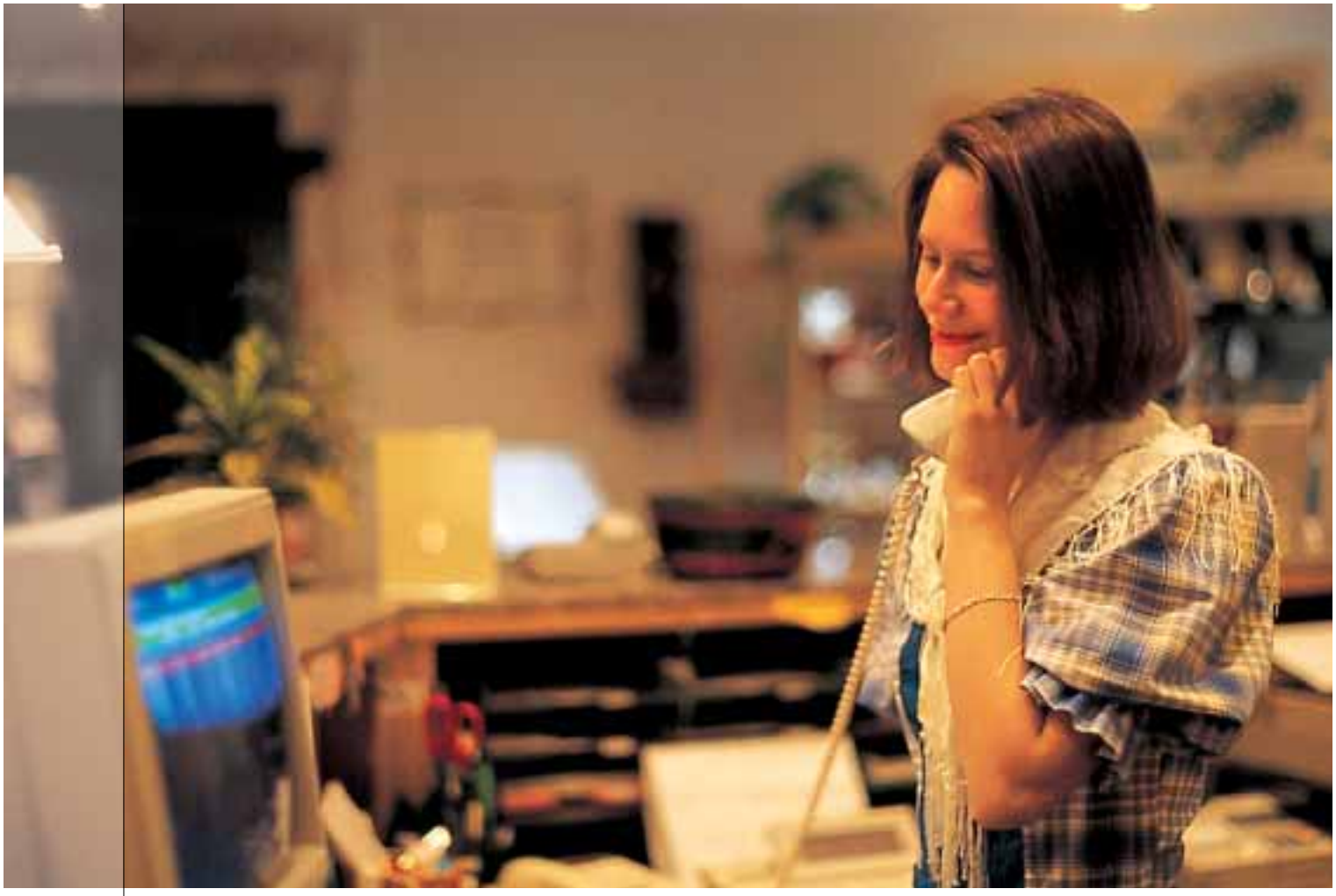

FIT FÜRS FACHGESPRÄCH

Hotel - und Gastgewerbeassistent/-in

THEMENHEFT

ibw
Institut für Bildungsforschung der Wirtschaft

DER TOURISMUS
WIRTSCHAFTSKAMMER ÖSTERREICH

BMWA
BUNDESMINISTERIUM für WIRTSCHAFT und ARBEIT

EMPFEHLUNG
DER FACHVERBÄNDE GASTRONOMIE UND HOTELLERIE ZUR ABHALTUNG DER PRAKTISCHEN LEHRABSCHLUSSPRÜFUNG IM LEHRBERUF HOTEL- und GASTGEWERBEASSISTENT/-IN

SCHRIFTLICHE PRÜFARBEIT

1. Die Prüfungskommission hat die schriftliche Prüfarbeit nach dem Muster der ibw (Institut für Bildungsforschung der Wirtschaft) Beispielsammlungen zu erstellen.

2. Die schriftliche Prüfarbeit ist auf PCs durchzuführen.

3. Im Übrigen sind die Bestimmungen der Ausbildungsverordnung (BGBl. Nr. 1089/1994) zur Abhaltung der Lehrabschlussprüfung einzuhalten.

MÜNDLICHE PRÜFARBEIT

1. Ausgangspunkt ist die schriftliche Arbeit des Lehrlings.
2. Die mündliche Prüfung hat sich auf die Auswertung von verschiedenen mit dieser Arbeit zusammenhängenden Fragen zu erstrecken.
   Darüber hinaus sind beim Geschäftsfall Beherbergung auch folgende Themengebiete miteinzubeziehen:
   - fachgerechte Auskunftserteilung über regionale und örtliche Sehenswürdigkeiten, Kunstwerke und/oder Veranstaltungen,
   - Verkehrsmittel und Fahrpläne,
   - Beschaffen von Fahrkarten, Flugscheinen und Karten für Veranstaltungen und
   - fachgerechtes Anbieten samt Beratung von Zusatzleistungen.

   Beim Geschäftsfall Gastronomie sind auch Fragen über Speisen- und Nahrungsmittelkunde, Getränkekunde und Barkunde miteinzubeziehen.
3. Die mündliche Prüfarbeit soll für jeden Kandidaten 15 Minuten pro Geschäftsfall dauern.
   Eine Verlängerung um 10 Minuten hat im Einzelfall zu erfolgen, wenn ansonsten eine zweifelsfreie Bewertung der Leistung nicht möglich ist (§ 7 Abs. 6 Ausbildungsverordnung).
4. Bei der Abhaltung des Fachgespräches ist das ibw(Institut für Bildungsforschung der Wirtschaft)-Themenheft anzuwenden.
5. Aus jedem Prüfungsgebiet des Themenheftes sind Themenbereiche auszuwählen, aus denen die Problemstellungen für den Lehrling entwickelt werden.
6. Zum Prüfungsgebiet Hygiene (HACCP) sind Fragen samt Lösungsvorschläge aus dem ibw-Fragenkatalog zu entnehmen.
7. Im übrigen sind die Bestimmungen der Ausbildungsverordnung (BGBl. Nr. 1089/1994) zur Abhaltung der Lehrabschlussprüfung einzuhalten.

© 2001 by *ibw*

Zusammensetzung der Prüfungskommission

(vgl. Allgemeine Lehrabschlussprüfungsordnung, BGBl.Nr. 670/1995)

§ 2. (1) Die Prüfungskommission hat aus drei Mitgliedern zu bestehen, nämlich einem Vorsitzenden und zwei Beisitzern.

(2) Der Vorsitzende muss
a) die dem betreffenden Lehrberuf entsprechenden Tätigkeiten selbständig oder als Geschäftsführer oder Filialgeschäftsführer ausüben und zur Ausbildung von Lehrlingen befugt sein oder
b) in dem betreffenden Lehrberuf die Lehrabschlussprüfung erfolgreich abgelegt oder eine facheinschlägige schulmäßige Ausbildung im Sinne des § 34a BAG abgeschlossen haben, ständig mit der Unterweisung von Lehrlingen beauftragt und in dieser Eigenschaft seit mindestens drei Jahren tätig sein (§ 22 Abs. 2 BAG).

(3) Einer der Beisitzer muss
a) die dem betreffenden Lehrberuf entsprechenden Tätigkeiten selbständig oder als Geschäftsführer oder Filialgeschäftsführer ausüben und zur Ausbildung von Lehrlingen befugt sein oder
b) in dem betreffenden oder in einem mit ihm verwandten Lehrberuf die Lehrabschlussprüfung erfolgreich abgelegt oder eine facheinschlägige schulmäßige Ausbildung im Sinne des § 34a BAG abgeschlossen haben, ständig mit der Unterweisung von Lehrlingen beauftragt und in dieser Eigenschaft seit mindestens drei Jahren tätig sein (§ 22 Abs. 2 BAG).

(4) Der andere Beisitzer muss mindestens 21 Jahre alt, durch mindestens vier Jahre im betreffenden Lehrberuf tätig gewesen sein und in dem betreffenden oder in einem mit ihm verwandten Lehrberuf die Lehrabschlussprüfung abgelegt oder eine facheinschlägige schulmäßige Ausbildung im Sinne des § 34a BAG abgeschlossen haben (§ 22 Abs. 3 BAG).

(5) Im Einzelfall sind von der Prüfertätigkeit ausgeschlossen:

1. der Lehrberechtigte, der gewerberechtliche Geschäftsführer und der Arbeitgeber des Prüflings,
2. der Ausbilder des Prüflings,
3. Personen, die mit dem Prüfling verwandt oder verschwägert sind,
4. Personen, die in der gleichen Betriebsabteilung wie der Prüfling beschäftigt sind,
5. Personen, bei denen sonstige wichtige Gründe vorliegen, die geeignet sind, ihre volle Unbefangenheit in Zweifel zu ziehen.
6. Ob Ausschließungsgründe für Prüfer vorliegen, ist nach Tunlichkeit von der Lehrlingsstelle, spätestens aber vor Beginn der Prüfung vom Vorsitzenden der Prüfungskommission zu prüfen und festzustellen.

