

Ausbildungsdokumentation

für den Lehrberuf Hotel- und
Restaurantfachmann/Hotel- und Restaurantfachfrau
nach dem BGBl. I Nr. 32/2018 (59. Verordnung;
Jahrgang 2020)

Lehrbetrieb: _____

Ausbilder/in: _____

Lehrling: _____

Beginn der Ausbildung: _____ Ende der Ausbildung: _____

Hinweise:

Ausbildungstipps, praxistaugliche Methoden und Best-Practice-Beispiele finden Sie im Tool 2 des Ausbildungsleitfadens unter:

<https://www.qualitaet-lehre.at/>

Ein Video zu den Ausbildungsleitfäden ist unter folgendem Link abrufbar:

<https://www.youtube.com/watch?v=ag1kWHhKjyg>

Durchgeführte Feedback-Gespräche zum Ausbildungsstand:

1. Lehrjahr

Feedback-Gespräch	Datum	Unterschrift Lehrling	Unterschrift Ausbilder/in	✓

Weiteres Feedback-Gespräch	Datum	Unterschrift Lehrling	Unterschrift Ausbilder/in	✓

Anmerkungen	



2. Lehrjahr

Feedback-Gespräch	Datum	Unterschrift Lehrling	Unterschrift Ausbilder/in	✓

Weiteres Feedback-Gespräch	Datum	Unterschrift Lehrling	Unterschrift Ausbilder/in	✓

Anmerkungen	

3. Lehrjahr

Feedback-Gespräch	Datum	Unterschrift Lehrling	Unterschrift Ausbilder/in	✓

Weiteres Feedback-Gespräch	Datum	Unterschrift Lehrling	Unterschrift Ausbilder/in	✓

Anmerkungen	



4. Lehrjahr

Feedback-Gespräch	Datum	Unterschrift Lehrling	Unterschrift Ausbilder/in	✓

Weiteres Feedback-Gespräch	Datum	Unterschrift Lehrling	Unterschrift Ausbilder/in	✓

Anmerkungen	

Infobox:

Auf den folgenden Seiten finden Sie zu jedem **Kompetenzbereich** die **Ausbildungsziele** und die dazugehörigen **Ausbildungsinhalte**.



Hinweis:

Erstreckt sich ein Ausbildungsinhalt über mehrere Lehrjahre, ist die Ausbildung im ersten angeführten Lehrjahr zu beginnen und spätestens im letzten angeführten Lehrjahr abzuschließen. Jeder Lehrbetrieb hat unterschiedliche Prioritäten. Der Ausbildungsleitfaden und die im Rahmen des Berufsbilds angeführten Beispiele sollen als Orientierung bzw. Anregung dienen, die nach Tätigkeit und betrieblichen Anforderungen gestaltet werden können.

Erklärung:

- Für jeden absolvierten **Ausbildungsinhalt** können **Häkchen** in den **weißen Feldern** gesetzt werden.
- Ist ein **Feld grau** gefärbt, bedeutet dies, dass der **Ausbildungsinhalt** in diesem **Lehrjahr** nicht relevant bzw. nicht auszubilden ist.

Beispiele:

Zielgruppengerechte Kommunikation	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.	4. Lj.
Ihr Lehrling kann ...	✓	✓	✓	✓
mit verschiedenen Zielgruppen kommunizieren und sich dabei betriebsadäquat verhalten.				

Ausstattung des Arbeitsbereichs	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.	4. Lj.
Ihr Lehrling kann ...	✓	✓	✓	✓
die übliche Ausstattung seines Arbeitsbereichs kompetent verwenden.				

Kompetenzbereich

Arbeiten im betrieblichen und beruflichen Umfeld

Betriebliche Ablauf- und Aufbauorganisation	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.	4. Lj.
Ihr Lehrling kann...	✓	✓	✓	✓
sich in den Räumlichkeiten des Lehrbetriebes zurechtfinden.				
die wesentlichen Aufgaben der verschiedenen Bereiche des Lehrbetriebs erklären.				
die Zusammenhänge der einzelnen Betriebsbereiche sowie der betrieblichen Prozesse darstellen.				
die wichtigsten Verantwortlichen nennen (z. B. Geschäftsführer/in) und seine/ihre Ansprechpartner/innen erreichen.				
die Vorgaben der betrieblichen Ablauforganisation und des Prozessmanagements bei der Erfüllung seiner/ihrer Aufgaben berücksichtigen.				
Leistungsspektrum und Eckdaten des Lehrbetriebs	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.	4. Lj.
Ihr Lehrling kann...	✓	✓	✓	✓
das betriebliche Leistungsangebot beschreiben.				
das Leitbild bzw. die Ziele des Lehrbetriebs erklären.				
die Struktur des Lehrbetriebs beschreiben (z. B. Größenordnung, betriebliches Angebot, Rechtsform).				
Faktoren erklären, die die betriebliche Leistung beeinflussen (z. B. Standort, Gästekreis).				
Branche des Lehrbetriebs	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.	4. Lj.
Ihr Lehrling kann...	✓	✓	✓	✓
einen Überblick über die Branche des Lehrbetriebs geben (z. B. Branchentrends).				
die Position des Lehrbetriebs in der Branche darstellen.				
Ziel und Inhalte der Ausbildung sowie Weiterbildungsmöglichkeiten	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.	4. Lj.
Ihr Lehrling kann...	✓	✓	✓	✓
den Ablauf seiner/ihrer Ausbildung im Lehrbetrieb erklären (z. B. Inhalte und Ausbildungsfortschritt).				
Grundlagen der Lehrlingsausbildung erklären (z. B. Ausbildung im Lehrbetrieb und in der Berufsschule, Bedeutung und Wichtigkeit der Lehrabschlussprüfung).				
die Notwendigkeit der lebenslangen Weiterbildung erkennen und sich mit konkreten Weiterbildungsangeboten auseinandersetzen.				

