

Berufsbild für den Lehrberuf Hotelkaufmann/-frau

BGBl. II Nr. 60/2020 28. Februar 2020

Lehrberuf Hotelkaufmann/Hotelkauffrau

Der Lehrberuf Hotelkaufmann/Hotelkauffrau ist mit einer Lehrzeit von drei Jahren eingerichtet.

In den Lehrverträgen, Lehrzeugnissen, Lehrabschlussprüfungszeugnissen und Lehrbriefen ist der Lehrberuf in der dem Geschlecht des Lehrlings entsprechenden Form (Hotelkaufmann bzw. Hotelkauffrau) zu bezeichnen.

Berufsprofil

Mit dem positiven Abschluss der Lehrabschlussprüfung und der Berufsschule verfügt der Hotelkaufmann/die Hotelkauffrau über folgende berufliche Kompetenzen:

1. Fachliche Kompetenzbereiche:

a) Rezeption

Der Hotelkaufmann/Die Hotelkauffrau 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 Hotelkaufmann/die Hotelkauffrau 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 Hotelkaufmann/Die Hotelkauffrau 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 Hotelkaufmann/Die Hotelkauffrau erledigt auch den Postein- und -ausgang. Er/Sie nutzt die Ausstattung seines/ihrer Arbeitsbereichs kompetent.

c) Angebotsentwicklung

Der Hotelkaufmann/Die Hotelkauffrau 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 Hotelkaufmann/Die Hotelkauffrau 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 Hotelkaufmann/Die Hotelkauffrau 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 Hotelkaufmann/die Hotelkauffrau Veranstaltungen administrativ ab.

f) Facility-Management/Haustechnik

Der Hotelkaufmann/Die Hotelkauffrau 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 Hotelkaufmann/die Hotelkauffrau 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 Hotelkaufmann/Die Hotelkauffrau konzipiert und organisiert Personalschulungen und führt diese durch.

g) Beschaffung

Der Hotelkaufmann/Die Hotelkauffrau 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 Hotelkaufmann/Die Hotelkauffrau nimmt Waren an und lagert diese fachgerecht. Er/Sie setzt bei mangelhaften Lieferungen und Leistungen angemessene Maßnahmen.

Das Lehrberufs-ABC



Berufsbild für den Lehrberuf Hotelkaufmann/-frau

BGBl. II Nr. 60/2020 28. Februar 2020

2. Fachübergreifende Kompetenzbereiche:

Zur Erfüllung dieser fachlichen Aufgaben setzt der Hotelkaufmann/die Hotelkauffrau folgende fachübergreifende Kompetenzen ein:

a) Arbeiten im betrieblichen und beruflichen Umfeld

Der Hotelkaufmann/Die Hotelkauffrau verfügt über grundlegende Kenntnisse des betrieblichen Leistungsspektrums und betriebs- und volkswirtschaftlicher sowie ökologischer 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 Hotelkaufmann/Die Hotelkauffrau 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. Der Hotelkaufmann/Die Hotelkauffrau beachtet die rechtlichen und betrieblichen Regelungen für seine/ihre persönliche Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz und handelt bei Unfällen und Verletzungen situationsgerecht. Im Rahmen seines/ihrer Aufgabenbereiches berücksichtigt er/sie wesentliche ökologische Auswirkungen seiner/ihrer Tätigkeit und handelt somit nachhaltig und ressourcenschonend.

c) Digitales Arbeiten

Der Hotelkaufmann/Die Hotelkauffrau 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 Hotelkaufmann/Die Hotelkauffrau 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

Zum Erwerb der im Berufsprofil angeführten beruflichen Kompetenzen wird das folgende Berufsbild mit Kenntnissen und Fertigkeiten in Form von Ausbildungszielen festgelegt.

Das Berufsbild gliedert sich in fachübergreifende und fachliche Kompetenzbereiche.

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.

Die fachübergreifenden Kompetenzbereiche sind während der gesamten Lehrzeit zu berücksichtigen und zu vermitteln.

