

Hotelkaufmann/Hotelkauffrau

aktualisierter Lehrberuf

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 (selbstständig, 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">• Arbeiten im betrieblichen und beruflichen Umfeld• Qualitätsorientiertes, sicheres, hygienisches und nachhaltiges Arbeiten• Digitales Arbeiten	<ul style="list-style-type: none">• Rezeption• Front- und Backoffice• Angebotsentwicklung• Marketing und E-Commerce• Veranstaltungsmanagement und -durchführung• Facility-Management/Haustechnik• Beschaffung

Mit der Ausbildung im Lehrberuf Hotelkaufmann/Hotelkauffrau 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
- Reservierungen, Buchungen und Stornierungen durchführen bzw. zur Erfüllung weiterleiten
- Schriftstücke im Rahmen der ordnungsgemäßen und nicht ordnungsgemäßen Vertragserfüllung erstellen und überprüfen
- Zimmerbelegungen planen, An- und Abreiselisten erstellen und entsprechende Maßnahmen mit den Abteilungen koordinieren
- Gästedata entgegennehmen und für die Leistungserbringung bzw. Meldepflichten verwerten
- den Zimmerstatus abfragen
- Gäste zum Leistungsangebot des Hotels, des Freizeitangebots der Region, zum Restaurant- und Barangebot beraten
- Gästeanfragen bearbeiten
- mit Beschwerden und Reklamationen umgehen
- die Endabrechnung für Gäste erstellen

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
- Einsatz- bzw. Dienstpläne vorbereiten

Angebotsentwicklung

- Daten analysieren
- am betrieblichen Reporting mitwirken
- Statistiken aufbereiten
- Vorschläge für zielgruppenorientierte Angebote entwickeln
- an der Umsetzung neuer Angebote mitwirken
- an der betrieblichen Angebotskalkulation mitwirken

Marketing und E-Commerce

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

Veranstaltungsmanagement und -durchführung

- bei der Erstellung von Vorschlägen für Veranstaltungen mitwirken
- Function-Sheets erstellen
- Veranstaltungen administrativ abwickeln und die Kommunikation zwischen den einzelnen Abteilungen koordinieren
- Räume und Unterlagen vorbereiten
- Gäste adäquat empfangen und betreuen

Facility-Management/Haustechnik

- betriebliche Ausstattung auf Vollständigkeit, Beschädigungen und Mängel überprüfen
- die Ergebnisse der Überprüfung dokumentieren und ggf. geeignete Maßnahmen setzen
- bei der Erstellung von Reinigungs- und Hygienekonzepten mitwirken
- bei der Planung der Reinigung mitwirken und die Reinigung überwachen
- Dokumentationen im Bereich Reinigung und Hygiene umsetzen
- das Schädlingsmonitoring durchführen bzw. überwachen
- Sicherheitsrisiken erkennen und Maßnahmen zu deren Behebung setzen
- Sicherheitseinrichtungen überprüfen
- an der Erstellung von Sicherheitsdokumentationen mitwirken
- Personalschulungen konzipieren und organisieren
- bei der Vor- und Nachbereitung sowie bei der Durchführung von Maßnahmen zur Personalschulung 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
- Arbeiten im Rahmen der Lagerung 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
- die HACCP-Richtlinien einhalten und entsprechende Checklisten und Protokolle führen
- 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 berücksichtigen

* 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.			