Rechte, Pflichten und Arbeitsverhalten	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.	4. Lj.
Ihr Lehrling kann...	✓	✓	✓	✓
auf Basis der gesetzlichen Rechte und Pflichten als Lehrling seine/ihre Aufgaben erfüllen.				
Arbeitsgrundsätze wie Sorgfalt, Zuverlässigkeit, Verantwortungsbewusstsein, Pünktlichkeit etc. einhalten und sich mit seinen/ihren Aufgaben im Lehrbetrieb identifizieren.				
sich nach den Vorgaben des Lehrbetriebs verhalten.				
eine Lohn- oder Gehaltsabrechnung interpretieren (anhand seiner/ihrer Lehrlingsentschädigung sowie eines anonymisierten Personalverrechnungs-Abrechnungsbelegs einer anderen Beschäftigtengruppe im Betrieb).				
die für ihn/sie relevanten Bestimmungen des KJBG (minderjährige Lehrlinge) bzw. des AZG und ARG (erwachsene Lehrlinge) und des GIBG grundlegend verstehen.				
Selbstorganisierte, lösungsorientierte und situationsgerechte Aufgabenbearbeitung	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.	4. Lj.
Ihr Lehrling kann...	✓	✓	✓	✓
seine/ihre Aufgaben selbst organisieren und sie nach Prioritäten reihen.				
den Zeitaufwand für seine/ihre Aufgaben abschätzen und diese zeitgerecht durchführen.				
sich auf wechselnde Situationen einstellen und auf geänderte Herausforderungen mit der notwendigen Flexibilität reagieren.				
Lösungen für aktuell auftretende Problemstellungen entwickeln und Entscheidungen im vorgegebenen betrieblichen Rahmen treffen.				
in Konfliktsituationen konstruktiv handeln bzw. entscheiden, wann jemand zur Hilfe hinzugezogen wird.				
sich zur Aufgabenbearbeitung notwendige Informationen selbstständig beschaffen.				
in unterschiedlich zusammengesetzten Teams arbeiten.				
die wesentlichen Anforderungen für die Zusammenarbeit in Projekten darstellen.				
Aufgaben in betrieblichen Projekten übernehmen.				
die eigene Tätigkeit reflektieren und gegebenenfalls Optimierungsvorschläge für seine/ihre Tätigkeit einbringen.				
Zielgruppengerechte Kommunikation	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.	4. Lj.
Ihr Lehrling kann...	✓	✓	✓	✓
mit verschiedenen Zielgruppen (wie Ausbildern/Ausbilderinnen, Führungskräften, Kollegen/Kolleginnen, Gäste, Lieferanten) kommunizieren und sich dabei betriebsadäquat verhalten.				
seine/ihre Anliegen verständlich vorbringen und der jeweiligen Situation angemessen auftreten.				
berufsadäquat und betriebspezifisch auf Englisch kommunizieren (insbesondere Fachausdrücke anwenden).				

Kundenorientiertes Agieren	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.	4. Lj.
Ihr Lehrling kann...	✓	✓	✓	✓
erklären, warum Gäste für den Lehrbetrieb im Mittelpunkt stehen.				
die Kundenorientierung bei der Erfüllung aller seiner/ihrer Aufgaben berücksichtigen.				
mit unterschiedlichen Situationen mit Gästen kompetent umgehen und gäste- sowie betrieboptimierte Lösungen finden.				

Kompetenzbereich

Qualitätsorientiertes, sicheres, hygienisches und nachhaltiges Arbeiten

Betriebliches Qualitätsmanagement	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.	4. Lj.
Ihr Lehrling kann...	✓	✓	✓	✓
betriebliche Qualitätsvorgaben im Aufgabenbereich umsetzen.				
an der Entwicklung von Qualitätsstandards des Lehrbetriebs mitwirken.				
die eigene Tätigkeit hinsichtlich der Einhaltung der Qualitätsstandards überprüfen.				
die Ergebnisse der Qualitätsüberprüfung reflektieren und diese in die Aufgabenbewältigung einbringen.				
Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.	4. Lj.
Ihr Lehrling kann...	✓	✓	✓	✓
Betriebs- und Hilfsmittel sicher und sachgerecht einsetzen.				
die betrieblichen Sicherheitsvorschriften einhalten.				
Aufgaben von mit Sicherheitsagenden beauftragten Personen im Überblick beschreiben.				
berufsbezogene Gefahren, wie Sturz- und Brandgefahr, in seinem/ihrer Arbeitsbereich erkennen und sich entsprechend den Arbeitnehmerschutz- und Brandschutzvorgaben verhalten.				
sich im Notfall richtig verhalten.				
bei Unfällen geeignete Erste-Hilfe-Maßnahmen ergreifen.				
die Grundlagen des ergonomischen Arbeitens anwenden.				
Hygienestandards und -konzepte	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.	4. Lj.
Ihr Lehrling kann...	✓	✓	✓	✓
die betrieblichen Gesundheits- und Hygienestandards und -konzepte anwenden.				
die HACCP-Richtlinien einhalten und entsprechende Checklisten und Protokolle führen.				
Reinigungspläne anwenden.				
darauf achten, dass sein/ihr eigener Arbeitsplatz und die übrigen Servicebereiche sauber und aufgeräumt sind.				
gastronomische Gebrauchsgegenstände pflegen.				
Tische, Arbeitsplätze, Arbeitsgeräte und -maschinen regelmäßig reinigen.				
auf sein/ihr persönliches berufsadäquates Erscheinungsbild achten.				

Nachhaltiges und ressourcenschonendes Handeln	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.	4. Lj.
Ihr Lehrling kann...	✓	✓	✓	✓
die Bedeutung des Umweltschutzes für den Lehrbetrieb darstellen.				
die Mülltrennung nach rechtlichen und betrieblichen Vorgaben umsetzen.				
energiesparend arbeiten und Ressourcen sparsam einsetzen.				

