

# BUNDESGESETZBLATT

## FÜR DIE REPUBLIK ÖSTERREICH

<b>Jahrgang 2020</b>	<b>Ausgegeben am 28. Februar 2020</b>	<b>Teil II</b>
<b>59. Verordnung: Hotel- und Restaurantfachmann/Hotel- und Restaurantfachfrau-Ausbildungsordnung</b>		

### **59. Verordnung der Bundesministerin für Digitalisierung und Wirtschaftsstandort, mit der Ausbildungsvorschriften für den Lehrberuf Hotel- und Restaurantfachmann/Hotel- und Restaurantfachfrau (Hotel- und Restaurantfachmann/Hotel- und Restaurantfachfrau-Ausbildungsordnung) erlassen werden**

Auf Grund der §§ 5 Abs. 5 und 8 des Berufsausbildungsgesetzes (BAG), BGBl. Nr. 142/1969, zuletzt geändert durch das Bundesgesetz BGBl. I Nr. 32/2018, wird verordnet:

#### **Lehrberuf Hotel- und Restaurantfachmann/Hotel- und Restaurantfachfrau**

§ 1. (1) Der Lehrberuf Hotel- und Restaurantfachmann/Hotel- und Restaurantfachfrau ist mit einer Lehrzeit von vier Jahren eingerichtet.

(2) In den Lehrverträgen, Lehrzeugnissen, Lehrabschlussprüfungszeugnissen und Lehrbriefen ist der Lehrberuf in der dem Geschlecht des Lehrlings entsprechenden Form (Hotel- und Restaurantfachmann bzw. Hotel- und Restaurantfachfrau) zu bezeichnen.

#### **Berufsprofil**

§ 2. (1) Mit dem positiven Abschluss der Lehrabschlussprüfung und der Berufsschule verfügt der Hotel- und Restaurantfachmann/die Hotel- und Restaurantfachfrau über folgende berufliche Kompetenzen:

##### **1. Fachliche Kompetenzbereiche:**

###### **a) Rezeption**

Der Hotel- und Restaurantfachmann/Die Hotel- und Restaurantfachfrau übernimmt vielfältige Aufgaben an der Rezeption. Dazu gehören Tätigkeiten, wie die individuelle Angebotserstellung für Gäste, die Zimmervermietung sowie Check-in und Check-out. Gäste betreut der Hotel- und Restaurantfachmann/die Hotel- und Restaurantfachfrau während ihres Aufenthalts professionell. Er/Sie beantwortet Gästefragen und organisiert die Umsetzung von deren Wünschen. Mit Beschwerden und Reklamationen geht er/sie kompetent um.

###### **b) Front- und Backoffice**

Der Hotel- und Restaurantfachmann/Die Hotel- und Restaurantfachfrau erfüllt vielfältige Aufgaben im Rahmen der betrieblichen Kommunikation. Dazu zählt insbesondere der Brief- bzw. E-Mail-Verkehr, bei dem er/sie die Textgestaltung unter Berücksichtigung betriebsinterner Vorgaben (zB Corporate Design) erledigt. Der Hotel- und Restaurantfachmann/Die Hotel- und Restaurantfachfrau erledigt auch den Postein- und -ausgang. Er/Sie nutzt die Ausstattung seines/ihres Arbeitsbereichs kompetent.

###### **c) Angebotsentwicklung**

Der Hotel- und Restaurantfachmann/Die Hotel- und Restaurantfachfrau arbeitet bei der Angebotsentwicklung mit. Dabei ermittelt er/sie unter anderem Kennzahlen und erstellt Reportings und Statistiken. Ebenso wirkt er/sie an der Kalkulation und Umsetzung neuer Angebote mit. Dabei kooperiert der Hotelkaufmann/die Hotelkauffrau mit Vertriebs- und Packagepartnern.

###### **d) Marketing und E-Commerce**

Der Hotel- und Restaurantfachmann/Die Hotel- und Restaurantfachfrau verfügt über Kenntnisse des Marketings und des E-Commerce und beteiligt sich darauf aufbauend an der Gestaltung betrieblicher Kommunikationsmittel (zB Newsletter, Morgenpost): Er/Sie erstellt zB kurze Texte bzw. bearbeitet Textbausteine und übernimmt Formatierungs- und Gestaltungsarbeiten. Darüber hinaus arbeitet er/sie am

betrieblichen Außenauftritt mit. Das betriebliche E-Commerce-System nutzt er/sie bei seinen/ihren Aufgaben fachgerecht.

