QUALITÄT in der Lehre

Ausbildungsleitfaden Hotel- und Gastgewerbeassistent/ Hotel- und Gastgewerbeassistentin

Bundesministerium Digitalisierung und Wirtschaftsstandort

Bundesministerium Arbeit, Soziales, Gesundheit und Konsumentenschutz

LEHRE.FÖRDERN

ibw ENTWICKLUNG

Impressum

Medieninhaber und Herausgeber
ibw
Institut für Bildungsforschung der Wirtschaft
Rainergasse 38, 1050 Wien
www.ibw.at

Redaktionsteam
Andrea Liebhart, Petra Stöhr, Markus Müllner, Stefanie Pavlovic, Birgit Worm, Josef Wallner, Michaela LaMarca

Projektmitarbeit
Rebeka Erdö

Grafik
Alice Gutlederer, www.designag.at

Fachliche Unterstützung und Fotomaterial
Gewerkschaft vida Fachbereich Tourismus
Bundessparte Tourismus und Freizeitwirtschaft in der WKÖ
Fachverbände Hotellerie und Gastronomie in der WKÖ
Gewerkschaft GPA
Gasthof Linimayr
Hilton Hotels Österreich (Hilton Vienna Park, Hilton Vienna Plaza, Hilton Vienna Danube Waterfront)
Hotel Völserhof Bad Hofgastein
Hotel Walserhof GmbH
Penzinghof Lindner e. U.
Rogner Bad Blumau
SEEGLÜCK Hotel Forelle
Vienna Marriott Hotel
WertInvest Hotelbetriebs GmbH operated by IC Hotelbetriebsführungs GmbH

Coverfotos: shutterstock.com/ALPA PROD, shutterstock.com/Robert Kneschke

Wien, April 2021
ISBN 978-3-903310-71-1

Bitte zitieren Sie diese Publikation wie folgt:
ibw – Institut für Bildungsforschung der Wirtschaft (Hg.):
Ausbildungsleitfaden Hotel- und Gastgewerbeassistent/Hotel- und Gastgewerbeassistentin. Wien 2021

Inhalt

Der Ausbildungsleitfaden 7
Hilfreiche Websites 8

TOOL 1: VORBEREITUNG AUF DIE LEHRLINGSAUSBILDUNG 9

Erstmaliges Ausbilden eines Lehrlings 10
Die Lehrlingssuche 14
Die Lehrlingsauswahl 26
Ihr Betrieb nimmt einen Lehrling auf 28
Ausbildung im Betrieb 35
Ausbildung in der Berufsschule 44

TOOL 2: ERFOLGREICH AUSBILDEN 53

Inhalt Tool 2 54
Arbeiten im betrieblichen und beruflichen Umfeld 58
Qualitätsorientiertes, sicheres, hygienisches und nachhaltiges Arbeiten 87
Digitales Arbeiten 99
Rezeption 107
Front- und Backoffice 124
Marketing und E-Commerce 136
Beschaffung/Warenwirtschaft 143

TOOL 3: ABSCHLUSS DER LEHRZEIT & DIE LEHRABSCHLUSSPRÜFUNG 153

Inhalte und Ablauf der LAP 154
Anmeldung zum Antritt zur LAP 155
Betriebliche Unterstützung zur LAP 156
Vorbereitung auf die LAP 156
Vorbereitungsunterlagen für die LAP 157
Belohnungen für gute Leistungen bei der LAP 160
Wiederholung der LAP 160
Verhinderung bei der LAP 161
Weiterbeschäftigungspflicht nach der LAP 161

TOOL 4: KARRIERE **163**

Karriereperspektiven nach der Ausbildung 164
Weiterbildung im Hotel- und Gastgewerbe 166

ANHANG **167**

Ausbildungsordnung Hotel- und Gastgewerbeassistent/
Hotel- und Gastgewerbeassistentin 168

Der Ausbildungsleitfaden

Die praktische Hilfe für die Ausbildung im Lehrbetrieb

Mit dem Ausbildungsleitfaden wollen wir die gesetzlichen Inhalte in einer praxisgerechten, leicht verständlichen Sprache darstellen.

AN WEN RICHTET SICH DIESER AUSBILDUNGSLEITFADEN?

Er richtet sich an alle an der Lehrausbildung beteiligten Personen, wie Ausbilderinnen und Ausbilder, Personalverantwortliche, Betriebsrätinnen und Betriebsräte, Lehrstellenberaterinnen und Lehrstellenberater, Eltern und Lehrlinge.

WIE IST DIESER AUSBILDUNGSLEITFADEN AUFGEBAUT?

Tool 1

Vorbereitung auf die Lehrlingsausbildung
- Vorgehensweise bei der erstmaligen Aufnahme von Lehrlingen
- Tipps für die Auswahl von Lehrstelleninteressenten

Tool 2

Erfolgreich ausbilden
- Vorgehensweise bei der Ausbildung von Lehrlingen
- Tipps und Best-Practice-Beispiele von erfahrenen AusbilderInnen

Tool 3

Abschluss der Lehrzeit & die Lehrabschlussprüfung (LAP)
- Inhalte und Ablauf der LAP
- Tipps für die Vorbereitung auf die LAP

Tool 4

Karriere
- Karriereperspektiven nach der erfolgreichen LAP
- Weiterbildung

Wir danken allen Unternehmen, die uns praktische Beispiele zur Verfügung gestellt und mit Tipps aus der Ausbildungspraxis dazu beigetragen haben, diese Unterlage zu erstellen.

Hinweis

Die Entwicklung dieses Ausbildungsleitfadens erfolgte mit Unterstützung von Groß-, Mittel- und Kleinbetrieben aus mehreren Bundesländern. Der Ausbildungsleitfaden und die angeführten Best-Practice-Beispiele sollen als Orientierung und Anregung dienen. Diese können je nach betrieblichen Anforderungen individuell angepasst werden.

Hilfreiche Websites

AKTUELLE INFORMATIONEN ZUR LEHRLINGSAUSBILDUNG FINDEN SIE AUF FOLGENDEN WEBSITES:

Bundesministerium für Digitalisierung und Wirtschaftsstandort
https://www.bmdw.gv.at/Themen/Lehre-und-Berufsausbildung/Lehrlingsausbildung-Duales-System.html

Bundessparte Tourismus und Freizeitwirtschaft
https://www.wko.at/branchen/tourismus-freizeitwirtschaft/lehre-im-tourismus.html

Fachverband Gastronomie
https://www.wko.at/branchen/tourismus-freizeitwirtschaft/gastronomie/start.html

Fachverband Hotellerie
https://www.wko.at/branchen/tourismus-freizeitwirtschaft/hotellerie/start.html

Wirtschaftskammer Österreich
https://www.wko.at/service/bildung-lehre/start.html

Gewerkschaft vida – Informationen für Lehrlinge im Tourismus
https://www.vida.at/cms/S03/S03_1.5.1/vida/jugend

Gewerkschaft GPA
https://www.gpa.at/die-gpa/jugend

Qualität in der Lehre
https://www.qualitaet-lehre.at

Lernunterlagen zur Vorbereitung auf die Lehrabschlussprüfung
https://www.lap.at

Plattform für AusbilderInnen
https://www.ausbilder.at

Dieser Ausbildungsleitfaden steht auch zum Download zur Verfügung:
https://www.qualitaet-lehre.at/downloads/ausbildungstools/ausbildungsleitfaeden/
https://www.ausbildungsleitfaden.at

© shutterstock.com/Production Perig

Tool 1
Vorbereitung auf die Lehrlingsausbildung

Erstmaliges Ausbilden eines Lehrlings

Möchten Sie erstmalig einen Lehrling ausbilden, dann gehen Sie wie folgt vor:

Schritt 1:
Ihr Betrieb wird zum Lehrbetrieb

→

Schritt 2:
LehrlingsausbilderIn werden

SCHRITT 1: IHR BETRIEB WIRD ZUM LEHRBETRIEB

Jeder Betrieb, der Lehrlinge ausbilden möchte, muss ein Feststellungsverfahren durchlaufen:

Ablauf des Feststellungsverfahrens

Ihr Betrieb stellt einen
Antrag auf Feststellung der Eignung zur Lehrlingsausbildung (Feststellungsantrag)
bei der
Lehrlingsstelle der Wirtschaftskammer Ihres Bundeslandes.

↓

Die Lehrlingsstelle prüft unter Mitwirkung der Arbeiterkammer,
ob Ihr Betrieb die rechtlichen und betrieblichen Voraussetzungen für die Lehrlingsausbildung erfüllt.

↓

Rechtliche Voraussetzung
Ihr Betrieb muss nach der **Gewerbeordnung** berechtigt sein, jene Tätigkeiten durchzuführen, in denen der Lehrling ausgebildet werden soll.

↓

Betriebliche Voraussetzungen
Ihr Betrieb muss so eingerichtet sein und geführt werden, dass dem Lehrling alle im Berufsbild enthaltenen Kenntnisse und Fertigkeiten vermittelt werden können.

Im Betrieb muss eine für die **Lehrlingsausbildung geeignete Person – ein/eine AusbilderIn –** zur Verfügung stehen.

↓

Sind die Voraussetzungen erfüllt, wird ein **Feststellungsbescheid** ausgestellt.
Damit wird bestätigt, dass im Betrieb Lehrlinge ausgebildet werden können.

Hinweise

- Das **Formular für den Feststellungsantrag** erhalten Sie bei der Lehrlingsstelle der Wirtschaftskammer Ihres Bundeslandes.
- Der **Feststellungsbescheid** ist nur vor der Aufnahme des ersten Lehrlings im jeweiligen Lehrberuf notwendig. Wird mehr als ein Lehrberuf ausgebildet, ist für jeden Beruf ein Feststellungsbescheid erforderlich (Ausnahme: verwandte Lehrberufe).
- Die **Betriebsgröße** ist für die Lehrlingsausbildung **nicht entscheidend**. Auch ein Einpersonenunternehmen kann Lehrlinge ausbilden, wenn sowohl die Betreuung der Lehrlinge als auch die sachgemäße Ausbildung gewährleistet sind.
- Der Feststellungsantrag ist **gebührenfrei**.
- Stellen Sie keinen Lehrling ein, bevor Sie einen **positiven Feststellungsbescheid** erhalten haben.
- Die betriebliche Ausbildung ist für den Lehrberuf Hotelkaufmann/Hotelkauffrau in der **Ausbildungsordnung** gesetzlich geregelt. Mehr Informationen zur Ausbildungsordnung finden Sie auf Seite 35.
- Die rechtlichen Grundlagen für die Lehrlingsausbildung sind im **Berufsausbildungsgesetz** (BAG) festgelegt. Für Lehrlinge, die das 18. Lebensjahr noch nicht vollendet haben, kommt auch das **Kinder- und Jugendlichenbeschäftigungsgesetz** (KJBG) zur Anwendung. Einen Überblick über die **gesetzlichen Schutzbestimmungen** für Lehrlinge finden Sie auf Seite 30.

Wenn Sie Fragen haben:

- **Lehrstellenberaterinnen und Lehrstellenberater der Wirtschaftskammern** beraten und unterstützen Betriebe. Vereinbaren Sie einen Besuch bei der Lehrstellenberatung: https://www.wko.at/service/bildung-lehre/Lehrlingsstellen-der-Wirtschaftskammern.html
- Umfangreiche Informationen finden Sie in der **„Ausbildungsmappe für Lehrbetriebe" der Wirtschaftskammern:** https://www.wko.at/service/bildung-lehre/Ausbildungsmappe-fuer-Lehrbetriebe.html
- Auch der **Online-Ratgeber der Wirtschaftskammer** gibt Antworten: https://www.lehrling.wkoratgeber.at

SCHRITT 2: LEHRLINGSAUSBILDERIN ODER LEHRLINGSAUSBILDER WERDEN

Ausbilderin oder Ausbilder kann der Lehrberechtigte (InhaberIn des Gewerbes) oder eine Mitarbeiterin bzw. ein Mitarbeiter sein.

Wie wird man Ausbilderin oder Ausbilder?

LehrlingsausbilderIn werden

Absolvieren eines Ausbilderkurses

- Dauer: mindestens 40 Unterrichtseinheiten
- Ausbilderkurse: WIFI, bfi und andere Bildungseinrichtungen
- Schließt mit einem Fachgespräch ab

Inhalte des Fachgesprächs:

- Festlegen von Ausbildungszielen auf Basis des Berufsbilds
- Ausbildungsplanung im Betrieb
- Vorbereitung, Durchführung und Kontrolle der Ausbildung
- Verhaltensweisen gegenüber dem Lehrling
- Kenntnisse über das Berufsausbildungsgesetz (BAG), das Kinder- und Jugendlichenbeschäftigungsgesetz (KJBG), den Arbeitnehmerschutz und die Stellung des dualen Systems in der Berufsausbildung in Österreich

Ersatz/Gleichhaltung des Ausbilderkurses

Laut Verordnung des Wirtschaftsministeriums gibt es eine Reihe von Prüfungen bzw. Ausbildungen, die den Ausbilderkurs ersetzen. Möglicherweise verfügen Sie oder einer/eine Ihrer MitarbeiterInnen bereits über die notwendige Qualifikation?