Kompetenzbereich

Digitales Arbeiten

Datensicherheit und Datenschutz	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.	4. Lj.
Ihr Lehrling kann...	✓	✓	✓	✓
die rechtlichen Vorgaben und jene des Lehrbetriebs einhalten (z. B. Datenschutzgrundverordnung).				
Urheberrecht und Datenschutzbestimmungen beachten.				
Gefahren und Risiken erkennen (z. B. Phishing-E-Mails, Viren).				
Maßnahmen treffen, wenn Sicherheitsprobleme auftreten, (z. B. rasche Verständigung von Dritten, des Datenschutzbeauftragten bzw. der verantwortlichen IT-Administration).				
Maßnahmen unter Einhaltung der betrieblichen Vorgaben ergreifen, um Daten, Dateien, Geräte und Anwendungen vor Fremdzugriff zu schützen (z. B. sorgsamer Umgang mit Passwörtern und Hardware).				
Software und weitere digitale Anwendung	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.	4. Lj.
Ihr Lehrling kann...	✓	✓	✓	✓
Software bzw. Apps für Textverarbeitung, Tabellenkalkulation, Präsentationserstellung, Kommunikation sowie Datenbanken und weitere digitale Anwendungen kompetent verwenden (z. B. in den Bereichen Warenwirtschaft, Gästemanagement, Terminmanagement).				
die für eine auszuführende Aufgabe am besten geeignete betriebliche Software bzw. digitale Anwendung auswählen.				
Inhalte unter Einhaltung der Vorgaben des Lehrbetriebs selbst entwickeln bzw. vorhandene Inhalte editieren und zielgruppengerecht aufbereiten (z. B. Texte, Kalkulationen, Präsentationen unter Berücksichtigung des Corporate Designs erstellen).				
Daten aufbereiten (z. B. Statistiken und Diagramme erstellen).				
mit betrieblichen Datenbanken arbeiten (z. B. Daten erfassen, löschen, aktualisieren).				
Inhalte aus verschiedenen Datenquellen beschaffen und zusammenfügen				
Probleme im Umgang mit Software und digitalen Anwendungen lösen (z. B. Hilfefunktion nutzen, im Internet bzw. Intranet nach Problemlösungen recherchieren).				

Digitale Kommunikation	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.	4. Lj.
Ihr Lehrling kann...	✓	✓	✓	✓
ein breites Spektrum an Kommunikationsformen verwenden (z. B. E-Mail, Telefon, Videokonferenz, Social Media).				
eine geeignete Kommunikationsform anforderungsbezogen auswählen.				
verantwortungsbewusst und unter Einhaltung der betrieblichen Vorgaben in sozialen Netzwerken agieren.				
Datei- und Ablageorganisation	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.	4. Lj.
Ihr Lehrling kann...	✓	✓	✓	✓
sich in der betrieblichen Datei- bzw. Ablagestruktur zurechtfinden (z. B. gespeicherte Dateien finden).				
in der betrieblichen Datei- bzw. Ablagestruktur arbeiten und dabei die Grundregeln eines effizienten Dateimanagements berücksichtigen (z. B. Ordner anlegen bzw. löschen, Vergabe von Dateinamen).				
sich an die betrieblichen Vorgaben zur Datenanwendung und Datenspeicherung halten.				
Ordner und Dateien unter Einhaltung der betrieblichen Vorgaben teilen (z. B. unter Nutzung von Cloud-Diensten, VPN-Intranet, Extranet).				
Informationssuche und -beschaffung	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.	4. Lj.
Ihr Lehrling kann...	✓	✓	✓	✓
Suchmaschinen für die Online-Recherche effizient (z. B. unter Einsatz entsprechender Suchtechniken) nutzen.				
nach gespeicherten Dateien suchen.				
in bestehenden Dateien relevante Informationen suchen.				
in Datenbankanwendungen Daten filtern.				
Bewertung und Auswahl von Daten und Informationen	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.	4. Lj.
Ihr Lehrling kann...	✓	✓	✓	✓
die Zuverlässigkeit von Informationsquellen und die Glaubwürdigkeit von Informationen einschätzen.				
Daten und Informationen interpretieren und nach betrieblichen Vorgaben entscheiden, welche Daten und Informationen herangezogen werden.				
Daten und Informationen strukturiert aufbereiten.				

Kompetenzbereich

Rezeption

individuelle Angebotserstellung für Gäste	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.	4. Lj.
Ihr Lehrling kann...	✓	✓	✓	✓
Voraussetzungen für das Zustandekommen und die Erfüllung von Verträgen mit Gästen (z. B. Beherbergungsverträge), mit Veranstaltern (z. B. Reisebüros) und Online-Anbietern darstellen.				
die relevanten Konsumentenschutzbestimmungen erklären.				
allgemeine Anfragen von Gästen unter Einhaltung der betrieblichen Vorgaben beantworten (z. B. telefonisch, per E-Mail oder per Buchungsplattform).				
Gäste betreffend Zimmerauswahl und Zusatzleistungen beraten.				
die für eine Angebotslegung erforderlichen Informationen einholen (z. B. Verfügbarkeit von Zimmern) bzw. entsprechende Unterlagenzusammenstellen.				
bei der Kalkulation von Angeboten mitwirken (z. B. unter Berücksichtigung von Preisnachlässen bzw. besonderen Konditionen).				
Zusatzleistungen zielgerichtet anbieten (z. B. Stornoversicherungen).				
Zimmervermietung und Buchung von Zusatzleistungen	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.	4. Lj.
Ihr Lehrling kann...	✓	✓	✓	✓
hotelspezifische Software anwenden (z. B. PMS-Front-Office-Programm, Reservierungssystem).				
sich über neue Technologien, die im Gästekontakt zur Anwendung kommen, informieren.				
Reservierungen, Buchungen und Stornierungen entgegennehmen (z. B. telefonisch, über Buchungsplattformen, Reservierungssysteme, per E-Mail).				
Reservierungen, Buchungen und Stornierungen durchführen bzw. zur Erfüllung weiterleiten.				
Schriftstücke im Rahmen der ordnungsgemäßen Vertragserfüllung erstellen und auf ihre Richtigkeit überprüfen (z. B. Buchungs- und Reservierungsbestätigungen, Voucher).				
mögliche Vertragswidrigkeiten bei der Erfüllung von Verträgen (z. B. Zahlungsverzug) erklären sowie deren rechtliche Konsequenzen erklären.				
Schriftstücke im Rahmen einer nicht ordnungsgemäßen Vertragserfüllung erstellen und überprüfen (z. B. Mahnschreiben).				
Zimmerbelegungen planen.				
mit Reisebüros und Reiseveranstaltern kooperieren (z. B. bei der Vermietung und Reservierung von Verkehrsmitteln, bei der Beschaffung von Karten für Veranstaltungen).				



