

BUNDESGESETZBLATT

FÜR DIE REPUBLIK ÖSTERREICH

Jahrgang 2004

Ausgegeben am 15. Jänner 2004

Teil II

9. Verordnung: Erlassung der Ausbildungsvorschriften für den Lehrberuf Hotel- und Gastgewerbeassistent/Hotel- und Gastgewerbeassistentin

9. Verordnung des Bundesministers für Wirtschaft und Arbeit, mit der Ausbildungsvorschriften für den Lehrberuf Hotel- und Gastgewerbeassistent/Hotel- und Gastgewerbeassistentin erlassen werden

Auf Grund des § 8 des Berufsausbildungsgesetzes, BGBl. Nr. 142/1969, zuletzt geändert durch das Bundesgesetz BGBl. I Nr. 79/2003, wird verordnet:

Lehrberuf Hotel- und Gastgewerbeassistent/Hotel- und Gastgewerbeassistentin

§ 1. Der Lehrberuf Hotel- und Gastgewerbeassistent/Hotel- und Gastgewerbeassistentin ist mit einer Lehrzeit von drei Jahren eingerichtet.

Berufsprofil

§ 2. Durch die Berufsausbildung im Lehrbetrieb und in der Berufsschule soll der ausgebildete Lehrling befähigt werden, die nachfolgenden Tätigkeiten fachgerecht, selbstständig und eigenverantwortlich auszuführen:

1. Gäste empfangen, beraten, verabschieden,
2. Reservierungen, Stornierungen annehmen und Zimmerbelegung planen,
3. Telefongespräche, Korrespondenz, und Benachrichtigung der Gäste weiterleiten,
3. Reklamationen entgegennehmen und bearbeiten,
4. einschlägige Formulare ausfüllen und Hotelrechnungen erstellen,
5. Abrechnungen mit Reiseveranstaltern erstellen, und beim Abrechnen von Schecks, Kreditkarten sowie beim Ab- und Umrechnen von fremden Währungen mitwirken,
6. beim Führen der Kasse mitwirken,
7. bei Bestellungen sowohl des Waren- als auch des Dienstleistungsbereiches mitwirken,
8. Liefertermine überwachen und Maßnahmen bei Verzug ergreifen,
9. bei der Erstellung und Kalkulation der Tages-, Speise- und Getränkekarte mitwirken,
10. Administrative Arbeiten mit Hilfe der betrieblichen Informations- und Kommunikationssysteme durchführen,
11. an der betrieblichen Buchführung und Kostenrechnung mitwirken,
12. Statistiken, Dateien und Karteien anlegen, warten und auswerten.

Berufsbild

§ 3. (1) Für die Ausbildung wird folgendes Berufsbild festgelegt. Die angeführten Fertigkeiten und Kenntnisse sind spätestens in dem jeweils angeführten Lehrjahr beginnend derart zu vermitteln, dass der Lehrling zur Ausübung qualifizierter Tätigkeiten im Sinne des Berufsprofils befähigt wird, die insbesondere selbstständiges Planen, Durchführen, Kontrollieren und Optimieren einschließt.

Pos.	1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
1	Der Lehrbetrieb		
1.1	Wirtschaftliche Stellung des Lehrbetriebes		