#### **e) Veranstaltungsmanagement und -durchführung**

Der Hotel- und Restaurantfachmann/Die Hotel- und Restaurantfachfrau übernimmt verschiedene mit der Veranstaltungsplanung und -abwicklung verbundene Aufgaben. Dazu gehören unter anderem Tätigkeiten wie die Mitwirkung bei der Erstellung von Vorschlägen für Veranstaltungen, die Vor- und Aufbereitung von Unterlagen, der Gästeempfang sowie die Gästebetreuung. Ebenso wickelt Der Hotel- und Restaurantfachmann/Die Hotel- und Restaurantfachfrau Veranstaltungen administrativ ab.

#### **f) Facility-Management/Haustechnik**

Der Hotel- und Restaurantfachmann/Die Hotel- und Restaurantfachfrau übernimmt vielfältige Aufgaben im Rahmen der Planung und Durchführung des Facility-Managements bzw. der Haustechnik, um einen reibungslosen Unternehmensbetrieb sicherzustellen. Er/Sie überprüft die betriebliche Ausstattung auf Vollständigkeit, Beschädigungen und Mängel und ergreift im Bedarfsfall geeignete Maßnahmen. Darüber hinaus gewährleistet der Hotel- und Restaurantfachmann/die Hotel- und Restaurantfachfrau ein effizientes Reinigungs- und Hygienemanagement. Er/Sie stellt etwaige Gefahren für Sicherheit und Gesundheit fest und setzt die erforderlichen Maßnahmen, um diese zu beseitigen. Der Hotel- und Restaurantfachmann/Die Hotel- und Restaurantfachfrau konzipiert und organisiert Personalschulungen und führt diese durch.

#### **g) Beschaffung/Warenwirtschaft**

Der Hotel- und Restaurantfachmann/Die Hotel- und Restaurantfachfrau verfügt über Kenntnisse des Beschaffungswesens, bearbeitet verschiedene Aufgaben in diesem Bereich und kommuniziert dabei mit Personen inner- und außerhalb des Betriebs. So ermittelt er/sie den Warenbedarf in seinem/ihrer Aufgabenbereich, vergleicht Angebote verschiedener Anbieter, trifft eine begründete Vorauswahl und wirkt bei Warenbestellungen bzw. bei der Beauftragung von Dienstleistungen mit. Der Hotel- und Restaurantfachmann/Die Hotel- und Restaurantfachfrau nimmt Waren an und lagert diese fachgerecht. Er/Sie setzt bei mangelhaften Lieferungen und Leistungen angemessene Maßnahmen.

#### **h) Mise en place**

Der Hotel- und Restaurantfachmann/Die Hotel- und Restaurantfachfrau führt die täglichen Vorbereitungsarbeiten im Servicebereich aus. Er/Sie stellt Tische, Tafeln und Buffets, setzt themenbezogene Dekorationsvorschläge und verschiedene Gedeckarten um. Er/Sie stellt Servicematerialien und Arbeitsgeräte bereit, um einen effizienten Arbeitsablauf zu ermöglichen. Speise- und Getränkekarten werden je nach Betrieb alleine oder im Team vorbereitet. Er/Sie fertigt Function-Sheets an und setzt die darin gemachten Angaben um.

#### **i) Gästebetreuung im Service**

Der Hotel- und Restaurantfachmann/Die Hotel- und Restaurantfachfrau berät Gäste bei der Speisenauswahl, gibt Auskunft über deren Zusammensetzung und kann Vorschläge zur saisonalen, regionalen und internationalen Menügestaltung erstellen. Er/Sie empfiehlt den Gästen korrespondierend zur Speisenauswahl nationale und internationale alkoholische und alkoholfreie Getränke. Seine/Ihre Aufgaben umfassen den Gästeempfang, die Bestellung sowie die Abrechnung. Für seine/ihre Arbeit nutzt er/sie das betriebliche Kassa- bzw. Boniersystem, Tischpläne etc. Er/Sie geht mit Reklamationen fachgerecht um. Die Gästebetreuung erfolgt je nach Betrieb alleine oder im Team. Er/Sie berät Kunden bei der Durchführung gastronomischer Veranstaltungen und erstellt entsprechende Angebote.