Fachübergreifende Kompetenzbereiche:

1. Kompetenzbereich: Arbeiten im betrieblichen und beruflichen Umfeld
1.1 Betriebliche Aufbau- und Ablauforganisation
Er/Sie kann...
1.1.1 sich in den Räumlichkeiten des Lehrbetriebs 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 im Lehrbetrieb erreichen.
1.1.5 die Vorgaben der betrieblichen Ablauforganisation und des Prozessmanagements bei der Erfüllung seiner/ihrer Aufgaben berücksichtigen.
1.2 Leistungsspektrum und Eckdaten des Lehrbetriebs
Er/Sie kann...

Das Lehrberufs-ABC

Berufsbild für den Lehrberuf Hotelkaufmann/-frau

BGBl. II Nr. 60/2020 28. Februar 2020

1.2.1 das betriebliche Leistungsangebot beschreiben.
1.2.2 das Leitbild bzw. die Ziele des Lehrbetriebs erklären.
1.2.3 die Struktur des Lehrbetriebs beschreiben (zB Größenordnung, betriebliches Angebot, Rechtsform).
1.2.4 Faktoren erklären, die die betriebliche Leistung beeinflussen (zB Standort, Gästekreis).
1.2.5 zentrale Aufgaben der österreichischen Sozialpartner darstellen (zB kollektivvertragliche und besoldungsrechtliche Verhandlungen).
1.3 Branche des Lehrbetriebs
Er/Sie kann...
1.3.1 einen Überblick über die Branche des Lehrbetriebs geben (zB Branchentrends).
1.3.2 die Position des Lehrbetriebs in der Branche darstellen.
1.4 Ziel und Inhalte der Ausbildung sowie Weiterbildungsmöglichkeiten
Er/Sie kann...
1.4.1 den Ablauf seiner/ihrer Ausbildung im Lehrbetrieb erklären (zB Inhalte und Ausbildungsfortschritt).
1.4.2 Grundlagen der Lehrlingsausbildung erklären (zB Ausbildung im Lehrbetrieb und in der Berufsschule, Bedeutung und Wichtigkeit der Lehrabschlussprüfung).
1.4.3 die Notwendigkeit der lebenslangen Weiterbildung erkennen und sich mit konkreten Weiterbildungsangeboten auseinandersetzen.
1.5 Rechte, Pflichten und Arbeitsverhalten
Er/Sie kann...
1.5.1 auf Basis der gesetzlichen Rechte und Pflichten als Lehrling seine/ihre Aufgaben erfüllen.
1.5.2 Arbeitsgrundsätze wie Sorgfalt, Zuverlässigkeit, Verantwortungsbewusstsein, Pünktlichkeit etc. einhalten und sich mit seinen/ihren Aufgaben im Lehrbetrieb identifizieren.
1.5.3 sich nach den Vorgaben des Lehrbetriebs verhalten.
1.5.4 eine Lohn- oder Gehaltsabrechnung interpretieren (anhand seiner/ihrer Lehrlingsentschädigung sowie eines anonymisierten Personalverrechnungs-Abrechnungsbelegs einer anderen Beschäftigtenengruppe im Betrieb).
1.5.5 die für ihn/sie relevanten Bestimmungen des KJBG (minderjährige Lehrlinge) bzw. des AZG und ARG (erwachsene Lehrlinge) und des GIBG grundlegend verstehen.
1.6 Selbstorganisierte, lösungsorientierte und situationsgerechte Aufgabenbearbeitung
Er/Sie kann...
1.6.1 seine/ihre Aufgaben selbst organisieren und sie nach Prioritäten reihen.
1.6.2 den Zeitaufwand für seine/ihre Aufgaben abschätzen und diese zeitgerecht durchführen.
1.6.3 sich auf wechselnde Situationen einstellen und auf geänderte Herausforderungen mit der notwendigen Flexibilität reagieren.
1.6.4 Lösungen für aktuell auftretende Problemstellungen entwickeln und Entscheidungen im vorgegebenen betrieblichen Rahmen treffen.
1.6.5 in Konfliktsituationen konstruktiv handeln bzw. entscheiden, wann jemand zur Hilfe hinzugezogen wird.
1.6.6 sich zur Aufgabenbearbeitung notwendige Informationen selbstständig beschaffen.
1.6.7 in unterschiedlich zusammengesetzten Teams arbeiten.
1.6.8 die wesentlichen Anforderungen für die Zusammenarbeit in Projekten darstellen.
1.6.9 Aufgaben in betrieblichen Projekten übernehmen.
1.6.10 die eigene Tätigkeit reflektieren und gegebenenfalls Optimierungsvorschläge für seine/ihre Tätigkeit einbringen.