© shutterstock.com/Matej Kastelic

© shutterstock.com/Africa Studio

Hinweise

- Voraussetzung für die Zulassung zu einem Ausbilderkurs ist die **Vollendung des 18. Lebensjahres**.
- Sie können Lehrlinge aufnehmen, auch wenn Sie oder Ihre Mitarbeiterin bzw. Ihr Mitarbeiter die Ausbilderqualifikation noch nicht besitzen. Dies kann **binnen 18 Monaten** ab Rechtskraft des Feststellungsbescheides **nachgeholt** werden.
- Die Ausbilderprüfung ist das **vierte Modul aller Meisterprüfungen**.
- Bei der Einstellung mehrerer Lehrlinge sind **Verhältniszahlen** zu beachten: Im Berufsausbildungsgesetz ist das Verhältnis zwischen der Anzahl der Lehrlinge und der Anzahl der Ausbilderinnen und Ausbilder genau festgelegt.
- Bei **Fragen** steht Ihnen die **Lehrlingsstelle Ihres Bundeslands** zur Verfügung.

www

Informationen zur Ausbilderprüfung:
https://wko.at/service/bildung-lehre/Ausbilderpruefung1.html

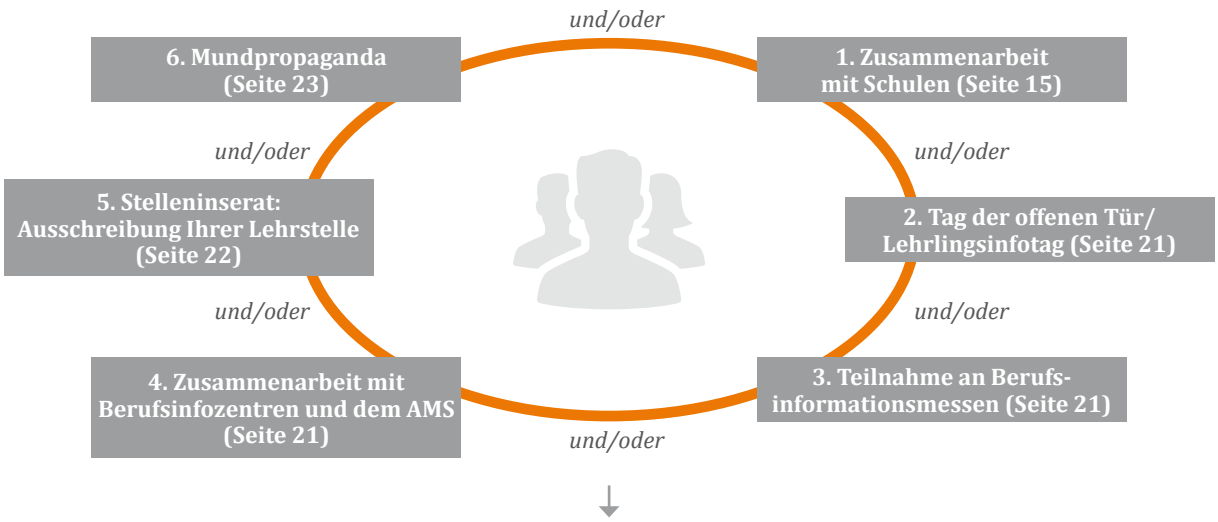
Folgende Prüfungen ersetzen die Ausbilderprüfung bzw. den Ausbilderkurs (Ausbilderprüfungsersatzverordnung – BMDW):
https://www.bmdw.gv.at/Themen/Lehre-und-Berufsausbildung/Lehrlingsausbildung-Duales-System/Ausbilderinnen-und-Ausbilder.html

Gleichhaltungsantrag Ausbilderprüfung (BMDW):
https://www.bmdw.gv.at/Themen/Lehre-und-Berufsausbildung/Lehrlingsausbildung-Duales-System/Ausbilderinnen-und-Ausbilder.html

Die Lehrlingssuche

Sie haben viele Möglichkeiten, Jugendliche auf Ihren Lehrbetrieb aufmerksam zu machen:

So erreichen Sie Jugendliche



Wie bewerben Sie Ihren Betrieb und Ihre Lehrlingsausbildung, um von Jugendlichen als attraktiver Arbeitgeber wahrgenommen zu werden? (siehe Seite 23)

Hinweis

Wenn Sie mehrere der angeführten **Maßnahmen kombinieren**, erhöhen sich Ihre Chancen, den passenden Lehrling für Ihren Betrieb zu finden.

AMS Ausbildungskompass Hotel- und Gastgewerbeassistent/ Hotel- und Gastgewerbeassistentin:
https://www.ausbildungskompass.at/ausbildungen/103905-lehre-hotel-und-gastgewerbeassistentin/

So finden Sie den richtigen Lehrling:
https://www.wko.at/service/bildung-lehre/Lehrstellenboerse.html

SO KÖNNEN SIE JUGENDLICHE ERREICHEN, UM SIE AUF IHREN LEHRBETRIEB UND IHRE LEHRLINGSAUSBILDUNG AUFMERKSAM ZU MACHEN

1. Zusammenarbeit mit Schulen

Bauen Sie Kontakte mit Schulen auf, vor allem zu Mittelschulen, Polytechnischen Schulen bzw. AHS (Unterstufe), um auf Ihre Lehrlingsausbildung aufmerksam zu machen. Durch Kontakte zu höheren Schulen können Sie Schulabbrecherinnen und Schulabbrecher erreichen, die Interesse an einer Lehre haben.

Zusammenarbeit mit Schulen

a) Schulbesuche	b) Betriebs-besichtigungen/ Betriebs-erkundungen	c) Berufspraktische Tage („Schnupperlehre“)	d) Teilnahme an Elternabenden
Seite 15	Seite 16	Seite 16	Seite 18

WWW

Schulen in Österreich:
https://www.schule.at/schulfuehrer.html

a) Schulbesuche

Stellen Sie in Schulen Ihren Betrieb, Ihre Lehrlingsausbildung, die Berufschancen und die Weiterbildungsmöglichkeiten vor.

WWW

Tipps zur Gestaltung von Schulbesuchen:
https://www.qualitaet-lehre.at/ausbilden-im-betrieb/lehrlinge-finden/

© shutterstock.com/Africa Studio

b) Betriebsbesichtigungen/Betriebserkundungen

Ermöglichen Sie Schulklassen Ihren Betrieb zu besichtigen. Dadurch lernen die Schülerinnen und Schüler Ihren Betrieb kennen und Sie können erste Kontakte zu potenziellen Lehrlingen knüpfen.

Überlegen Sie auch, ob Sie Schülerinnen und Schülern die Möglichkeit geben wollen, Ihren Betrieb zu erkunden. Die Jugendlichen werden dadurch von Zuhörerinnen und Zuhörern zu aktiven Mitgestalterinnen und Mitgestaltern. Es gibt unterschiedliche Möglichkeiten, wie Sie eine Betriebserkundung interessant gestalten können, wie beispielsweise:

- Durchführen von Interviews mit Lehrlingen und anderen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern
- Beobachtung von Lehrlingen und anderen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern bei deren Arbeit
- Ausprobieren einfacher ungefährlicher Tätigkeiten
- Erfahrungsaustausch

Betriebsbesichtigungen bzw. Betriebserkundungen:
https://www.qualitaet-lehre.at/ausbilden-im-betrieb/lehrlinge-finden/

„Heute reicht es nicht mehr im Betrieb zu sitzen und auf Bewerbungen zu warten. Um gute Lehrlinge für das Unternehmen gewinnen zu können, ist Präsenz bei der Zielgruppe wichtig."
Thomas Scheuchl, Personalleiter/HR-Manager, Rogner Bad Blumau

c) Berufspraktische Tage („Schnupperlehre")

Die berufspraktischen Tage bieten Jugendlichen die Möglichkeit, einen Einblick in die Arbeitswelt zu bekommen. Sie haben dabei die Gelegenheit, einen geeigneten Lehrling zu finden.

Ihre Vorteile	Vorteile der SchülerInnen
Sie können …	SchülerInnen können abklären, ob …
■ potenzielle Lehrlinge besser kennenlernen. ■ deren Eignung für die Ausbildung prüfen. ■ abklären, ob sie in Ihren Betrieb passen würden.	■ ihre Berufsvorstellungen der Realität entsprechen. ■ der Beruf tatsächlich der Richtige für sie ist. ■ Ihr Betrieb für sie als Ausbildungsbetrieb in Frage kommt.

Es gibt folgende Möglichkeiten, wie berufspraktische Tage durchgeführt werden können:

Möglichkeiten der Schnupperlehre

Berufspraktische Tage als Schulveranstaltung	Individuelle Berufsorientierung während der Unterrichtszeit	Individuelle Berufsorientierung außerhalb der Unterrichtszeit (in den Ferien oder nach dem täglichen Unterricht)
↓	↓	↓
Geht von der Schule aus und dient der Ergänzung des lehrplanmäßigen Unterrichts (alle SchülerInnen einer Klasse dürfen gleichzeitig schnuppern)	Für SchülerInnen ab der 8. Schulstufe allgemeinbildender sowie berufsbildender mittlerer und höherer Schulen	Für alle SchülerInnen ab der 8. Schulstufe
↓	↓	↓
Findet während der Unterrichtszeit an **einem bis zu mehreren Tagen** statt.	Den SchülerInnen kann auf ihr Ansuchen hin vom Klassenvorstand die Erlaubnis erteilt werden, zum Zweck der individuellen Berufsorientierung an **bis zu maximal fünf Tagen** im Schuljahr dem Unterricht fern zu bleiben.	Die SchülerInnen können außerhalb der Unterrichtszeit (in den Ferien) eine Schnupperlehre im Ausmaß von **höchstens 15 Tagen pro Betrieb und Kalenderjahr** absolvieren.
↓	↓	↓
Grundsätzlich erfolgt die Beaufsichtigung der SchülerInnen durch die LehrerInnen. Gemäß Schulunterrichtsgesetz kann die Beaufsichtigung jedoch auch durch andere, dafür geeignete Personen erfolgen.	Für die Schnupperlehre ist vom Erziehungsberechtigten oder dem Schnupperbetrieb eine geeignete Aufsichtsperson festzulegen.	Diese Form der Berufsorientierung ist nicht durch das Schulunterrichtsgesetz geregelt, da sie außerhalb der Unterrichtszeit stattfindet. Voraussetzung ist die Zustimmung des Erziehungsberechtigten.

Hinweise

- Informieren Sie die **Schulen in Ihrer Umgebung** und die **Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter** Ihres Betriebes, dass Sie Schnupperlehrlinge aufnehmen möchten. Machen Sie auch auf Ihrer **Website, in sozialen Medien, in Infobroschüren, bei Vorträgen in Schulen, Berufsmessen etc.** darauf aufmerksam, dass Jugendliche in Ihrem Unternehmen schnuppern können.

- Schülerinnen und Schüler haben während der Schnupperlehre **keinen Anspruch auf Entgelt,** sie unterliegen **keiner Arbeitspflicht** und **keiner bindenden Arbeitszeit**. Sie sind jedoch **unfallversichert**.

- Schülerinnen und Schüler dürfen im Rahmen der berufspraktischen Tage nicht **in den Arbeitsprozess eingegliedert werden**. Sie dürfen jedoch **einfache ungefährliche Tätigkeiten** selbstständig und unter Aufsicht ausprobieren, um den Beruf kennenzulernen. Überlegen Sie sich daher, was Sie einem Schnupperlehrling zeigen wollen und wie die Jugendlichen am besten den Beruf kennenlernen können.

www

Schulveranstaltungen als Realbegegnungen zum Beispiel „Berufspraktische Tage/Wochen“:
https://portal.ibobb.at/realbegegnungen/berufspraktische-tage/

Berufspraktische Tage (Schnupperlehre):
https://www.qualitaet-lehre.at/ausbilden-im-betrieb/lehrlinge-finden/berufspraktische-tage/?L=0

Schnupperlehre: Die erste Begegnung am Arbeitsplatz:
https://www.wko.at/service/bildung-lehre/Schnupperlehre.html

d) Teilnahme an Elternabenden

Eltern sind maßgeblich an der Berufs- und Bildungswahl ihrer Kinder beteiligt. Stellen Sie daher auch Eltern Ihren Betrieb vor. Durch die Mitwirkung an Elternabenden bekommen Sie Zugang zu dieser wichtigen Zielgruppe.

Best Practice

Projekt: „GET A JOB"

Dieses Best-Practice-Beispiel wurde uns zur Verfügung gestellt von:

Das Berufsorientierungs-Projekt **„GET A JOB"** wurde von der Sparte Tourismus und Freizeitwirtschaft der Wirtschaftskammer initiiert. Im Rahmen des Projekts erhalten Schülerinnen und Schüler verschiedener Schultypen Einblicke in Betriebe der Gastronomie und Hotellerie und werden so für eine Lehre im Tourismus begeistert.

Das Hotel Völserhof hat gemeinsam mit der Volksschule in Bad Hofgastein bereits zwei Mal an dem Projekt teilgenommen.

WIE LÄUFT DAS PROJEKT „GET A JOB" IM VÖLSERHOF AB?

- Die Schülerinnen und Schüler bereiten in der Schule im Vorfeld Fragen zum Hotel und zu den Berufen im Hotel vor und erstellen Plakate.
- Am „Get-A-JOB"-Tag dürfen die Schülerinnen und Schüler typische Tätigkeiten in den Bereichen Küche, Service und Rezeption ausprobieren und so den Hotelalltag praxisnah erleben. Ein Rundgang durch das Hotel und ein Imagefilm runden den Tag ab.
- Nach einer Fragerunde geht es zurück in die Schule, wo die Eltern schon auf die Erlebnisberichte ihrer Kinder warten.

© Hotel Völserhof (4)

AUS DER PRAXIS

„Die Volksschülerinnen und Volksschüler dürfen bei uns viele Hotelbereiche kennenlernen. Beim letzten Mal haben sie zum Beispiel mit großer Begeisterung in der Küche Pizza gebacken, im Service Gäste bedient und Cocktails gemixt, an der Rezeption telefoniert und das Hotel besichtigt. Wir nehmen auch die Eltern mit ins Boot, indem wir unser Hotel und mögliche Lehrberufe im Rahmen eines Vortrags vorstellen. Es ist schön zu sehen, dass die jungen Schülerinnen und Schüler voller Feuereifer der Hotellerie gegenüber noch ganz unvoreingenommen sind."
Daniela Lang, Ausbilderin und Hotelchefin, Hotel Völserhof Bad Hofgastein

Best Practice

Firmeninterner Beurteilungsbogen – Schnupperlehrling

Name _____

Geburtsdatum _____

Tel. Nr. _____

Schnupperlehrberuf _____

Name der Betreuerin/des Betreuers _____

Datum der Schnupperlehre _____

Bitte Zutreffendes ankreuzen:

Interesse	☐ sehr interessiert	☐ interessiert	☐ mäßig interessiert	☐ gleichgültig
Kontaktfreude/Offenheit	☐ sehr kontaktfreudig	☐ kontaktfreudig	☐ eher zurückhaltend	☐ verschlossen
Freundlichkeit	☐ sehr freundlich	☐ freundlich	☐ mäßig freundlich	☐ eher unfreundlich
Kommunikationsfähigkeit	☐ kann sich sehr gut ausdrücken	☐ kann sich gut ausdrücken	☐ kann sich mäßig ausdrücken	☐ sprachliche Mängel
Selbstständigkeit	☐ sehr selbstständig	☐ selbstständig	☐ eher unselbstständig	☐ braucht sehr viel Führung
Pünktlichkeit	☐ überpünktlich	☐ pünktlich	☐ manchmal unpünktlich	☐ immer unpünktlich
Genauigkeit	☐ sehr genau	☐ ziemlich genau	☐ mäßig genau	☐ schlampig
Auffassungsvermögen	☐ sehr rasch	☐ recht zügig	☐ eher langsam	☐ sehr langsam
Durchhaltevermögen	☐ kann sich sehr gut auf eine Sache konzentrieren und diese zu Ende führen	☐ kann sich gut auf eine Sache konzentrieren und diese zu Ende führen	☐ lässt sich leicht ablenken	☐ kann sich schwer auf eine Sache konzentrieren

Der Schnupperlehrling ist für den erkundeten Beruf
☐ sehr geeignet ☐ geeignet ☐ eher ungeeignet ☐ ungeeignet.