Pos.	1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
1.1.1	Grundkenntnisse über die Organisation, die Kommunikation, die Aufgaben und das Leistungsangebot, die sich aus der Stellung des Betriebes im jeweiligen Wirtschaftsbereich ergeben	Kenntnis der Organisation, der Kommunikation, der Aufgaben und des Leistungsangebotes, die sich aus der Stellung des Betriebes im jeweiligen Wirtschaftsbereich ergeben	
1.1.2	Grundkenntnisse über die Branchenstellung und ihre Beziehungen zur übrigen Wirtschaft	–	–
1.1.3	–	Kenntnis der Marktposition, der betriebsspezifischen Kontakte zu den jeweiligen Auftraggebern, Auftragnehmern, Kunden, Parteien, Patienten oder Klienten und deren Verhalten	
1.1.4	–	Kenntnis der für den Betrieb maßgeblichen Standorteinflüsse und des Kundenverhaltens	
1.1.5	–	Kenntnis der Rechtsform und Grundkenntnisse über die spezifischen Rechtsvorschriften, sowie über die sich daraus ergebenden Aufgaben des Lehrbetriebs	
1.2	Einrichtungen, Arbeitssicherheit, Unfallverhütung und Umweltschutz		
1.2.1	Kenntnis und funktionsgerechte Anwendung der betrieblichen Einrichtungen und der technischen Betriebsmittel und Hilfsmittel		
1.2.2	Kenntnis der Unfallgefahren, über Erste-Hilfe-Maßnahmen, sowie der einschlägigen Sicherheitsvorschriften und der sonstigen in Betracht kommenden Vorschriften zum Schutze des Lebens und der Gesundheit		
1.2.3	Grundkenntnisse der behördlichen Aufsichtsorgane, Sozialversicherungen und Interessenvertretungen, sowie der aushangpflichtigen arbeitsrechtlichen Vorschriften		
1.2.4	Kenntnis der ergonomischen Gestaltung des Arbeitsplatzes		
1.2.5	Kenntnis der Vermeidung, umweltgerechten Trennung und Entsorgung von im Betrieb anfallenden Abfall- und Reststoffen		
1.2.6	Kenntnis und Anwendung der betrieblichen Vorschriften über Hygiene und Brandverhütung	–	–
1.3	Ausbildung im dualen System		
1.3.1	Kenntnis der sich aus dem Lehrvertrag ergebenden Verpflichtungen (§§ 9 und 10 des Berufsausbildungsgesetzes)		
1.3.2	Kenntnis über Inhalt und Ziel der Ausbildung sowie über wesentliche einschlägige Weiterbildungsmöglichkeiten		
2	Verwaltung, Organisation, Kommunikation und EDV		
2.1	Verwaltung		
2.1.1	Kenntnis des organisatorischen Aufbaus, der Aufgaben, Zuständigkeiten und Zusammenhänge der einzelnen Betriebsbereiche und der Beziehungen zu außerbetrieblichen einschlägigen Unternehmen		
2.1.2	Kenntnis der betrieblichen Arbeitsabläufe		
2.1.3	Anlegen, Führen und Archivieren von Dateien, Statistiken, Karteien und Akten		
2.1.4	–	Auswerten von betriebsspezifischen Statistiken und Berichten und entscheidungsorientierte Bewertung der Ergebnisse	
2.2	Organisation und Qualität		
2.2.1	Fach- und funktionsgerechte Verwendung und Pflege der betrieblichen, bürotechnischen Organisations-, Arbeits- und Kommunikationsmittel		
2.2.2	–	–	Kenntnis der Risiken, die sich aus dem Arbeitsumfeld ergeben, deren Versicherungsmöglichkeiten sowie Verhalten im Schadensfall

