben stellen.

(6) Für die Bewertung sind die fachliche Richtigkeit und Praxistauglichkeit maßgebend.

(7) Die Präsentation soll zumindest 10 Minuten zu dauern. Sie ist nach 20 Minuten zu beenden. Eine Verlängerung um höchstens zehn Minuten hat im Einzelfall zu erfolgen, wenn der Prüfungskommission ansonsten eine zweifelsfreie Bewertung der Leistung des/der Prüfungskandidaten/in nicht möglich ist.

Beratungs- und Verkaufsgespräch

§ 10. (1) Die Prüfung hat mündlich zu erfolgen.

(2) Im Rahmen eines simulierten Gesprächs mit Gästen (zB Verkauf, Beratung, Reklamation) ist die berufliche Kompetenz des Prüfungskandidaten/der Prüfungskandidatin festzustellen. Dabei sind die Besonderheiten des Lehrbetriebs des Prüfungskandidaten/der Prüfungskandidatin zu berücksichtigen.

(3) Die Prüfung soll für jeden Prüfungskandidaten/jede Prüfungskandidatin 15 Minuten dauern. Sie ist nach 20 Minuten zu beenden. Eine Verlängerung um höchstens zehn Minuten hat im Einzelfall zu erfolgen, wenn der Prüfungskommission ansonsten eine zweifelsfreie Bewertung der Leistung des Prüfungskandidaten/der Prüfungskandidatin nicht möglich ist.

(4) Für die Bewertung sind folgende Kriterien maßgebend:

- a) fachliche Richtigkeit und Praxistauglichkeit
- b) professionelle Gesprächsführung und Kundenorientierung

Wiederholungsprüfung

§ 11. (1) Die Lehrabschlussprüfung kann wiederholt werden.

(2) Bei der Wiederholung der Prüfung sind nur die mit „Nicht genügend“ bewerteten Prüfungsgegenstände zu prüfen.

Inkrafttreten und Schlussbestimmungen

§ 12. (1) Diese Verordnung tritt mit Ausnahme der §§ 4 bis 11 mit 1. Mai 2021 in Kraft.

(2) Die §§ 4 bis 11 treten mit 1. März 2022 in Kraft.

(3) Die Verordnung des Bundesministers für wirtschaftliche Angelegenheiten über die Berufsausbildung im Lehrberuf im Lehrberuf Systemgastronomiefachmann (Systemgastronomiefachmann-Ausbildungsordnung), BGBl. II Nr. 295/1998, tritt mit Ausnahme der §§ 4 bis 11 mit Ablauf des 30. April 2021 außer Kraft.

(4) Die §§ 4 bis 11 der Systemgastronomiefachmann-Ausbildungsordnung, BGBl. II Nr. 295/1998, treten mit Ablauf des 28. Februar 2022 außer Kraft.

(5) Unbeschadet der Absätze 3 und 4 können Lehrlinge, die bis 30. April 2021 im Lehrberuf Systemgastronomiefachmann ausgebildet wurden und die gemäß Lehrvertrag zu diesem Zeitpunkt das Lehrverhältnis noch nicht abgeschlossen haben, gemäß der in Abs. 3 und 4 angeführten Ausbildungsordnung bis zum Ende der vereinbarten Lehrzeit (ohne Lehrzeitunterbrechung) weiter ausgebildet werden und bis ein Jahr nach Ablauf der vereinbarten Lehrzeit zur Lehrabschlussprüfung antreten.

(6) Lehrzeiten, die im Lehrberuf Systemgastronomiefachmann gemäß der in Abs. 3 und Abs. 4 angeführten Ausbildungsordnung zurückgelegt wurden, sind auf die Lehrzeit im Lehrberuf Systemgastronomiefachkraft gemäß dieser Verordnung zur Gänze anzurechnen.

Schramböck