Ich würde den Schnupperlehrling
☐ sehr gerne ☐ gerne ☐ eher nicht ☐ auf keinen Fall
als Lehrling in unserem Betrieb aufnehmen.

Platz für Anmerkungen:

Datum _____ Unterschrift der Betreuerin/des Betreuers _____

2. Tag der offenen Tür/Lehrlingsinfotag

Beim Tag der offenen Tür können Sie Ihren Betrieb einer breiten Öffentlichkeit vorstellen. Sie können diese Veranstaltung gezielt für die Lehrlingswerbung nutzen. Auch spezielle „Lehrlingsinfotage“ oder „Lehrlingsevents“ ermöglichen Jugendlichen einen Einblick in Ihren Betrieb und die Ausbildung.

Hinweise

- Achten Sie bei der **Terminplanung** darauf, dass sich dieser Tag nicht mit anderen lokalen Ereignissen, Schulferien oder Schulveranstaltungen überschneidet.
- Stimmen Sie den Termin mit der **Berufsorientierungszeit in den Schulen** und mit der Frist für Ihre interne Lehrlingsausschreibung ab.
- Machen Sie auf Ihren Tag der offenen Tür durch die **Nutzung verschiedenster Kanäle** (Website, Facebook, Kunden, MitarbeiterInnen etc.) aufmerksam.

Tag der offenen Tür/Lehrlingsinfotag im Betrieb:
https://www.qualitaet-lehre.at/ausbilden-im-betrieb/lehrlinge-finden/

3. Teilnahme an Berufsinformationsmessen

Auf Berufsinformationsmessen erreichen Sie viele Jugendliche, die vor der Berufs- und Ausbildungswahl stehen. Nutzen Sie die Möglichkeit, Kontakte zu Lehrerinnen und Lehrern zu knüpfen und mögliche Kooperationen zu besprechen.

Teilnahme an Berufsinformationsmessen:
https://www.qualitaet-lehre.at/ausbilden-im-betrieb/lehrlinge-finden/

4. Zusammenarbeit mit Berufsinfozentren und mit dem AMS

Kontaktieren Sie die Berufsinfozentren der Wirtschaftskammern und WIFIs Österreich oder das AMS. Geben Sie bekannt, dass Sie auf der Suche nach einem Lehrling sind.

Hinweise

- Sprechen Sie auch über mögliche **Kooperationen** (Vorträge, Abhaltung von Branchentagen etc.).
- **Berufsinformationszentren der WK und WIFIs:** Die Angebote richten sich sowohl an Jugendliche als auch an Erwachsene. Zielsetzung ist die objektive Information über alle relevanten Bildungswege und Berufsmöglichkeiten. Die Berufs- und Bildungsinformationsstellen der Wirtschaftskammern fungieren auch als Schnittstelle zwischen Menschen im Berufswahlprozess (und Schulen) und Entscheidungsträgern der Wirtschaft.

Berufs- und Bildungsberatung der Wirtschaftskammern und WIFIs:
https://wko.at/service/bildung-lehre/Berufs-_und_Bildungsberatung_der_Wirtschaftskammern_und_WI.html

AMS – Service für Unternehmen:
https://www.ams.at/unternehmen

5. Stelleninserat: Ausschreibung Ihrer Lehrstelle

Ausschreibung von Lehrstellen

Lehrstellenbörse powered by AMS und WKO.at

Beispiele:
- Schalten von kostenlosen Inseraten
- Suche nach Lehrstellen-interessenten

Anzeigen in Printmedien und im Internet

Beispiele:
- regionale und überregionale Zeitungen
- Wochenzeit-schriften
- Fachzeitschriften
- Bezirksjournale
- Mitteilungen von Fachverbänden
- Jugendmagazine
- Jobportale
- Job Apps

Anschlagtafeln oder Schaukästen von Schulen

Aushänge in Ihrem Betrieb/ Ihrer Filiale

Soziale Netzwerke

Beispiele:
- Facebook
- Instagram
- XING
- LinkedIn

Hinweis

Ihr Stelleninserat ist gleichzeitig auch Werbung für Ihr Unternehmen: Achten Sie darauf, dass es die **Aufmerksamkeit** der Leserinnen und Leser (der Jugendlichen) weckt.

Lehrstellenbörse:
https://www.ams.at/unternehmen/service-zur-personalsuche/lehrstellenboerse

Ausschreibung von Lehrstellen:
https://www.qualitaet-lehre.at/ausbilden-im-betrieb/lehrlinge-finden/

6. Mundpropaganda

Je mehr Menschen Sie darüber informieren, dass Sie einen Lehrling aufnehmen, desto größer ist Ihre Chance, interessante Bewerberinnen und Bewerber zu finden.

- Informieren Sie Ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sowie Ihre Betriebsrätinnen und Betriebsräte.
- Nutzen Sie Ihr privates und berufliches Netzwerk (Lieferanten, Kunden etc.).
- Bringen Sie Plakate und Informationsschreiben auf Anschlagtafeln oder in Schaufenstern an.
- Legen Sie Folder oder Handzettel im Verkaufsraum auf.
- Nutzen Sie Ihre Website oder das Intranet.
- Verschicken Sie ein Rundmail oder nutzen Sie Ihre Informationskanäle wie Newsletter, Firmenzeitung, Social-Media-Kanäle bzw. Ihre betriebseigene Kundenzeitung.

Mundpropaganda:
https://www.qualitaet-lehre.at/ausbilden-im-betrieb/lehrlinge-finden/

„Mundpropaganda funktioniert bei uns im Lehrlingsbereich sensationell. Jugendliche empfehlen andere Jugendliche. Etwas Besseres kann einem Unternehmen gar nicht passieren."
Thomas Scheuchl, Personalleiter/HR-Manager, Rogner Bad Blumau

WOMIT SIE IHREN LEHRBETRIEB UND IHRE LEHRLINGSAUSBILDUNG BEWERBEN KÖNNEN

a) Info- und Werbematerialien

Besonders empfehlenswert für die Suche nach einem passenden Lehrling sind Infomaterialien, die auf Ihr Unternehmen und Ihre Lehrlingsausbildung aufmerksam machen. Diese können bei Ihren Berufsinformationsmaßnahmen (Schulbesuche, Betriebsbesichtigungen/Betriebserkundungen, Berufsinfomessen etc.) eingesetzt oder breit gestreut werden.

Mögliche Info- und Werbematerialien

Infomaterialien	Lehrlingsvideo/Imagefilm	Gebrandete Werbemittel, „Give-Aways“
Beispiele: ■ Flyer ■ Folder, Broschüren ■ Plakate ■ SchülerInnenkalender	Stellen Sie Ihren Betrieb und Ihre Lehrlingsausbildung vor.	Beispiele: ■ Kugelschreiber ■ USB-Stick ■ Werkzeug ■ Powerbank

Info- und Werbematerialien:
https://www.qualitaet-lehre.at/ausbilden-im-betrieb/lehrlinge-finden/

b) Lehrlingswebsite und Social-Media-Aktivitäten

Geben Sie Jugendlichen die Möglichkeit, sich auf Ihrer Website über Ihre Lehrlingsausbildung und Ihren Betrieb zu informieren. Sie können auch eine eigene Lehrlingsinfowebsite gestalten. Zeigen Sie, was einem Lehrling in Ihrem Betrieb geboten wird. Führen Sie an, wie sich interessierte Jugendliche für die offene Lehrstelle bewerben können.

Sie können auch Social-Media-Kanäle wie Facebook, YouTube, Instagram etc. für die Bewerbung Ihres Betriebs und Ihrer Lehrlingsausbildung nutzen.

Lehrlingswebsite und Social-Media-Aktivitäten:
https://www.qualitaet-lehre.at/ausbilden-im-betrieb/lehrlinge-finden/

c) Positive Medienberichte

Positive Medienberichte steigern den Bekanntheitsgrad Ihres Unternehmens.

Mögliche Medien	Mögliche Themen
■ überregionale und regionale Zeitungen ■ Fachzeitschriften ■ österreichweite sowie lokale Fernsehsender ■ österreichweite sowie lokale Radiosender ■ Nachrichtenagenturen und Presseverteiler ■ soziale Medien ■ digitale Medien, z. B. YouTube, Blogs, fachspezifische Foren	■ Lehrlingsausbildung allgemein ■ Ankündigung einer offenen Lehrstelle, Einladung zu Recruiting-Events ■ Berichte über Veranstaltungen, z. B. Tag der offenen Tür ■ Erfolge bei Lehrlingswettbewerben ■ Auszeichnungen des Unternehmens für die Lehrlingsausbildung, z. B. Staatspreis „Beste Lehrbetriebe – Fit for Future“, Staatlich ausgezeichneter Lehrbetrieb, Auszeichnungen von AusbilderInnen ■ Erfolgsgeschichten von Lehrlingen: erfolgreiche Karrieren im Unternehmen ■ Abschluss besonderer Lehrlingsprojekte ■ Projekte mit Schulen ■ Berichte über Auslandspraktika ■ besonderes betriebliches Engagement in der Lehrlingsausbildung

Positive Medienberichte:
https://www.qualitaet-lehre.at/ausbilden-im-betrieb/lehrlinge-finden/

Die Lehrlingsauswahl

Bei der Lehrlingsauswahl geht es darum zu erkennen, ob die Bewerberinnen und Bewerber den Anforderungen der Lehrlingsausbildung und Ihres Lehrbetriebs entsprechen.

1. Strukturieren Sie Ihren Bewerbungsprozess

Überlegen Sie sich, ...

wann Sie im Bewerbungsprozess welche Schritte setzen.

Beispiele:
- schriftliche Bewerbung
- Bewerbungsgespräch
- Schnupperlehre
- Auswahltest
- Lehrlings-Assessment-Center/Lehrlingscasting

+

welche Kriterien ein/eine BewerberIn auf jeden Fall erfüllen muss, um in die nächste Runde zu kommen?

Beispiele:
- schriftliche Bewerbung: Noten in einzelnen Unterrichtsfächern
- Bewerbungsgespräch: persönliches Auftreten, Motivation für den Beruf
- Schnupperlehre: Selbstständigkeit, Umgang mit anderen Menschen, Eignung für den Lehrberuf und den Betrieb

AUS DER PRAXIS

„Da für uns die Person im Mittelpunkt steht, vereinbaren wir mit unseren Bewerberinnen und Bewerbern immer einen Schnuppertag. Wir möchten unsere, künftigen Lehrlinge persönlich kennenlernen. Gerne sind auch die Eltern willkommen. Zeugnisse sind für uns zweitrangig. Das Wichtigste ist die Freude am Beruf zu sehen.“
Daniela Lang, Ausbilderin und Hotelchefin, Hotel Völserhof Bad Hofgastein

„Nach dem Schnuppern fordere ich von jedem Bereich ein schriftliches Feedback ein, das ich zum Akt hänge. Nur wenn alle grünes Licht geben, stellen wir den Lehrling auch wirklich ein.“
Thomas Scheuchl, Personalleiter/HR-Manager, Rogner Bad Blumau

2. Rückmeldung an die Bewerberinnen und Bewerber über die Zu- bzw. Absage zur Lehrstelle

- schriftlich
- telefonisch
- persönlich (zB nach Abschluss der Schnupperlehre oder am Ende des Bewerbungsgesprächs)

Lehrlingsauswahl:
https://www.qualitaet-lehre.at/ausbilden-im-betrieb/lehrlinge-finden/lehrlinge-auswaehlen/

Auswahlhilfe für die Lehrlingsauswahl – Der Online-Lehrlingstest:
https://auswahlhilfe.at

Aus der Praxis

Die überbetriebliche Lehrausbildung (ÜBA)

Jugendliche,
- die die Schulpflicht erfüllt haben,
- beim AMS gemeldet sind und
- keine Lehrstelle in einem Betrieb finden,

haben die Möglichkeit, eine überbetriebliche Lehrausbildung zu absolvieren.

Die Jugendlichen schließen einen Ausbildungsvertrag mit einer überbetrieblichen Ausbildungseinrichtung ab. Zur praktischen Ausbildung hat die Ausbildungseinrichtung mit Unternehmen, im Idealfall mit Ausbildungsbetrieben, zu kooperieren. Zusätzlich besuchen ÜBA-Lehrlinge die Berufsschule.

Einen Lehrling aus einer ÜBA in ein reguläres Lehrverhältnis übernehmen?
- Im Rahmen der praktischen Ausbildung besteht die Möglichkeit, einen ÜBA-Lehrling und seine Arbeitseinstellung über mehrere Wochen hinweg gut kennenzulernen.
- Bei Übernahme in ein reguläres Lehrverhältnis werden Ausbildungszeiten, die in der ÜBA absolviert wurden, angerechnet.
- Die Übernahme von Lehrlingen aus überbetrieblichen Einrichtungen wird gefördert (siehe Seite 33).

Haben Sie Interesse?
Für ausführlichere Informationen kontaktieren Sie bitte das AMS.

Ihr Betrieb nimmt einen Lehrling auf

1. Lehrvertrag und Anmeldefristen

Wenn Sie sich entschlossen haben, einen Lehrling in Ihrem Betrieb aufzunehmen, beachten Sie folgende Schritte:

Schließen Sie den **schriftlichen Lehrvertrag** ab.

Beachten Sie folgende Fristen:

Lehrzeitbeginn

Vor Beginn des Lehrverhältnisses:

Meldung an die Österreichische Gesundheitskasse

Die Anmeldung des Lehrlings hat vor Beginn des Lehrverhältnisses durch den Ausbildungsbetrieb/ Lehrberechtigten zu erfolgen.

1. Woche | **2. Woche** | **3. Woche**

Spätestens zwei Wochen nach Lehrzeitbeginn: Anmeldung bei der Berufsschule

Der Lehrling ist innerhalb von zwei Wochen ab Beginn des Lehrverhältnisses vom Ausbildungsbetrieb/ Lehrberechtigten bei der zuständigen Berufsschule anzumelden.

