

Kurztitel

Hotel- und Restaurantfachmann/Hotel- und Restaurantfachfrau-Ausbildungsordnung

Kundmachungsorgan

BGBI. II Nr. 59/2020

Typ

V

§/Artikel/Anlage

§ 3

Inkrafttretensdatum

01.05.2020

Index

50/04 Berufsausbildung

Text

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
Er/Sie kann...
1.1.1 sich in den Räumlichkeiten des Lehrbetriebes 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 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
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, betriebliches Angebot, Rechtsform).
1.2.4 Faktoren erklären, die die betriebliche Leistung beeinflussen (zB Standort, Gästekreis).
1.3 Branche des Lehrbetriebs
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.
1.4 Ziel und Inhalte der Ausbildung sowie Weiterbildungsmöglichkeiten
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.
1.5 Rechte, Pflichten und Arbeitsverhalten
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 Vorgaben des Lehrbetriebs verhalten.
1.5.4 eine Lohn- oder Gehaltsabrechnung interpretieren (anhand seiner/ihrer Lehrlingsentschädigung 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
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.
1.7 Zielgruppengerechte Kommunikation
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 betriebspezifisch auf Englisch kommunizieren (insbesondere Fachausdrücke

anwenden).
1.8 Kundenorientiertes Agieren
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.
2. Kompetenzbereich: Qualitätsorientiertes, sicheres, hygienisches und nachhaltiges Arbeiten
2.1 Betriebliches Qualitätsmanagement
Er/Sie kann...
2.1.1 betriebliche Qualitätsvorgaben im Aufgabenbereich umsetzen.
2.1.2 an der Entwicklung von Qualitätsstandards des Lehrbetriebs 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.
2.2 Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz
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 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.
2.3 Hygienestandards und -konzepte
Er/Sie kann...
2.3.1 die betrieblichen Gesundheits- und Hygienestandards und -konzepte anwenden.
2.3.2 die HACCP-Richtlinien einhalten und entsprechende Checklisten und Protokolle führen.
2.3.3 Reinigungspläne anwenden.
2.3.4 darauf achten, dass sein/ihr eigener Arbeitsplatz und die übrigen Servicebereiche sauber und aufgeräumt sind.
2.3.5 gastronomische Gebrauchsgegenstände pflegen.
2.3.6 Tische, Arbeitsplätze, Arbeitsgeräte und -maschinen regelmäßig reinigen.
2.3.7 auf sein/ihr persönliches berufsadäquates Erscheinungsbild achten.
2.4 Nachhaltiges und ressourcenschonendes Handeln
Er/Sie kann...
2.4.1 die Bedeutung des Umweltschutzes für den Lehrbetrieb darstellen.
2.4.2 die Mülltrennung nach rechtlichen und betrieblichen Vorgaben umsetzen.
2.4.3 energiesparend arbeiten und Ressourcen sparsam einsetzen.
3. Kompetenzbereich: Digitales Arbeiten (Diese Berufsbildpositionen schließen gegebenenfalls auch entsprechende analoge Anwendungen mit ein.)
3.1 Datensicherheit und Datenschutz
Er/Sie kann...
3.1.1 die rechtlichen Vorgaben und jene des Lehrbetriebs 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 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).
3.2 Software und weitere digitale Anwendungen
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 Vorgaben des Lehrbetriebs 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).
3.3 Digitale Kommunikation
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.
3.4 Datei- und Ablageorganisation
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).
3.5 Informationssuche und -beschaffung
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.
3.6 Bewertung und Auswahl von Daten und Informationen
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 sind:

4. Kompetenzbereich: Rezeption				
4.1 individuelle Angebotserstellung für Gäste				
Er/Sie kann...	Lehrjahr			
	1	2	3	4
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).				
4.2 Zimmervermietung und Buchung von Zusatzleistungen				
Er/Sie kann...	Lehrjahr			
	1	2	3	4
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) erklären 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).				
4.3 Gästeempfang und Check-in				
Er/Sie kann...	Lehrjahr			
	1	2	3	4
4.3.1 An- und Abreiselisten erstellen und entsprechende Maßnahmen mit den verschiedenen Abteilungen koordinieren (zB Late-Check-Out dem Housekeeping 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).				
4.4 Gästebetreuung				
Er/Sie kann...	Lehrjahr			
	1	2	3	4
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).				
4.5 Umgang mit Beschwerden und Reklamationen				
Er/Sie kann...	Lehrjahr			
	1	2	3	4
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).				
4.6 Abrechnung mit Gästen				
Er/Sie kann...	Lehrjahr			
	1	2	3	4
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.				
5.				
Kompetenzbereich: Front- und Backoffice				
5.1 Ausstattung des Arbeitsbereichs				
Er/Sie kann...	Lehrjahr			
	1	2	3	4
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.				
5.2 Kommunikation				
Er/Sie kann...	Lehrjahr			
	1	2	3	4
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.				
5.3 Posteingang und -ausgang				
Er/Sie kann...	Lehrjahr			
	1	2	3	4
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).				
5.4 Rechnungswesen				
Er/Sie kann...	Lehrjahr			
	1	2	3	4
5.4.1 die Grundsätze unternehmerischen Denkens bei seinen/ihren Aufgaben berücksichtigen und kostenbewusst handeln.				
5.4.2 die Grundlagen des Rechnungswesens des Lehrbetriebs bei der Ausführung seiner/ihrer Aufgaben berücksichtigen.				
5.4.3 übliche Belege des Lehrbetriebs, wie Eingangs- und Ausgangsrechnungen sowie Zahlungsbelege, nach verschiedenen Kriterien bearbeiten (Zuordnung nach Datum, interner und externer Herkunft, Belegart) und für die Verbuchung vorbereiten.				
5.4.4 die Zusammensetzung der betrieblichen Kosten und deren Auswirkungen auf den wirtschaftlichen Erfolg des Ausbildungsbetriebs beschreiben und im Rahmen der betrieblichen Vorgaben an Maßnahmen mitwirken, die sich positiv auf den wirtschaftlichen Erfolg auswirken.				
5.5 Dienstpläne				
Er/Sie kann...	Lehrjahr			
	1	2	3	4
5.5.1 Dienstpläne lesen.				
5.5.2 Einsatzpläne bzw. 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 bzw. Einsatzplanung berücksichtigen.				
6. Kompetenzbereich: Angebotsentwicklung				
6.1 Datenanalyse				
Er/Sie kann...	Lehrjahr			
	1	2	3	4
6.1.1 einfache Kennzahlen ermitteln.				