Das Lehrberufs-ABC

Berufsbild für den Lehrberuf Hotelkaufmann/-frau

BGBl. II Nr. 60/2020 28. Februar 2020

1.7 Zielgruppengerechte Kommunikation	
Er/Sie kann...	
1.7.1	mit verschiedenen Zielgruppen (wie Ausbildern/Ausbilderinnen, Führungskräften, Kollegen/Kolleginnen, Gäste, Lieferanten) kommunizieren und sich dabei betriebsadäquat verhalten.
1.7.2	seine/ihre Anliegen verständlich vorbringen und der jeweiligen Situation angemessen auftreten.
1.7.3	berufsadäquat und betriebspezifisch auf Englisch kommunizieren (insbesondere Fachausdrücke anwenden).
1.8 Kundenorientiertes Agieren	
Er/Sie kann...	
1.8.1	erklären, warum Gäste für den Lehrbetrieb im Mittelpunkt stehen.
1.8.2	die Kundenorientierung bei der Erfüllung aller seiner/ihrer Aufgaben berücksichtigen.
1.8.3	mit unterschiedlichen Situationen mit Gästen kompetent umgehen und gäste- sowie betriebsoptimierte Lösungen finden.
2. Kompetenzbereich: Qualitätsorientiertes, sicheres, hygienisches und nachhaltiges Arbeiten	
2.1 Betriebliches Qualitätsmanagement	
Er/Sie kann...	
2.1.1	betriebliche Qualitätsvorgaben im Aufgabenbereich umsetzen.
2.1.2	an der Entwicklung von Qualitätsstandards des Lehrbetriebs mitwirken.
2.1.3	die eigene Tätigkeit hinsichtlich der Einhaltung der Qualitätsstandards überprüfen.
2.1.4	die Ergebnisse der Qualitätsüberprüfung reflektieren und diese in die Aufgabenbewältigung einbringen.
2.2 Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz	
Er/Sie kann...	
2.2.1	Betriebs- und Hilfsmittel sicher und sachgerecht einsetzen.
2.2.2	die betrieblichen Sicherheitsvorschriften einhalten.
2.2.3	Aufgaben von mit Sicherheitsagenden beauftragten Personen im Überblick beschreiben.
2.2.4	berufsbezogene Gefahren, wie Sturz- und Brandgefahr, in seinem/ihrer Arbeitsbereich erkennen und sich entsprechend den Arbeitnehmerschutz- und Brandschutzvorgaben verhalten.
2.2.5	sich im Notfall richtig verhalten.
2.2.6	bei Unfällen geeignete Erste-Hilfe-Maßnahmen ergreifen.
2.2.7	die HACCP-Richtlinien einhalten und entsprechende Checklisten und Protokolle führen.
2.2.8	die Grundlagen des ergonomischen Arbeitens anwenden.
2.3 Nachhaltiges und ressourcenschonendes Handeln	
Er/Sie kann...	
2.3.1	die Bedeutung des Umweltschutzes für den Lehrbetrieb darstellen.
2.3.2	die Mülltrennung nach rechtlichen und betrieblichen Vorgaben umsetzen.
2.3.3	energiesparend arbeiten und Ressourcen sparsam einsetzen.
3. Kompetenzbereich: Digitales Arbeiten	
(Diese Berufsbildpositionen schließen gegebenenfalls auch entsprechende analoge Anwendungen mit ein.)	
3.1 Datensicherheit und Datenschutz	
Er/Sie kann...	
3.1.1	die rechtlichen Vorgaben und jene des Lehrbetriebs einhalten (zB Datenschutzgrundverordnung).