Spätestens drei Wochen nach Lehrzeitbeginn: Lehrvertragsanmeldung bei der Lehrlingsstelle

Der Lehrvertrag ist binnen drei Wochen nach Antritt der Lehre (nicht erst nach dem Ende der Probezeit) bei der Lehrlingsstelle anzumelden.

Hinweise

- Um einen Jugendlichen als Lehrling beschäftigen zu können, muss er die **allgemeine Schulpflicht** (neun Schuljahre) **erfüllt** haben.
- Bei minderjährigen Lehrlingen muss der **Lehrvertrag** von den **Eltern** bzw. von der gesetzlichen Vertreterin oder vom Vertreter des Lehrlings **unterschrieben** werden.
- Grundsätzlich ist es möglich, Lehrlinge zu beschäftigen, die nicht die österreichische Staatsbürgerschaft besitzen. Es sind die Bestimmungen des Ausländerbeschäftigungsgesetzes (AuslBG) zu beachten. Ausführliche Informationen finden Sie in der **Ausbildungsmappe für Lehrbetriebe der Wirtschaftskammern**.
- Der Inhalt des Lehrvertrages ist gesetzlich geregelt. **Verwenden** Sie die **Lehrvertragsformulare der Lehrlingsstellen**, da diese den Vorgaben des Berufsausbildungsgesetzes entsprechen.
- **Formulare für die Lehrvertragsanmeldung** erhalten Sie bei der Lehrlingsstelle Ihres Bundeslandes bzw. auf deren Website. Die Lehrvertragsanmeldung kann in den meisten Bundesländern auch online durchgeführt werden.
- Für Jugendliche mit **besonderen Bedürfnissen** besteht die Möglichkeit, die Lehrzeit zu verlängern oder die Ausbildung auf bestimmte **Teile** des Berufsbildes **einzuschränken** (Teilqualifikation). Ansprechpartner sind das AMS, die Berufsausbildungsassistenz bzw. die Lehrlingsstelle der Wirtschaftskammer Ihres Bundeslandes.

Lehrvertrag:
https://wko.at/service/bildung-lehre/lehrvertrag.html

Lehrvertragsanmeldung (Download Formulare):
https://wko.at/service/bildung-lehre/lehrvertragsanmeldung-formulare.html

Online-Lehrvertragsanmeldung:
https://www.wko.at/service/bildung-lehre/lehrvertragsanmeldung-online-bundeslaender.html

Kontaktdaten der Lehrlingsstelle der Wirtschaftskammer Ihres Bundeslandes:
https://wko.at/service/bildung-lehre/Lehrlingsstellen-der-Wirtschaftskammern.html

Ausbildungsmappe für Lehrbetriebe der Wirtschaftskammern:
https://wko.at/service/bildung-lehre/ausbildungsmappe-fuer-lehrbetriebe.html

2. Gesetzliche Schutzbestimmungen für Lehrlinge

Grundsätzlich **gelten die gesetzlichen Schutzbestimmungen der Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer**. Darüber hinaus sind auf Lehrlinge die Bestimmungen des **Kinder- und Jugendlichenbeschäftigungsgesetzes** (KJBG) und die **Verordnung über Beschäftigungsverbote und -beschränkungen für Jugendliche** (KJBG-VO) anzuwenden.

Gesetzliche Schutzbestimmungen für Lehrlinge

Spezielle Regelungen bei der Beschäftigung von Lehrlingen unter 18 Jahren gibt es beispielsweise in folgenden Bereichen:

- Arbeits- und Ruhezeiten
- Gestaltung der Arbeitsstätte und der Arbeitsbedingungen
- Gefahrenbelehrung
- Beschäftigungsverbote und -beschränkungen
- Beförderung von Geld- und Sachwerten
- Verzeichnis der beschäftigten Jugendlichen

Hinweise

- Für Lehrlinge, die bereits 18 Jahre alt sind, gilt das Arbeitszeitgesetz. Sind die Lehrlinge noch **unter 18 Jahren**, gilt zudem das Kinder- und Jugendlichenbeschäftigungsgesetz mit besonderen Bestimmungen zur Arbeitszeit.
- Beachten Sie die Bestimmungen für Jugendliche und Lehrlinge im **Kollektivvertrag**.
- Ausführlichere Informationen, u. a. zu den Arbeits- und Ruhezeiten, finden Sie in der **Ausbildungsmappe für Lehrbetriebe der Wirtschaftskammern**.

Gesetzessammlung zum technischen Arbeitnehmerschutz und zum Arbeitszeit- und Verwendungsschutz:
https://wko.at/service/arbeitsrecht-sozialrecht/aushangpflichtige-gesetze.html

Kinder- und Jugendlichenbeschäftigungsgesetz (KJBG):
https://wko.at/service/bildung-lehre/KJBG.html

Ausbildungsmappe für Lehrbetriebe:
https://wko.at/service/bildung-lehre/Ausbildungsmappe-fuer-Lehrbetriebe.html

3. Das Lehrlingseinkommen

Die Höhe des Lehrlingseinkommens ist im Kollektivvertrag für Hotel- und Gastgewerbe, Angestellte, geregelt.
Ihre Lehrlinge haben auch Anspruch auf Urlaubs- und Weihnachtsgeld.

Kollektivvertrag Hotel- und Gastgewerbe, Angestellte:
https://www.kollektivvertrag.at/kv/hotel-gastgewerbe-ang/hotel-gastgewerbe-rahmen/306677

4. Probezeit

Die ersten drei Monate der Lehrzeit gelten als Probezeit.

Wird der Lehrling während der ersten drei Monate in eine lehrgangsmäßige Berufsschule einberufen, so gelten die ersten sechs Wochen der tatsächlichen betrieblichen Ausbildung als Probezeit. Mehr Informationen über die Ausbildung in Betrieb und Schule finden Sie ab Seite 35.

Hinweise

- In der **Probezeit** können sowohl Sie als auch Ihr Lehrling den Lehrvertrag jederzeit ohne Angabe von Gründen lösen.
- Die **Auflösung** des Lehrverhältnisses muss in **schriftlicher Form** erfolgen. Wenn ein minderjähriger Lehrling den Lehrvertrag auflösen möchte, dann ist die Zustimmung der Eltern bzw. der gesetzlichen Vertreterin oder des gesetzlichen Vertreters notwendig.
- Die **Lehrlingsstelle** ist binnen **vier Wochen** über die Auflösung des Lehrverhältnisses zu informieren. Die **Berufsschule** ist **umgehend** zu verständigen.
- **Nach Ablauf der Probezeit** ist eine einseitige Auflösung des Lehrverhältnisses nur mehr aus schwerwiegenden, im Gesetz angeführten Gründen oder zu bestimmten Zeitpunkten möglich. Nutzen Sie daher die Probezeit aktiv für die Feststellung der Berufseignung des Lehrlings.
- Verwenden Sie bei einer vorzeitigen Auflösung von Lehrverhältnissen die Formulare der WKO.

Probezeit in der Lehre:
https://www.wko.at/service/bildung-lehre/probezeit_in_der_lehre.html#

Informationen zur vorzeitigen Auflösung des Lehrverhältnisses:
https://wko.at/service/bildung-lehre/Vorzeitige_Aufloesung_eines_Lehrverhaeltnisses.html
https://www.ris.bka.gv.at/eli/bgbl/1969/142/P14/NOR40172273

5. Lehre mit Matura: Berufsreifeprüfung

Lehrlinge haben die Möglichkeit, die Berufsreifeprüfung kostenfrei und parallel zur Lehre zu machen. Auch für die Lehrbetriebe fallen in der Regel keine Kosten an. Es gibt grundsätzlich zwei unterschiedliche Modelle bei Lehre mit Matura.

Besuch der Vorbereitungskurse für die Berufsreifeprüfung

Außerhalb der Arbeitszeit „Begleitendes Modell“	Während der Arbeitszeit „Integriertes Modell“	
Die Vorbereitungskurse finden am Abend oder am Wochenende statt: Nach Möglichkeit keine zeitliche Überschneidung zwischen der Arbeitszeit und den Vorbereitungskursen	Lehrling wird in der Zeit der Vorbereitungskurse vom Betrieb freigestellt	
Keine Zustimmung des Lehrbetriebs notwendig	Voraussetzungen: ■ Zustimmung des Lehrbetriebs ■ Lehrbetrieb entscheidet, wie die Vorbereitungskurse in die Lehrzeit integriert werden ■ Vereinbarungen werden in einem speziell angepassten Lehrvertrag festgehalten	
Keine Lehrzeitverlängerung	Ohne Lehrzeitverlängerung	Mit Lehrzeitverlängerung

Hinweise

- Die **Vorbereitungen auf die Berufsreifeprüfung** laufen in den Bundesländern unterschiedlich ab. Jedes Bundesland hat daher eine eigene Koordinationsstelle, die für die Beratung, Anmeldung und Organisation der Vorbereitungskurse zuständig ist.
- Um die **Vorbereitungskurse** und die Prüfungen kostenlos absolvieren zu können, muss zumindest eine Teilprüfung vor Lehrzeitende absolviert werden. Der Einstieg in die Vorbereitungskurse ist in allen Lehrberufen ab dem ersten Lehrjahr möglich.
- Informationen zur **Berufsmatura** erhalten Sie beim Bundesministerium für Bildung, Wissenschaft und Forschung und bei der Lehrlingsstelle der Wirtschaftskammer Ihres Bundeslands.

Informationen des Bundesministeriums für Bildung, Wissenschaft und Forschung (BMBWF):
https://bildung.bmbwf.gv.at/schulen/bw/bm/faq.html

Koordinationsstellen – Kontaktdaten:
https://www.wko.at/service/bildung-lehre/lehreundmatura_bundeslaender.html

Der Lehrvertrag bei Lehre mit Matura:
https://www.wko.at/service/bildung-lehre/lehrvertrag_lehreundmatura.html

Unterstützung und Förderungen für den Lehrbetrieb im Modell Lehre und Matura:
https://www.wko.at/service/bildung-lehre/unterstuetzung_und_foerderungen_fuer_den_lehrbetrieb_im_mo.html

6. Förderungen für Lehrbetriebe und Lehrlinge

Es werden eine Vielzahl an Förderinstrumenten angeboten, wie beispielsweise:

Förderungen – Übersicht

Förderungen für Lehrbetriebe	Förderungen für Lehrlinge
Basisförderung	Coaching für Lehrlinge
Kostenerstattung für Internats- bzw. Unterbringungskosten gem. § 9 Abs. 5 BAG	Lehrlingsprämie bei Sprachkurs und Auslandspraktikum
Lehre für Erwachsene	Vorbereitungskurs auf die Lehrabschlussprüfung
Übernahmeprämie für Lehrlinge aus überbetrieblichen Ausbildungseinrichtungen	Zwei kostenfreie wiederholte Antritte zur Lehrabschlussprüfung nach einer negativen Prüfung
Coaching und Beratung für Lehrbetriebe	
Zwischen- und überbetriebliche Ausbildungsmaßnahmen ■ Ausbildungsverbünde ■ Berufsbezogene Zusatzausbildungen von Lehrlingen, die über das Berufsbild hinausgehen ■ Vorbereitungskurse auf Lehrabschlussprüfungen ■ Vorbereitungskurse auf die Berufsreifeprüfung während der Arbeitszeit oder unter Anrechnung auf die Arbeitszeit	
Ausgezeichnete und gute Lehrabschlussprüfungen	
Auslandspraktikum	
Weiterbildung der AusbilderInnen	
Maßnahmen für Lehrlinge mit Lernschwierigkeiten	
Zusätzlicher Besuch von Berufsschulstufen	
Teilnahme an internationalen Wettbewerben	

Hinweise

- Die angebotenen Förderungen können sich ändern. Schauen Sie daher regelmäßig auf die Website der WKO.
- Weitere Fördermöglichkeiten für Lehrstellen finden Sie beim AMS (Arbeitsmarktservice): Es gibt Lehrstellenförderungen, um bestimmten benachteiligten Personengruppen ein Lehrverhältnis zu ermöglichen.

Förderungen Lehre – Informationen und Praxistipps:
https://www.lehrefoerdern.at

Formulare zur Lehrstellenförderung:
https://wko.at/service/bildung-lehre/Formulare-Lehrstellfoerderung-WKO.html

AMS – Service für Unternehmen:
https://www.ams.at/unternehmen/service-zur-personalsuche/foerderungen/foerderung-der-lehrausbildung

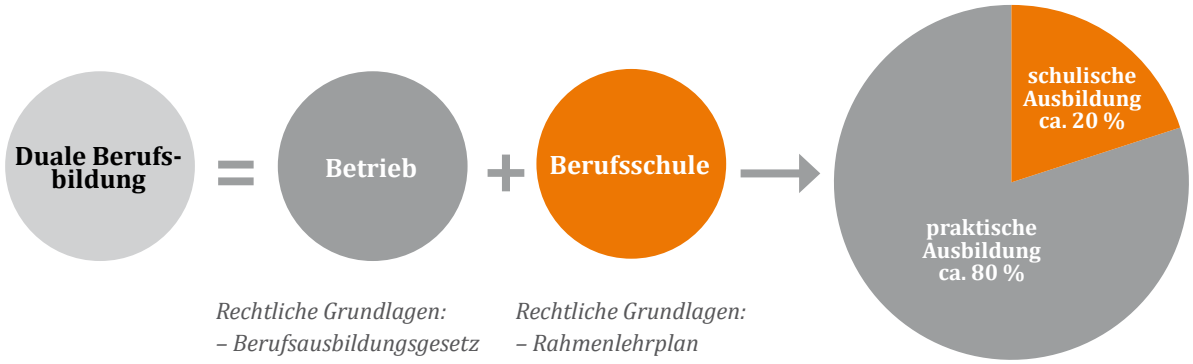
Weitere Bildungsförderungen:
https://bildungsfoerderung.bic.at/

Ausbildung im Betrieb

1. Die duale Berufsbildung

Die Ausbildung Ihres Lehrlings erfolgt sowohl in Ihrem Lehrbetrieb als auch in der Berufsschule.

Die duale Berufsbildung



Rechtliche Grundlagen:
– Berufsausbildungsgesetz (BAG)
– Ausbildungsordnung

Rechtliche Grundlagen:
– Rahmenlehrplan
– Schulgesetze

Hinweis

Informationen zur Ausbildung in der Berufsschule finden Sie ab Seite 44.