6.1.2 betriebliche Daten analysieren.				
6.1.3 Ableitungen aus der Datenanalyse treffen. (zB RevPar-Auslastung)				
6.2 Reports und Statistiken				
Er/Sie kann...	Lehrjahr			
	1	2	3	4
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.				
6.3 Angebotsentwicklung bzw. Packageentwicklung				
Er/Sie kann...	Lehrjahr			
	1	2	3	4
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.				
7. Kompetenzbereich: Marketing und E-Commerce				
7.1 Aufgaben des betrieblichen Marketings und von E-Commerce				
Er/Sie kann...	Lehrjahr			
	1	2	3	4
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).				
7.2 Arbeiten im betrieblichen Marketing				
Er/Sie kann...	Lehrjahr			
	1	2	3	4
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).				
7.3 Online-Vertrieb und Online-Präsentation				
Er/Sie kann...	Lehrjahr			
	1	2	3	4
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.				
8. Kompetenzbereich: Veranstaltungsmanagement und -durchführung				
8.1 Veranstaltungsplanung				
Er/Sie kann...	Lehrjahr			
	1	2	3	4
8.1.1 bei der Erstellung von Vorschlägen für Veranstaltungen mitwirken.				
8.1.2 Function-Sheets auf Basis der Vereinbarungen mit Kunden 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).				
8.1.5 Preise für Speisen, Getränke und Veranstaltungen kalkulieren.				
8.2 Veranstaltungsabwicklung				
Er/Sie kann...	Lehrjahr			
	1	2	3	4
8.2.1 Räume vorbereiten.				
8.2.2 Unterlagen vorbereiten (zB Handouts in der richtigen Anzahl zur Verfügung stellen) und aufbereiten (zB Handouts und Präsentationen erstellen).				
8.2.3 Besucher/Besucherinnen und Gäste adäquat empfangen.				
8.2.4 Gäste betreuen (zB für die Bewirtung der Gäste sorgen).				
8.2.5 die Nachbereitung übernehmen.				
9. Kompetenzbereich: Facility-Management/Haustechnik				
9.1 Betriebliche Ausstattung				
Er/Sie kann...	Lehrjahr			
	1	2	3	4
9.1.1 die betriebliche Ausstattung auf Vollständigkeit überprüfen und im Bedarfsfall entsprechende Maßnahmen ergreifen.				
9.1.2 Betriebsanleitungen lesen und Wartungen veranlassen.				
9.1.3 betriebliche Bereiche sowie Einrichtungen auf Beschädigungen und Mängel überprüfen (zB Zimmer, Lager, Speisesäle, Sanitärbereiche).				
9.1.4 die Ergebnisse der Überprüfung von betrieblichen Teilbereichen sowie Einrichtungen dokumentieren.				
9.1.5 bei Beschädigungen und Mängeln in betrieblichen Teilbereichen sowie bei Einrichtungen geeignete Maßnahmen setzen (zB Reparaturen und Instandhaltungsarbeiten veranlassen).				
9.2 Reinigungs- und Hygienemanagement				
Er/Sie kann...	Lehrjahr			
	1	2	3	4
9.2.1 bei der Erstellung von Reinigungs- und Hygienekonzepten mitwirken.				
9.2.2 bei der Planung der Reinigung von betrieblichen Teilbereichen sowie Wäsche und Textilien unter Berücksichtigung von ökonomischen und ökologischen Aspekten mitwirken (zB Reinigungspläne erstellen).				
9.2.3 die Reinigung überwachen (zB die Zimmerreinigung kontrollieren, die Einhaltung der Bäderhygienesicherheit kontrollieren, Wäsche auf Sauberkeit kontrollieren).				
9.2.4 Dokumentationen im Bereich Reinigung und Hygiene umsetzen.				
9.2.5 das Schädlingsmonitoring durchführen bzw. überwachen.				

9.3 Sicherheit				
Er/Sie kann...	Lehrjahr			
	1	2	3	4
9.3.1 Risiken in den betrieblichen Teilbereichen sowie bei Einrichtungen erkennen und Maßnahmen zu deren Behebung vorschlagen.				
9.3.2 Sicherheitseinrichtungen überprüfen (zB Feuerlöscher, Notausgänge, Fluchtwegbeleuchtung) und bei Mängeln geeignete Maßnahmen veranlassen.				
9.3.3 mit für die Sicherheit beauftragten Personen im Lehrbetrieb zusammenarbeiten (zB Sicherheitsvertrauensperson, Sicherheitsfachkraft).				
9.3.4 an der Erstellung von Dokumentationen im Bereich Sicherheit entsprechend den rechtlichen und betrieblichen Regelungen mitwirken (zB Evaluierungsdokumente erstellen).				
9.4 Personalentwicklung				
Er/Sie kann...	Lehrjahr			
	1	2	3	4
9.4.1 bei der Vor- und Nachbereitung von Maßnahmen zur Personalschulung mitwirken.				
9.4.2 Personalschulungen konzipieren, organisieren und daran mitwirken (zB Hygieneschulungen durchführen, Arbeitsabläufe erklären).				
10. Kompetenzbereich: Beschaffung/Warenwirtschaft				
10.1 Beschaffungsprozess				
Er/Sie kann...	Lehrjahr			
	1	2	3	4
10.1.1 die Grundlagen des Beschaffungsprozesses (zB Bedarfsfeststellung, Bezugsquellenauswahl) des Lehrbetriebs darstellen und daran mitwirken (zB beim Einkauf des Büromaterials).				
10.1.2 die rechtlichen Bedingungen für das Zustandekommen und die Erfüllung von (Kauf-)Verträgen darstellen.				
10.1.3 mögliche Vertragswidrigkeiten bei der Erfüllung von (Kauf-)Verträgen (zB Zahlungsverzug) sowie deren rechtliche Konsequenzen erklären.				
10.2 Bedarfsermittlung				
Er/Sie kann...	Lehrjahr			
	1	2	3	4
10.2.1 den Warenbestand ermitteln (zB von Büromaterial, Getränken und anderen Waren).				
10.2.2 Bestandsinventuren unter Heranziehung von Listen oder einem elektronischen Warenwirtschaftssystem gemeinsam mit dem Team durchführen.				
10.2.3 Bestellmengen aufgrund der betrieblichen Vorgaben vorschlagen bzw. ermitteln (zB Mindestbestand, Mindestbestellmenge).				
10.3 Angebotsvergleich				
Er/Sie kann...	Lehrjahr			
	1	2	3	4
10.3.1 Anfragen tätigen und Angebote einholen.				
10.3.2 Preise und Konditionen miteinander vergleichen und Bezugskalkulationen durchführen.				
10.3.3 neue Bezugsquellen auf Basis der betrieblichen Vorgaben ausfindig machen.				
10.3.4 quantitative und qualitative Aspekte bei der Beschaffungsentscheidung berücksichtigen.				
10.4 Warenbestellung und Beauftragung von internen und externen Dienstleistungen (zB Reparatur, Zimmerreinigung)				
Er/Sie kann...	Lehrjahr			