Hinweise für den Benutzer

Warum dieses Themenheft geschrieben wurde

- Das Themenheft dient zur **Vorbereitung** auf die mündliche Lehrabschlussprüfung.
- Bei der Prüfung werden dem Kandidaten **Problemstellungen** aus der **betrieblichen Praxis** geschildert.
- Der Kandidat hat **Lösungsvorschläge** für die geschilderten Probleme zu entwickeln. Neben einem **fundierten Fachwissen** sind vor allem die **Fähigkeit** zu **selbständigem Arbeiten** und das **Erkennen** von **betrieblichen Abläufen** und **Zusammenhängen** für die Bewältigung der gestellten Aufgaben entscheidend.

Aufbau des Themenheftes

- Das Themenheft beinhaltet die **Hauptthemen**, aus denen der Prüfer die Problemstellungen für den Lehrling entwickelt.
- Bei den einzelnen Themen werden **Unterthemen** angegeben. Diese geben **stichwortartig Hinweise** auf die wesentlichen Inhalte eines Hauptthemas.
- Die **Gliederung** des Themenheftes entspricht dem Aufbau der Prüfung.

Arbeiten mit dem Themenheft

- Das Themenheft beinhaltet **alle** für die Prüfung **relevanten Stoffgebiete**. Der **Prüfungskandidat** kann sich einen Überblick über die wesentlichen Themen (**Hauptthemen**) des Fachgespräches verschaffen.
- Anhand der **Unterthemen** kann man erkennen, welche Bereiche für das jeweilige Thema wichtig sind.
- Für den **Prüfer** bietet das Themenheft die Vorlage für die Gestaltung der mündlichen Prüfung (des Fachgespräches). Prinzipiell gilt: **Aus jedem Prüfungsgebiet** werden vom Prüfer Themenbereiche ausgewählt.
- Da **jeder Lehrling** Aufgabenstellungen aus **jedem Prüfungsgebiet** zu lösen hat, ist das Durcharbeiten des **ganzen Themenheftes notwendige Voraussetzung** für das **Bestehen** der **Lehrabschlussprüfung**.

© 2001 by *ibw*

Persönliche Notizen

© 2001 by *ibw*

Inhaltsverzeichnis

Berufsprofil **für den Lehrberuf** **3**

Die mündlichen Teile der Lehrabschlussprüfung **4**

Tipps zur Gestaltung der mündlichen Teile der Lehrabschlussprüfung **5**

Geschäftsfall Gastronomie **7**

Speisen- und Nahrungsmittelkunde 8

Getränke- und Barkunde 9

Menüzusammenstellungen, Gestalten von Speisen- und Getränkekarten samt Kalkulation und Rechnungslegung 10

Erstellen von Vorschlägen für Veranstaltungen 12

Geschäftfall Beherbergung **13**

Schriftverkehr und rechtliches Basiswissen 14

Arbeiten an der Rezeption, fachgerechte Auskunftserteilung über regionale und örtliche Sehenswürdigkeiten etc. 19

Verkehrsmittel und Fahrpläne 21

Beschaffen von Fahrkarten, Flugscheinen, Karten für Veranstaltungen 22

Fachgerechtes Anbieten samt Beratung von Zusatzleistungen 23

Hygiene, Sicherheit und Umweltschutz **24**

Hygiene, Sicherheit und Umweltschutz 25

Beispielhafte Fragen zum Themenkomplex Hygiene **28**

Prüfungsordnung **32**

© 2001 by *ibw*

persönliche Notizen

© 2001 by *ibw*

Berufsprofil

Durch die Berufsausbildung im Lehrbetrieb und in der Berufsschule soll der ausgebildete Lehrling befähigt werden, die nachfolgenden Tätigkeiten fachgerecht und eigenverantwortlich ausführen zu können:

1. Empfangen, Verabschieden und Beraten von Gästen,
2. Annehmen von Reservierungen, Stornierungen und Planen der Zimmerbelegung,
3. Weiterleiten von Telefongesprächen, Korrespondenz und Benachrichtigung der Gäste,
4. Führen und Verwalten von Karteien, Dateien und Statistiken
5. Erstellen von Statistiken und Berichten,
6. Entgegennehmen, Bearbeiten beziehungsweise Weiterleiten von Reklamationen an die zuständige Abteilung,
7. Ausfüllen einschlägiger Formulare und Erstellen von Hotelrechnungen,
8. Erstellen von Abrechnungen mit Reiseveranstaltern und Mitwirken beim Abrechnen von Schecks, Kreditkarten sowie beim Ab- und Umrechnen von fremden Währungen,
9. Mitwirken beim Führen der Kasse und beim Erstellen von Kostenrechnungen,
10. Überwachen von Lieferterminen und Setzen von Maßnahmen bei Lieferverzug,
11. Erfassen, Prüfen und Kontrollieren von Daten mit Hilfe rechnergestützter Abläufe,
12. Mitwirken bei Erstellung und Kalkulation der Tages-, Speise- und Getränkekarte

© 2001 by *ibw*

Die mündlichen Teile der Lehrabschlussprüfung

Gliederung

Die praktische Lehrabschlussprüfung umfasst die Gegenstände **„Geschäftsfall Gastronomie**“ und **„Geschäftsfall Beherbergung“.**

Beide Gegenstände umfassen einen **schriftlichen und** einen **mündlichen** Prüfungsteil. Näheres dazu entnehmen Sie bitte der im Anhang abgedruckten Prüfungsordnung.

Inhalt des Gegenstandes „Geschäftsfall Gastronomie“

Ausgangspunkt ist die schriftliche Arbeit. Die mündliche Prüfung hat sich auf die Auswertung von verschiedenen mit dieser Arbeit zusammenhängender Fragen zu erstrecken. Darüber hinaus sind auch Fragen über Speisen- und Nahrungsmittelkunde, Getränkekunde und Barkunde miteinzubeziehen.

Dauer

Das Fachgespräch soll für jeden Kandidaten **15 Minuten** dauern.

Eine Verlängerung um 10 Minuten hat im Einzelfall zu erfolgen, wenn ansonsten eine zweifelsfreie Bewertung der Leistung nicht möglich ist.

Inhalt des Gegenstandes „Geschäftsfall Beherbergung“

Ausgangspunkt ist die schriftliche Arbeit. Die mündliche Prüfung hat sich auf die Auswertung von verschiedenen mit dieser Arbeit zusammenhängender Fragen zu erstrecken. Darüber hinaus sind auch folgende Themengebiete miteinzubeziehen:

- fachgerechte Auskunftserteilung über regionale und örtliche Sehenswürdigkeiten, Kunstwerke und/oder Veranstaltungen
- Verkehrsmittel und Fahrpläne
- Beschaffen von Fahrkarten, Flugscheinen und Karten für Veranstaltungen und
- fachgerechtes Anbieten samt Beratung von Zusatzleistungen.

© 2001 by *ibw*

Tipps zur Gestaltung der mündlichen Teile der Lehrabschlussprüfung

Sehr geehrter Prüfer, sehr geehrte Prüferin!

Auf den nachfolgenden Seiten finden Sie eine Reihe von Themen, die Ihnen als Gerüst und Leitfaden zur Gestaltung des Prüfungsgesprächs dienen sollen.

Der Lehrling soll Ihnen einen Überblick über sein praktisches Wissen geben. Es empfiehlt sich daher, aus verschiedenen Gebieten der beiden Prüfungsgegenstände „Geschäftfall Gastronomie" und „Geschäftsfall Beherbergung" Themen auszuwählen.

Beispielhafter Aufbau der Entwicklung von Problemstellungen aus den Themen

Prüfungsgebiet	**Thema**	**Unterthemen**	**Einstiegsfragen in das Prüfungsgespräch**
Geschäftsfall Gastronomie: **Erstellen von Vorschlägen für Veranstaltungen**	Ausstattung von Seminarräumen	Geräte: Arten, Einsatz notwendige Vorbereitungsarbeiten	Nehmen Sie an, ich bin Mitarbeiter der Firma Berger, die nächste Woche bei Ihnen ein Seminar abhält. Ihre neue Kollegin hat hinsichtlich der technischen Ausstattung auf dem Function Sheet leider keine Angaben gemacht. Ihre Aufgabe ist es, bei mir anzurufen und nochmals die notwendige Ausstattung des Seminarraums zu klären. Stellen Sie bitte das Telefongespräch mit mir gemeinsam dar.
Geschäftsfall Beherbergung: **Schriftverkehr** *(Ausgangspunkt ist die schriftliche Arbeit)*	Rechnungserstellung für Gäste	Bestandteile lt. UstG, Umsatzsteuersätze, Großbetrags- und Kleinbetragsrechnung, Preisnachlässe, Ortstaxe, Saldierungsvermerk, EDV-Einsatz	Sie hatten beim schriftlichen Geschäftsfall eine Gästerechnung zu erstellen. Nehmen Sie an, die Rechnung soll an Ihren Gast übersandt werden. Da alle außer Haus gehenden Schriftstücke unterschrieben werden, will Ihr Kollege die Rechnung unterschreiben. Was werden Sie ihm sagen?
beide Gegenstände: **Hygiene**	persönliche Hygiene: Pflege der Hände	Wichtigkeit sauberer Hände: wann Händewaschen? wie Händewaschen?	Sie beobachten, wie Ihr Kollege, der gerade Fische für das Mittagemenü filetiert hat zum Waschbecken geht und sich die Hände mit kaltem Wasser wäscht. Was werden Sie ihm zu bedenken geben?

Hinweis:

Das Prüfungsgespräch soll in beiden Gegenständen **jeweils 15 Minuten** dauern. Mit nur einer Problemstellung je Prüfungsgegenstand wird man daher nicht den Anforderungen der Prüfungsordnung entsprechen können. Die oben dargestellten Problemstellungen sollen daher nur die beispielhafte Entwicklung von Aufgabenstellungen aus dem Themenkreis dieser Unterlage darstellen.