2. Rechtliche Grundlagen für die betriebliche Ausbildung

Berufs-ausbildungs-gesetz (BAG)	Die rechtlichen Grundlagen sind im **Berufsausbildungsgesetz (BAG)** festgelegt.
Lehrberufsliste	Sämtliche gesetzlich anerkannten gewerblichen Lehrberufe, so auch der Lehrberuf Hotel- und Gastgewerbeassistent/Hotel- und Gastgewerbeassistentin, sind in der **Lehrberufsliste** festgelegt. In dieser Liste werden auch die Lehrzeitdauer und die Verwandtschaft zu anderen Lehrberufen, samt Anrechnung von Lehrzeiten, geregelt.
Ausbildungs-ordnung	Für jeden Lehrberuf, wie auch für den Lehrberuf Hotel- und Gastgewerbeassistent/Hotel- und Gastgewerbeassistentin, erlässt das Wirtschaftsministerium eine **Ausbildungsordnung**. Sie ist für die **Ausbildung in den Lehrbetrieben verbindlich**. Die Ausbildungsordnung enthält die beruflichen Handlungskompetenzen (Berufsprofil), das Berufsbild und die Prüfungsordnung.
Berufsbild	In der Ausbildungsordnung ist das spezifische **Berufsbild** des Lehrberufs festgelegt. Das Berufsbild ist der „Lehrplan" für den Lehrbetrieb. Es enthält – nach Lehrjahren gegliedert – die **beruflichen Kompetenzen**, die dem Lehrling **während der betrieblichen Ausbildung vermittelt werden müssen**.

Hinweise

- Die Ausbildungsordnung ist ab Seite 168 abgedruckt.
- Es steht Ihnen frei, Lehrlinge über das Berufsbild hinaus auszubilden.
  Beispiele: Zusätzliche berufsbezogene Ausbildungen, berufsübergreifende Ausbildungen, Persönlichkeitstrainings und Vermittlung von Soft Skills, Förderung der Gesundheit und Fitness, Auslandspraktika sowie die Berufsmatura.

AUS DER PRAXIS

„Uns ist es wichtig, dass wir unsere Lehrlinge nach dem aktuellen Berufsbild ausbilden. Es ist uns ein Anliegen durch eine gute Ausbildung das Image der Branche zu heben und unsere Lehrlinge zu stärken. Wenn unsere Lehrlinge ausgelernt sind und in einem anderen Betrieb wechseln, sollen sie sich gut zurechtfinden."
Daniela Lang, Ausbilderin und Hotelchefin, Hotel Völserhof Bad Hofgastein

„Jede Ausbilderin bzw. jeder Ausbilder erhält ihre bzw. seine persönliche Ausbildungsmappe. In dieser finden sich die Ausbildungsvorschriften für die Lehrberufe sowie die aktuelle Version der Ausbildungsleitfäden der entsprechenden Berufe. Um die Ausbildung lebendiger zu halten, findet im zweiwöchigen Rhythmus ein Meeting mit allen Ausbilderinnen und Ausbildern sowie der gesamten Führungsebene statt. In diesem Meeting wird die Ausbildung in den einzelnen Lehrberufen besprochen, damit alle ein umfassendes Bild haben."
Thomas Scheuchl, Personalleiter/HR-Manager, Rogner Bad Blumau

WWW

Lehrberufsliste (inkl. Ausbildungsordnung und Prüfungsordnung):
https://lehrberufsliste.bic.at/index.php?beruf=hotel-und-gastgewerbeassistentin_lehrberuf&id=259&cont=H

Ausbildung über das Berufsbild hinaus:
https://www.qualitaet-lehre.at/ausbilden-im-betrieb/ausbildung-ueber-das-berufsbild-hinaus/?L=0

© shutterstock.com/goodluz

3. Bevor Sie mit der Ausbildung Ihres Lehrlings beginnen ...

Vorbereitungen für eine erfolgreiche Ausbildung

- Ausbildungsplan erstellen
- Lehrlingsmappe gestalten

Ausbildungsplan erstellen
Ihr Ausbildungsplan soll Ihnen Antworten auf folgende Fragen liefern: Wann muss dem Lehrling was vermittelt werden? Wie kann der Ausbildungsfortschritt dokumentiert werden?

Basierend auf dem gesetzlichen Berufsbild wurde dieser **Ausbildungsleitfaden** entwickelt. Hier finden Sie alle vorgegebenen Inhalte für alle Lehrjahre inkl. praktischer Beispiele und Statements von erfahrenen Ausbilderinnen und Ausbildern.

Eine weitere Möglichkeit den Ausbildungsfortschritt zu dokumentieren ist die **Ausbildungsdokumentation**. Dort finden Sie die Berufsbildpositionen nach Lehrjahren in der Kurzfassung. In dieser Unterlage können Sie abhaken, was Ihr Lehrling bereits gelernt hat: elektronisch direkt im pdf-Dokument oder ausgedruckt auf Papier.

Ausbildungstipps

Welche Ausbildungsmethoden können Sie einsetzen?
- Erklären und zeigen Sie Tätigkeiten vor und lassen Sie Ihren Lehrling diese nachmachen und üben.
- Übergeben Sie dem Lehrling Arbeiten/Aufgaben, die er selbstständig durchführen kann.
- Binden Sie den Lehrling in betriebliche Abläufe ein.
- Lassen Sie Lehrlinge voneinander lernen.
- Setzen Sie andere Ausbildungsmethoden ein, zum Beispiel Lehrlingsprojekte.

AUS DER PRAXIS

„Wir führen in der Einführungsphase auch sehr viele Feedbackgespräche. Nicht nur mit dem Lehrling, sondern auch mit den Eltern, da diese aus unserer Sicht in einer gelungenen Ausbildung ebenfalls eine wichtige Säule bilden."
Thomas Scheuchl, Personalleiter/HR-Manager, Rogner Bad Blumau

Lehrlingsmappe gestalten

Durch eine Lehrlingsmappe hat Ihr Lehrling alle notwendigen Informationen auf einem Blick. Mögliche Inhalte:

- Informationen über den Lehrbetrieb
- Ansprechpersonen: Wer ist meine Ausbilderin bzw. mein Ausbilder?
  Wer ist meine Ansprechpartnerin bzw. mein Ansprechpartner?
- Informationen zum Ablauf der Ausbildung (inkl. Ausbildungsplan und Rotationsplan)
- Arbeitszeiten und Pausenregelungen
- Informationen über die Berufsschule und den Berufsschulbesuch
- Überblick über geplante Lehrlingsseminare
- Informationen zu den betrieblichen Leistungen, wie z. B. Gesundheitsförderung, Lehrlingsausflüge
- Rechte und Pflichten des Lehrlings
- Sicherheitsanweisungen
- Regeln für den richtigen Umgang miteinander
- Protokolle von Feedbackgesprächen
- Ausbildungsdokumentation
- Fachbegriffe der Branche
- Erläuterungen zu betrieblichen Regelungen, wie z. B. Ablagesystem, Freigabeprozesse
- Zeugnisse etc.

Die Lehrlingsmappe können Sie dem Lehrling bereits vor seinem Lehrantritt oder aber auch am ersten Lehrtag überreichen.

AUS DER PRAXIS

„Ein bis zwei Wochen vor dem ersten Lehrtag wird ein Gespräch mit dem künftigen Lehrling vereinbart. Dabei wird alles Organisatorische besprochen, wie zum Beispiel die Arbeitszeiten. Am ersten Tag sind mein Mann oder ich auf jeden Fall da, um den Lehrling zu begrüßen, eine gemeinsame Betriebsführung zu machen und alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die an diesem Tag anwesend sind, vorzustellen. In der Abteilung, in der unser neuer Lehrling beginnt, wird ihm ein erfahrener Lehrling zur Seite gestellt, an den er sich in den ersten Tagen halten kann. Selbstverständlich stehen mein Mann und ich immer für Fragen zur Verfügung. Erfahrungsgemäß trauen sich die Jugendlichen aber eher die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter anzusprechen als die Chefs. Am ersten Tag nehmen die Lehrlinge eine beobachtende Rolle ein. Danach können Sie sich langsam in den Arbeitsprozessen einfinden. Nach ein paar Tagen setzen wir uns zusammen und führen gemeinsam ein Feedbackgespräch, um sicher zu stellen, dass alle Fragen und Erwartungen geklärt sind.“
Daniela Lang, Ausbilderin und Hotelchefin, Hotel Völserhof Bad Hofgastein

„Unsere Lehrlinge führen eine Mappe, die monatlich bei uns im Personalbüro abgegeben wird. In dieser halten sie fest, was sie im Hotel gelernt haben, die Themen, die in der Schule durchgenommen wurden und welche zusätzlichen Trainings sie besucht haben. Sie können dort aber auch selbstständig erarbeitete Arbeitsschritte eintragen.
Gabriele Hasenauer, Director of Human Resources, Vienna Marriott Hotel

4. Vorbereitung auf den ersten Lehrtag

Überlegen Sie sich vor dem ersten Lehrtag, wie Sie Ihrem Lehrling einen optimalen Start in die Ausbildung ermöglichen:

Der optimale Start in die Ausbildung	
Willkommenstreffen für den Lehrling und dessen Eltern	Vor dem ersten Lehrtag oder in der ersten Ausbildungswoche
+	
Ablaufplan/Checkliste für die Durchführung des ersten Lehrtages	Mögliche Überlegungen: – Wer ist am ersten Tag für den Lehrling verantwortlich? – Was soll dem Lehrling gezeigt bzw. übergeben werden? – Welche Aufgaben/Übungen zur Arbeitseinführung bekommt der Lehrling am ersten Tag?
+	
Lehrlingsunterlagen („Lehrlingsmappe“)	Überreichen Sie Ihrem Lehrling zu Beginn der Ausbildung eine Lehrlingsmappe, die alle relevanten Informationen rund um das Unternehmen und die Lehrlingsausbildung enthält. Die Mappe bietet sowohl Ihrem Lehrling als auch seinen Eltern einen guten Überblick und sollte als Begleiter durch die Lehre dienen. Mögliche Inhalte der Lehrlingsmappe finden Sie auf Seite 38.

Hinweis

Durch den Lehrvertragsabschluss übernehmen sowohl der Lehrberechtigte als auch der Lehrling gewisse **Rechte und Pflichten,** die im Berufsausbildungsgesetz (BAG) festgelegt sind. Eine Übersicht über die wichtigsten Pflichten des Lehrlings und des Lehrberechtigten finden Sie in der Ausbildungsmappe für Lehrbetriebe der WKO (siehe Linktipp). Ein Infoblatt für Lehrlinge finden Sie in Tool 2 auf Seite 74.

Toolbox

ausbilder.at

Auf ausbilder.at finden Sie Anregungen rund um das Thema „digital lernen und ausbilden“. Die Toolbox enthält Links zu Online-Lernplattformen, Lernapps, Tools für Distance Learning, Tipps zur Erstellung von Videos uvm.

Wir freuen uns auf Ihren Linktipp aus der Ausbilderpraxis.
Kontaktieren Sie uns dazu auf ausbilder@ibw.at

www.ausbilder.at

AUS DER PRAXIS

„Unsere Lehrlinge starten den Tag mit einem Welcome Training, bei dem sie alle Lehrlinge kennenlernen und Basiswissen über die Company erhalten, bevor sie dann in der ihnen zugeteilten Abteilung mit ihrer Arbeit beginnen. Ab dem ersten Arbeitstag stehen den Lehrlingen unsere Ausbilderinnen bzw. Ausbilder als Mentorinnen bzw. Mentoren jederzeit zur Seite und begleiten sie durch ihre Lehrzeit. Sie unterstützen sie dabei, sich im Hotel zurecht zu finden und fördern ihre Entwicklung."
Gabriele Hasenauer, Director of Human Resources, Vienna Marriott Hotel

„Im Rahmen unserer Willkommenswoche für unsere neuen Lehrlinge findet am letzten Tag eine Challenge in Form einer Schnitzeljagd durch Wien statt. Diese wird von den Lehrlingen des zweiten und dritten Lehrjahrs organisiert und stellt für die höheren Lehrjahre immer eine besondere Aufgabe dar, bei der sie Verantwortung für die neuen Lehrlinge übernehmen. Zudem lernen sie auch in dieser Woche das komplette Management-Team und die Direktorinnen bzw. Direktoren kennen."
Kathrin Schneider, Cluster Training Manager, Hilton Hotels Österreich

WWW

Optimaler Start in die Ausbildung:
https://www.qualitaet-lehre.at/ausbilden-im-betrieb/optimaler-start-in-die-ausbildung/

Ausbildung gestalten:
https://www.qualitaet-lehre.at/ausbilden-im-betrieb/ausbildung-gestalten/

Ausbildungsmappe für Lehrbetriebe:
https://wko.at/service/bildung-lehre/Ausbildungsmappe-fuer-Lehrbetriebe.html

Rechte und Pflichten von Lehrlingen:
https://www.arbeiterkammer.at/beratung/arbeitundrecht/Lehre/Rechte_und_Pflichten.html

© shutterstock.com/Andrey_Popov

Best Practice

Checkliste: Erster Lehrtag

VOR LEHRBEGINN (VORBEREITUNG)		
	Notizen	✓
Sind alle Vorgesetzten sowie MitarbeiterInnen über den Eintritt des Lehrlings informiert?		○
Ist festgelegt, wer der/die verantwortliche AusbilderIn des Lehrlings sein wird?		○
Sind für den Lehrling Arbeitsplatz, Garderobe, Unterlagen etc. vorbereitet? *z. B. Lehrlingsmappe, Berufsbekleidung, Namensschild, Computer-Passwort*		○
Sind Programm und Ablauf für den ersten Lehrtag geplant?		○
Ist festgelegt, welche Personen für den Lehrling am ersten Lehrtag zuständig sind? *z. B. Wer nimmt den Lehrling in Empfang? Wer zeigt ihm seinen Arbeitsplatz?*		○
Ist der/die AnsprechpartnerIn bzw. der/die AusbilderIn am ersten Lehrtag im Dienst?		○

AM ERSTEN LEHRTAG		
	Notizen	✓
Begrüßung des Lehrlings Nehmen Sie sich Zeit, um den Lehrling in Empfang zu nehmen. Bedenken Sie, dass er wahrscheinlich nervös sein wird. Versuchen Sie, die Situation durch ein persönliches Gespräch aufzulockern.		○
Betriebsführung/Räumlichkeiten zeigen Machen Sie einen Rundgang, damit Ihr Lehrling einen ersten Eindruck vom Lehrbetrieb bekommt. Zeigen Sie ihm auch die Toiletten. Eventuell ist Ihr Lehrling in den ersten Tagen noch schüchtern und die Frage danach ist ihm peinlich.		○
Vorstellen im Team Stellen Sie dem Lehrling alle für ihn wichtigen MitarbeiterInnen vor. Stellen Sie sicher, dass der Lehrling weiß, wer seine Ansprechpartner Innen sind.		○
Einführung in die Lehrlingsausbildung Besprechen Sie den Ablauf der Lehrlingsausbildung und die wichtigsten Punkte der betriebsinternen Regelungen (Hausordnung, Pausen, Mittagessen etc.).		○
Einführung in den Arbeitsplatz und erste berufliche Tätigkeiten Übergeben Sie dem Lehrling alles, was er für die Ausbildung im Betrieb braucht (Arbeitskleidung etc.). Zeigen Sie dem Lehrling seinen Arbeitsplatz und führen Sie eine Sicherheitsunterweisung durch. Binden Sie den Lehrling in erste interessante, aber auch bewältigbare berufliche Aufgaben ein.		○
Abschluss: Nachbesprechung und Ausblick Lassen Sie den Tag noch einmal Revue passieren. Beantworten Sie Fragen. Geben Sie einen Einblick, was den Lehrling in den kommenden Tagen erwartet. Stellen Sie sicher, dass der Lehrling Ihr Unternehmen mit einem positiven Gefühl verlässt.		○

Best Practice

Rätselrallye: Erkunde deinen Lehrbetrieb

AUFGABE
Mach dich mit diesem Blatt auf den Weg und erkunde deinen Lehrbetrieb!