	1	2	3	4
10.4.1 bei Bestellungen und Beauftragungen unter Berücksichtigung der rechtlichen und betrieblichen Vorgaben mitwirken (zB die mögliche Warenauswahl für Bestellungen auf das Angebot und das Leistungsspektrum der Lieferanten abstimmen, Angebote und Konditionen bei Bestellungen berücksichtigen).				
10.4.2 mögliche Auswirkungen von fehlerhaften Bestellungen und Beauftragungen unter rechtlichen und betriebswirtschaftlichen Aspekten beurteilen.				
10.4.3 Liefer- und Leistungstermine überwachen.				
10.5 Warenannahme				
Er/Sie kann...	Lehrjahr			
	1	2	3	4
10.5.1 die Lieferung bzw. Leistung mit der Bestellung vergleichen.				
10.5.2 Waren unter Beachtung der rechtlichen und betrieblichen Vorgaben (zB Qualität, Mindesthaltbarkeitsdatum, Frische der Waren) an- und übernehmen sowie allfällige Mängel feststellen und dokumentieren.				
10.5.3 eingegangene Waren im Wareneingangsbuch bzw. Warenwirtschaftssystem vermerken.				
10.5.4 Kontroll- und Checklisten einsetzen.				
10.6 Umgang mit mangelhaften Lieferungen und Leistungen				
Er/Sie kann...	Lehrjahr			
	1	2	3	4
10.6.1 Maßnahmen bei mangelhaften Lieferungen und Leistungen im Einklang mit den rechtlichen und betrieblichen Vorgaben ergreifen (zB Reklamationen verfassen).				
10.6.2 Liefer- bzw. Leistungsverzug feststellen und Maßnahmen im Einklang mit den rechtlichen und betrieblichen Vorgaben ergreifen.				
10.7 Lagerung				
Er/Sie kann...	Lehrjahr			
	1	2	3	4
10.7.1 Prinzipien der betrieblichen Lagerwirtschaft im eigenen Tätigkeitsbereich berücksichtigen (zB First-in-/First-out-Verfahren).				
10.7.2 Einlagerungen unter Beachtung der rechtlichen und betrieblichen Vorgaben vornehmen.				
10.7.3 Lagerbestände kontrollieren (zB Verfallsdaten beachten bzw. kontrollieren).				
10.7.4 Entnahmen durchführen (zB verdorbene Ware aussortieren und entsorgen).				
10.7.5 die Notwendigkeit der Inventur erklären und Arbeiten im Rahmen der Inventur durchführen.				
11. Kompetenzbereich: Mise en Place				
11.1 Tages- und anlassbezogenes Aufdecken von Tischen				
Er/Sie kann...	Lehrjahr			
	1	2	3	4
11.1.1 Tische abräumen, reinigen und aufdecken.				
11.1.2 verschiedene Gedeckarten anwenden.				
11.1.3 verschiedene Spezialbestecke den Speisen zuordnen und eindecken.				
11.1.4 Tische anlassbezogen nach den Vorgaben der Speisefolge mit den korrespondierenden Getränken vorbereiten und eindecken.				
11.2 Vorbereitung und Dekoration von Räumen und Tafeln auf Basis des Function-Sheets				
Er/Sie kann...	Lehrjahr			
	1	2	3	4