Gästeempfang und Check-in	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.	4. Lj.
Ihr Lehrling kann...	✓	✓	✓	✓
An- und Abreiselisten erstellen und entsprechende Maßnahmen mit den verschiedenen Abteilungen koordinieren (z. B. Late-Check-Out dem Houskeeping kommunizieren).				
Gäste adäquat begrüßen.				
Reservierungen und Buchungen unter der Anwendung von Reservierungssystemen überprüfen.				
Gästedaten entgegennehmen und diese für die Zwecke der vom Gast gewünschten Leistungserbringung und für Meldepflichten verwerten.				
die Regelungen des Meldegesetzes anwenden.				
den Zimmerstatus abfragen (Zimmerstatusreport lesen).				
dem Gast das Zimmer bzw. den Zimmerschlüssel oder die Zimmerkarte übergeben.				
Gästen Informationen zum Hotel geben (z. B. Frühstückszeiten, Zugriff WLAN, Infotainment).				
Gästebetreuung	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.	4. Lj.
Ihr Lehrling kann...	✓	✓	✓	✓
auf sein/ihr persönliches berufsadäquates Erscheinungsbild achten.				
mit Gästen professionell und unter Berücksichtigung von interkulturellen Aspekten kommunizieren.				
Gäste zum Leistungsangebot des Hotels (z. B. Wellness-Bereich, spezielle Veranstaltungen) informieren.				
Gäste über das Freizeitangebot der Region (z. B. lokale Kulturangebote, Einkaufsmöglichkeiten, touristische Attraktionen und entsprechende Wegbeschreibungen) beraten.				
Gäste zum Restaurant- und Barangebot beraten (z. B. Getränkeangebot, Speisenangebot sowie Speisenfolgen, Aufbau der Tageskarte).				
Gästeanfragen bearbeiten (z. B. Karten für Veranstaltungen beschaffen, Verkehrsmittel reservieren).				
bei der Gästebetreuung spezielle Bedürfnisse von Gästen berücksichtigen. (z. B. Barrierefreiheit).				
Zusatzwünsche von Gästen entgegennehmen und organisieren (z. B. zusätzlicher Polster).				

Umgang mit Beschwerden und Reklamationen	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.	4. Lj.
Ihr Lehrling kann...	✓	✓	✓	✓
die Bedeutung eines professionellen Umgangs mit Beschwerden und Reklamationen erklären.				
Beschwerden und Reklamationen entsprechend den rechtlichen und betrieblichen Vorgaben bearbeiten bzw. weiterleiten (z. B. komplexe Kundenanliegen).				
Abrechnung mit Gästen	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.	4. Lj.
Ihr Lehrling kann...	✓	✓	✓	✓
nicht erfasste Leistungen auf die Rechnung aufbuchen und abrechnen.				
Endabrechnungen für Gäste mit dem betrieblichen Abrechnungssystem erstellen und auf ihre Richtigkeit überprüfen.				
bare und unbare Zahlungen von Gästen entgegennehmen.				



Kompetenzbereich

Front- und Backoffice

Ausstattung des Arbeitsbereichs	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.	4. Lj.
Ihr Lehrling kann...	✓	✓	✓	✓
die übliche Ausstattung seines/ihrer Arbeitsbereichs kompetent verwenden (z. B. PC/Laptop, Drucker, Telefonanlage).				
die im Rahmen seiner/ihrer Tätigkeit auftretenden einfachen Probleme selbstständig lösen (z. B. Papierstau beseitigen, Toner austauschen).				
bei komplexen Problemen Maßnahmen entsprechend den betrieblichen Regelungen setzen.				
Kommunikation	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.	4. Lj.
Ihr Lehrling kann...	✓	✓	✓	✓
die betrieblichen Kommunikationsvorgaben einhalten.				
Informationen sinngemäß erfassen, strukturieren, nötigenfalls bearbeiten und an den Empfänger/die Empfängerin weiterleiten. (z. B. Erstellen von Gesprächsnotizen).				
Auskünfte geben und einholen.				
interne Schriftverkehrsarbeiten erledigen (z. B. betriebsinterne Informationen aufbereiten).				
externe Schriftverkehrsarbeiten erledigen.				
bei der Gestaltung von Schriftstücken das Corporate Design des Lehrbetriebs beachten.				
Texte auf Rechtschreibung und Grammatik überprüfen.				
Posteingang und -ausgang	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.	4. Lj.
Ihr Lehrling kann...	✓	✓	✓	✓
den Postein- und -ausgang bearbeiten (z. B. Postverteilung, frankieren, mit Zustelldiensten kommunizieren).				
E-Mails bearbeiten (z. B. beantworten oder an interne Ansprechpartner weiterleiten).				