Das Lehrberufs-ABC



Berufsbild für den Lehrberuf Hotelkaufmann/-frau

BGBl. II Nr. 60/2020 28. Februar 2020

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 und Auffälligkeiten auftreten (zB rasche Verständigung von Dritten, des Datenschutzbeauftragten bzw. der verantwortlichen IT-Administration).
3.1.5 Maßnahmen unter Einhaltung der betrieblichen Vorgaben ergreifen, um Daten, Dateien, Geräte und Anwendungen vor Fremdzugriff zu schützen (zB sorgsamer Umgang mit Passwörtern und Hardware).
3.2 Software und weitere digitale Anwendungen
Er/Sie kann...
3.2.1 Software bzw. Apps für Textverarbeitung, Tabellenkalkulation, Präsentationserstellung, Kommunikation sowie Datenbanken und weitere digitale Anwendungen kompetent verwenden (zB in den Bereichen Warenwirtschaft, Gästemanagement, Terminmanagement).
3.2.2 die für eine auszuführende Aufgabe am besten geeignete betriebliche Software bzw. digitale Anwendung auswählen.
3.2.3 Inhalte unter Einhaltung der Vorgaben des Lehrbetriebs selbst entwickeln bzw. vorhandene Inhalte editieren und zielgruppengerecht aufbereiten (zB Texte, Kalkulationen, Präsentationen unter Berücksichtigung des Corporate Designs erstellen).
3.2.4 Daten aufbereiten (zB Statistiken und Diagramme erstellen).
3.2.5 mit betrieblichen Datenbanken arbeiten (zB Daten erfassen, löschen, aktualisieren).
3.2.6 Inhalte aus verschiedenen Datenquellen beschaffen und zusammenfügen.
3.2.7 Probleme im Umgang mit Software und digitalen Anwendungen lösen (zB Hilfefunktion nutzen, im Internet bzw. Intranet nach Problemlösungen recherchieren).
3.3 Digitale Kommunikation
Er/Sie kann...
3.3.1 ein breites Spektrum an Kommunikationsformen verwenden (zB E-Mail, Telefon, Videokonferenz, Social Media).
3.3.2 eine geeignete Kommunikationsform anforderungsbezogen auswählen.
3.3.3 verantwortungsbewusst und unter Einhaltung der betrieblichen Vorgaben in sozialen Netzwerken agieren.
3.4 Datei- und Ablageorganisation
Er/Sie kann...
3.4.1 sich in der betrieblichen Datei- bzw. Ablagestruktur zurechtfinden (zB gespeicherte Dateien finden).
3.4.2 in der betrieblichen Datei- bzw. Ablagestruktur arbeiten und dabei die Grundregeln eines effizienten Dateimanagements berücksichtigen (zB Ordner anlegen bzw. löschen, Vergabe von Dateinamen).
3.4.3 sich an die betrieblichen Vorgaben zur Datenanwendung und Datenspeicherung halten.
3.4.4 Ordner und Dateien unter Einhaltung der betrieblichen Vorgaben teilen (zB unter Nutzung von Cloud-Diensten, VPN Intranet, Extranet).
3.5 Informationssuche und -beschaffung
Er/Sie kann...
3.5.1 Suchmaschinen für die Online-Recherche effizient (zB unter Einsatz entsprechender Suchtechniken) nutzen.
3.5.2 nach gespeicherten Dateien suchen.
3.5.3 in bestehenden Dateien relevante Informationen suchen.
3.5.4 in Datenbankanwendungen Daten filtern.
3.6 Bewertung und Auswahl von Daten und Informationen

Das Lehrberufs-ABC

Berufsbild für den Lehrberuf Hotelkaufmann/-frau

BGBl. II Nr. 60/2020 28. Februar 2020

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.