© 2001 by *ibw*

persönliche Notizen

© 2001 by *ibw*

Themenstellungen

Geschäftfall Gastronomie

- **Speisen- und Nahrungsmittelkunde**
- **Getränke- und Barkunde**
- **Menüzusammenstellungen, Gestalten von Speisen- und Getränkekarten samt Kalkulation und Rechnungslegung**
- **Erstellen von Vorschlägen für Veranstaltungen**

Hinweis:

Laut Prüfungsordnung sind in den mündlichen Teil des Geschäftsfalls Gastronomie auch Fragen bzw. Problemstellungen über „Speisen- und Nahrungsmittelkunde“ bzw. „Getränke- und Barkunde“ einzubeziehen.

Bei der Auswahl dieser Themen soll aber jedenfalls auf die **praktische Tätigkeit** des Hotel- und Gastgewerbeassistenten Rücksicht genommen werden. Es empfiehlt sich daher, das Wissen des Lehrlings in diesen Bereichen **nur in überblicksartigen Fragen** festzustellen.

© 2001 by *ibw*

Prüfungsgebiet	**Speisen- und Nahrungsmittelkunde**
Hauptthema	**Unterthemen**
Rindfleisch	Gerichte und passende Beilagen
Schweinefleisch	Gerichte und passende Beilagen
sonstige Fleischgerichte	Überblick über andere Fleischarten und mögliche Gerichte
Fische	Überblick über das Fischangebot
Käse	Einteilung Eigenschaften Verwendung (Käsegerichte; Käse als Beilage) Lagerbedingungen Beigaben zu Käse
Vorspeisen	Überblick über die verschiedenen Arten
Suppen	Überblick über die verschiedenen Arten
Süßspeisen allgemein	Überblick
gängige Fachausdrücke	Überblick über die wichtigsten Fachausdrücke aus Küche und Keller
Kostformen	Kostarten für ältere Menschen Kostarten für Magenkranke Kostarten für Diabetiker
vegetarische Speisen	Arten Herstellung Beilagen
Grundzubereitungsarten	Arten Einsatz

© 2001 by *ibw*

Prüfungsgebiet	**Getränke- und Barkunde**
Hauptthema	**Unterthemen**
alkoholfreie Getränke Überblick	grundlegendes Wissen über Arten und Eigenschaften der ➢ Wässer ➢ Fruchtsäfte, Fruchtsaftgetränke und Fruchtnektare ➢ Limonaden und Bitterlimonaden ➢ sonstigen alkoholfreien Getränke
Kaffeegetränke	Arten (z.B. Melange, großer Brauner etc.) Zubereitung Kaffeespezialitäten
Teegetränke	Arten Zubereitung
Bier	Rohstoffe Arten Schanktemperaturen, Schankmaße
österreichische Weine: Weißweine *(Überblick)*	Sorten Weinbauregionen
österreichische Weine: Rotweine *(Überblick)*	Sorten Anbaugebiete
Wein – allgemein: internationale Weine *(Überblick)*	Weinanbaugebiete in Europa, Afrika und Übersee bedeutende Sorten
Wein – allgemein: wichtige Begriffe	Begriffsklärung: ➢ Restzucker ➢ KMW ➢ extra trocken, trocken, halbtrocken, lieblich und süß ➢ Tafelwein ➢ Landwein ➢ Kabinett ➢ Prädikatswein (Einteilung)
sonstige alkoholische Getränke	Überblick über sonstige alkoholische Getränke „Verwendung“ der einzelnen Getränke (zB als Aperitif)
Cocktails	Rezeptur und Herstellweise der bekanntesten, traditionellsten Bargetränke „Verwendung“: Wann welchen Cocktail empfehlen? Service Glas, Lagerung der einzelnen Arten
Arbeiten in der Bar	Zusammensetzung des Barstocks Rühren und Schütteln: Wann wird welche Methode angewandt? kurze Darstellung des Ablaufs beim Rühren im Rührglas bzw. Mixen im Shaker

© 2001 by *ibw*

Prüfungsgebiet	**Menüzusammenstellungen, Gestalten von Speisen- und Getränkekarten samt Kalkulation und Rechnungslegung**
Hauptthema	**Unterthemen**
Menükunde – allgemein	Grundregeln der Menüerstellung
Menüzusammenstellung – allgemein	Zusammenstellung von 3-, 4- oder 5-gängigen Tages- oder Abendmenüs unter Berücksichtigung ➢ der Saison ➢ passender Getränkevorschläge
Menüzusammenstellung für besondere Anlässe (komplexe Menüs)	Menüzusammenstellung für Anlässe wie zB Hochzeiten etc.
Menüzusammenstellung – Pensionsmenüs	Zusammenstellung abwechslungsreicher, ernährungsphysiologisch überlegter Pensionsmenüs mit gutem Preis-Leistungs-Verhältnis
Speisekarte	Kriterien zur Erstellung einer Speisekarte Aufbau Gestaltung ver- kaufsfördernde Beschreibungen in der Speisenkarte Preis- auszeichnungspflicht
Getränkekarte	Kriterien zur Erstellung einer Getränkekarte Aufbau Gestaltung
Weinkarte	Kriterien zur Erstellung einer Weinkarte Aufbau Gestaltung ver- kaufsfördernde Beschreibungen in der Weinkarte
Buffet	Buffetarten Auf- bau Entwickeln von Buffetkarten
Rechnungen – allgemein	Arten von Rechnungen: ➢ Großbetragsrechnungen: gesetzliche Bestandteile ➢ Kleinbetragsrechnungen: gesetzliche Bestandteile
Umsatzsteuer	Umsatzsteuersätze: welche Waren unterliegen welchen USt-Sätzen? Ausweis der Umsatzsteuer auf der Rechnung Herausrechnen der Umsatzsteuer aus den Bruttobeträgen
Barzahlung	Kriterien für die fachgerechte Abwicklung
Bezahlung mit Kreditkarte	Kriterien für die fachgerechte Abwicklung

© 2001 by *ibw*

Prüfungsgebiet	**Menüzusammenstellungen, Gestalten von Speisen- und Getränkekarten samt Kalkulation und Rechnungslegung**
Hauptthema	**Unterthemen**
Bezahlung in fremder Währung	Kriterien für die fachgerechte Abwicklung
Kassenführung	Erstellen von Kassenabrechnungen: ➢ Ermittlung des Kassenbestandes: Vorgangsweise ➢ Ermittlung des Sollbestandes ➢ Ermittlung des Istbestandes ➢ Ermittlung von Überschuss bzw. Manko
Steuern und Abgaben	Überblick über die für die Gastronomie wesentlichen Steuern und Abgaben Empfänger von Steuern Berechnungsgrundlagen Abführung von Steuern (wann?)
Ausarbeiten von Vorschlägen für verschiedene Veranstaltungen	Veranstaltungsvorschläge für ➢ Seminare ➢ Hochzeiten ➢ Geburtstage ➢ Betriebsfeiern etc.
Function Sheet	Begriffsklärung Aufbau Inhalt
Ausstattung von Seminarräumen	Geräte: Arten, Einsatz notwendige Vorbereitungsarbeiten
Bestuhlungsformen	unterschiedliche Bestuhlungsformen für verschiedene Anlässe
erfolgreich Seminare organisieren	Kriterien für eine erfolgreiche Seminarabwicklung: ➢ vor Ankunft der Teilnehmer ➢ bei der Ankunft ➢ während der Veranstaltung ➢ nach der Veranstaltung

© 2001 by *ibw*

Prüfungsgebiet	**Erstellen von Vorschlägen für Veranstaltungen**
Hauptthema	**Unterthemen**
Outside Catering	Begriffsklärung Kriterien für eine fachgerechte Abwicklung
Inside Catering	Begriffsklärung Kriterien für eine fachgerechte Abwicklung
Veranstaltungen mit Musik	organisatorische Maßnahmen gesetzliche Regelungen
Verkaufsgespräch	Durchführung von Verkaufsgesprächen zu gastronomischen Veranstaltungen

© 2001 by *ibw*

Themenstellungen

Geschäftfall Beherbergung

- **Schriftverkehr und rechtliches Basiswissen**
- **Arbeiten an der Rezeption, fachgerechte Auskunftserteilung über regionale und örtliche Sehenswürdigkeiten etc.**
- **Verkehrsmittel und Fahrpläne**
- **Beschaffung von Fahrkarten, Flugscheinen und Karten für Veranstaltungen**
- **fachgerechtes Anbieten samt Beratung von Zusatzleistungen**

© 2001 by *ibw*

Prüfungsgebiet	**Schriftverkehr und rechtliches Basiswissen**
Hauptthema	**Unterthemen**
Schriftverkehr – allgemein	Kriterien für die Wahl eines Kommunikationsmittels: Wann telefonieren, mailen, faxen oder Postkarte bzw. Brief schreiben? Möglichkeiten der rationellen Gestaltung von Schriftstücken (zB Vordrucke, Textbausteine etc.) ÖNORMEN (Formate, postdienstliche Vermerke, korrektes Schreiben der Anschrift, Verwendung von Anrede, Grußformel, Beilagenvermerke etc.) Stil in Geschäftsbriefen
Telefonnotiz	Verhalten am Telefon Inhalt einer Telefonnotiz Reservierung per Telefon
schriftliches Beantworten von Gästeanfragen	Inhalt Aufbau Beantwortung von Anfragen, die nicht positiv erledigt werden können (wie? welche Vorschläge unterbreiten? etc.)
schriftliches Gästeangebot	Inhalt Aufbau
Reservierungsbestätigungen	Inhalt Aufbau rationelle Gestaltung
Rechnungserstellung für Gäste	Preisgesetz Bestandteile laut Umsatzsteuergesetz Umsatzsteuersätze Großbetrags- und Kleinbetragsrechnung Herausrechnen der USt aus Bruttobeträgen Preisnachlässe Ortstaxe Saldierungsvermerk Rechnungserstellung mit Hilfe der EDV
schriftliche Behandlung von Gästereklamationen	Inhalt des Schreibens Aufbau Stil
Schriftverkehr mit Reisebüros – allgemein	mögliche Schriftverkehrsarbeiten Möglichkeiten der rationellen Gestaltung