Rechnungswesen	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.	4. Lj.
Ihr Lehrling kann...	✓	✓	✓	✓
die Grundsätze unternehmerischen Denkens bei seinen/ihren Aufgaben berücksichtigen und kostenbewusst handeln.				
die Grundlagen des Rechnungswesens des Lehrbetriebs bei der Ausführung seiner/ihrer Aufgaben berücksichtigen.				
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.				
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.				
Dienstpläne	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.	4. Lj.
Ihr Lehrling kann...	✓	✓	✓	✓
Dienstpläne lesen.				
Einsatzpläne bzw. Dienstpläne unter Berücksichtigung des geschätzten Personalbedarfs und der Einhaltung der rechtlichen Grundlagen vorbereiten.				
die arbeitsrechtlichen, kollektivvertraglichen und betrieblichen Regelungen bei der Dienstplannerstellung bzw. Einsatzplanung berücksichtigen				



Kompetenzbereich

Angebotsentwicklung

Datenanalyse	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.	4. Lj.
Ihr Lehrling kann...	✓	✓	✓	✓
einfache Kennzahlen ermitteln.				
betriebliche Daten analysieren.				
Ableitungen aus der Datenanalyse treffen (z. B. RevPar-Auslastung).				
Reports und Statistiken	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.	4. Lj.
Ihr Lehrling kann...	✓	✓	✓	✓
den Aufbau und die Funktion des betrieblichen Reportings darstellen.				
am betrieblichen Reporting mitwirken (z. B. Forecast).				
Statistiken (z. B. Nächtigungsstatistiken) aufbereiten.				
Angebotsentwicklung bzw. Packageentwicklung	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.	4. Lj.
Ihr Lehrling kann...	✓	✓	✓	✓
die Bedeutung von zielgruppenorientierten Angeboten im Hinblick auf das betriebliche Kundensegment und die Bedürfnisse verschiedener Zielgruppen darstellen.				
Vorschläge für zielgruppenorientierte Angebote (z. B. Vorschläge für Packages oder Kundenbindungsprogramme) entwickeln				
an der Umsetzung neuer Angebote mitwirken.				
mit Vertriebs- und Packagepartnern (z. B. Reisebüros, Tourismusverbände) kooperieren.				
die Bedeutung und Möglichkeiten von ertragsoptimierenden Maßnahmen (Revenue Management) darstellen.				
die Grundlagen der betrieblichen Kalkulation und Preisgestaltung erklären.				
an der betrieblichen Angebotskalkulation mitwirken.				

Kompetenzbereich

Marketing und E-Commerce

Aufgaben des betrieblichen Marketings und von E-Commerce	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.	4. Lj.
Ihr Lehrling kann...	✓	✓	✓	✓
Ziele des betrieblichen Marketings und von E-Commerce erklären.				
einen Überblick über das betriebliche Marketing und von E-Commerce geben (z. B. Zielgruppen, Marketinginstrumente, Teilbereiche wie Werbung und Öffentlichkeitsarbeit).				
Arbeiten im betrieblichen Marketing	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.	4. Lj.
Ihr Lehrling kann...	✓	✓	✓	✓
an der Gestaltung betrieblicher Kommunikationsmittel (z. B. Newsletter, Direct- Mailings, Morgenpost, Tagesprogramm) mitarbeiten (z. B. kurze Texte erstellen, Textbausteine bearbeiten, Formatierungs- und Gestaltungsarbeiten mit betrieblicher Software durchführen).				
am Außenauftritt des Lehrbetriebs mitarbeiten (z. B. Beiträge für die sozialen Netzwerke verfassen).				
Online-Vertrieb und Online-Präsentation	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.	4. Lj.
Ihr Lehrling kann...	✓	✓	✓	✓
die Funktionsweise von Online-Vertrieb und Marketing darstellen.				
die betrieblichen Online-Kampagnen darstellen.				
das betriebliche E-Commerce-Systeme fachgerecht nutzen (z. B. mit virtuellen Reiseplattformen und Online-Verkaufsplattformen fachgerecht arbeiten).				
Änderungen in E-Commerce-Systemen nach Vorgaben durchführen (z. B. Inhalte, Fotos und Bilder bearbeiten).				
bei der Suchmaschinenoptimierung und beim Suchmaschinenmarketing (z. B. Anzeigetexte erstellen, Online-Inhalte erstellen bzw. optimieren) mitwirken.				



Kompetenzbereich

Veranstaltungsmanagement und -durchführung

Veranstaltungsplanung	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.	4. Lj.
Ihr Lehrling kann...	✓	✓	✓	✓
bei der Erstellung von Vorschlägen für Veranstaltungen mitwirken				
Function-Sheets auf Basis der Vereinbarungen mit Kunden für gastronomische Veranstaltungen erstellen				
Veranstaltungen administrativ abwickeln (z. B. Raumreservierungen vornehmen, Einladungen verfassen und verschicken).				
die Kommunikation zwischen den einzelnen Abteilungen koordinieren (z. B. Informationen aus dem Function-Sheet an die notwendigen Personen verteilen)				
Preise für Speisen, Getränke und Veranstaltungen kalkulieren.				
Veranstaltungsabwicklung	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.	4. Lj.
Ihr Lehrling kann...	✓	✓	✓	✓
Räume vorbereiten.				
Unterlagen vorbereiten (z. B. Handouts in der richtigen Anzahl zur Verfügung stellen) und aufbereiten (z. B. Handouts und Präsentationen erstellen).				
Besucher/Besucherinnen und Gäste adäquat empfangen.				
Gäste betreuen (z. B. für die Bewirtung der Gäste sorgen).				
die Nachbereitung übernehmen.				

