

## Was ist neu?

### ▪ Das Berufsbild ist anders formuliert:

statt Schlagworten (zB einschlägige Schriftverkehrsarbeiten, Grundkenntnisse über den Datenschutz, Arbeiten mit Formularen und Vordrucken) wird der „Ausbildungsplan“ für den Betrieb kompetenzorientiert formuliert.

### Was heißt kompetenzorientiert formuliert?

Das Berufsbild beschreibt, welche Kompetenzen der Lehrling im Rahmen der Ausbildung zu erwerben hat. Das heißt,

- **welche Aufgaben** der Lehrling ausführen kann,
- auf Basis welcher **Kenntnisse** er/sie das kann (wenn das zur Spezifizierung bzw. besseren Veranschaulichung geboten ist) und
- **in welchem Grad der Eigenständigkeit und Verantwortungsübernahme** er es tut (selbständig, mitwirken etc.), sofern dies aus der Tätigkeitsbeschreibung nicht logisch ersichtlich ist.

### ▪ Das Berufsbild ist in Kompetenzbereiche gegliedert:

| fachübergreifende Kompetenzbereiche   | fachliche Kompetenzbereiche   |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"><li>• Arbeiten im betrieblichen und beruflichen Umfeld</li><li>• Qualitätsorientiertes, sicheres, hygienisches und nachhaltiges Arbeiten</li><li>• Digitales Arbeiten</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Rezeption und Gästebetreuung</li><li>• Front- und Backoffice</li><li>• Marketing und E-Commerce</li><li>• Beschaffung</li></ul> |

Mit der Ausbildung im Lehrberuf Hotel- und Gastgewerbeassistent/Hotel- und Gastgewerbeassistentin kann ab 1. Mai 2020 begonnen werden. Die Ausbildungsordnung finden Sie im Internet unter: <https://www.bmdw.gv.at/Themen/Lehre-und-Berufsausbildung/lexicon.html>

Wesentliche inhaltliche Änderungen/Neuerungen zur bisherigen Ausbildungsordnung sind grau hervorgehoben.

## Im Rahmen der betrieblichen Ausbildung sind folgende zentralen fachlichen Ausbildungsziele zu erreichen:

### Rezeption

- Gäste betreffend Zimmerauswahl und Zusatzleistungen beraten
- bei der Kalkulation von Angeboten mitwirken
- Zusatzleistungen zielgerichtet anbieten
- hotelspezifische Software anwenden
- Reservierungen, Buchungen und Stornierungen durchführen bzw. zur Erfüllung weiterleiten
- Schriftstücke im Rahmen der ordnungsgemäßen und nicht ordnungsgemäßen Vertragserfüllung erstellen und überprüfen
- bei der Planung von Zimmerbelegungen mitwirken
- mit Reisebüros und Reiseveranstaltern kooperieren
- An- und Abreiselisten erstellen und entsprechende Maßnahmen mit den Abteilungen koordinieren
- Reservierungen und Buchungen überprüfen
- Gästedaten entgegennehmen und für die Leistungserbringung bzw. Meldepflichten verwerten
- den Zimmerstatus abfragen
- dem Gast das Zimmer bzw. den Zimmerschlüssel oder die Zimmerkarte übergeben
- Gäste zum Leistungsangebot des Hotels, des Freizeitangebots der Region, zum Frühstücks- oder Seminarangebot informieren bzw. beraten
- Gästeanfragen bearbeiten
- Zusatzwünsche von Gästen entgegennehmen und organisieren
- Speisen- und Getränkekarten erstellen
- Preise für Speisen und Getränke kalkulieren
- Getränke und Speisen in der Lobby, beim Frühstück oder bei Seminaren servieren und abservieren
- mit Beschwerden und Reklamationen umgehen
- die Endabrechnung für Gäste erstellen und auf ihre Richtigkeit überprüfen

### Front- und Backoffice

- Ausstattung des Arbeitsbereichs kompetent nutzen
- Informationen sinngemäß erfassen, strukturieren und nötigenfalls bearbeiten
- Auskünfte geben und einholen
- Schriftverkehrsarbeiten erledigen
- Posteingang und -ausgang bearbeiten
- Kassa führen
- die Grundsätze des unternehmerischen Denkens bei seinen/ihren Aufgaben berücksichtigen und kostenbewusst handeln
- Belege bearbeiten und für die Verbuchung vorbereiten
- Termine organisieren
- Räume und Unterlagen vorbereiten
- Einladungen verfassen
- Besucher/innen und Gäste adäquat empfangen
- Gäste betreuen