11.2.1 Function-Sheets auf Basis der Vereinbarungen mit Kunden/Kundinnen für gastronomische Veranstaltungen erstellen.				
11.2.2 Tische und Bestuhlung ausrichten.				
11.2.3 Tischwäsche auflegen und Servietten nach verschiedenen Falttechniken anfertigen.				
11.2.4 Gläser und Besteck polieren.				
11.2.5 verschiedene Gedecke auflegen.				
11.2.6 Tische und Räume dekorieren.				
11.3 Anforderungsbezogener Buffetauf- und -abbau				
Er/Sie kann...	Lehrjahr			
	1	2	3	4
11.3.1 Buffettische anlassbezogen stellen und decken.				
11.3.2 das benötigte Equipment bereitstellen.				
11.3.3 das Buffet bestücken.				
11.4 Bestückung der Schank und des Restaurants mit Getränken und Serviceutensilien				
Er/Sie kann...	Lehrjahr			
	1	2	3	4
11.4.1 auftragsbezogene Getränke entsprechend der geeigneten Lagertemperatur auffüllen.				
11.4.2 alle notwendigen Serviceutensilien auf die dafür vorgesehenen Plätze aufteilen.				
11.5 Kontrolle von Vorbereitungsarbeiten				
Er/Sie kann...	Lehrjahr			
	1	2	3	4
11.5.1 die Einhaltung der betrieblichen Qualitätskriterien überprüfen.				
11.5.2 im Bedarfsfall Nachbesserungen vornehmen.				
12. Kompetenzbereich: Gästebetreuung im Service				
12.1 Gästeempfang und Auskunftserteilung				
Er/Sie kann...	Lehrjahr			
	1	2	3	4
12.1.1 Gäste adäquat grüßen und verabschieden.				
12.1.2 Gäste beim Betreten des Restaurantbereichs empfangen und sie unter Berücksichtigung von Reservierungslisten und Tischplänen an ihren Tisch bringen.				
12.1.3 verbal und nonverbal sowie persönlich und telefonisch kommunizieren.				
12.1.4 auf unterschiedliche Gästegruppen individuell eingehen.				
12.1.5 Gästen bei Bedarf Hilfe anbieten.				
12.2 Bearbeitung von Reservierungen und Bestellungen				
Er/Sie kann...	Lehrjahr			
	1	2	3	4
12.2.1 Reservierungsanfragen telefonisch, persönlich oder per E-Mail entgegennehmen.				
12.2.2 prüfen, ob eine Reservierung möglich ist.				
12.2.3 Reservierungen beantworten.				
12.2.4 Reservierungen vermerken.				
12.2.5 Bestellungen entgegennehmen und an die entsprechenden Abteilungen weiterleiten.				
12.3 Gästeberatung in Bezug auf das Getränkeangebot				