Kompetenzbereich

Facility-Management/Haustechnik

Betriebliche Ausstattung	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.	4. Lj.
Ihr Lehrling kann...	✓	✓	✓	✓
die betriebliche Ausstattung auf Vollständigkeit überprüfen und im Bedarfsfall entsprechende Maßnahmen ergreifen.				
Betriebsanleitungen lesen und Wartungen veranlassen.				
betriebliche Bereiche sowie Einrichtungen auf Beschädigungen und Mängel überprüfen (z. B. Zimmer, Lager, Speisesäle, Sanitärbereiche).				
die Ergebnisse der Überprüfung von betrieblichen Teilbereichen sowie Einrichtungen dokumentieren.				
bei Beschädigungen und Mängeln in betrieblichen Teilbereichen sowie bei Einrichtungen geeignete Maßnahmen setzen (z. B. Reparaturen und Instandhaltungsarbeiten veranlassen).				
Reinigungs- und Hygienemanagement	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.	4. Lj.
Ihr Lehrling kann...	✓	✓	✓	✓
bei der Erstellung von Reinigungs- und Hygienekonzepten mitwirken.				
bei der Planung der Reinigung von betrieblichen Teilbereichen sowie Wäsche und Textilien unter Berücksichtigung von ökonomischen und ökologischen Aspekten mitwirken (z. B. Reinigungspläne erstellen).				
die Reinigung überwachen (z. B. die Zimmerreinigung kontrollieren, die Einhaltung der Bäderhygienesicherheit kontrollieren, Wäsche auf Sauberkeit kontrollieren).				
Dokumentationen im Bereich Reinigung und Hygiene umsetzen.				
das Schädlingsmonitoring durchführen bzw. überwachen.				
Sicherheit	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.	4. Lj.
Ihr Lehrling kann...	✓	✓	✓	✓
Risiken in den betrieblichen Teilbereichen sowie bei Einrichtungen erkennen und Maßnahmen zu deren Behebung vorschlagen.				
Sicherheitseinrichtungen überprüfen (z. B. Feuerlöscher, Notausgänge, Fluchtwegbeleuchtung) und bei Mängeln geeignete Maßnahmen veranlassen.				
mit für die Sicherheit beauftragten Personen im Lehrbetrieb zusammenarbeiten (z. B. Sicherheitsvertrauensperson, Sicherheitsfachkraft).				
an der Erstellung von Dokumentationen im Bereich Sicherheit entsprechend den rechtlichen und betrieblichen Regelungen mitwirken (z. B. Evaluierungsdokumente erstellen).				



Personalentwicklung	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.	4. Lj.
Ihr Lehrling kann...	✓	✓	✓	✓
bei der Vor- und Nachbereitung von Maßnahmen zur Personalschulung mitwirken.				
Personalschulungen konzipieren, organisieren und daran mitwirken (z. B. Hygieneschulungen durchführen, Arbeitsabläufe erklären)				

Kompetenzbereich

Beschaffung/Warenwirtschaft

Beschaffungsprozess	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.	4. Lj.
Ihr Lehrling kann...	✓	✓	✓	✓
die Grundlagen des Beschaffungsprozesses (z. B. Bedarfsfeststellung, Bezugsquellenauswahl) des Lehrbetriebs darstellen und daran mitwirken (z. B. beim Einkauf des Büromaterials).				
die rechtlichen Bedingungen für das Zustandekommen und die Erfüllung von (Kauf-)Verträgen darstellen.				
mögliche Vertragswidrigkeiten bei der Erfüllung von (Kauf-)Verträgen (z. B. Zahlungsverzug) sowie deren rechtliche Konsequenzen erklären.				
Bedarfsermittlung	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.	4. Lj.
Ihr Lehrling kann...	✓	✓	✓	✓
den Warenbestand ermitteln (z. B. von Büromaterial, Getränken und anderen Waren).				
Bestandsinventuren unter Heranziehung von Listen oder einem elektronischen Warenwirtschaftssystem gemeinsam mit dem Team durchführen.				
Bestellmengen aufgrund der betrieblichen Vorgaben vorschlagen bzw. ermitteln (z. B. Mindestbestand, Mindestbestellmenge).				
Angebotsvergleich	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.	4. Lj.
Ihr Lehrling kann...	✓	✓	✓	✓
Anfragen tätigen und Angebote einholen.				
Preise und Konditionen miteinander vergleichen und Bezugskalkulationen durchführen.				
neue Bezugsquellen auf Basis der betrieblichen Vorgaben ausfindig machen.				
quantitative und qualitative Aspekte bei der Beschaffungsentscheidung berücksichtigen.				



Warenbestellung und Beauftragung von internen und externen Dienstleistungen (z. B. Reparatur, Zimmerreinigung)	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.	4. Lj.
Ihr Lehrling kann...	✓	✓	✓	✓
bei Bestellungen und Beauftragungen unter Berücksichtigung der rechtlichen und betrieblichen Vorgaben mitwirken (z. B. die mögliche Warenauswahl für Bestellungen auf das Angebot und das Leistungsspektrum der Lieferanten abstimmen, Angebote und Konditionen bei Bestellungen berücksichtigen).				
mögliche Auswirkungen von fehlerhaften Bestellungen und Beauftragungen unter rechtlichen und betriebswirtschaftlichen Aspekten beurteilen.				
Liefer- und Leistungstermine überwachen.				
Warenannahme	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.	4. Lj.
Ihr Lehrling kann...	✓	✓	✓	✓
die Lieferung bzw. Leistung mit der Bestellung vergleichen.				
Waren unter Beachtung der rechtlichen und betrieblichen Vorgaben (z. B. Qualität, Mindesthaltbarkeitsdatum, Frische der Waren) an- und übernehmen sowie allfällige Mängel feststellen und dokumentieren.				
eingegangene Waren im Wareneingangsbuch bzw. Warenwirtschaftssystem vermerken.				
Kontroll- und Checklisten einsetzen.				
Umgang mit mangelhaften Lieferungen und Leistungen	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.	4. Lj.
Ihr Lehrling kann...	✓	✓	✓	✓
Maßnahmen bei mangelhaften Lieferungen und Leistungen im Einklang mit den rechtlichen und betrieblichen Vorgaben ergreifen (z. B. Reklamationen verfassen).				
Liefer- bzw. Leistungsverzug feststellen und Maßnahmen im Einklang mit den rechtlichen und betrieblichen Vorgaben ergreifen.				
Lagerung	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.	4. Lj.
Ihr Lehrling kann ...	✓	✓	✓	✓
Prinzipien der betrieblichen Lagerwirtschaft im eigenen Tätigkeitsbereich berücksichtigen (z. B. First-in-/First-out-Verfahren).				
Einlagerungen unter Beachtung der rechtlichen und betrieblichen Vorgaben vornehmen.				
Lagerbestände kontrollieren (z. B. Verfallsdaten beachten bzw. kontrollieren).				
Entnahmen durchführen (z. B. verdorbene Ware aussortieren und entsorgen).				
die Notwendigkeit der Inventur erklären und Arbeiten im Rahmen der Inventur durchführen.				