Pos.	1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
2.2.3	–	Kenntnis der betriebsüblichen Behandlung und des Verhaltens bei Reklamationen oder Beschwerden	Mitwirken beim Behandeln von Reklamationen oder Beschwerden
2.2.4	–	Grundkenntnisse über das Leistungsangebot von Bahn, Post, anderen Verkehrsträgern und Kommunikationseinrichtungen	
2.2.5	Administration und Organisation von Terminen und/oder Dienstreisen sowie Vor- und Nachbereiten von Verhandlungen und Besprechungen		
2.2.6	Grundkenntnisse des Qualitätswesens	Kenntnis des betriebsüblichen Qualitätsmanagements	
2.2.7	Kenntnis über Arbeitsorganisation und Arbeitsgestaltung		–
2.3	Kommunikation		
2.3.1	Schreiben nach konkreter Vorgabe und allgemeinen Angaben, Schreiben von Standardbriefen		
2.3.2	Arbeiten mit Formularen und Vordrucken		
2.3.3	Sprach- und fachgerechte Ausdrucksweise (deutsch- und fremdsprachig)		
2.3.4	Führen von zielgerichteten Gesprächen (deutsch- und fremdsprachig)		
2.3.5	Kunden-, Patienten- und mitarbeiterorientierte Kommunikation		
2.3.6	Kenntnis des fachgerechten Verhaltens gegenüber Auftraggebern, Auftragnehmern, Kunden, Parteien, Klienten oder Lieferanten		
2.3.7	Einschlägige Schriftverkehrsarbeiten, Arbeiten bei Postein- und -ausgang, Ablage, Evidenz und Registratur		
2.3.8	–	Kenntnis der facheinschlägigen fremdsprachigen Fachausdrücke	
2.3.9	–	Grundkenntnisse über die branchen- und betriebsüblichen Mittel und Möglichkeiten von Marketing, Werbung und Öffentlichkeitsarbeit	Kenntnis der branchen- und betriebsüblichen Mittel und Möglichkeiten von Marketing, Werbung und Öffentlichkeitsarbeit
2.3.10	–	Mitwirken bei der Betreuung und Beratung von Kunden, Klienten, Patienten oder Parteien	
2.4	EDV		
2.4.1	Grundkenntnisse über die Struktur der betrieblichen EDV (Anwendung und Aufgabe der EDV in der Betriebsorganisation wie Textverarbeitung, Kalkulation, Bestellwesen, Buchhaltung und Lagerhaltung)	Kenntnis der Struktur der betrieblichen EDV (Anwendung und Aufgabe der EDV in der Betriebsorganisation wie Textverarbeitung, Kalkulation, Bestellwesen, Buchhaltung und Lagerhaltung)	–
2.4.2	–	Kenntnis und Anwendung der betrieblichen Einrichtungen der EDV (Hardware, Software und Betriebssysteme)	
2.4.3	–	Durchführen arbeitsplatzspezifischer EDV-Anwendungen (wie Textverarbeitung, Kalkulation, Internet, e-mail, Buchhaltung, Terminüberwachung und Ablage)	
2.4.4	Grundkenntnisse über den Stand und die Entwicklung neuer arbeitsplatzspezifischer Anwendungen der EDV		
2.4.5	Grundkenntnisse über den Datenschutz		
2.4.6	Erstellen und Warten von Textbausteinen und Adressdateien		
3	Beschaffung und Angebot (Arbeitsmittel, Material, Waren, Dienstleistungen)		
3.1	Beschaffung		
3.1.1	Grundkenntnisse über die branchen- und betriebspezifischen Beschaffungsmöglichkeiten und über die Ermittlung des Bedarfs	Kenntnis der branchen- und betriebspezifischen Beschaffungsmöglichkeiten und der organisatorischen Durchführung der Beschaffung	–

Pos.	1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
3.1.2	–	–	Mitwirken bei der Ermittlung des Bedarfs
3.1.3	–	Vorbereitung von und Mitwirken bei Bestellungen	Durchführen von Bestellungen
3.1.4	–	Einholen, Bearbeiten und Prüfen von Angeboten, Prüfen von Auftragsbestätigungen	
3.1.5	–	Überwachen der Liefertermine	Maßnahmen bei Lieferverzug
3.2	Anbot		
3.2.1	Kenntnis der betrieblichen Leistungen (Waren, Produkte, Dienstleistungen)		
3.2.2	Kenntnis der branchenspezifischen Warenkennzeichnung, Normen und Produktdeklaration und/oder Rahmenbedingungen für die betriebliche Leistung		
3.2.3	–	Mitwirken bei der Erstellung von Anboten und/oder Informationen über die betrieblichen Leistungen	
4	Betriebliches Rechnungswesen		
4.1	Kostenrechnung und Kalkulation		
4.1.1	–	Grundkenntnisse über die betrieblichen Kosten, deren Beeinflussbarkeit und deren Auswirkung auf die Rentabilität und/oder Effizienz	
4.1.2	–	Grundkenntnisse über die Kostenrechnung, Kalkulation und/oder Budgeterstellung	–
4.1.3	–	Mitwirken bei Kalkulationsarbeiten und/oder Budgeterstellung	
4.2	Steuern, Abgaben und Lohnverrechnung		
4.2.1	–	Grundkenntnisse über die betriebsspezifischen Steuern und Abgaben	
4.2.2	–	Grundkenntnisse über die Information der Lohn- und Gehaltsverrechnung	
4.3	Rechnungswesen		
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
4.3.3	–	Grundkenntnisse über Bedeutung und Aufgabe der Inventur und Bestandsaufnahme	
4.3.4	–	Mitarbeit bei der Inventur oder Bestandsaufnahme	
4.3.5	Durchführen von betrieblichen Rechnungsarten, Erfassen, Prüfen und Kontrollieren von Daten		
4.3.6	Vorbereiten von Unterlagen für die Verrechnung	–	
4.4	Zahlungsverkehr		
4.4.1	Grundkenntnisse über den Zahlungsverkehr mit Lieferanten, Kunden, Behörden, Post, Geld- und Kreditinstituten	Kenntnis des betriebsspezifischen Zahlungsverkehrs mit Lieferanten, Kunden, Behörden, Post, Geld- und Kreditinstituten	
4.4.2	Grundkenntnisse über Kassaführung und Kassabuch	Kenntnis der Kassaführung	
4.4.3	–	–	Mitwirken beim Zahlungsverkehr
4.4.4	–	–	Kenntnis des betriebsüblichen Verfahrens bei Zahlungsverzug, Mahnwesen
4.5	Buchführung		