Er/Sie kann...	Lehrjahr			
	1	2	3	4
12.3.1 das Getränkeangebot darstellen.				
12.3.2 Gäste über das Angebot an Getränken informieren und Auskunft zu den Produkten geben.				
12.3.3 Gäste über nationale, internationale und saisonale Bierprodukte beraten und sie über dessen Erzeugung und Qualitätsmerkmale informieren.				
12.3.4 Gäste über das Wein- und Schaumweinangebot beraten und sie über dessen Erzeugung, Qualitätsmerkmale und Herkunft informieren.				
12.3.5 Gäste über das Spirituosenangebot beraten und sie über dessen Erzeugung, Qualitätsmerkmale und Herkunft informieren.				
12.3.6 zu Speisen korrespondierende nationale und internationale Getränke empfehlen (zB Aperitifs und Digestifs).				
12.3.7 Zusatzverkäufe tätigen.				
12.4 Gästeberatung in Bezug auf das österreichische, saisonale, regionale und internationale Speisenangebot				
Er/Sie kann...	Lehrjahr			
	1	2	3	4
12.4.1 Gäste über das Speisenangebot, deren Zusammenstellung und Zubereitungsverfahren informieren und dabei die internationale Speisenfolge berücksichtigen.				
12.4.2 auf Vorlieben oder auf Ernährungsbedürfnisse des Gastes eingehen.				
12.4.3 geeignete Beilagen empfehlen.				
12.4.4 Alternativen vorschlagen.				
12.5 Aufnehmen der Gästebestellung				
Er/Sie kann...	Lehrjahr			
	1	2	3	4
12.5.1 Getränke- und Speisebestellungen aufnehmen und bonieren.				
12.5.2 Bestellungen stornieren.				
12.5.3 auf Änderungs- und Sonderwünsche eingehen.				
12.5.4 digitale Bestellungs- und Boniersysteme anwenden.				
12.6 Kundenberatung in Bezug auf gastronomische Veranstaltungen				
Er/Sie kann...	Lehrjahr			
	1	2	3	4
12.6.1 je nach Wunsch des Kunden entsprechende Unterlagen für eine gastronomische Veranstaltung vorbereiten.				
12.6.2 dem Kunden Vorschläge zur Umsetzung von Veranstaltungen machen.				
12.6.3 Getränke passend zu Speisen und Menüs auswählen.				
12.6.4 Gesprächsnotizen (zB Sonderwünsche bzw. vom Vorschlag abweichende Angaben, die der Kunde im Gespräch macht) verfassen.				
12.6.5 Gespräche nachbereiten.				
12.6.6 den Bedarf an Waren auf Grundlage der erstellen Speise- und Getränkevorschlge ermitteln.				
12.6.7 rechtlich korrekte Angebote unter Berücksichtigung von betriebswirtschaftlichen Aspekten für gastronomische Veranstaltungen erstellen.				
12.6.8 die erforderlichen innerbetrieblichen organisatorischen Maßnahmen nach Rücksprache mit dem Vorgesetzten/der Vorgesetzten organisieren und planen.				
12.6.9 Speise- und Getränkekarten erstellen.				
12.7 Erstellung der Gästerechnung und Abrechnung				

Er/Sie kann...	Lehrjahr			
	1	2	3	4
12.7.1 die Rechnung erstellen.				
12.7.2 den Rechnungsbetrag in bar kassieren und Wechselgeld retournieren.				
12.7.3 betrieblich verwendete elektronische Abrechnungssysteme für Kreditkarten und Bankkarten einsetzen.				
12.7.4 mit Gutscheinen umgehen.				
12.8 Umgang mit Reklamationen				
Er/Sie kann...	Lehrjahr			
	1	2	3	4
12.8.1 Reklamationen entgegennehmen.				
12.8.2 mit Reklamationen fachgerecht umgehen und zur Qualitätsentwicklung nutzen.				
12.8.3 Lösungsmöglichkeiten anbieten bzw. Reklamationen weiterleiten.				
13. Kompetenzbereich: Service				
13.1 Speisenservice				
Er/Sie kann...	Lehrjahr			
	1	2	3	4
13.1.1 Speisen unter Anwendung von geeigneten Tragetechniken servieren und abservieren.				
13.1.2 Speisen aus der Küche in der fachlich richtigen Reihenfolge übernehmen.				
13.1.3 Speisen vor Gästen präsentieren und Vorlege- und Anrichtetechniken am Buffet und bei Tisch durchführen.				
13.2 Getränkeservice				
Er/Sie kann...	Lehrjahr			
	1	2	3	4
13.2.1 Getränke unter Anwendung von geeigneten Tragetechniken servieren und abservieren.				
13.2.2 das Flaschen- und Schaumweinservice fachgerecht unter Beachtung der notwendigen Arbeitsabläufe (zB Präsentation, Geruchsprobe, Belüften und Dekantieren, Avinieren, Einschenken) durchführen.				
13.3 Buffet				
Er/Sie kann...	Lehrjahr			
	1	2	3	4
13.3.1 die Vollständigkeit des Buffets kontrollieren.				
13.3.2 Buffets auffüllen (zB Teller und Besteck) und für Sauberkeit am Buffet sorgen.				
13.3.3 Speisen zeitgerecht, im entsprechenden Ausmaß und in der erforderlichen Menge nachbestellen.				
13.3.4 die Sauberkeit am Buffet kontrollieren und wiederherstellen.				
14. Kompetenzbereich: Speisen und Getränke				
14.1 Zubereitung von alkoholfreien und alkoholischen Getränken sowie Mixgetränken				
Er/Sie kann...	Lehrjahr			
	1	2	3	4
14.1.1 die jeweiligen Lagerorte für Getränke darstellen.				
14.1.2 die passenden Gläser für die verschiedenen Getränke auswählen.				
14.1.3 alkoholfreie und alkoholische Getränke zubereiten und in der korrekten Temperatur einschenken.				