#### **j) Service**

Der Hotel- und Restaurantfachmann/Die Hotel- und Restaurantfachfrau serviert kalte und warme Speisen je nach Tages- und Jahreszeit sowie korrespondierende Getränke in offenen und geschlossenen Behältern. Er/Sie wendet dabei u. a. verschiedene Trage-, Servier- und Einstelltechniken an und führt am Buffet Vorlegearbeiten und Serviertätigkeiten durch.

#### **k) Speisen und Getränke**

Der Hotel- und Restaurantfachmann/Die Hotel- und Restaurantfachfrau bereitet Speisen bei Tisch oder am Buffet zu und nutzt dazu die vorgegebenen Werkzeuge sowie Sideboard und Guéridon. Mixgetränke, Kaffee und Kaffeespezialitäten sowie Cocktails werden vom ihm/ihr entsprechend der vorgesehenen Rezeptur zubereitet.

### **2. Fachübergreifende Kompetenzbereiche:**

Zur Erfüllung dieser fachlichen Aufgaben setzt der Hotel- und Restaurantfachmann/die Hotel- und Restaurantfachfrau folgende fachübergreifende Kompetenzen ein:

#### **a) Arbeiten im betrieblichen und beruflichen Umfeld**

Der Hotel- und Restaurantfachmann/Die Hotel- und Restaurantfachfrau verfügt über grundlegende Kenntnisse des betrieblichen Leistungsspektrums und betriebs- und volkswirtschaftlicher sowie ökologische Zusammenhänge, um seine/ihre Tätigkeiten effizient und nachhaltig zu organisieren und

auszuführen. Er/Sie agiert innerhalb der betrieblichen Aufbau- und Ablauforganisation selbst-, sozial- und methodenkompetent und bearbeitet die ihm/ihr übertragenen Aufgaben lösungsorientiert sowie situationsgerecht auf Basis seines/ihrer Verständnisses für Intrapreneurship. Darüber hinaus kommuniziert er/sie zielgruppenorientiert, berufsadäquat auch auf Englisch, und agiert kundenorientiert.

**b) Qualitätsorientiertes, sicheres, hygienisches und nachhaltiges Arbeiten**

Der Hotel- und Restaurantfachmann/Die Hotel- und Restaurantfachfrau wendet die Grundsätze des betrieblichen Qualitätsmanagements an und bringt sich in die Weiterentwicklung der betrieblichen Standards ein. Er/Sie reflektiert sein/ihr eigenes Vorgehen und nutzt die daraus gewonnenen Erkenntnisse in seinem/ihrer Aufgabenbereich. Zudem wendet er/sie die einschlägigen Sicherheitsvorschriften sowie die Vorschriften zum Lebensmittelrecht und zur Gesundheitsfürsorge korrekt an. Er/Sie setzt die notwendigen Maßnahmen im Bereich der persönlichen Hygiene, der Hygiene im Servicebereich und der Lebensmittelhygiene unter Berücksichtigung der HACCP-Richtlinie um. Im Rahmen seines/ihrer Aufgabenbereiches berücksichtigt er/sie wesentliche ökologische Auswirkungen seiner/ihrer Tätigkeit und handelt somit nachhaltig und ressourcenschonend.

**c) Digitales Arbeiten**

Der Hotel- und Restaurantfachmann/Die Hotel- und Restaurantfachfrau wählt im Rahmen der rechtlichen und betrieblichen Vorgaben die für seine/ihre Aufgaben am besten geeignete/n digitalen Geräte, betriebliche Software und digitalen Kommunikationsformen aus und nutzt diese effizient. Er/Sie beschafft auf digitalem Weg die für die Aufgabebearbeitung erforderlichen betriebsinternen und -externen Informationen. Der Hotel- und Restaurantfachmann/Die Hotel- und Restaurantfachfrau agiert auf Basis seiner/ihrer digitalen Kompetenz zielgerichtet und verantwortungsbewusst. Dazu zählt vor allem der sensible und sichere Umgang mit Daten unter Berücksichtigung der rechtlichen und betrieblichen 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:

<b>1. Kompetenzbereich: Arbeiten im betrieblichen und beruflichen Umfeld</b>
<b>1.1 Betriebliche Aufbau- und Ablauforganisation</b>
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.
<b>1.2 Leistungsspektrum und Eckdaten des Lehrbetriebs</b>
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).
<b>1.3 Branche des Lehrbetriebs</b>
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.
<b>1.4 Ziel und Inhalte der Ausbildung sowie Weiterbildungsmöglichkeiten</b>
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.
<b>1.5 Rechte, Pflichten und Arbeitsverhalten</b>
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.
<b>1.6 Selbstorganisierte, lösungsorientierte und situationsgerechte Aufgabenbearbeitung</b>
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.
<b>1.7 Zielgruppengerechte Kommunikation</b>
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 betriebsspezifisch auf Englisch kommunizieren (insbesondere Fachausdrücke anwenden).
<b>1.8 Kundenorientiertes Agieren</b>
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

betrieboptimierte Lösungen finden.
<b>2. Kompetenzbereich: Qualitätsorientiertes, sicheres, hygienisches und nachhaltiges Arbeiten</b>
<b>2.1 Betriebliches Qualitätsmanagement</b>
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.
<b>2.2 Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz</b>
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/ihrem 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.
<b>2.3 Hygienestandards und -konzepte</b>
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.
<b>2.4 Nachhaltiges und ressourcenschonendes Handeln</b>
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.
<b>3. Kompetenzbereich: Digitales Arbeiten</b> (Diese Berufsbildpositionen schließen gegebenenfalls auch entsprechende analoge Anwendungen mit ein.)
<b>3.1 Datensicherheit und Datenschutz</b>
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).
<b>3.2 Software und weitere digitale Anwendungen</b>

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 Hilfsfunktion nutzen, im Internet bzw. Intranet nach Problemlösungen recherchieren).
<b>3.3 Digitale Kommunikation</b>
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.
<b>3.4 Datei- und Ablageorganisation</b>
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).
<b>3.5 Informationssuche und -beschaffung</b>
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.
<b>3.6 Bewertung und Auswahl von Daten und Informationen</b>
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:

<b>4. Kompetenzbereich: Rezeption</b>				
<b>4.1 individuelle Angebotserstellung für Gäste</b>				
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).				
<b>4.2 Zimmervermietung und Buchung von Zusatzleistungen</b>				
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).				
<b>4.3 Gästeempfang und Check-in</b>				
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).				

<b>4.4 Gästebetreuung</b>				
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).				
<b>4.5 Umgang mit Beschwerden und Reklamationen</b>				
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).				
<b>4.6 Abrechnung mit Gästen</b>				
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.				
<b>5. Kompetenzbereich: Front- und Backoffice</b>				
<b>5.1 Ausstattung des Arbeitsbereichs</b>				
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.				
<b>5.2 Kommunikation</b>				
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.				
<b>5.3 Posteingang und -ausgang</b>				
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).				
<b>5.4 Rechnungswesen</b>				
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.				
<b>5.5 Dienstpläne</b>				
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.				
<b>6. Kompetenzbereich: Angebotsentwicklung</b>				
<b>6.1 Datenanalyse</b>				
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)				
<b>6.2 Reports und Statistiken</b>				
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.				