Pos.	1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
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	
5	Erweiterte Grundkenntnisse		
5.1	Grundkenntnisse über das betriebliche Warenwirtschaftssystem, die Warenbeschaffung und das Einkaufssystem	Waren annehmen, auf Gewicht, Menge und sichtbare Schäden prüfen und betriebliche Maßnahmen einleiten	Arbeitsplatzbezogenen Warenbedarf ermitteln
5.2	Kenntnis des organisatorischen und wirtschaftlichen Zusammenwirkens der Beherbergung mit der gastronomischen Funktion des Betriebes		
5.3	Kenntnis und Anwendung der Vorschriften zur Personal- und Betriebshygiene (HACCP)		
5.4	–	Kenntnis über Reservierungs- und Hotelsysteme	
5.5	–	Kenntnis über wichtige Vereinbarungen im Zusammenhang mit der Beschaffung wie Einkaufskonditionen, Liefer- und Zahlungsbedingungen	
5.6	–	Grundkenntnisse über die betriebsspezifischen einkaufsbezogenen, rechtlichen Bestimmungen	
5.7	–	Kenntnis der spezifischen Qualitätsmerkmale für Beschaffung von Nahrungsmitteln, Getränken, Wäsche- und Gebrauchsmittel der Etage und sonstigen Vorräten	
5.8	–	Mitwirken bei der Bestätigung und Abwicklung von Aufträgen	
5.9	Grundkenntnisse über die betriebsspezifischen verkaufsbezogenen rechtlichen Bestimmungen	–	–
5.10	–	–	Kenntnis der betriebsspezifischen Kostenrechnung und Kalkulation
5.11	–	Fakturieren	
6	Besondere Leistungen des Betriebes		
6.1	Kenntnis des betrieblichen Leistungssortiments und der hierfür maßgebenden Faktoren, die sich aus Standort, Gästekreis, Wettbewerbssituation, Auslastung, Preisgestaltung sowie Beschaffungs- und Absatzmöglichkeiten ergeben		
6.2	Kenntnis über Aufbau und Funktion des Hoteljournals	Führen des Hoteljournals unter Anwendung von EDV-Programmen	
6.3	Zimmervermietung, Kalkulation des Zimmerpreises		
6.4	Grundkenntnisse über die Etage		–
6.5	–	Grundkenntnisse über die nationalen Bestimmungen sowie die internationalen Abkommen im Reiseverkehr und in der Beherbergung	
6.6	–	Grundkenntnisse des Melderechts, Kenntnis der für die Beherbergung zutreffenden rechtlichen Bestimmungen	
6.7	Kenntnis über den Aufbau der Tageskarte, der Speisen- und Getränkekarte		–
6.8	–	Mitwirken bei der Erstellung und der Kalkulation der Tageskarte, der Speisen- und Getränkekarte	
6.9	Kenntnis über das Herstellen und Servieren von einfachen Speisen		–