14.1.4 alkoholfreie und alkoholische Mixgetränke unter Einhaltung der jeweiligen Rezepturen zubereiten.				
14.1.5 Zubereitungsarten und Mixgetränkegruppen unterscheiden.				
14.1.6 Trends aufgreifen und neue Mixgetränke kreieren.				
14.2 Zubereitung von Kaffee- und Heißgetränken sowie entsprechende Spezialitäten				
Er/Sie kann...	Lehrjahr			
	1	2	3	4
14.2.1 Kaffee und andere Heißgetränke zubereiten.				
14.2.2 klassische Rezepturen anwenden und aktuelle Branchentrends umsetzen.				
14.2.3 Kaffee- und Heißgetränkesspezialitäten fachlich richtig präsentieren.				
14.3 Speisefertigstellung und Portionierung				
Er/Sie kann...	Lehrjahr			
	1	2	3	4
14.3.1 die erforderlichen Lebensmittel, Speisen und Arbeitsmittel (Werkzeuge und Geräte) vorbereiten.				
14.3.2 die Tätigkeiten Tranchieren, Filetieren, Flambieren, Marinieren und Portionieren entweder in der Küche oder vor dem Gast durchführen.				
14.4 Käse				
Er/Sie kann...	Lehrjahr			
	1	2	3	4
14.4.1 die unterschiedlichen Käsearten empfehlen.				
14.4.2 nationale und internationale Käsearten unterscheiden.				
14.4.3 für Gäste eine Käseplatte fachgerecht zusammenstellen und korrespondierende Getränke empfehlen.				
15. Kompetenzbereich: Abrechnung				
Er/Sie kann...	Lehrjahr			
	1	2	3	4
15.1 Tages- oder Schichtabrechnungen mit einem digitalen Abrechnungssystem durchführen und den Kassenstand in Bezug auf die von ihm/ihr verkauften Speisen und Getränke kontrollieren (zB bonierte und kassierte Umsätze auswerten, Bargeld zählen, Differenzen erkennen).				
15.2 seinen/ihren Tagesumsatz eigenständig abrechnen (zB den Kassenstand überprüfen, den Tagesumsatz an den Vorgesetzten/die Vorgesetzte übergeben).				
15.3 Zahlungseingänge und -ausgänge ordnungsgemäß erfassen.				
15.4 den Kassastand überprüfen.				

(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.

Schlagworte

Hygienekonzept, Informationsbeschaffung, Postausgang, Veranstaltungsdurchführung, Buffetabbau, Zahlungsausgang, Lohnabrechnung, Betriebsmittel, Sturzgefahr, Arbeitnehmerschutzvorgabe, Gesundheitsstandard, Dateioorganisation, Dateistruktur, Buchungsbestätigung, Anreiseliste, Restaurantangebot, Frontoffice, Eingangsrechnung, Vertriebspartner, Reinigungskonzept, Vorbereitung, Liefertermin, Kontrollliste, Lieferverzug, Weinangebot, Getränkebestellung, Änderungswunsch, Bestellungssystem, Speisevorschlag, Speisekarte, Vorlegetechnik, Flaschenweinservice, Kaffeegetränk, Kaffeespezialität, Tagesabrechnung, Geschäftsführerin, Ansprechpartnerin

Zuletzt aktualisiert am

04.03.2020

Gesetzesnummer

20011056

Dokumentnummer

NOR40221185