Fachliche Kompetenzbereiche:

4. Kompetenzbereich: Rezeption			
4.1 individuelle Angebotserstellung für Gäste			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3
4.1.1 Voraussetzungen für das Zustandekommen und die Erfüllung von Verträgen mit Gästen (zB Beherbergungsverträge), mit Veranstaltern (zB Reisebüros) und Online-Anbietern darstellen.			
4.1.2 die relevanten Konsumentenschutzbestimmungen erklären.			
4.1.3 allgemeine Anfragen von Gästen unter Einhaltung der betrieblichen Vorgaben beantworten (zB telefonisch, per E-Mail oder per Buchungsplattform).			
4.1.4 Gäste betreffend Zimmerauswahl und Zusatzleistungen beraten.			
4.1.5 die für eine Angebotslegung erforderlichen Informationen einholen (zB Verfügbarkeit von Zimmern) bzw. entsprechende Unterlagen zusammenstellen.			
4.1.6 bei der Kalkulation von Angeboten mitwirken (zB unter Berücksichtigung von Preisnachlässen bzw. besonderen Konditionen).			
4.1.7 Zusatzleistungen zielgerichtet anbieten (zB Stornoversicherungen).			
4.2 Zimmervermietung und Buchung von Zusatzleistungen			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3
4.2.1 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) 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.			

Das Lehrberufs-ABC

Berufsbild für den Lehrberuf Hotelkaufmann/-frau

BGBl. II Nr. 60/2020 28. Februar 2020

4.2.9 mit Reisebüros und Reiseveranstaltern kooperieren (zB bei der Vermietung und Reservierung von Verkehrsmitteln, bei der Beschaffung von Karten für Veranstaltungen).			
4.3 Gästeempfang und Check-in			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3
4.3.1 An- und Abreiselisten erstellen und entsprechende Maßnahmen mit den verschiedenen Abteilungen koordinieren (zB Late-Check-Out dem Houskeeping kommunizieren).			
4.3.2 Gäste adäquat begrüßen.			
4.3.3 Reservierungen und Buchungen unter der Anwendung von Reservierungssystemen überprüfen.			
4.3.4 Gästedaten entgegennehmen und diese für die Zwecke der vom Gast gewünschten Leistungserbringung und für Meldepflichten verwerten.			
4.3.5 die Regelungen des Meldegesetzes anwenden.			
4.3.6 den Zimmerstatus abfragen (Zimmerstatusreport lesen).			
4.3.7 dem Gast das Zimmer bzw. den Zimmerschlüssel oder die Zimmerkarte übergeben.			
4.3.8 Gästen Informationen zum Hotel geben (zB Frühstückszeiten, Zugriff WLAN, Infotainment).			
4.4 Gästebetreuung			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3
4.4.1 auf sein/ihr persönliches berufsadäquates Erscheinungsbild achten.			
4.4.2 mit Gästen professionell und unter Berücksichtigung von interkulturellen Aspekten kommunizieren.			
4.4.3 Gäste zum Leistungsangebot des Hotels (zB Wellness-Bereich, spezielle Veranstaltungen) informieren.			
4.4.4 Gäste über das Freizeitangebot der Region (zB lokale Kulturangebote, Einkaufsmöglichkeiten, touristische Attraktionen und entsprechende Wegbeschreibungen) beraten.			
4.4.5 Gäste zum Restaurant- und Barangebot beraten (zB Getränkeangebot, Speisenangebot sowie Speisenfolgen, Aufbau der Tageskarte).			
4.4.6 Gästeanfragen bearbeiten (zB Karten für Veranstaltungen beschaffen, Verkehrsmittel reservieren).			
4.4.7 bei der Gästebetreuung spezielle Bedürfnisse von Gästen berücksichtigen. (zB Barrierefreiheit)			
4.4.8 Zusatzwünsche von Gästen entgegennehmen und organisieren (zB zusätzlicher Polster).			
4.5 Umgang mit Beschwerden und Reklamationen			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3
4.5.1 die Bedeutung eines professionellen Umgangs mit Beschwerden und Reklamationen erklären.			