Prüfungsgebiet	**Schriftverkehr und rechtliches Basiswissen**
Hauptthema	**Unterthemen**
Anfragen von Reisebüros schriftlich beantworten	Inhalt Aufbau
schriftliche Angebote an Reisebüros	Inhalt Aufbau
Informationsschreiben an Reisebüros	Inhalt Auf- bau
Abrechnung mit Reisebüros	Voucherabrechnung Ab- rechnungsmodalitäten: Termine, Konditionen etc.
Reaktion auf Reklamationen von Reisebüros	Inhalt des Schreibens Auf- bau Stil
Schriftverkehrsarbeiten mit Lieferanten	mögliche Schriftverkehrsarbeiten ratio- nelle Gestaltung der Schriftverkehrsarbeiten
Anfragen	Einsatz von schriftlichen Anfragen (in welchen Fällen überhaupt noch Anfragen schreiben?) Inhalt Aufbau ratio- nelle Gestaltung (Einsatz von E-Mails etc.)
Bestellungen	Inhalt Auf- bau rationelles Gestalten des Bestellwesens
Lieferpapiere	Kontrolle der Lieferung anhand der Lieferpapiere: was, wann kontrollieren? Übernahme- vermerk
Rechnungskontrolle	Kriterien für die Rechnungskontrolle: was kontrollieren? weite- re Vorgangsweise bei mangelhaften Rechnungen
Mängelrüge	Inhalt des Schreibens Auf- bau
Preisgestaltung	Erklärung der unterschiedlichen Preisarten: ➢ publizierte Preise (Published or Rack-Rates) ➢ Firmenpreise (Commercial Rates) ➢ Diskont/Rabatt-Preis (Discounted Rate) ➢ Großhandelspreis (Wholesale Rate) ➢ Package-Preis (Package Rate) ➢ Gruppen-Preise (Group Rates)

© 2001 by *ibw*

Prüfungsgebiet	**Schriftverkehr und rechtliches Basiswissen**
Hauptthema	**Unterthemen**
Preisauszeichnungs-vorschriften	Inklusivpreise Preisverzeichnisse
Meldevorschriften: An-meldung	Zeitpunkt Gästeblatt: Inhalt Unterschreiben des Meldezettels durch den Gast
Meldevorschriften: An-meldung	Vorschriften für folgende Gruppen ➢ Minderjährige ➢ Reisegruppen ➢ Familien ➢ Gäste mit langer Aufenthaltsdauer
Meldevorschriften: Ab-meldung	notwendige Arbeiten
Gästeblattsammlung	Ausgabestelle: wo kann man sie beziehen? Aufbau Vorgangsweise, wenn eine fehlerhafte Eintragung gemacht wurde Verwahrung und Aufbewahrung (Dauer)
Fremdenverkehrsstatistik	Begriffsklärung Möglichkeiten der Erhebung: Durchschriften von Gästeblättern, Be-triebsbögen
arbeitsrechtliche Vor-schriften – Überblick	Gesetze, die arbeitsrechtliche Vorschriften enthalten, wie zB ➢ Arbeitszeitgesetz ➢ Arbeitsruhegesetz ➢ Kinder- und Jugendlichenbeschäftigungsgesetz ➢ ArbeitnehmerInnenschutzgesetz ➢ Mutterschutzgesetz ➢ Angestelltengesetz ➢ Urlaubsgesetz
Kollektivverträge	Begriffsklärung abschließende Partner wichtige Inhalte (zB Lohnabkommen)
Betriebsvereinbarung	Begriffsklärung abschließende Partner
Arbeitsvertrag	Begriffsklärung abschließende Partner
aushangpflichtige Geset-ze und Verordnungen	Begriffsklärung welche Gesetze und Verordnungen (Beispiele) Aus-hang (wo?)

© 2001 by *ibw*

Prüfungsgebiet	**Schriftverkehr und rechtliches Basiswissen**
Hauptthema	**Unterthemen**
Arbeitnehmer/ Dienstnehmer	Begriffsklärung Arten von Dienstnehmern Arbeiter-Dienstnehmer im Hotel- und Gastgewerbe Angestellten-Dienstnehmer im Hotel- und Gastgewerbe
Behörden	Aufgaben (in Grundzügen) von ➢ Arbeitsinspektor(at) ➢ Arbeitsgericht
gegenseitige Rechte und Pflichten aus dem Arbeitsverhältnis	Pflichten und Rechte des Arbeitgebers Pflichten und Rechte des Arbeitnehmers Pflichten und Rechte des Lehrberechtigten Pflichten und Rechte des Lehrlings
österreichische Hotelvertragsbedingungen – Überblick	Darstellung im Überblick über die wesentlichen Inhalte der Hotelvertragsbedingungen, wie zB ➢ Zeitpunkt des Zustandekommens eines Beherbergungsvertrags ➢ Rücktritt vom Vertrag und vorzeitige Abreise ➢ Anzahlungen ➢ Fristen für den Bezug und die Räumung von Zimmern ➢ Haftungsfragen für Schäden an den vom Gast eingebrachten Gegenständen ➢ Zurückbehaltungsrecht des Beherbergers an vom Gast eingebrachten Sachen ➢ Bedingungen, unter denen ein Vertrag gelöst werden kann
Rücktritt vom Beherbergungsvertrag	Darstellung der wichtigsten Regelungen hinsichtlich Stornofristen und -gebühren, *zB:* ➢ keine Stornogebühr, wenn bis 3 Monate vor dem Ankunftstag Storno erfolgt, ➢ bei Rücktritt innerhalb einer Frist bis zu einem Monat vor dem vereinbarten Ankunftstag, fällige Stornogebühr: Zimmerpreis für 3 Tage ➢ *etc.*
Rechte des Beherbergers *(Grundlagen)*	Rechte des Beherbergers, wenn der Gast das Entgelt nicht zahlt bzw. damit im Rückstand ist
Haftung des Beherbergers bzw. Gastwirts für eingebrachte Sachen	Schäden, für die der Gastwirt bzw. Beherberger haftet Haftung für eingebrachte Gegenstände
Haftung des Beherbergers als Verwahrer	Schäden, für die der Beherberger haftet Fälle unbeschränkte Haftung Fälle betragsmäßig beschränkter Haftung
Haftung des Gastwirts für die Garderobe	Darstellung der rechtlichen Regelung

© 2001 by *ibw*

Prüfungsgebiet	**Schriftverkehr und rechtliches Basiswissen**
Hauptthema	**Unterthemen**
Zurückbehaltungsrecht des Gastwirts	Darstellung der rechtlichen Regelung
Erkrankung oder Tod des Gastes im Beherbergungsbetrieb *(Grundlagen)*	Darstellung der korrekten Vorgangsweise
Kooperationsabkommen: allgemein	Begriffsklärung (Was ist das Kooperationsabkommen?) vertragsschließende Partner Geltungsbereich
Kooperationsabkommen: Inhalt	Überblick über die wesentlichen Inhalte, wie zB: ➢ Definitionen der Begriffe „Besorgungsleistung“, „Vermittlungstätigkeit“ ➢ Reservierungsbedingungen ➢ Zahlungsbedingungen/Vorauszahlung ➢ Ausstellung von Hotel- und Reservierungsgutscheinen (Vouchers) ➢ Annullierungen ➢ Grundsätze für die Haftungsbefreiungen bei höherer Gewalt ➢ Sonderregelungen für Gruppenreisen und wiederkehrende Buchungen
Reservierungsbedingungen *(Überblick)*	Inhalt des Reservierungsauftrags Bestätigung des Reservierungsauftrags
Gutschein (Voucher) *(Überblick)*	Hotelgutschein: Inhalt Hotelgutschein – Fullkredit: Begriffserklärung Reservierungsgutschein: Begriffserklärung Fremdgutschein: Begriffserklärung
internationale Richtlinie über Verträge zwischen Hotels und Reisebüros *(Überblick)*	Begriffsklärung (Was ist die internationale Richtlinie?) vertragsschließende Partner Geltungsbereich Überblick über die wesentlichen Inhalte
Franchising	Begriffsklärung Rechte und Pflichten von Franchisegeber und Franchisenehmer (Überblick)
Rechtsformen von Unternehmen	Überblick über die wesentlichen Rechtsformen (Einzelunternehmen, Personengesellschaften, Kapitalgesellschaften), ihre Vor- und Nachteile

Hinweis:

Verwenden Sie als Prüfer für die folgenden Themenstellungen bitte Unterlagen wie Folder bzw. Prospekte, und überprüfen Sie das praktische Wissen des Lehrlings in einem simulierten Gästegespräch.

Prüfungsgebiet	**Arbeiten an der Rezeption, fachgerechte Auskunftserteilung über regionale und örtliche Sehenswürdigkeiten etc.**
Hauptthema	**Unterthemen**
Aufgaben des Logisbereichs – allgemein	Überblick über die Aufgaben, die an der Rezeption zu erledigen sind
EDV für den Logisbereich	Überblick über die Einsatzgebiete der EDV im Logisbereich, wie zB: ➢ Zimmerplan/Verfügbarkeit ➢ Gästekartei ➢ Reservierung ➢ Zimmer-Status ➢ Check-In ➢ Gästerechnung ➢ Check-Out ➢ Statistik-Erstellung etc.
Gästezimmer	Funktionen Bettentypen
Serviceleistungen	Arten
Reservierungsvorgang	Daten und Informationen, die bei der Reservierung festgehalten werden müssen
Reservierungsarten	Erklärung folgender Reservierungsarten: ➢ garantierte Reservierung ➢ bestätigte Reservierung ➢ 18.00-Uhr-Reservierung ➢ Reservierungen durch Reisebüros ➢ Reservierungen für Früh-Ankünfte
Gästeankunft	Erklärung der notwendigen Arbeiten: ➢ Registrierung ➢ Zimmer-Zuteilung ➢ Verifizierung des Zimmerpreises und der Aufenthaltsdauer ➢ Vereinbarung der Zahlungsart Sonstiges (Übergabe der Zimmerkarte, Änderung des Zimmerstatus, Anlegen der Gästerechnung etc.)