Kompetenzbereich

Mise en Place

Tages- und anlassbezogenes Aufdecken von Tischen	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.	4. Lj.
Ihr Lehrling kann...	✓	✓	✓	✓
Tische abräumen, reinigen und aufdecken.				
verschiedene Gedeckarten anwenden.				
verschiedene Spezialbestecke den Speisen zuordnen und eindecken.				
Tische anlassbezogen nach den Vorgaben der Speisefolge mit den korrespondierenden Getränken vorbereiten und eindecken.				
Vorbereitung und Dekoration von Räumen und Tafeln auf Basis des Function-Sheets	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.	4. Lj.
Ihr Lehrling kann...	✓	✓	✓	✓
Function-Sheets auf Basis der Vereinbarungen mit Kunden/Kundinnen für gastronomische Veranstaltungen erstellen.				
Tische und Bestuhlung ausrichten.				
Tischwäsche auflegen und Servietten nach verschiedenen Faltechniken anfertigen.				
Gläser und Besteck polieren.				
verschiedene Gedecke auflegen.				
Tische und Räume dekorieren.				
Anforderungsbezogener Buffetauf- und -abbau	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.	4. Lj.
Ihr Lehrling kann...	✓	✓	✓	✓
Buffettische anlassbezogen stellen und decken.				
das benötigte Equipment bereitstellen				
das Buffet bestücken.				



Bestückung der Schank und des Restaurants mit Getränken und Serviceutensilien	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.	4. Lj.
Ihr Lehrling kann...	✓	✓	✓	✓
auftragsbezogene Getränke entsprechend der geeigneten Lagertemperatur auffüllen.				
alle notwendigen Serviceutensilien auf die dafür vorgesehenen Plätze aufteilen.				
Kontrolle von Vorbereitungsarbeiten	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.	4. Lj.
Ihr Lehrling kann...	✓	✓	✓	✓
die Einhaltung der betrieblichen Qualitätskriterien überprüfen.				
im Bedarfsfall Nachbesserungen vornehmen.				

Kompetenzbereich

Gästebetreuung im Service

Gästeempfang und Auskunftserteilung	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.	4. Lj.
Ihr Lehrling kann...	✓	✓	✓	✓
Gäste adäquat grüßen und verabschieden.				
Gäste beim Betreten des Restaurantbereichs empfangen und sie unter Berücksichtigung von Reservierungslisten und Tischplänen an ihren Tisch bringen.				
verbal und nonverbal sowie persönlich und telefonisch kommunizieren.				
auf unterschiedliche Gästegruppen individuell eingehen.				
Gästen bei Bedarf Hilfe anbieten.				
Bearbeitung von Reservierungen und Bestellungen	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.	4. Lj.
Ihr Lehrling kann...	✓	✓	✓	✓
Reservierungsanfragen telefonisch, persönlich oder per E-Mail entgegennehmen.				
prüfen, ob eine Reservierung möglich ist.				
Reservierungen beantworten.				
Reservierungen vermerken.				
Bestellungen entgegennehmen und an die entsprechenden Abteilungen weiterleiten.				
Gästeberatung in Bezug auf das Getränkeangebot	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.	4. Lj.
Ihr Lehrling kann...	✓	✓	✓	✓
das Getränkeangebot darstellen.				
Gäste über das Angebot an Getränken informieren und Auskunft zu den Produkten geben.				
Gäste über nationale, internationale und saisonale Bierprodukte beraten und sie über dessen Erzeugung und Qualitätsmerkmale informieren.				
Gäste über das Wein- und Schaumweinangebot beraten und sie über dessen Erzeugung, Qualitätsmerkmale und Herkunft informieren.				
Gäste über das Spirituosenangebot beraten und sie über dessen Erzeugung, Qualitätsmerkmale und Herkunft informieren.				
zu Speisen korrespondierende nationale und internationale Getränke empfehlen (z. B. Aperitifs und Digestifs).				
Zusatzverkäufe tätigen.				