Das Lehrberufs-ABC

Berufsbild für den Lehrberuf Hotelkaufmann/-frau

BGBl. II Nr. 60/2020 28. Februar 2020

4.5.2 Beschwerden und Reklamationen entsprechend den rechtlichen und betrieblichen Vorgaben bearbeiten bzw. weiterleiten (zB komplexe Kundenanliegen).			
4.6 Abrechnung mit Gästen			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		
1.1.1	1	2	3
4.6.1 nicht erfasste Leistungen auf die Rechnung aufbuchen und abrechnen.			
4.6.2 Endabrechnungen für Gäste mit dem betrieblichen Abrechnungssystem erstellen und auf ihre Richtigkeit überprüfen.			
4.6.3 bare und unbare Zahlungen von Gästen entgegennehmen.			
5. Kompetenzbereich: Front- und Backoffice			
5.1 Ausstattung des Arbeitsbereichs			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		
5.1.1 die übliche Ausstattung seines/ihrer Arbeitsbereichs kompetent verwenden (zB PC/Laptop, Drucker, Telefonanlage).			
5.1.2 die im Rahmen seiner/ihrer Tätigkeit auftretenden einfachen Probleme selbstständig lösen (zB Papierstau beseitigen, Toner austauschen).			
5.1.3 bei komplexen Problemen Maßnahmen entsprechend den betrieblichen Regelungen setzen.			
5.2 Kommunikation			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		
5.2.1 die betrieblichen Kommunikationsvorgaben einhalten.			
5.2.2 Informationen sinngemäß erfassen, strukturieren, nötigenfalls bearbeiten und an den Empfänger/die Empfängerin weiterleiten (zB Erstellen von Gesprächsnotizen).			
5.2.3 Auskünfte geben und einholen.			
5.2.4 interne Schriftverkehrsarbeiten erledigen (zB betriebsinterne Informationen aufbereiten).			
5.2.5 externe Schriftverkehrsarbeiten erledigen.			
5.2.6 bei der Gestaltung von Schriftstücken das Corporate Design des Lehrbetriebs beachten.			
5.2.7 Texte auf Rechtschreibung und Grammatik überprüfen.			
5.3 Posteingang und -ausgang			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		
5.3.1 den Postein- und -ausgang bearbeiten (zB Postverteilung, frankieren, mit Zustelldiensten kommunizieren).			
5.3.2 E-Mails bearbeiten (zB beantworten oder an interne Ansprechpartner weiterleiten).			
5.4 Kassaführung			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		
5.4.1 Zahlungseingänge und -ausgänge ordnungsgemäß erfassen.			

Das Lehrberufs-ABC

Berufsbild für den Lehrberuf

Hotelkaufmann/-frau

BGBl. II Nr. 60/2020 28. Februar 2020

5.4.2 den Kassastand überprüfen.			
5.5 Rechnungswesen			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3
5.5.1 die Grundsätze 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.			
5.6 Dienstpläne			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3
5.6.1 Dienstpläne lesen.			
5.6.2 Einsatzpläne bzw. Dienstpläne unter Berücksichtigung des geschätzten Personalbedarfs und der Einhaltung der rechtlichen Grundlagen vorbereiten.			
5.6.3 die arbeitsrechtlichen, kollektivvertraglichen und betrieblichen Regelungen bei der Dienstplanerstellung bzw. Einsatzplanung berücksichtigen.			
6. Kompetenzbereich: Angebotsentwicklung			
6.1 Datenanalyse			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3
6.1.1 einfache Kennzahlen ermitteln.			
6.1.2 betriebliche Daten analysieren.			
6.1.3 Ableitungen aus der Datenanalyse treffen (zB RevPar-Auslastung).			
6.2 Reports und Statistiken			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3
6.2.1 den Aufbau und die Funktion des betrieblichen Reportings darstellen.			
6.2.2 am betrieblichen Reporting mitwirken (zB Forecast).			
6.2.3 Statistiken (zB Nächtigungsstatistiken) aufbereiten.			
6.3 Angebotsentwicklung bzw. Packageentwicklung			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3
6.3.1 die Bedeutung von zielgruppenorientierten Angeboten im Hinblick auf das betriebliche Kundensegment und die Bedürfnisse verschiedener Zielgruppen darstellen.			