© 2001 by *ibw*

Prüfungsgebiet	**Arbeiten an der Rezeption, fachgerechte Auskunftserteilung über regionale und örtliche Sehenswürdigkeiten etc.**
Hauptthema	**Unterthemen**
Stammgast-Kartei	Informationen, die darauf zu verzeichnen sind
Vorgangsweise bei Überbuchungen	Vorgangsweise, wenn ein zugesagtes Zimmer am Ankunftstag nicht zur Verfügung steht.
Tagesabschluss an der Rezeption	Erklärung der notwendigen Arbeiten ➢ Zimmer-Statistik ➢ Zusammenfassung der Logis-Erlöse ➢ Aufgliederung in verschiedene Preiskategorien
Check-out (Abreise-Abrechnung)	Darstellung der Vorgangsweise
Beschwerdemanagement	Behandlung mündlicher Beschwerden Behandlung schriftlicher Beschwerden
Umgang mit dem Gast – allgemein	fachgerechtes Verhalten in folgenden Situationen: ➢ Sie müssen 2 Gäste, die miteinander plaudern, etwas fragen... ➢ Ein Ehepaar ist im Begriff, die Mäntel anzuziehen... ➢ Ein Herr und eine Dame nehmen an einem Tisch Platz. Sie sind in unmittelbarer Nähe. ➢ Ein Gast hat Einkäufe gemacht und kommt „überladen“ mit Taschen in die Hotelhalle... ➢ Ein Anruf für einen Gast, der beim Essen sitzt... ➢ Ein Gast lädt Sie zu einem Drink ein...
fachgerechte Auskunftserteilung über regionale und örtliche Sehenswürdigkeiten *(Simulation eines Gästegesprächs)*	Sehenswürdigkeiten im Bundesland und näheren Umfeld des Lehrbetriebs: ➢ Ausflugsziele (zielgruppengerecht) ➢ kulturelle Sehenswürdigkeiten und Kunstwerke (Schlösser, Kirchen etc.) ➢ kulturelle Veranstaltungen (zielgruppengerecht) ➢ Unterhaltungsveranstaltungen (zielgruppengerecht) ➢ sportliche und Wellness-Veranstaltungen ➢ wirtschaftliche Veranstaltungen (zielgruppengerecht) ➢ Einkaufsmöglichkeiten (zielgruppengerecht)
Erstellen von Organisationsplänen für Gästeausflüge	Erstellen von Organisationsplänen unter Berücksichtigung der Gäste-Interessen, der zur Verfügung stehenden Zeit etc. notwendige Vorbereitungsarbeiten für Gästeausflüge veranlassen (z.B. Flickzeug für Fährräder ergänzen etc.)

© 2001 by *ibw*

Hinweis:

Verwenden Sie als Prüfer für die folgenden Themenstellungen bitte Unterlagen wie Fahrpläne, und überprüfen Sie das praktische Wissen des Lehrlings in einem simulierten Gästegespräch.

Prüfungsgebiet	**Verkehrsmittel und Fahrpläne**
Hauptthema	**Unterthemen**
Ermittlung der günstigsten Straßenverbindung *(Simulation eines Gästegesprächs mit Hilfe von Straßenkarten)*	Ausgangspunkt ist der jeweilige Lehrbetrieb: Ermittlung der günstigsten Anreise mit dem Auto von verschiedenen Anreiseorten
Ermittlung der günstigsten Bahnverbindung – Bus *(Simulation eines Gästegesprächs mit Hilfe von Zugfahrplänen)*	Ausgangspunkt ist der jeweilige Lehrbetrieb: Ermittlung der günstigsten Anreise per Bahn von verschiedenen Anreiseorten und Darstellung des weiteren Anreisewegs
Ermittlung der günstigsten Anreise *(Simulation eines Gästegesprächs)*	Ermittlung des optimalen Anreisewegs für Gäste, die nicht sicher sind, ob sie mit dem Auto oder Bahn anreisen sollen

© 2001 by *ibw*

Hinweis:

Verwenden Sie als Prüfer für die folgenden Themenstellungen bitte Unterlagen wie Folder bzw. Prospekte, und überprüfen Sie das praktische Wissen des Lehrlings in einem simulierten Gästegespräch.

Prüfungsgebiet	**Beschaffen von Fahrkarten, Flugscheinen, Karten für Veranstaltungen**
Hauptthema	**Unterthemen**
Beschaffen von Fahrkarten *(Simulation eines Gästegesprächs)*	Gästeanfragen nach Fahrkarten für die An- und Abreise, für Ausflugsziele etc. beantworten Vorgang der Beschaffung der Karten aus dem Internet darstellen (von wem? wie?)
Beschaffen von Karten für Veranstaltungen *(Simulation eines Gästegesprächs)*	Gästeanfragen nach Karten für verschiedene Veranstaltungen (kulturelle, sportliche etc.) beantworten Vorgang der Beschaffung der Karten darstellen (von wem? wie?)

Hinweis:

Verwenden Sie als Prüfer für die folgenden Themenstellungen bitte Unterlagen wie Folder bzw. Prospekte, und überprüfen Sie das praktische Wissen des Lehrlings in einem simulierten Gästegespräch.

Prüfungsgebiet	**Fachgerechtes Anbieten samt Beratung von Zusatzleistungen**
Hauptthema	**Unterthemen**
Zusatzleistungen – allgemein	Arten von Zusatzleistungen Bedeutung von Zusatzleistungen Zusatzleistungen des Lehrbetriebs
Nebenleistungen	Arten von Nebenleistungen (zB Souvenirs, Reiseartikel, Kleiderreinigung; Babysitting) Nebenleistungen des Lehrbetriebs
Geldwechsel	richtigen Wechselkurs auswählen Währungsumrechnung richtige Argumentation, warum Wechselkurs im Hotel höher ist als in einer Bank Bankspesen
Kriterien für die Empfehlung von Freizeitmöglichkeiten und Zusatzleistungen	Berücksichtigung unterschiedliche Interessen verschiedener Gästegruppen anhand konkreter Beispiele
Animationsmöglichkeiten *(Simulation eines Gästegesprächs)*	Arten von Animation Animationsmöglichkeiten im Umfeld des Lehrbetriebs Animation für verschiedene Gästegruppen (wem was empfehlen?)
regionale Zusatzangebote *(Simulation eines Gästegesprächs)*	Gästekarten regionale Zusatzangebote im Umkreis des Lehrbetriebs aufmerksam machen und fachgerechtes Anbieten der Zusatzleistung
Pauschalangebote	Gründe für das Anbieten von Pauschalarrangements aufmerksam machen und fachgerechtes Anbieten der Zusatzleistung

© 2001 by *ibw*

Themenstellungen

Hygiene, Sicherheit und Umweltschutz

Hinweis

Da Hotel- und Gastgewerbeassistenten in einem gastronomischen Betrieb beschäftigt sind, ist die Kenntnis der Hygienevorschriften auch für sie von besonderer Bedeutung.

Auf den folgenden Seiten finden Sie daher prüfungsrelevante Themen- und Fragestellungen zu den Gebieten Hygiene sowie Sicherheit und Umweltschutz.

© 2001 by *ibw*

Prüfungsgebiet	**Hygiene, Sicherheit und Umweltschutz**
Hauptthema	**Unterthemen**
schädliche Keime *(Überblick)*	Darstellung der für Keimwachstum besonders anfälligen Produkte wie zB ➢ rohes Fleisch, Geflügel und Fisch ➢ ungereinigtes Gemüse ➢ Eier Faktoren, die das Keimwachstum begünstigen (Überblick) Vermeidung der Entstehung schädlicher Keime (Überblick)
Vermeidung der Entstehung schädlicher Keime – richtige Warenanlieferung *(Überblick)*	Übernahmekontrolle: Was wie und wann kontrollieren? Kriterien für die Kontrolle gekühlter oder tiefgekühlter Lebensmittel
persönliche Hygiene: **Pflege der Hände – Gründe für die Wichtigkeit sauberer Hände**	Wichtigkeit sauberer Hände: Warum sind saubere Hände so wichtig? mögliche Folgen bei Arbeiten mit unsauberen Händen
persönliche Hygiene: **Pflege der Hände – Kriterien für das Händewaschen** *(beim Umgang mit Lebensmitteln)*	wann Hände waschen? wie Hände waschen? wie abtrocknen?
persönliche Hygiene: Pflege der Hände – sonstige Kriterien *(für Küchen- und Servicepersonal)*	Pflege der Fingernägel Schmuck
persönliche Hygiene: Kleidung *(für Küchenpersonal)*	Kopfbedeckung: welche Kopfbedeckung ist geeignet? übrige Kleidung: Materialien, Farben Schuhe
persönliche Hygiene: Bazillenausscheidergesetz	Überblick über die wesentlichen Regelungen Gründe für die vorgeschriebenen Untersuchungen nach dem Bazillenausscheidergesetz
persönliche Hygiene: Gesundheitszeugnis	Inhalt eines Gesundheitszeugnisses Personenkreis: Wer muss ein Gesundheitszeugnis haben?