Pos.	1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
6.10	Kenntnis über das Vorbereiten und Servieren von Getränken		–
6.11	Grundkenntnisse über die Getränke- und Barkunde		
6.12	Grundkenntnisse über die klassische Speisenfolge		
6.13	–	Kenntnis über gastronomische Veranstaltungen, Mitwirken bei der Erstellung von Vorschlägen für gastronomische Veranstaltungen und Mitwirken bei deren Abwicklung	
6.14	–	Kenntnis der einschlägigen abgabenrechtlichen Bestimmungen	
6.15	–	Kenntnis der einschlägigen Vorschriften, insbesondere des Lebensmittelrechts	
7	Gästebetreuung und Werbung		
7.1	–	Empfang der Gäste	
7.2	–	Fachgerechte Auskunftserteilung über lokale Kulturangebote, Freizeitangebote, Einkaufsmöglichkeiten und touristische Attraktionen	
7.3	–	Zielgerichtete Vermittlung von Zusatzleistungen	
7.4	–	Ausfertigung von Buchungsscheinen, Belegen und Rechnungen unter Anwendung der betrieblichen EDV-Systeme sowie Ausrechnen der Umsatzsteuer	
7.5	–	Abwicklung von Barzahlung, unbarer Zahlung sowie Zahlung in Fremdwährung, Bedienen an der Kassa	
8	Lagerwirtschaft/Lagerhaltung		
8.1	Durchführen von Mengen- und Zustandskontrollen bei eingegangenen Waren		
8.2	Grundkenntnisse über die Lagerung von frischen und konservierten Lebensmitteln, Getränken und sonstigen Vorräten, insbesondere der Lagertemperaturen für Speisen und Getränke (ununterbrochene Kühlkette, HCCP)		–
8.3	Entgegennehmen und Identifizieren von Waren		
8.4	Einlagern von Waren am richtigen Lagerort aufgrund spezifischer Eigenschaften		
8.5	–	Kenntnis der betriebsüblichen Warenannahme und Warenübernahme	–
8.6	–	Warenannahme, Vergleichen der gelieferten Waren mit Lieferpapieren, Arbeiten bei der Behandlung der Wareneingangsbelege	
8.7	–	Feststellen von Mängeln und Schäden bei Waren und Verpackung	Ergreifen von Maßnahmen bei Mängeln und Schäden bei Waren und Verpackung
8.8	–	Grundkenntnisse über die Gewährleistung	

(2) Bei der Ausbildung in den fachlichen Kenntnissen und Fertigkeiten ist – unter besonderer Beachtung der betrieblichen Erfordernisse und Vorgaben – auf die Persönlichkeitsbildung des Lehrlings zu achten, um ihm die für eine Fachkraft erforderlichen Schlüsselqualifikationen bezüglich Sozialkompetenz (wie Offenheit, Teamfähigkeit, Konfliktfähigkeit), Selbstkompetenz (wie Selbsteinschätzung, Selbstvertrauen, Eigenständigkeit, Belastbarkeit), Methodenkompetenz (wie Präsentationsfähigkeit, Rhetorik in deutscher Sprache, Verständigungsfähigkeit in den Grundzügen der englischen Sprache) und Kompetenz für das selbstgesteuerte Lernen (wie Bereitschaft, Kenntnis über Methoden, Fähigkeit zur Auswahl geeigneter Medien und Materialien) zu vermitteln.

In-Kraft-Treten

§ 4. Diese Verordnung tritt mit 1. Jänner 2004 in Kraft.

Übergangsbestimmungen

§ 5. (1) Die Hotel- und Gastgewerbeassistent-Ausbildungsordnung, BGBI. Nr. 1089/1994, tritt unbeschadet der Bestimmungen über die Prüfungsvorschriften mit Ablauf des 31. Dezember 2003 außer Kraft.

(2) Lehrlinge, die am 31. Dezember 2003 im Lehrberuf Hotel- und Gastgewerbeassistent ausgebildet werden, können entsprechend der in Abs. 1 angeführten Ausbildungsordnung weiter ausgebildet werden.

(3) Die Lehrzeiten, die im Lehrberuf Hotel- und Gastgewerbeassistent entsprechend der in Abs. 1 angeführten Ausbildungsordnung zurückgelegt wurden, sind auf die Lehrzeit im Lehrberuf Hotel- und Gastgewerbeassistent/Hotel- und Gastgewerbeassistentin voll anzurechnen.

Bartenstein