Das Lehrberufs-ABC

Berufsbild für den Lehrberuf Hotelkaufmann/-frau

BGBl. II Nr. 60/2020 28. Februar 2020

6.3.2 Vorschläge für zielgruppenorientierte Angebote (zB Vorschläge für Packages oder Kundenbindungsprogramme) entwickeln.			
6.3.3 an der Umsetzung neuer Angebote mitwirken.			
6.3.4 mit Vertriebs- und Packagepartnern (zB Reisebüros, Tourismusverbände) kooperieren.			
6.3.5 die Bedeutung und Möglichkeiten von ertragsoptimierenden Maßnahmen (Revenue Management) darstellen.			
6.3.6 die Grundlagen der betrieblichen Kalkulation und Preisgestaltung erklären.			
6.3.7 an der betrieblichen Angebotskalkulation mitwirken.			
7. Kompetenzbereich: Marketing und E-Commerce			
7.1 Aufgaben des betrieblichen Marketings und von E-Commerce			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3
7.1.1 Ziele des betrieblichen Marketings und von E-Commerce erklären.			
7.1.2 einen Überblick über das betriebliche Marketing und von E-Commerce geben (zB Zielgruppen, Marketinginstrumente, Teilbereiche wie Werbung und Öffentlichkeitsarbeit).			
7.2 Arbeiten im betrieblichen Marketing			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3
7.2.1 an der Gestaltung betrieblicher Kommunikationsmittel (zB Newsletter, Direct-Mailings, Morgenpost, Tagesprogramm) mitarbeiten (zB kurze Texte erstellen, Textbausteine bearbeiten, Formatierungs- und Gestaltungsarbeiten mit betrieblicher Software durchführen).			
7.2.2 am Außenauftritt des Lehrbetriebs mitarbeiten (zB Beiträge für die sozialen Netzwerke verfassen).			
7.3 Online-Vertrieb und Online-Präsentation			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3
7.3.1 die Funktionsweise von Online-Vertrieb und Marketing darstellen.			
7.3.2 die betrieblichen Online-Kampagnen darstellen.			
7.3.3 das betriebliche E-Commerce-Systeme fachgerecht nutzen (zB mit virtuellen Reiseplattformen und Online-Verkaufsplattformen fachgerecht arbeiten).			
7.3.4 Änderungen in E-Commerce-Systemen nach Vorgaben durchführen (zB Inhalte, Fotos und Bilder bearbeiten).			
7.3.5 bei der Suchmaschinenoptimierung und beim Suchmaschinenmarketing (zB Anzeigetexte erstellen, Online-Inhalte erstellen bzw. optimieren) mitwirken.			
8. Kompetenzbereich: Veranstaltungsmanagement und -durchführung			
8.1 Veranstaltungsplanung			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3
8.1.1 bei der Erstellung von Vorschlägen für Veranstaltungen mitwirken.			

Das Lehrberufs-ABC

Berufsbild für den Lehrberuf

Hotelkaufmann/-frau

BGBl. II Nr. 60/2020 28. Februar 2020

8.1.2 Function-Sheets auf Basis der Vereinbarungen mit Kunden/Kundinnen 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).			
8.2 Veranstaltungsabwicklung			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3
8.2.1 Räume vorbereiten.			
8.2.2 Unterlagen vorbereiten (zB Handouts in der richtigen Anzahl zur Verfügung stellen) und Unterlagen aufbereiten (zB Handouts und Präsentationen erstellen).			
8.2.3 Besucher/innen und Gäste adäquat empfangen.			
8.2.4 Gäste betreuen (zB für die Bewirtung der Gäste sorgen).			
8.2.5 die Nachbereitung übernehmen.			
9. Kompetenzbereich: Facility-Management/Haustechnik			
9.1 Betriebliche Ausstattung			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3
9.1.1 die betriebliche Ausstattung auf Vollständigkeit überprüfen und im Bedarfsfall entsprechende Maßnahmen ergreifen.			
9.1.2 Betriebsanleitungen lesen und Wartungen veranlassen.			
9.1.3 betriebliche Bereiche sowie Einrichtungen auf Beschädigungen und Mängel überprüfen (zB Zimmer, Lager, Speisesäle, Sanitärbereiche).			
9.1.4 die Ergebnisse der Überprüfung von betrieblichen Teilbereichen sowie Einrichtungen dokumentieren.			
9.1.5 bei Beschädigungen und Mängeln in betrieblichen Teilbereichen sowie bei Einrichtungen geeignete Maßnahmen setzen (zB Reparaturen und Instandhaltungsarbeiten veranlassen).			
9.2 Reinigungs- und Hygienemanagement			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3
9.2.1 bei der Erstellung von Reinigungs- und Hygienekonzepten mitwirken.			
9.2.2 bei der Planung der Reinigung von betrieblichen Teilbereichen sowie Wäsche und Textilien unter Berücksichtigung von ökonomischen und ökologischen Aspekten mitwirken (zB Reinigungspläne erstellen).			
9.2.3 die Reinigung überwachen (zB die Zimmerreinigung kontrollieren, die Einhaltung der Bäderhygienesicherheit kontrollieren, Wäsche auf Sauberkeit kontrollieren).			
9.2.4 Dokumentationen im Bereich Reinigung und Hygiene umsetzen.			
9.2.5 das Schädlingsmonitoring durchführen bzw. überwachen.			
9.3 Sicherheit			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3