- **Was macht dein Lehrbetrieb? (Welche Dienstleistungen werden angeboten?)**

- **Zu welcher Branche gehört dein Lehrbetrieb?**

- **Welche Bereiche gibt es in deinem Lehrbetrieb?**

- **Wie heißt die Geschäftsführerin bzw. der Geschäftsführer deines Lehrbetriebs?**

- **Wie viele Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter hat dein Lehrbetrieb?**

- **Werden in deinem Lehrbetrieb noch andere Lehrlinge ausgebildet? Wenn ja, wie viele?**

- **Welche Lehrberufe werden in deinem Lehrbetrieb ausgebildet?**

- **Wie heißt deine Ausbilderin oder dein Ausbilder?**

- **Was tust du, wenn du morgens aufwachst und merkst, dass du krank bist?**

- **Beschreibe die wichtigsten Tätigkeiten deines Lehrberufs:**

Mögliche Themen für weitere Fragen:

- Wann wurde das Unternehmen gegründet?
- Welche weiteren Standorte hat dein Lehrbetrieb?
- Wer sind die Verantwortlichen in den verschiedenen Bereichen? (Rezeption, Housekeeping etc.)
- Fragen zu einzelnen Dienstleistungen, wie beispielsweise: Welche Zimmerkategorien bieten wir an? Welche Zusatzservices können dem Gast angeboten werden?
- Fragen zum Unternehmensnamen: Wofür steht der Unternehmensname? Warum heißt das Unternehmen …?
- Wie lautet unsere allgemeine E-Mail-Adresse?
- Wie lautet unser aktueller Werbeslogan?

Ausbildung in der Berufsschule

1. Organisation des Berufsschulunterrichts

Organisation des Berufsschulunterrichts

lehrgangsmäßig

↓

mindestens acht Wochen hindurch

Hinweise

- Der Besuch der Berufsschule ist für alle Lehrlinge **verpflichtend**.
- Welche Berufsschule Ihr Lehrling besuchen wird, richtet sich nach dem **Standort Ihres Lehrbetriebs**.

AUS DER PRAXIS

„Nachdem die Lehrlinge aus der Berufsschule zurück sind, laden wir sie gemeinsam mit allen Ausbilderinnen und Ausbildern zu einem sogenannten Lehrlingsfrühstück ein. Zu dieser Gelegenheit nehmen sie auch ihre Zeugnisse mit. Wir besprechen, was gelernt wurde, schauen die Zeugnisse an und für jedes Sehr gut bekommen die Lehrlinge einen Zehn-Euro-Schein. Außerdem bekommt jeder Lehrling ein persönliches Geschenk. Auch wenn wir wissen, dass die Jugendlichen meist nicht mehr so gerne lesen, erhält jeder Lehrling ein für ihn ausgesuchtes, auf seine Persönlichkeit abgestimmtes Buch mit einer persönlichen Widmung. Auch wenn das Buch nicht gleich gelesen wird, vielleicht freuen sie sich zu einem späteren Zeitpunkt darüber und erinnern sich beim Lesen wieder gerne an ihre Lehrzeit."
Thomas Scheuchl, Personalleiter/HR-Manager, Rogner Bad Blumau

© shutterstock.com/lightpoet

2. Arbeitszeitregelungen in Verbindung mit der Berufsschule

Ihrem Lehrling ist zur Erfüllung der Berufsschulpflicht die erforderliche Zeit freizugeben. Die Unterrichtszeit in der Berufsschule ist auf die Dauer der wöchentlichen Arbeitszeit anzurechnen.

Regelungen beim Besuch einer lehrgangsmäßigen Berufsschule:	
Unterrichtszeit	**Regelung (Grundlage: KJBG)**
Generell gilt	Während des Besuches der Lehrgangsberufsschule dürfen Lehrlinge nicht im Betrieb beschäftigt werden.
Unterricht entfällt an bis zu zwei aufeinander folgenden Werktagen	Die Arbeitsverpflichtung hängt davon ab, ob es dem Lehrling in Bezug auf die Wegzeit zumutbar ist, den Betrieb aufzusuchen. Das ist z. B. nicht der Fall, wenn nur ein Unterrichtstag entfällt und der Lehrling eine Berufsschule außerhalb seines Bundeslandes besucht. Bei drei oder mehreren aufeinander folgenden unterrichtsfreien Tagen besteht Arbeitspflicht.
Mehr als 40 Stunden Unterricht pro Woche	Der Lehrling hat dem Betrieb gegenüber keinen Anspruch auf Freizeitausgleich.

3. Schwerpunkte der Berufsschule

Die Schwerpunkte der Berufsschule setzen sich überblicksartig wie folgt zusammen (Details finden Sie im Rahmenlehrplan der Berufsschule):

Schwerpunkte der Berufsschule

Vermittlung der grundlegenden theoretischen Kenntnisse	+	**Förderung und Ergänzung der betrieblichen oder berufspraktischen Ausbildung**	+	**Erweiterung der Allgemeinbildung**

Hinweise

- Ihr Lehrling ist spätestens **zwei Wochen** nach **Lehrzeitbeginn** in der Berufsschule anzumelden. Hier wird geklärt, ab welchem Zeitpunkt und in welcher Form Ihr Lehrling die Berufsschule besucht.
- Für die Zeit des Berufsschulbesuchs ist das **Lehrlingseinkommen weiterzuzahlen**.
- Sollten durch den Berufsschulbesuch **Kosten für die Unterbringung der Lehrlinge in einem Lehrlingshaus oder Internat** entstehen, hat diese der **Lehrbetrieb** zu begleichen. Der **Ersatz** dieser Kosten kann **bei der Lehrlingsstelle beantragt** werden.

4. Kontakt zur Berufsschule

Die Zusammenarbeit zwischen Lehrbetrieb und Berufsschule sichert die Qualität der Lehrlingsausbildung.

Kontaktmöglichkeiten zwischen Ihnen und der Berufsschule:

- Kontaktieren Sie die Berufsschule (DirektorIn, Klassenvorstand bzw. BerufsschullehrerIn) und erkundigen Sie sich über die Leistungen Ihres Lehrlings.
  Sprechen Sie sich z. B. über Fördermaßnahmen bei lernschwachen Lehrlingen bzw. höhere Anforderungen bei leistungsstarken Lehrlingen ab.
- Vereinbaren Sie, dass die Berufsschule bei schulischen Problemen mit Ihnen Kontakt aufnimmt.
  z. B. bei starkem Leistungsabfall sowie der Gefahr eines „Nicht genügend“
- Ermöglichen Sie Exkursionen von Berufsschulklassen in Ihren Lehrbetrieb.
- Laden Sie Berufsschullehrerinnen und Berufsschullehrer in Ihren Betrieb ein.
  z. B. für fachlichen Austausch, Einblicke in Ihre betriebliche Praxis, Vorstellen neuer Arbeitsmethoden, Produkte
- Führen Sie gemeinsam Projekte durch.
  z. B. Auslandspraktika, gemeinsame Organisation oder Unterstützung von Lehrlingswettbewerben

AUS DER PRAXIS

„Wir haben mit der Berufsschule in Obertrum ein sehr gutes Verhältnis und erleben sie als sehr kooperativ, besonders was die Einteilung der Schulblöcke betrifft. Da es ein gegenseitiges Geben und Nehmen ist, nehmen wir selbstverständlich immer an den von der Schule organisierten Berufsinformationstagen teil. An diesen sind Tourismusbetriebe mit ihren jeweiligen Infoständen vertreten, um Schülerinnen und Schülern und Lehrerinnen und Lehrern aus den Polytechnischen Schulen Informationen zu Lehrberufen und Betrieben zu geben und all ihre Fragen zu beantworten. Diese Veranstaltung hat das Ziel, junge Menschen für die Lehre im Tourismus zu begeistern, die im Zuge dieser Informationstage auch die Berufsschule besichtigen können und darüber hinaus die Möglichkeit haben, in Unterrichtsstunden zu schnuppern."
Daniela Lang, Ausbilderin und Hotelchefin, Hotel Völserhof Bad Hofgastein

WWW

Informationen zur Berufsschule:
https://wko.at/service/bildung-lehre/Berufsschule.html

Informationen zum Ersatz der Unterbringungskosten:
https://www.wko.at/service/bildung-lehre/kostenersatz-internats-unterbringungskosten-lehrlinge.html

Lehrplan der Berufsschule:
https://www.abc.berufsbildendeschulen.at/downloads/?kategorie=7

Ausbildungspartner Berufsschule:
https://www.qualitaet-lehre.at/ausbilden-im-betrieb/kooperationen/ausbildungspartner-berufsschule/

Checkliste: Qualität in der Lehrlingsausbildung

Qualitätsfaktoren	haben/ machen wir	sollten wir andenken
AUSBILDER/IN		
Qualifizierung der AusbilderInnen	☐	☐
Fachliche Weiterbildung der AusbilderInnen	☐	☐
Didaktische Weiterbildung der AusbilderInnen	☐	☐
Erfahrungsaustausch (Treffen der AusbilderInnen im Betrieb; Vernetzung der AusbilderInnen mit AusbilderInnen anderer Betriebe; Auslandspraktikum für AusbilderInnen)	☐	☐
Überbetriebliches Engagement der AusbilderInnen (Prüfertätigkeit bei der Lehrabschlussprüfung; Arbeitskreise; Lehrlingswart etc.)	☐	☐
DIE LEHRLINGSSUCHE – DAS INTERESSE AM LEHRBETRIEB WECKEN		
Kooperationen mit Schulen (Betriebsbesichtigungen, Vorträge in Schulen, Teilnahme an Elternabenden, Schulprojekte etc.)	☐	☐
Berufspraktische Tage (Schnupperlehre)	☐	☐
Tag der offenen Tür im Betrieb für Jugendliche, Eltern und LehrerInnen	☐	☐
Teilnahme an Berufsinformationsmessen, Branchentagen oder Aktionstagen	☐	☐
Zusammenarbeit mit den Berufsinformationszentren und dem AMS	☐	☐
Ausschreibung von Lehrstellen (Lehrstellenbörse, Online-Plattformen, Anzeigen etc.)	☐	☐
Mundpropaganda (berufliche und private Kontakte nutzen)	☐	☐
Info- und Werbematerialien (Imagefolder, Plakate, Imagevideo etc.)	☐	☐

Qualitätsfaktoren	haben/ machen wir	sollten wir andenken
Infobereich auf der Unternehmenswebsite mit Infos zur Ausbildung/Bewerbung etc. oder eigene Lehrlingswebsite	☐	☐
Social-Media-Aktivitäten (Facebook, YouTube, Twitter etc.)	☐	☐
Berichte in regionalen und überregionalen Medien (Print, Radio, Fernsehen)	☐	☐
LEHRLINGSAUSWAHL		
Auswahlverfahren für den Bewerbungsprozess auswählen (schriftliche Bewerbung, Bewerbungsgespräch, Schnuppertage, Eignungstest etc.)	☐	☐
Reihenfolge der einzelnen Auswahlverfahren festlegen	☐	☐
Kriterien für die Lehrlingsauswahl festsetzen (Zeugnisnoten, Testergebnisse, Selbstständigkeit, Motivation etc.)	☐	☐
Rückmeldung an alle BewerberInnen über die Zu- bzw. Absage	☐	☐
DER OPTIMALE START IN DIE AUSBILDUNG		
Willkommenstreffen vor/zu Beginn der Lehrzeit für Lehrlinge und deren Eltern	☐	☐
Lehrlingsunterlagen für alle aufgenommenen Lehrlinge mit Infos zur Ausbildung	☐	☐
Ablaufplan/Checkliste für die Durchführung des ersten Lehrtages	☐	☐
AUSBILDUNG IN BETRIEB UND SCHULE		
Kontakte zum/zur BerufsschuldirektorIn, Klassenvorstand und den Berufsschul-lehrerInnen pflegen	☐	☐
Berufsschule kontaktieren und sich über die Leistungen des Lehrlings erkundigen	☐	☐
Vereinbaren, dass die Berufsschule bei schulischen Problemen mit dem Betrieb Kontakt aufnimmt	☐	☐
BerufsschullehrerInnen in den Betrieb einladen	☐	☐
Bei Schwierigkeiten in der Berufsschule und/oder im Betrieb: Kontakt mit den Eltern aufnehmen	☐	☐