© 2001 by *ibw*

Prüfungsgebiet	**Hygiene, Sicherheit und Umweltschutz**
Hauptthema	**Unterthemen**
Reinigung und Desinfektion: Allgemeines	Reinigungs- und Desinfektionsplan
Lebensmittelvergiftungen *(Überblick)*	häufige Arten Gründe
gesetzliche Bestimmungen	Lebensmittelgesetz Lebensmittelkennzeichnungsgesetz Lebensmittelhygieneverordnung (HACCP) Bazillenausscheidergesetz Österreichisches Lebensmittelbuch
Evaluierung	Gefahrenblätter – Evaluierung
HACCP	Begriff wesentliche Regelungen im Überblick *(siehe dazu vor allem auch die konkreten Fragestellungen im folgenden Kapitel)*
HACCP – Dokumentation	Inhalt der Dokumentation Umfang der Dokumentation Art der Dokumentation *(siehe dazu vor allem auch die konkreten Fragestellungen im folgenden Kapitel*
Aushangpflichtige Gesetze *(Überblick)*	Arten und Inhalt im groben Überblick
Sturz und Fall	mögliche Risikofaktoren Vermeidung der Risikofaktoren
Brandursachen	mögliche Brandursachen und ihre Vermeidung Organisation der Brandverhütung
Brandschutzeinrichtungen	Kontrolle Notleuchten Brandschutztüren
Maßnahmen bei einem Brand	mögliche Maßnahmen und ihr Einsatz Grundsatz: alarmieren, retten, löschen
Vermeidung von Unfallgefahren	Vermeidung von ➢ Brandwunden ➢ Schnittwunden
Erste Hilfe	Einrichtungen Maßnahmen

© 2001 by *ibw*

Prüfungsgebiet	**Hygiene, Sicherheit und Umweltschutz**
Hauptthema	**Unterthemen**
Sicherheit der Gäste	Schlüsselarten: Gästezimmerschlüssel, Generalschlüssel (Master Key), Emergency-Key Schlüsselsysteme Verwahrung des Gästeeigentums Schutz der Identität des Gastes
Abfallwirtschaft – allgemein	rechtliche Vorschriften Möglichkeiten zur Müllvermeidung und -verminderung Grundlagen der Mülltrennung
Entsorgung von Abfällen	Entsorgung folgender Abfälle: ➢ verschiedene Speisen- und Gemüseabfälle ➢ Fette ➢ Kunststoffe ➢ Einweggeschirr ➢ Problemstoffe (zB Putzmittelbehälter)

© 2001 by *ibw*

Beispielhafte Fragen zum Themenkomplex Hygiene

Vorbemerkung

Sinn des **Themenheftes** ist es, Prüfern und Lehrlingen einen **Leitfaden** zur Führung des *Fachgesprächs*, das – wie der Name schon sagt – kein Frage-Antwort-Spiel sein soll, zu bieten. Daher werden in ein Themenheft im Regelfall keine konkreten Fragen bzw. Antworten aufgenommen.

Keine Regel ohne Ausnahme. Aufgrund der Bedeutung einer hygienischen Arbeitsweise und der strengen und exakten gesetzlichen Bestimmungen, haben wir uns entschlossen für das Prüfungsgebiet Hygiene von unseren Grundsätzen abzugehen. Im Folgenden finden Sie daher einige beispielhafte Fragestellungen und Antworten zu diesem Prüfungsgebiet.

© 2001 by *ibw*

Fragen

Aus welchen Materialien haben in Küchen, dazugehörigen Betriebsräumen, Kühl- und Tiefkühlräumen Fußböden , Wände, Decken zu bestehen?

Fußböden und Wände haben bis zu einer Höhe von ca. 2 Metern, in Vorratsräumen bis zur Höhe der gestapelten unverpackten Lebensmittel aus **abwaschbarem und desinfizierbarem Material** zu bestehen.

Die übrigen Wandflächen und Decken tragen einen hellfarbigen Anstrich, der nicht abblättert und keinen Schmutz sowie Schimmelbelag aufweist.

Erläutern Sie die Reinigungsintervalle für Arbeitsflächen, Kühlschränke und Kühlräume, Tiefkühlreinrichtungen und Fußböden im Küchenbereich.

Arbeitsflächen einschließlich der angrenzenden, verschmutzen Wände: Reinigung nach jedem Arbeitsgang.

Kühlschränke und Kühlräume: so oft als notwendig, mindestens jedoch einmal im Monat nass

Tiefkühleinrichtungen: zumindest 1mal jährlich (abgetaut, gereinigt, desinfiziert)

Fußböden im Küchenbereich: zumindest nach Arbeitsschluss, je nach Notwendigkeit und Arbeitseinteilung auch mehrmals täglich, nass.

Wie sind Reinigungsgeräte und -mittel aufzubewahren?

Geräte zur Reinigung von Böden, Wänden etc. sowie Reinigungs- und Desinfektionsmittel werden **möglichst** in einem **eigenen Raum** aufbewahrt. Die Aufbewahrung kann auch in einem **eigenen Schrank** möglichst außerhalb der Arbeitsräume erfolgen. Reinigungsgeräte und -utensilien werden regelmäßig gewartet und in hygienisch einwandfreiem Zustand gehalten.

Welche Kleidung haben in der Küche beschäftigte Personen zu tragen?

- In der Küche beschäftigte Personen tragen **saubere, kochfeste und helle Arbeitskleidung**, welche die darunter getragenen Kleidungsstücke zur Gänze bedeckt. Die Arbeitskleidung ist im Bedarfsfall zu wechseln. Arbeits- und Privatkleidung sind getrennt aufzubewahren.
- Es sind **saubere Arbeitsschuhe** zu tragen.
- In der Küche beschäftigte Personen tragen **Kopfbedeckungen**, die die Haare bedecken und nach Bedarf gewechselt werden.

Abgesehen von der Kleidung, welche Vorschriften der persönlichen Hygiene sind für in der Küche beschäftigte Personen noch zu beachten?

- Fingernägel sind **kurz geschnitten**, sauber gehalten und nicht lackiert.
- Während der Arbeit werden **weder Schmuck noch Armbanduhren** getragen.
- Personen mit **starken Erkältungskrankheiten im akuten Stadium** dürfen in der Küche und bei der Speisenausgabe **nicht beschäftigt** werden.
- Personen mit **über Lebensmittel übertragbaren Krankheiten** wie Durchfall, Hautausschlägen oder mit eitrigen Entzündungen, wie Abszessen, Furunkeln, mit eiternden Wunden oder Verletzungen im Bereich der Hände, Arme, des Halses und des Kopfes werden in der Küche **nicht beschäftigt**.

- **Nicht eiternde Verletzungen** sind mit einem sauberen, Wasser abweisenden, festsitzenden Verband abzudecken und zB mit Einweghandschuhen oder Fingerlingen zu **schützen**.
- Vor Arbeitsbeginn werden **Hände und Unterarme gründlich mit Wasser und Seife** gereinigt. In gleicher Weise werden nach jeder abgeschlossenen Tätigkeit, nach der Toilettenbenützung und nach Verrichtung von Schmutzarbeit die Hände einschließlich der Unterarme mit Seife gründlich gereinigt und allenfalls desinfiziert. Zum Trocknen der Hände und Arme sind stets Einmalhandtücher zu verwenden.
- In Räumen, in denen mit Lebensmitteln umgegangen wird, wird **weder geraucht** noch Tabak oder Kaugummi gekaut oder Tabak geschnupft. Es werden (ausgenommen bei akuten Notfällen) **keine Arzneimittel** eingenommen. Arzneimittel, außer solche, die für einen möglichen Akutfall bereitgehalten werden müssen, sind **nicht in der Küche** und den Lagerräumen aufzubewahren.

Sie nehmen Lebensmittel von zu Hause in den Betrieb mit. Wie sind diese aufzubewahren?

Lebensmittel, die nicht zur Abgabe an Gäste bestimmt sind (zB Lebensmittel im Eigentum von Betriebsangehörigen) sind zu **kennzeichnen** und **getrennt** von anderen Lebensmitteln aufzubewahren.

In Ihrem Lehrbetrieb muss eine Reparatur in der Küche vorgenommen werden. Welche Vorschriften hinsichtlich der Hygiene sind dabei zu beachten?

Reparaturen sind nach Möglichkeit **außerhalb der Betriebszeiten** durchzuführen, wobei gegen jegliche nachteilige Beeinflussung von Lebensmitteln vorgesorgt wird. Vor Wiederaufnahme des Betriebes wird im erforderlichen Umfang eine **Reinigung und Desinfektion** vorgenommen.

Was versteht man unter dem first in – first out Prinzip?

Länger lagernde Ware wird zuerst verarbeitet bzw. verbraucht.

Wie müssen die in der Küche verwendeten Abfalleimer beschaffen sein?

Die Abfälle werden in **abgedeckten Abfalleimern** oder in entsprechenden ähnlichen Vorrichtungen gesammelt und **zumindest täglich** nach Arbeitsschluss aus der Küche entfernt. Die Deckel der Abfalleimer dürfen **nicht mit der Hand** betätigt werden (zB Fußbedienung). Werden keine abgedeckten Abfalleimer verwendet, müssen Abfälle zumindest nach jedem abgeschlossenen Arbeitsgang aus der Küche entfernt werden.

Erläutern Sie, was unter dem HACCP-System zu verstehen ist.

Das **HACCP-System** (*hazard analysis and critical control point*) ist ein **vorbeugendes Sicherheitssystem**, das die Herstellung gesundheitlich unbedenklicher Lebensmittel gewährleistet. Durch die Überwachung und Lenkung des gesamten Produktionsablaufes gilt es als die derzeit **wirkungsvollste Möglichkeit**, die mit Lebensmitteln verbundenen Gefahren unter Kontrolle zu halten und zu eliminieren.