### Marketing und E-Commerce

- an der Gestaltung betrieblicher Kommunikationsmittel mitarbeiten
- am betrieblichen Außenauftritt mitwirken
- einfache Kennzahlen ermitteln
- betriebliche Daten analysieren
- das betriebliche E-Commerce-System fachgerecht nutzen
- bei der Suchmaschinenoptimierung und beim Suchmaschinenmarketing mitwirken

### Beschaffung

- den Warenbestand ermitteln
- Bestellmengen vorschlagen bzw. ermitteln
- Anfragen tätigen und Angebote einholen
- Angebote vergleichen
- bei Bestellungen und Beauftragungen mitwirken
- Waren an- und übernehmen
- mit mangelhaften Lieferungen und Leistungen umgehen
- Einlagerungen und Entnahmen durchführen
- Lagerbestände kontrollieren
- Arbeiten im Rahmen der Inventur durchführen

## Im Rahmen der betrieblichen Ausbildung sind folgende zentralen fachübergreifenden Ausbildungsziele zu erreichen:

### Arbeiten im betrieblichen und beruflichen Umfeld

- innerhalb der betrieblichen Aufbau- und Ablauforganisation agieren
- Leistungsspektrum und Eckdaten des Lehrbetriebs darstellen
- wesentliche Merkmale der Branche darstellen
- Aufgaben selbstorganisiert, lösungsorientiert und situationsgerecht bearbeiten
- projektbezogen arbeiten
- zielgruppengerecht kommunizieren
- kundenorientiert\* agieren

### Qualitätsorientiertes, sicheres, hygienisches und nachhaltiges Arbeiten

- qualitätsorientiert arbeiten
- gesundheitsschonend und sicher arbeiten
- betriebliche Hygienestandards und -konzepte anwenden
- die HACCP-Richtlinien einhalten und entsprechende Checklisten und Protokolle führen
- gastronomische Gebrauchsgegenstände pflegen
- nachhaltig und ressourcenschonend handeln

### Digitales Arbeiten

- Software und weitere digitale Anwendungen verwenden
- digital kommunizieren
- Dateien und Ablagen organisieren
- Informationen suchen und beschaffen
- Daten und Informationen bewerten und auswählen
- Datensicherheit und Datenschutz bei den jeweiligen Arbeiten beachten

\* Unter Kunden werden sämtliche Adressaten der betrieblichen Leistung verstanden.

## Gegenüberstellung wesentlicher Ausbildungsinhalte alt – neu im Bereich Buchführung

Bisherige Inhalte:

| Pos.  | 1. Lehrjahr  | 2. Lehrjahr   | 3. Lehrjahr  |
|-------|--|---|--|
| 4.3.1 | Grundkenntnisse über Aufgaben und Funktion des betrieblichen Rechnungswesens                   | Kenntnis der Aufgaben und Funktion des betrieblichen Rechnungswesens          |  |
| 4.3.2 | –  | Grundkenntnisse über rechnergestützte Abläufe im betrieblichen Rechnungswesen | Kenntnis der rechnergestützten Abläufe im betrieblichen Rechnungswesen |
| 4.3.6 | Vorbereiten von Unterlagen für die Verrechnung   |   | –  |
| 4.4.2 | Grundkenntnisse über Kassaführung und Kassabuch  | Kenntnis der Kassaführung   |  |
| 4.5.1 | Grundkenntnisse über die betriebliche Buchführung und die betrieblichen Buchungsunterlagen     | –   | –  |
| 4.5.2 | Grundkenntnisse über Buchungen und Kontierungen; Durchführen einfacher, einschlägiger Arbeiten | Betriebliche Buchungsarbeiten und Erstellen von Auswertungen und Statistiken  |  |
| 4.5.3 | –  | Kenntnis des Einheitskontenrahmens  |  |

Neue Inhalte:

| Er/Sie kann...   | Lehrjahr |   |   |
|--|----------|---|---|
|  | 1        | 2 | 3 |
| 5.5.1 die Grundsätze des unternehmerischen Denkens bei seinen/ihren Aufgaben berücksichtigen und kostenbewusst handeln.  |          |   |   |
| 5.5.2 die Grundlagen des Rechnungswesens des Lehrbetriebs bei der Ausführung seiner/ihrer Aufgaben berücksichtigen.  |          |   |   |
| 5.5.3 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.                             |          |   |   |
| 5.5.4 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. |          |   |   |