Qualitätsfaktoren	haben/ machen wir	sollten wir andenken
AUSBILDUNG GESTALTEN		
Berufsbild als Grundlage für die Ausbildungsplanung und -gestaltung heranziehen	☐	☐
Ausbildungsplan erstellen	☐	☐
Ausbilden (Tätigkeiten erklären, vorzeigen, nachmachen und üben lassen; Lehrlinge selbstständig arbeiten lassen)	☐	☐
Lehrlinge in betriebliche Aufträge einbinden	☐	☐
Jobrotation (regelmäßiger Wechsel der Aufgabenbereiche und/oder Abteilungen)	☐	☐
Andere Ausbildungsmethoden (Lehrlingsprojekte, E-Learning etc.)	☐	☐
Zusätzliches Ausbildungsangebot im Rahmen des Berufsbildes (zusätzliche praktische Übungsmöglichkeiten; Lehrlingsunterricht, Nachhilfe etc.)	☐	☐
Ausbildungsdokumentation (AusbilderInnen und/oder Lehrlinge dokumentieren in einem Ausbildungsheft oder einer Ausbildungsmappe, was gelernt wurde)	☐	☐
Ausbildungsfortschritte feststellen (beobachten während der Arbeit; Ergebnisse von Arbeitsaufträgen oder praktische Arbeitsproben bewerten; Feedback von AusbilderIn, KollegInnen etc. einholen; praxisnahe Tests durchführen etc.)	☐	☐
Feedback geben (Rückmeldungen während der Arbeit; regelmäßig Feedback-gespräche führen)	☐	☐
Einbindung der Lehrlinge in die Qualitätssicherung des Betriebes (Lehrlinge können Ideen- und Verbesserungsvorschläge einbringen; kontinuierlicher Verbesserungsprozess [KVP] etc.)	☐	☐
Unterstützung bei der Vorbereitung auf die LAP (besprechen, was bei der LAP geprüft wird; zusätzliche Übungsmöglichkeiten im Betrieb; interne oder externe Vorbereitungstrainings; Prüfungssituationen durchspielen; LAP-Unterlagen etc.)	☐	☐
RICHTIGER UMGANG MIT DEM LEHRLING		
AusbilderIn = Vorbild für den Lehrling (Vorbildfunktion ernst nehmen; sich Zeit nehmen für den Lehrling; als AnsprechpartnerIn zur Verfügung stehen)	☐	☐
Auf den Lehrling und seine Stärken und Schwächen eingehen (Lerntempo des Jugendlichen berücksichtigen; Lehrlinge fordern und fördern)	☐	☐
Lehrlinge loben und gute Leistungen sowie Lernfortschritte anerkennen	☐	☐

Qualitätsfaktoren	haben/ machen wir	sollten wir andenken
Regelmäßig Rückmeldungen zur Arbeit und den Lernleistungen geben	☐	☐
Fehler als Lernchancen zulassen	☐	☐
Feedback der Lehrlinge einholen und ernst nehmen	☐	☐
KOOPERATION MACHT STARK		
Exkursionen in andere Betriebe	☐	☐
Durchführung gemeinsamer Projekte	☐	☐
(AUS)BILDUNG ÜBER DAS BERUFSBILD HINAUS		
Zusätzliche berufsbezogene Ausbildungen	☐	☐
Berufsübergreifende Ausbildungen (EDV, Fremdsprachen, betriebswirtschaftliches Know-how, Erste-Hilfe etc.)	☐	☐
Persönlichkeitstrainings und Vermittlung von Soft Skills (Teamtrainings, Kommunikationsseminare, Selbstsicherheitstrainings etc.)	☐	☐
Berufsmatura (Lehre mit Matura)	☐	☐
Auslandspraktikum	☐	☐
Förderung der Gesundheit und Fitness (Fitness- und Sportangebote, Sporttage, allgemeine Gesundheitsvorsorge, Gesundheitsprojekte, Suchtprävention etc.)	☐	☐
ERFOLGSMESSUNG		
Erfolgsquoten bei der Lehrabschlussprüfung	☐	☐
Teilnahme an nationalen und internationalen Lehrlingswettbewerben	☐	☐
Belohnungen für gute Leistungen (gute Berufsschulnoten; bestandene LAP; betriebliche Leistungen; Wettbewerbserfolge etc.)	☐	☐
QUALITÄTSSIEGEL FÜR DIE LEHRE		
Staatlich ausgezeichneter Ausbildungsbetrieb	☐	☐
Staatspreis „Beste Lehrbetriebe – Fit for Future“	☐	☐
Regionale und branchenspezifische Auszeichnungen	☐	☐

© shutterstock.com/Africa Studio

Tool 2
Erfolgreich Ausbilden

Inhalt Tool 2

Aufbau und Handhabung Tool 2 56

1 Arbeiten im betrieblichen und beruflichen Umfeld

- Betriebliche Aufbau- und Ablauforganisation 60
- Leistungsspektrum und Eckdaten des Lehrbetriebs 63
- Branche des Lehrbetriebs 65
- Ziel und Inhalte der Ausbildung sowie Weiterbildungsmöglichkeiten 66
- Rechte, Pflichten und Arbeitsverhalten 72
- Selbstorganisierte, lösungsorientierte und situationsgerechte Aufgabenbearbeitung 75
- Zielgruppengerechte Kommunikation 78
- Kundenorientiertes Agieren 85

2 Qualitätsorientiertes, sicheres, hygienisches und nachhaltiges Arbeiten

- Betriebliches Qualitätsmanagement 88
- Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz 89
- Hygienestandards und -konzepte 97
- Nachhaltiges und ressourcenschonendes Handeln 98

3 Digitales Arbeiten

- Datensicherheit und Datenschutz 100
- Software und weitere digitale Anwendungen 101
- Digitale Kommunikation 102
- Datei- und Ablageorganisation 103
- Informationssuche und -beschaffung 104
- Bewertung und Auswahl von Daten und Informationen 105

4 Rezeption

- Individuelle Angebotserstellung für Gäste 109
- Zimmervermietung und Buchung von Zusatzleistungen 111
- Gästeempfang und Check-in 113
- Gästebetreuung 115
- Umgang mit Beschwerden und Reklamationen 119
- Abrechnung mit Gästen 121

5 Front- und Backoffice

- ☐ Ausstattung des Arbeitsbereichs 126
- ☐ Kommunikation 127
- ☐ Postein- und -ausgang 129
- ☐ Kassaführung 130
- ☐ Rechnungswesen 131
- ☐ Terminmanagement 132
- ☐ Besprechungsvorbereitung 133

6 Marketing und E-Commerce

- ☐ Aufgaben des betrieblichen Marketings und von E-Commerce 137
- ☐ Arbeiten im betrieblichen Marketing 138
- ☐ Datenanalyse 139
- ☐ Online-Vertrieb und Online-Präsentation 141

7 Beschaffung/Warenwirtschaft

- ☐ Beschaffungsprozess 144
- ☐ Bedarfsermittlung 145
- ☐ Angebotsvergleich 146
- ☐ Warenbestellung und Beauftragung von internen und externen Dienstleistungen (zB Reparatur, Zimmerreinigung) 147
- ☐ Warenannahme 148
- ☐ Umgang mit mangelhaften Lieferungen und Leistungen 149
- ☐ Lagerung 150

Tool 2 dieses Ausbildungsleitfadens gliedert sich in sieben Kompetenzbereiche:

❶ **Arbeiten im betrieblichen und beruflichen Umfeld**	**Seite 58**
❷ **Qualitätsorientiertes, sicheres, hygienisches und nachhaltiges Arbeiten**	**Seite 87**
❸ **Digitales Arbeiten**	**Seite 99**
❹ **Rezeption**	**Seite 107**
❺ **Front- und Backoffice**	**Seite 124**
❻ **Marketing und E-Commerce**	**Seite 136**
❼ **Beschaffung/Warenwirtschaft**	**Seite 143**

Jeder **Kompetenzbereich** beginnt mit einer **Übersichtstabelle der Ausbildungsziele,** die Sie gemeinsam mit Ihren Lehrlingen erreichen sollen. In den weiteren Tabellen werden die einzelnen Ausbildungsziele genauer beschrieben. Gliederung und Wording des Ausbildungsleitfadens sind anders als im Berufsbild. Selbstverständlich finden sich aber alle Ausbildungsinhalte des Berufsbildes im Ausbildungsleitfaden wieder. Die Gliederung wurde auf Basis zahlreicher Gespräche mit Ausbilderinnen und Ausbildern sowie diverser Betriebsbesuche entwickelt.

Beispiel für ein Ausbildungsziel und Ausbildungsinhalte:		
Nachhaltiges und ressourcenschonendes Handeln		
1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
Ihr Lehrling kann ...		
die Bedeutung des Umweltschutzes für den Lehrbetrieb darstellen.		
z. B. *– einen Überblick über Umweltschutzmaßnahmen (Recycling etc.) geben* *– Auswirkungen auf Umwelt und Ressourcen bei Nichtbeachten der Umweltschutzmaßnahmen erklären* *– die Bedeutung von Corporate Social Responsibility für das Unternehmen darstellen*		

Diese Ausbildungsziele beziehen sich auf folgende Berufsbildpositionen: 2.4.1, 2.4.2, 2.4.3

→ **Ausbildungsziel**

→ **Ausbildungsinhalt:** Erstreckt sich ein Ausbildungsinhalt über mehrere Lehrjahre, ist die Ausbildung im ersten angeführten Lehrjahr zu beginnen und im letzten angeführten Lehrjahr abzuschließen.

→ **Beispiele:** Jeder Lehrbetrieb ist anders. Der Ausbildungsleitfaden und die angeführten Beispiele sollen als Orientierung und Anregung dienen, die je nach Tätigkeitsfeld und betrieblichen Anforderungen individuell angepasst werden können.

→ **Berufsbildpositionen:** Die Berufsbildposition verweist auf die Hotel- und Gastgewerbeassistent/Hotel- und Gastgewerbeassistentin-Ausbildungsordnung.

Arbeiten im betrieblichen und beruflichen Umfeld

Übersicht: Das sollen Sie mit Ihrem Lehrling in der Ausbildung gemeinsam erreichen:			
	1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
→ Seite 60	**Betriebliche Aufbau- und Ablauforganisation**		
	Sich im Lehrbetrieb zurechtfinden		
	Aufgaben des Lehrbetriebs erklären		
		Zusammenhänge der Betriebsbereiche darstellen	
	Die wichtigsten Verantwortlichen und AnsprechpartnerInnen nennen		
	Ablauforganisation und Prozessmanagement berücksichtigen		
→ Seite 63	**Leistungsspektrum und Eckdaten des Lehrbetriebs**		
	Das betriebliche Leistungsangebot beschreiben		
	Leitbild bzw. Ziele des Lehrbetriebs erklären		
	Struktur des Lehrbetriebs beschreiben		
		Faktoren der betrieblichen Leistung erklären	
→ Seite 65	**Branche des Lehrbetriebs**		
	Überblick über die Branche geben		
	Position des Lehrbetriebs in der Branche darstellen		
→ Seite 66	**Ziel und Inhalte der Ausbildung sowie Weiterbildungsmöglichkeiten**		
	Ablauf der Ausbildung im Lehrbetrieb erklären		
	Grundlagen der Lehrlingsausbildung erklären		
			Notwendigkeit der lebenslangen Weiterbildung erkennen und sich mit konkreten Weiterbildungsangeboten auseinandersetzen
→ Seite 72	**Rechte, Pflichten und Arbeitsverhalten**		
	Aufgaben als Lehrling erfüllen		
	Arbeitsgrundsätze einhalten und sich mit Aufgaben im Lehrbetrieb identifizieren		
	Sich nach den Vorgaben des Lehrbetriebs verhalten		
		Lohn- oder Gehaltsabrechnung interpretieren	
	Relevante Bestimmungen des KJBG bzw. des AZG und ARG und des GlBG grundlegend verstehen		

	1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
→ Seite 75	**Selbstorganisierte, lösungsorientierte und situationsgerechte Aufgabenbearbeitung**		
	Aufgaben selbst organisieren und nach Prioritäten reihen		
	Zeitaufwand für Aufgaben abschätzen und diese zeitgerecht durchführen		
	Sich auf Situationen einstellen und auf Herausforderungen flexibel reagieren		
	Lösungen für Problemstellungen entwickeln und Entscheidungen treffen		
	In Konfliktsituationen konstruktiv handeln bzw. entscheiden, wann jemand zur Hilfe hinzugezogen wird		
		Sich zur Aufgabenbearbeitung notwendige Informationen selbstständig beschaffen	
	In unterschiedlich zusammengesetzten Teams arbeiten		
		Die wesentlichen Anforderungen für die Zusammenarbeit in Projekten darstellen	
		Aufgaben in betrieblichen Projekten übernehmen	
	Eigene Tätigkeit reflektieren und Optimierungsvorschläge einbringen		
→ Seite 78	**Zielgruppengerechte Kommunikation**		
	Mit verschiedenen Zielgruppen kommunizieren und sich betriebsadäquat verhalten		
	Anliegen verständlich vorbringen und der Situation angemessen auftreten		
		Berufsadäquat und betriebsspezifisch auf Englisch kommunizieren	
→ Seite 85	**Kundenorientiertes Agieren**		
	Erklären, warum Gäste für den Lehrbetrieb im Mittelpunkt stehen		
	Kundenorientierung bei der Erfüllung aller Aufgaben berücksichtigen		
		Mit Gästen kompetent umgehen und gäste- sowie betriebsoptimierte Lösungen finden	

Betriebliche Aufbau- und Ablauforganisation		
1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
Ihr Lehrling kann ...		
sich in den Räumlichkeiten des Lehrbetriebs zurechtfinden. *Achten Sie dabei darauf, Lehrlinge nicht zu überfordern. Zeigen Sie ihnen nur die Räumlichkeiten, die für den Lehrbeginn relevant sind.*		1
die wesentlichen Aufgaben der verschiedenen Bereiche des Lehrbetriebs erklären. *die zentralen Tätigkeiten z. B.* *– Rezeption* *– Housekeeping* *– Marketing/Vertrieb* *– Küche* *– Restaurant* *erklären*		2
	die Zusammenhänge der einzelnen Betriebsbereiche sowie der betrieblichen Prozesse darstellen. *z. B.* *– abteilungsübergreifende Prozessorganisation (Zusammenspiel zwischen Rezeption und Housekeeping, Sales- und Marketing-Abteilung, Rezeption-Haustechnik etc.) darstellen* *– den Nutzen der effizienten Zusammenarbeit von Betriebsbereichen (reibungsloser Informationsfluss, Verminderung von Prozesszeiten und -kosten etc.) darstellen*	
die wichtigsten Verantwortlichen nennen (zB GeschäftsführerIn) und seine AnsprechpartnerInnen im Lehrbetrieb erreichen. *z. B. einen Überblick über wichtige Verantwortungsträger (AusbilderIn, HoteldirektorIn, Resident ManagerIn etc.) im Lehrbetrieb geben*		3
die Vorgaben der betrieblichen Ablauforganisation und des Prozessmanagements bei der Erfüllung seiner Aufgaben berücksichtigen. *z. B.* *– wissen, wie Aufgaben und Befugnisse verteilt sind* *– betriebliche Regeln bei der Aufgabenerfüllung einhalten (Freigabeprozesse berücksichtigen etc.)* *– Zeitpläne einhalten und bei Verzug rechtzeitig Meldung an Vorgesetzte erstatten*		

Diese Ausbildungsziele beziehen sich auf folgende Berufsbildpositionen: 1.1.1, 1.1.2, 1.1.3, 1.1.4, 1.1.5

HINWEISE

1. Besprechen Sie anhand des **Unternehmensorganigramms** die **Organisationsstruktur** im Lehrbetrieb. Möchten Sie etwas genauer besprechen, dann können Sie auch einzelne Abteilungen bzw. Bereiche oder Personen im Organigramm ausblenden, welche Lehrlinge dann selbstständig z. B. im Intranet recherchieren müssen.