Die Einführung von Sicherheitsmaßnahmen nach den Grundsätzen des HACCP-Konzepts umfasst mehrere Abschnitte:

- **Durchführung einer Gefahrenanalyse**
  Darunter versteht man die **Auflistung möglicher Gefahren**.
  Beispiel: Die wichtigste Gefahr in der Gastronomie besteht im Überleben bzw. in der Vermehrung von Krankheitserregern (zB Salmonellen bei Geflügel).

- **Festlegung der Lenkungspunkte**
  Lenkungspunkte sind **Arbeitsschritte in der Speisenproduktion**, bei denen es notwendig und möglich ist, eine Gefahr zu beseitigen oder auf ein annehmbares Maß zu reduzieren.
  Beispiel: Durch das Erhitzen von Geflügelfleisch werden Salmonellen abgetötet. Dadurch wird die Gefahr (= überlebende Salmonellen) beseitigt.
- **Festlegung von Grenzwerten bzw. Anforderungen**
  An jedem Lenkungspunkt werden Grenzwerte festgelegt, die **nicht über- oder unterschritten** werden dürfen oder Anforderungen festgelegt, die erfüllt werden müssen.
  Beispiel: Beim Erhitzen muss eine bestimmte Temperatur-Zeit-Relation eingehalten werden, damit Salmonellen mit Sicherheit abgetötet werden (zB weist Fleisch dann nicht mehr die Eigenschaften des rohen Ausgangsmaterials auf).
- **Festlegung von Verfahren zur Überwachung der Lenkungspunkte**
  Die Überwachung kann durch **Beobachtung oder Messung geeigneter Parameter** (zB Temperatur, Zeit, pH-Wert) erfolgen. **Ziel** ist es, sicherzustellen, dass die **Grenzwerte nicht über- oder unterschritten** werden und bei Abweichungen rechtzeitig Korrekturmaßnahmen eingeleitet werden können.
  Beispiel: Beim Aufwallen einer Suppe ist sichergestellt, dass die erforderliche Temperatur für die Abtötung von zB Salmonellen erreicht ist.
- **Festlegung von Korrekturmaßnahmen**
  Wird bei der Überwachung festgestellt, dass die Grenzwerte bzw. Anforderungen nicht eingehalten werden (Über- bzw. Unterschreitung), müssen Korrekturmaßnahmen eingeleitet werden.
- **Überprüfen der Eigenkontrolle**
  Das Eigenkontrollsystem ist in regelmäßigen Abständen und bei jeder Änderung der Prozesse **zu überprüfen** und den aktuellen Gegebenheiten **anzupassen**.

Wie erfolgt die Dokumentation im Rahmen des HACCP-Systems?

Die Dokumentation besteht aus den Angaben über alle CCPs, den Kontrollmaßnahmen, Soll- und Grenzwerten sowie den Korrekturmaßnahmen (HACCP-Handbuch). Auch die ermittelten Werte und das Einhalten bestimmter Arbeitsabläufe soll dokumentiert werden.

Beispiel: Checkliste für Temperatur- und Reinigungskontrolle für Kühlhaus und/oder Kühlschrank

Datum	**Soll-Temperatur.....°C**	**Unterschrift**

Um ihr Funktionieren zu gewährleisten, sind die eingeführten Eigenkontrollsysteme regelmäßig und darüber hinaus bei Produkt- und Arbeitsprozessänderungen zu überprüfen (Verifikation).
Folgende Verfahren sind dazu geeignet:

- Überprüfung der Fließdiagramme auf ihre Aktualität
- Hinterfragung und Austestung einzelner CCPs
- Überprüfung eingeleiteter Korrekturmaßnahmen
- Überprüfung der Lagerbedingungen
- Sensorische und mikrobiologische Überprüfung der Zwischen- und Endprodukte
- Mikrobiologische Oberflächenkontrolle zur Überprüfung der Reinigung und Desinfektion
- Überprüfen der Aufzeichnungen

Welche Personen müssen sich einer Untersuchung nach dem Bazillenausscheidergesetz unterziehen und wie oft hat diese zu erfolgen?

Personen, die **Lebensmittel herstellen, verarbeiten, lagern oder abgeben** unterliegen dem Bazillenausscheidergesetz. Die Untersuchung dient dem Schutz vor Infektionskrankheiten. Die Untersuchung hat **jährlich** zu erfolgen.

© 2001 by *ibw*

Prüfungsordnung

© 2001 by *ibw*

Prüfungsordnung

laut BGBl. Nr. 1089/1994

Gliederung der Lehrabschlußprüfung

§ 6. (1) Die Lehrabschlußprüfung im Beruf Hotel- und Gastgewerbeassistent gliedert sich in eine praktische und in eine theoretische Prüfung.

(2) Die praktische Prüfung umfaßt die Gegenstände
a) Geschäftsfall Beherbergung,
b) Geschäftsfall Gastronomie.

(3) Die theoretische Prüfung umfaßt die Gegenstände
a) Kaufmännisches Rechnen,
b) Buchführung.

(4) Die theoretische Prüfung entfällt, wenn der Prüfungskandidat das Erreichen des Lehrzieles der letzten Klasse der fachlichen Berufsschule für den Lehrberuf Hotel- und Gastgewerbeassistent oder den Ersatz der gesamten Lehrzeit auf Grund schulmäßiger Ausbildung gemäß einer Verordnung auf Grund des § 28 des Berufsausbildungsgesetzes nachgewiesen hat.

Praktische Prüfung

Geschäftsfall Beherbergung

§ 7. (1) Die Prüfarbeit hat schriftlich und mündlich zu erfolgen. Sie ist mit einer Note zu bewerten.

(2) Die schriftliche Arbeit hat sich auf den Schriftverkehr (Anbot, Bestellung, Buchung, Abrechnung) mit Reisebüros und/oder Gästen (Einzelgäste oder Gästegruppen) zu erstrecken.

(3) Die Prüfungskommission hat unter Bedachtnahme auf den Zweck der Lehrabschlußprüfung und die Anforderungen der Berufspraxis jedem Prüfling eine schriftliche Arbeit zu stellen, die in der Regel in 75 Minuten ausgearbeitet werden kann. Sie ist nach 90 Minuten zu beenden. Die schriftliche Arbeit kann auch in rechnergestützter Form durchgeführt werden, wobei jedoch alle wesentlichen Arbeitsschritte für die Prüfungskommission nachvollziehbar sein müssen.

(4) Für die schriftliche Arbeit gilt im übrigen § 9.

(5) Der mündliche Teil ist vor der gesamten Prüfungskommission abzulegen und hat sich ausgehend von der schriftlichen Arbeit auf die praktische Auswertung von verschiedenen mit dieser Arbeit zusammenhängenden Fragen zu erstrecken.
Hiebei sind auch Fragen in bezug auf
a) fachgerechte Auskunftserteilung über regionale und örtliche Sehenswürdigkeiten, Kunstwerke und/oder Veranstaltungen,
b) Verkehrsmittel und Fahrpläne,
c) Beschaffung von Fahrkarten, Flugscheinen und Karten für Veranstaltungen und
d) fachgerechtes Anbieten samt Beratung von Zusatzleistungen
miteinzubeziehen.

(6) Die Themenstellung hat dem Zweck der Lehrabschlußprüfung und den Anforderungen der Berufspraxis zu entsprechen und ist auf einen Zeitraum von 15 Minuten abzustellen. Eine Verlängerung um höchstens 10 Minuten hat im Einzelfall zu erfolgen, wenn der Prüfungskommission ansonsten eine zweifelsfreie Bewertung der Leistung des Prüflings nicht möglich ist.

Geschäftsfall Gastronomie

§ 8. (1) Die Prüfarbeit hat schriftlich und mündlich zu erfolgen. Sie ist mit einer Note zu bewerten.

© 2001 by *ibw*

(2) Die schriftliche Arbeit hat sich auf folgende Gebiete zu erstrecken:
a) Menüzusammenstellungen, einschließlich Kalkulation und Rechnungslegung,
b) Gestaltung von Speisen- und Getränkekarten samt Kalkulation,
c) Erstellung von Vorschlägen für Veranstaltungen samt "function sheet" für die Abwicklung, Diensteinteilung und den Zeitplan mit allen wichtigen Informationen für die Mitarbeiter.

(3) Die Prüfungskommission hat unter Bedachtnahme auf den Zweck der Lehrabschlußprüfung und die Anforderungen der Berufspraxis jedem Prüfling eine schriftliche Arbeit zu stellen, die in der Regel in 75 Minuten ausgearbeitet werden kann. Sie ist nach 90 Minuten zu beenden. Die schriftliche Arbeit kann auch in rechnergestützter Form durchgeführt werden, wobei jedoch alle wesentlichen Arbeitsschritte für die Prüfungskommission nachvollziehbar sein müssen.

(4) Für die schriftliche Arbeit gilt im übrigen § 9.

(5) Der mündliche Teil ist vor der gesamten Prüfungskommission abzulegen und hat sich ausgehend von der schriftlichen Arbeit auf die praktische Auswertung von verschiedenen mit dieser Arbeit zusammenhängenden Fragen zu erstrecken. Hiebei sind auch Fragen über Speisen- und Nahrungsmittelkunde, Getränkekunde und Barkunde miteinzubeziehen. Die Themenstellung hat dem Zweck der Lehrabschlußprüfung und den Anforderungen der Berufspraxis zu entsprechen und ist auf einen Zeitraum von 15 Minuten abzustellen. Eine Verlängerung um höchstens 10 Minuten hat im Einzelfall zu erfolgen, wenn der Prüfungskommission ansonsten eine zweifelsfreie Bewertung der Leistung des Prüflings nicht möglich ist.

Theoretische Prüfung

Allgemeine Bestimmungen

§ 9. (1) Die theoretische Prüfung hat schriftlich zu erfolgen. Sie kann unter Einschluß der schriftlichen Arbeiten der Gegenstände "Geschäftsfall Beherbergung" und "Geschäftsfall Gastronomie" für eine größere Anzahl von Prüflingen gemeinsam durchgeführt werden, wenn dies ohne Beeinträchtigung des Prüfungsablaufs möglich ist. Die theoretische Prüfung kann auch in rechnergestützter Form durchgeführt werden, wobei jedoch alle wesentlichen Arbeitsschritte für die Prüfungskommission nachvollziehbar sein müssen.