Gästeberatung in Bezug auf das österreichische, saisonale, regionale und internationale Speisenangebot	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.	4. Lj.
Ihr Lehrling kann...	✓	✓	✓	✓
Gäste über das Speisenangebot, deren Zusammenstellung und Zubereitungsverfahren informieren und dabei die internationale Speisenfolge berücksichtigen.				
auf Vorlieben oder auf Ernährungsbedürfnisse des Gastes eingehen.				
geeignete Beilagen empfehlen.				
Alternativen vorschlagen.				
Aufnehmen der Gästebestellung	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.	4. Lj.
Ihr Lehrling kann...	✓	✓	✓	✓
Getränke- und Speisebestellungen aufnehmen und bonieren.				
Bestellungen stornieren.				
auf Änderungs- und Sonderwünsche eingehen.				
digitale Bestellsysteme und Boniersysteme anwenden.				
Kundenberatung in Bezug auf gastronomische Veranstaltungen	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.	4. Lj.
Ihr Lehrling kann...	✓	✓	✓	✓
je nach Wunsch des Kunden entsprechende Unterlagen für eine gastronomische Veranstaltung vorbereiten.				
dem Kunden Vorschläge zur Umsetzung von Veranstaltungen machen.				
Getränke passend zu Speisen und Menüs auswählen.				
Gesprächsnotizen (z. B. Sonderwünsche bzw. vom Vorschlag abweichende Angaben, die der Kunde im Gespräch macht) verfassen.				
Gespräche nachbereiten.				
den Bedarf an Waren auf Grundlage der erstellen Speise- und Getränkevorschläge ermitteln.				
rechtlich korrekte Angebote unter Berücksichtigung von betriebswirtschaftlichen Aspekten für gastronomische Veranstaltungen erstellen.				
die erforderlichen innerbetrieblichen organisatorischen Maßnahmen nach Rücksprache mit dem Vorgesetzten/der Vorgesetzten organisieren und planen.				
Speise- und Getränkekarten erstellen.				

Erstellung der Gästerechnung und Abrechnung	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.	4. Lj.
Ihr Lehrling kann...	✓	✓	✓	✓
die Rechnung erstellen.				
den Rechnungsbetrag in bar kassieren und Wechselgeld retournieren.				
betrieblich verwendete elektronische Abrechnungssysteme für Kreditkarten und Bankkarten einsetzen.				
mit Gutscheinen umgehen.				
Umgang mit Reklamationen	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.	4. Lj.
Ihr Lehrling kann...	✓	✓	✓	✓
Reklamationen entgegennehmen.				
mit Reklamationen fachgerecht umgehen und zur Qualitätsentwicklung nutzen.				
Lösungsmöglichkeiten anbieten bzw. Reklamationen weiterleiten.				



Kompetenzbereich

Service

Speisenservice	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.	4. Lj.
Ihr Lehrling kann...	✓	✓	✓	✓
Speisen unter Anwendung von geeigneten Tragetechniken servieren und abservieren.				
Speisen aus der Küche in der fachlich richtigen Reihenfolge übernehmen.				
Speisen vor Gästen präsentieren und Vorlege- und Anrichtetechniken am Buffet und bei Tisch durchführen.				
Getränkesservice	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.	4. Lj.
Ihr Lehrling kann...	✓	✓	✓	✓
Getränke unter Anwendung von geeigneten Tragetechniken servieren und abservieren.				
das Flaschen- und Schaumweinservice fachgerecht unter Beachtung der notwendigen Arbeitsabläufe (z. B. Präsentation, Geruchsprobe, Belüften und Dekantieren, Avinieren, Einschenken) durchführen.				
Buffet	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.	4. Lj.
Ihr Lehrling kann...	✓	✓	✓	✓
die Vollständigkeit des Buffets kontrollieren.				
Buffets auffüllen (z. B. Teller und Besteck) und für Sauberkeit am Buffet sorgen.				
Speisen zeitgerecht, im entsprechenden Ausmaß und in der erforderlichen Menge nachbestellen.				
die Sauberkeit am Buffet kontrollieren und wiederherstellen.				

Kompetenzbereich

Speisen und Getränke

Zubereitung von alkoholfreien und alkoholischen Getränken sowie Mixgetränken	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.	4. Lj.
Ihr Lehrling kann...	✓	✓	✓	✓
die jeweiligen Lagerorte für Getränke darstellen.				
die passenden Gläser für die verschiedenen Getränke auswählen.				
alkoholfreie und alkoholische Getränke zubereiten und in der korrekten Temperatur einschenken.				
alkoholfreie und alkoholische Mixgetränke unter Einhaltung der jeweiligen Rezepturen zubereiten.				
Zubereitungsarten und Mixgetränkegruppen unterscheiden.				
Trends aufgreifen und neue Mixgetränke kreieren.				
Zubereitung von Kaffee- und Heißgetränken sowie entsprechende Spezialitäten	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.	4. Lj.
Ihr Lehrling kann...	✓	✓	✓	✓
Kaffee und andere Heißgetränke zubereiten				
klassische Rezepturen anwenden und aktuelle Branchentrends umsetzen.				
Kaffee- und Heißgetränkesspezialitäten fachlich richtig präsentieren.				
Speisenfertigstellung und Portionierung	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.	4. Lj.
Ihr Lehrling kann...	✓	✓	✓	✓
die erforderlichen Lebensmittel, Speisen und Arbeitsmittel (Werkzeuge und Geräte) vorbereiten.				
die Tätigkeiten Tranchieren, Filetieren, Flambieren, Marinieren und Portionieren entweder in der Küche oder vor dem Gast durchführen.				
Käse	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.	4. Lj.
Ihr Lehrling kann...	✓	✓	✓	✓
die unterschiedlichen Käsearten empfehlen.				
nationale und internationale Käsearten unterscheiden.				
für Gäste eine Käseplatte fachgerecht zusammenstellen und korrespondierende Getränke empfehlen.				

Kompetenzbereich

Abrechnung

Ihr Lehrling kann...	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.	4. Lj.
	✓	✓	✓	✓
Tages- oder Schichtabrechnungen mit einem digitalen Abrechnungssystem durchführen und den Kassenstand in Bezug auf die von ihm/ihr verkauften Speisen und Getränke kontrollieren (z. B. bonierte und kassierte Umsätze auswerten, Bargeld zählen, Differenzen erkennen).				
seinen/ihren Tagesumsatz eigenständig abrechnen (z. B. den Kassenstand überprüfen, den Tagesumsatz an den Vorgesetzten/die Vorgesetzte übergeben).				
Zahlungseingänge und -ausgänge ordnungsgemäß erfassen.				
den Kassastand überprüfen.				