<b>6.3 Angebotsentwicklung bzw. Packageentwicklung</b>				
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.				
<b>7. Kompetenzbereich: Marketing und E-Commerce</b>				
<b>7.1 Aufgaben des betrieblichen Marketings und von E-Commerce</b>				
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).				
<b>7.2 Arbeiten im betrieblichen Marketing</b>				
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).				
<b>7.3 Online-Vertrieb und Online-Präsentation</b>				
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.				
<b>8. Kompetenzbereich: Veranstaltungsmanagement und -durchführung</b>				
<b>8.1 Veranstaltungsplanung</b>				
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.				
<b>8.2 Veranstaltungsabwicklung</b>				
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.				
<b>9. Kompetenzbereich: Facility-Management/Haustechnik</b>				
<b>9.1 Betriebliche Ausstattung</b>				
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).				
<b>9.2 Reinigungs- und Hygienemanagement</b>				
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.				
<b>9.3 Sicherheit</b>				
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).				
<b>9.4 Personalentwicklung</b>				
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).				
<b>10. Kompetenzbereich: Beschaffung/Warenwirtschaft</b>				
<b>10.1 Beschaffungsprozess</b>				
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.				
<b>10.2 Bedarfsermittlung</b>				
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).				
<b>10.3 Angebotsvergleich</b>				
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.				
<b>10.4 Warenbestellung und Beauftragung von internen und externen Dienstleistungen (zB Reparatur, Zimmerreinigung)</b>				
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.				
<b>10.5 Warenannahme</b>				

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.				
<b>10.6 Umgang mit mangelhaften Lieferungen und Leistungen</b>				
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.				
<b>10.7 Lagerung</b>				
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.				
<b>11. Kompetenzbereich: Mise en Place</b>				
<b>11.1 Tages- und anlassbezogenes Aufdecken von Tischen</b>				
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.				
<b>11.2 Vorbereitung und Dekoration von Räumen und Tafeln auf Basis des Function-Sheets</b>				
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 Falstechniken anfertigen.				
11.2.4 Gläser und Besteck polieren.				
11.2.5 verschiedene Gedecke auflegen.				
11.2.6 Tische und Räume dekorieren.				
<b>11.3 Anforderungsbezogener Buffetauf- und -abbau</b>				

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.				
<b>11.4 Bestückung der Schank und des Restaurants mit Getränken und Serviceutensilien</b>				
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.				
<b>11.5 Kontrolle von Vorbereitungsarbeiten</b>				
Er/Sie kann...	Lehrjahr			
	1	2	3	4
11.5.1 die Einhaltung der betrieblichen Qualitätskriterien überprüfen.				
11.5.2 im Bedarfsfall Nachbesserungen vornehmen.				
<b>12. Kompetenzbereich: Gästebetreuung im Service</b>				
<b>12.1 Gästeempfang und Auskunftserteilung</b>				
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.				
<b>12.2 Bearbeitung von Reservierungen und Bestellungen</b>				
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.				
<b>12.3 Gästeberatung in Bezug auf das Getränkeangebot</b>				
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.				
<b>12.4 Gästeberatung in Bezug auf das österreichische, saisonale, regionale und internationale Speisenangebot</b>				
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.				
<b>12.5 Aufnehmen der Gästebestellung</b>				
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.				
<b>12.6 Kundenberatung in Bezug auf gastronomische Veranstaltungen</b>				
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 Getränkevorschläge 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.				
<b>12.7 Erstellung der Gästerechnung und Abrechnung</b>				
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.				
<b>12.8 Umgang mit Reklamationen</b>				

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.				
<b>13. Kompetenzbereich: Service</b>				
<b>13.1 Speisenservice</b>				
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.				
<b>13.2 Getränkeservice</b>				
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.				
<b>13.3 Buffet</b>				
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.				
<b>14. Kompetenzbereich: Speisen und Getränke</b>				
<b>14.1 Zubereitung von alkoholfreien und alkoholischen Getränken sowie Mixgetränken</b>				
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.				
<b>14.2 Zubereitung von Kaffee- und Heißgetränken sowie entsprechende Spezialitäten</b>				
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.				
<b>14.3 Speisefertigstellung und Portionierung</b>				
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.				
<b>14.4 Käse</b>				
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.				
<b>15. Kompetenzbereich: Abrechnung</b>				
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.

#### **Inkrafttreten und Schlussbestimmungen**

§ 4. (1) Diese Verordnung tritt mit 1. Mai 2020 in Kraft.

(2) Entsprechend einer Vereinbarung des Lehrberechtigten und des Lehrlings können bereits bestehende Lehrverträge in der Doppellehre Hotelkaufmann/Restaurantfachmann / Hotelkauffrau/Restaurantfachfrau bei voller Lehrzeitanrechnung auf den Lehrberuf Hotel- und Restaurantfachmann/Hotel- und Restaurantfachfrau umprotokolliert werden.

**Schramböck**