(2) Die theoretische Prüfung ist grundsätzlich vor der praktischen Prüfung abzuhalten.

(3) Die Aufgaben haben nach Umfang und Niveau dem Zweck der Lehrabschlußprüfung und den Anforderungen der Berufspraxis zu entsprechen. Sie sind den Prüflingen anläßlich der Aufgabenstellung getrennt zu erläutern.

(4) Die schriftlichen Arbeiten des Prüflings sind entsprechend zu kennzeichnen.

Kaufmännisches Rechnen

§ 10. (1) Die Prüfung hat je eine Aufgabe aus den nachstehenden Bereichen zu umfassen:
a) Prozentrechnungen,
b) Zahlungsverkehr, einschließlich Devisen- und Valutenrechnungen,
c) Einfache Kalkulation.

(2) Die Verwendung von Rechenbehelfen, Formeln und Tabellen ist zulässig.

(3) Die Aufgaben sind so zu stellen, daß sie in der Regel in 60 Minuten durchgeführt werden können.

(4) Die Prüfung ist nach 75 Minuten zu beenden.

© 2001 by *ibw*

Buchführung

§ 11. (1) Die Prüfung hat mehrere, zumindest aber fünf Buchungen von Geschäftsfällen zu umfassen.

(2) Die Aufgaben sind so zu stellen, daß sie in der Regel in 60 Minuten durchgeführt werden können.

(3) Die Prüfung ist nach 75 Minuten zu beenden.

Wiederholungsprüfung

§ 12. (1) Die Lehrabschlußprüfung kann wiederholt werden.

(2) Wenn bis zu zwei Gegenstände mit "Nicht genügend" bewertet wurden, ist die Wiederholungsprüfung auf die mit "Nicht genügend" bewerteten Gegenstände zu beschränken. Die Prüfungskommission hat in diesem Fall unter Berücksichtigung der festgestellten Mängel an Fertigkeiten und Kenntnissen festzulegen, wann innerhalb des Zeitraums von drei bis sechs Monaten nach der nichtbestandenen Lehrabschlußprüfung frühestens die Wiederholungsprüfung abgelegt werden kann.

(3) Wenn mehr als drei Gegenstände mit "Nicht genügend" bewertet wurden, ist die gesamte Prüfung zu wiederholen. In diesem Fall kann die Wiederholungsprüfung frühestens sechs Monate nach der nichtbestandenen Lehrabschlußprüfung abgelegt werden.

Anwenden der Allgemeinen Lehrabschlußprüfungsordnung

§ 13. Im übrigen ist auf die Durchführung der Lehrabschlußprüfung und der Zusatzprüfung im Lehrberuf Hotel- und Gastgewerbeassistent die Verordnung BGBL. Nr. 170/1974 anzuwenden.

Schluß- und Übergangsbestimmungen

§ 16. (1) Diese Verordnung tritt mit 1. Jänner 1995 in Kraft.

(2) Die Ausbildungsvorschriften für den Lehrberuf Hotel- und Gastgewerbeassistent, Verordnung BGBL. Nr. 74/1972, i.d.F. der Verordnungen BGBL. Nr. 510/1976 und BGBL. Nr. 291/ 1979, treten - unbeschadet § 17 Abs.1 - mit Ablauf des 31. Dezember 1994 außer Kraft.

(3) Die Prüfungsordnung für die Lehrabschlußprüfung im Lehrberuf Hotel- und Gastgewebeassistent, BGBL. Nr. 325/1991, tritt - unbeschadet § 17 Abs. 1 - mit Ablauf des 31. Dezember 1994 außer Kraft.

§ 17. (1) Lehrlinge, die am 31. Dezember 1994 im Lehrberuf "Hotel- und Gastgewerbeassistent" im dritten Lehrjahr ausgebildet werden, sind - unbeschadet Abs.2 - bis zum Ablauf der im Lehrvertrag vereinbarten Lehrzeit nach den Ausbildungsvorschriften für den Lehrberuf "Hotel- und Gastgewerbeassistent", Verordnung BGBL. Nr. 74/1972 und der Verordnungen BGBL. Nr. 510/1976 und BGBL. Nr. 291/ 1979, auszubilden.

(2) Lehrlingen, die am 31. Dezember 1994 im Lehrberuf "Hotel- und Gastgewerbeassistent" im dritten Lehrjahr ausgebildet werden, jedoch durch Lehrvertragsänderung zur Ausbildung in den neuen Lehrberuf "Hotel- und Gastgewerbeassistent" überwechseln, sind die bisher im Lehrberuf "Hotel- und Gastgewerbeassistent" zurückgelegten Lehrzeiten zur Gänze anzurechnen.

(3) Lehrlinge, die am 31. Dezember 1994 im Lehrberuf "Hotel- und Gastgewerbeassistent" im ersten oder zweiten Lehrjahr ausgebildet werden, sind nach der "Hotel- und Gastgewerbeassistenten-Ausbildungsverordnung" weiter auszubilden.

Fit fürs Fachgespräch

Das Themenheft als Grundlage einer optimalen Prüfungsvorbereitung

Während der Ausbildung hat der Lehrling in seinem Fachgebiet umfassendes Wissen und Fertigkeiten erworben. Bei der Lehrabschlussprüfung hat er Gelegenheit, diese Fähigkeiten vor einer Prüfungskommission unter Beweis zu stellen. Die Themenstellung des Fachgesprächs richtet sich nach den Anforderungen der Berufspraxis. Die Prüfung wird in Form eines möglichst lebendigen Gesprächs geführt; den Ausgangspunkt bilden dabei Schilderungen von Situationen und Problemen aus dem Berufsleben.
Das Themenheft unterstützt die Kandidaten bei der Vorbereitung auf das Fachgespräch. Es beinhaltet alle für die Prüfung relevanten Stoffgebiete und gibt stichwortartige Hinweise auf die wesentlichen Inhalte eines Prüfungsthemas. Für Prüfer bietet das Themenheft einen gut gegliederten und den Vorgaben der Prüfungsordnung entsprechenden Leitfaden zur Gestaltung der mündlichen Prüfung.

Informationsstellen im Lehrlingswesen

Für nähere Auskünfte stehen Ihnen zur Verfügung:

IFA – Verein zur Förderung des internationalen Austausches von Lehrlingen, jungen Fachkräften und Ausbildern der Wirtschaft
A-1050 Wien, Rainergasse 38
DI Georg Matzner
Tel +43(0).1.5451671.19
Fax +43(0).1.5451671.22
e-mail: matzner@ifa.or.at

KARRIERE mit LEHRE

Bundesministerium für wirtschaftliche Angelegenheiten
A-1011 Wien, Stubenring 1
Tel +43(0).1.71100
Fax +43(0).1.71100.2366
e-mail: lehrlingsservice@bmwa.gv.at
Internet: http://www.bmwa.gv.at/service/leservice_fs.htm

Lehrlingsstellen der Wirtschaftskammern

Burgenland
A-7001 Eisenstadt, Robert Graf-Platz 1
Tel +43(0)2682.695.160, Fax +43(0)2682.695.155
Dr. Sigrid Prattinger, prattins@wkbgld.at

Kärnten
A-9020 Klagenfurt, Bahnhofstraße 40-42
Tel +43(0)463.5868.850, Fax +43(0)463.5868.854
Dr. Wolf Burian, wolf.burian@wkk.or.at

Niederösterreich
A-1014 Wien, Herrengasse 10
Tel +43(0)1.53466.1314, Fax +43(0)1.53466.1586
Mag. Reinhard Winter, berufsausbildung@noe.wk.or.at

Oberösterreich
A-4024 Linz, Wiener Straße 150
Tel +43(0)732.7800.301, Fax +43(0)732.7800.579
Dr. Herwig Siegl, siegl@wifiooe.wk.or.at

Salzburg
A-5027 Salzburg, Julius Raab-Platz 1
Tel +43(0).662.8888.318, Fax +43(0).662.8888.562
Dr. Peter Kranzlmayr, pkranzlmayr@sbg.wk.or.at

Steiermark
A-8021 Graz,Körblergasse 111-113
Tel +43(0)316.601.327, Fax +43(0)316.601.602
Ing. Mag. Peter Hochegger, lehrlingsstelle@wkstmk.at

Tirol
A-6020 Innsbruck, Meinhardstraße 14
Tel +43(0)512.5310.1428, Fax +43(0)512.5310.1328
Dr. Johannes Huber, johannes.huber@wk.tirol.at

Vorarlberg
A-6800 Feldkirch, Wichnergasse 9
Tel +43(0)5522.305.260, Fax +43(0)5522.305.18
Dr. Christoph Jenny, jenny.christoph@wkv.at

Wien
A-1030 Wien, Rudolf Sallinger-Platz 1
Tel +43(0)1.51450.2413, Fax +43(0)1.51450.2469
Mag. Erich Huber, erich.huber@wkw.at

Wichtige Informationen erhält man auch im Internet unter

http://www.hotelverband.at	Fachverband Hotellerie
http://www. gastronomieverband.at	Fachverband Gastronomie
http://wko.at/top@job	Plattform der Wirtschaftskammern
http://www.ibw.at	Institut für Bildungsforschung der Wirtschaft
http://www.berufsinfo.at	Information und Beratung rund um Beruf und Bildung

Impressum

Medieninhaber und Herausgeber: Wirtschaftskammer Österreich, Fachverbände Hotellerie und Gastronomie, Wiedner Hauptstraße 63, A-1045 Wien
Redaktion: ibw Institut für Bildungsforschung der Wirtschaft, Rainergasse 38, A-1050 Wien