Das Lehrberufs-ABC

Berufsbild für den Lehrberuf

Hotelkaufmann/-frau

BGBl. II Nr. 60/2020 28. Februar 2020

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

Das Lehrberufs-ABC

Berufsbild für den Lehrberuf Hotelkaufmann/-frau

BGBl. II Nr. 60/2020 28. Februar 2020

Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3
10.4.1 bei Bestellungen und Beauftragungen unter Berücksichtigung der rechtlichen und betrieblichen Vorgaben mitwirken.			
10.4.2 mögliche Auswirkungen von fehlerhaften Bestellungen und Beauftragungen unter rechtlichen und betriebswirtschaftlichen Aspekten beurteilen.			
10.4.3 Liefer- und Leistungstermine überwachen.			
10.5 Warenannahme			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3
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) an- und übernehmen sowie allfällige Mängel feststellen und dokumentieren.			
10.5.3 Kontroll- und Checklisten einsetzen.			
10.6 Umgang mit mangelhaften Lieferungen und Leistungen			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3
10.6.1 Maßnahmen bei mangelhaften Lieferungen und Leistungen im Einklang mit den rechtlichen und betrieblichen Vorgaben ergreifen (zB Reklamationen verfassen).			
10.6.2 Liefer- bzw. Leistungsverzug feststellen und Maßnahmen im Einklang mit den rechtlichen und betrieblichen Vorgaben ergreifen.			
10.7 Lagerung			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3
10.7.1 Prinzipien der betrieblichen Lagerwirtschaft im eigenen Tätigkeitsbereich (zB Fifo-Verfahren) berücksichtigen.			
10.7.2 Einlagerungen unter Beachtung der rechtlichen und betrieblichen Vorgaben vornehmen.			
10.7.3 Lagerbestände kontrollieren.			
10.7.4 Entnahmen durchführen.			
10.7.5 die Notwendigkeit der Inventur erklären und Arbeiten im Rahmen der Inventur durchführen.			

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.

Das Lehrberufs-ABC

Berufsbild für den Lehrberuf **Hotelkaufmann/-frau**

BGBl. II Nr. 60/2020 28. Februar 2020

Inkrafttreten und Schlussbestimmungen

Diese Verordnung tritt mit 1. Mai 2020 in Kraft.

Die Ausbildungsvorschriften für den Lehrberuf Hotelkaufmann/Hotelkauffrau, BGBl. II Nr. 131/2015, treten mit Ablauf des 30. April 2020 außer Kraft.

Lehrlinge, die am 30. April 2020 im Lehrberuf Hotelkaufmann/Hotelkauffrau ausgebildet werden, können gemäß der in Abs. 2 angeführten Ausbildungsordnung weiter ausgebildet werden.

Die Lehrzeiten, die im Lehrberuf Hotelkaufmann/Hotelkauffrau gemäß den in Abs. 2 angeführten Ausbildungsvorschriften zurückgelegt wurden, sind auf die Lehrzeit im Lehrberuf Hotelkaufmann/Hotelkauffrau gemäß dieser Verordnung voll anzurechnen.

Schramböck