   Geben Sie Lehrlingen im zweiten oder dritten Lehrjahr die Aufgabe, neue Lehrlinge durch den Betrieb zu führen. Auch bei Betriebsbesuchen von Schulklassen, bei Schnupperlehrlingen oder einem Tag der offenen Tür können Lehrlinge Betriebsführungen übernehmen.

2. Geben Sie Ihren Lehrlingen die Möglichkeit, Einblicke in verschiedene Bereiche und Abteilungen (z. B. Housekeeping) des Lehrbetriebs zu gewinnen. Dadurch kann ein tieferes **Verständnis für unternehmensinterne Prozesse** aufgebaut werden und die Vernetzung zu Kolleginnen und Kollegen wird gefördert.

3. Erklären Sie Ihren Lehrlingen, wann und über welche Kanäle sie ihre **Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner** erreichen können, z. B.
   - um den Hoteldirektor zu erreichen, muss vorerst ein Termin über die Front-Office-Managerin bzw. den Front-Office-Manager vereinbart werden
   - Vertretung der Ausbilderin bzw. des Ausbilders im Fall von Urlaub oder Krankheit

AUS DER PRAXIS

„Wir verfolgen bei sehr vielen Themen den Ansatz ‚Learning by doing'. Unsere Lehrlinge dürfen von Beginn an mitarbeiten. Da uns die Lehrlinge sehr wichtig sind, legen wir das Lerntempo individuell auf jeden einzelnen Lehrling abgestimmt fest. Jeder Lehrling erhält einen individuellen Ausbildungsplan. Natürlich haben wir generelle Lernziele festgelegt, die alle in einem bestimmten Zeitfenster erreichen sollen, wie zum Beispiel die Besonderheiten unseres Betriebs erklären zu können, sich im Haus zurechtzufinden und das aktuelle Getränkeangebot beschreiben zu können."
Daniela Lang, Ausbilderin und Hotelchefin, Hotel Völserhof Bad Hofgastein

„Unsere Lehrlinge erhalten auch Einblicke in die Abläufe der Personalabteilung. Dort unterstützen sie die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter primär bei allen administrativen Tätigkeiten, wie zum Beispiel bei den Vorbereitungen für Neueintritte. Sie übernehmen die Kommunikation mit den Lehrlingen in den anderen Abteilungen aus Sicht der Personalabteilung, unterstützen bei der Erstellung der monatlichen Newsletter sowie bei internen und externen Veranstaltungen für Mitarbeiterinnen oder Mitarbeiter oder bei Recruiting Messen. Um den Bewerbungsprozess aus der Perspektive des Hotels kennenzulernen, dürfen sie bei ausgewählten Vorstellungsgesprächen als Beobachterin bzw. Beobachter dabei sein und beim Bewerbungsmanagement mitwirken. Unser Ziel ist es, den Lehrlingen so viele Einblicke wie möglich in die verschiedenen Abteilungen und Tätigkeitsbereiche zu geben. Immer unterstützt werden sie dabei von ihren Ausbilderinnen und Ausbildern und speziellen, auf sie zugeschnittenen Trainingsmaßnahmen."
Gabriele Hasenauer, Director of Human Resources, Vienna Marriott Hotel

Best Practice

Rundgang durch den Betrieb
Wie gut kennt Ihr Lehrling den Lehrbetrieb?

Bereich/Raum	Was passiert hier?/Worauf ist zu achten?

Leistungsspektrum und Eckdaten des Lehrbetriebs		
1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
Ihr Lehrling kann ...		
die Struktur des Lehrbetriebs beschreiben. *z. B.* *– Welche Zimmerkategorien, Packages etc. werden im Lehrbetrieb angeboten?* *– Welche zusätzlichen Angebote (In-/ Outdoor-Catering-Angebote, saisonale Veranstaltungen etc.) bietet der Lehrbetrieb an?* *– Gibt es Alleinstellungsmerkmale des Lehrbetriebs? Wenn ja, welche?*		1
das Leitbild bzw. die Ziele des Lehrbetriebs erklären. *z. B.* *– Wofür stehen wir? (Vision/Selbstverständnis)* *– Was wollen wir erreichen? (Mission/Ziel)* *– Wie wollen wir es erreichen? (Grundsätze/Strategie)*		2
die Struktur des Lehrbetriebs beschreiben. *Dazu zählen lt. Berufsbild: z. B.* *– Größenordnung* *– Tätigkeitsfelder* *– Rechtsform* *Weitere Beispiele: z. B.* *– wichtige Unternehmensstandorte (im In- und Ausland etc.)* *– wesentliche organisatorische Einheiten (Rezeption, Beherbergung, Gastronomie etc.)* *– Sternenklassifizierung* *Weiteres, wie z. B. sich in der betrieblichen Hierarchie (Front Office ManagerIn, RezeptionistIn, ReservierungsleiterIn, SekretärIn, TelefonistIn, KassierIn, Lehrling, PortierIn) zurechtfinden*		

Leistungsspektrum und Eckdaten des Lehrbetriebs		
1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
Ihr Lehrling kann ...		
	Faktoren erklären, welche die betriebliche Leistung beeinflussen. *Dazu zählen lt. Berufsbild: z. B.* *– Standort* *– Gästekreis* *Weitere Faktoren: z. B.* *– Kundenstruktur (B2B, B2C etc.)* *– Qualitätsgrundsätze* *– Preisgestaltung* *– Alleinstellungsmerkmale* *– Rechtsvorschriften*	

Diese Ausbildungsziele beziehen sich auf folgende Berufsbildpositionen: 1.2.1, 1.2.2, 1.2.3, 1.2.4

HINWEISE

1. Wählen Sie ein **betriebliches Angebot** (z. B. Package, Wellnessbehandlung, Ausflug) Ihres Betriebs aus und **besprechen** Sie gemeinsam mit Ihren Lehrlingen: Was zeichnet dieses Angebot aus? Wie bewerben wir es? Warum bieten wir das Angebot zu diesem Preis an? Wodurch unterscheidet es sich von ähnlichen Angeboten der Mitbewerber?

2. Geben Sie Ihren Lehrlingen den Auftrag, das Leitbild bzw. die Ziele des Lehrbetriebs auf der Website des Unternehmens zu recherchieren. Lassen Sie die Lehrlinge die Ergebnisse der Recherche anschließend präsentieren. Dadurch können sie sich mit den Grundsätzen des Unternehmens besser identifizieren.

Ausbildungstipps

- Nehmen Sie sich ausreichend **Zeit für neue Lehrlinge:** Führen Sie diese durch den Betrieb, stellen Sie die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter vor, erklären Sie den Ablauf der Lehrlingsausbildung und wichtige Regeln. Das hilft den Lehrlingen, sich im neuen Umfeld zurechtzufinden.
- Übergeben Sie Ihren Lehrlingen eine **Lehrlingsmappe** mit allen wichtigen Informationen über den Lehrbetrieb und die Ausbildung. Mehr dazu finden Sie auf Seite 38.
- **Überfordern** Sie Ihre Lehrlinge in der Einführungsphase **nicht**. Niemand kann sich gleich am Anfang alles merken. Wiederholen Sie einzelne Schritte/Themen und betonen Sie, dass Sie jederzeit für Fragen zur Verfügung stehen.

Branche des Lehrbetriebs		
1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
Ihr Lehrling kann ...		
einen Überblick über die Branche des Lehrbetriebs geben (zB Branchentrends) *Erklären Sie Ihren Lehrlingen: z. B.* *– Interessensvertretungen* *– wirtschaftliche Bedeutung der österreichischen Tourismusbranche* *– regionale Unterschiede* *– wichtigste Mitbewerber* *– Gästedemografie*		
die Position des Lehrbetriebs in der Branche darstellen. *z. B.* *– die eigenen Preise mit den Preisen der Mitbewerber vergleichen* *– das eigene Angebot mit dem Angebot der Mitbewerber vergleichen* *– den Marktanteil des Lehrbetriebs darstellen* *– Kooperationen mit anderen Unternehmen darstellen*		

Diese Ausbildungsziele beziehen sich auf folgende Berufsbildposition: 1.3.1, 1.3.2

HINWEIS

Rechercheaufgabe: Lassen Sie Ihre Lehrlinge im Internet **Merkmale der Branche** Ihres Betriebs recherchieren, z. B.: Sind die Unternehmen in der Branche des Lehrbetriebs mehrheitlich Klein-, Mittel- oder Großbetriebe? Sind Sie Ketten oder eigenständige Unternehmen? Viele Informationen finden sich auf den Websites der Wirtschaftskammern.

Ausbildungstipps

- Nutzen Sie **digitale Medien** um Ihre Lehrlinge am Laufenden zu halten. Senden Sie den Lehrlingen aktuelle **Nachrichten (z. B. Newsletter) aus Ihrer Branche** zu und führen Sie am nächsten Tag ein Gespräch über die Inhalte der Nachrichten. So können Sie das Interesse von Lehrlingen fördern und ihnen Hintergründe von Geschehnissen in der Branche erklären.
- **Besprechen** Sie **mit** Ihrem **Lehrling** gemeinsam: Warum soll ein Gast in Ihren Betrieb kommen? Wie unterscheidet sich Ihr Betrieb von anderen?
- **Tipps** zum optimalen **Einstieg** in die Lehre finden Sie auf Seite 39.

Ziel und Inhalte der Ausbildung sowie Weiterbildungsmöglichkeiten		
1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
Ihr Lehrling kann ...		
den Ablauf seiner Ausbildung im Lehrbetrieb erklären (zB Inhalte und Ausbildungsfortschritt). *Besprechen Sie mit Ihrem Lehrling u. a. Folgendes:* *– Inhalte des Berufsbilds* *– den betrieblichen Ablaufplan (z. B. Job Rotation)* *– Meilensteine in der Ausbildung (wenn ein Kompetenzbereich komplett vermittelt wurde etc.)* *– Dokumentation der Lernfortschritte*		
Grundlagen der Lehrlingsausbildung erklären (zB Ausbildung im Lehrbetrieb und in der Berufsschule, Bedeutung und Wichtigkeit der Lehrabschlussprüfung). *Besprechen Sie mit Lehrlingen u. a. Folgendes:* *– Dauer der Ausbildung* *– Lernziele bis zur Lehrabschlussprüfung* *– Regelungen zur Berufsschule* *– Inhalte und Ablauf der Lehrabschlussprüfung*		
		die Notwendigkeit der lebenslangen Weiterbildung erkennen und sich mit konkreten Weiterbildungsangeboten auseinandersetzen. *Besprechen Sie mit Ihrem Lehrling u. a. Folgendes:* *– Warum ist Weiterbildung für das Unternehmen und die MitarbeiterInnen wichtig?* *– Welche Weiterbildungsmöglichkeiten gibt es innerhalb des Unternehmens?* *– Welche Weiterbildungsmöglichkeiten gibt es außerhalb des Unternehmens (Lehre mit Matura etc.)?*

Diese Ausbildungsziele beziehen sich auf folgende Berufsbildposition: 1.4.1, 1.4.2, 1.4.3

AUS DER PRAXIS

„Neben den fachlichen Inhalten des Berufsbilds finde ich die ganzheitliche Persönlichkeitsentwicklung der Lehrlinge besonders wichtig. Mein Vater ist seit vielen Jahren Coach und Trainer und steht uns als solcher zur Verfügung. Einmal in der Woche bieten wir für die Lehrlinge Termine bei meinem Vater an, bei denen die emotionale Ebene betrachtet wird. Das bedeutet, dass hinterfragt wird, wie es dem Einzelnen geht, wo es Herausforderungen zu meistern gilt, die man vielleicht nicht mit der Ausbilderin bzw. dem Ausbilder oder der Chefin bzw. dem Chef besprechen mag und wie die Persönlichkeit weiter gestärkt werden kann."
Lukas Patscheider, Geschäftsführer, Hotel Walserhof GmbH

„Bei der Dienstübergabe der einzelnen Schichten stellt der Front-Office-Manager oder ein Supervisor eine Frage über das Hotel oder die Umgebung an das Team. Wir erfragen zum Beispiel Zimmerkategorien, Anzahl der Sitzplätze im Restaurant oder die Auslastung im Veranstaltungsbereich."
Kathrin Schneider, Cluster Training Manager, Hilton Hotels Österreich

„Wir bieten unseren Lehrlingen ein breitgefächertes Weiterbildungsangebot. Einerseits haben wir einen monatlichen Trainingskalender, bei dem das wechselnde Programm speziell auf die Lehrlinge zugeschnitten ist. Andererseits haben die Lehrlinge die Möglichkeit auch Trainings zu besuchen, deren Inhalte sich an alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter richten. Zudem bieten wir unseren Lehrlingen kostenfreie Zugänge zu ‚LinkedIn Learning' und ‚Harvard Manage Mentor' an. Dies gibt vielfältige Möglichkeiten des Lernens: in verschiedenen Sprachen, im eigenem Tempo sowie zeitlich und örtlich unabhängig. Das virtuelle Lernen verknüpfen wir immer mit einem gemeinsamen Gespräch in den Abteilungen, sodass das Wissen auch gefestigt wird."
Kathrin Schneider, Cluster Training Manager, Hilton Hotels Österreich

© shutterstock.com/ALPA PROD

Ausbildungstipps

- Gehen Sie mit Ihren neuen Lehrlingen die **Ziele und Schwerpunkte der Ausbildung** durch. Nehmen Sie den Ausbildungsleitfaden zur Hand und zeigen Sie Ihren Lehrlingen die wichtigsten Ausbildungsinhalte.

www

Dieser Ausbildungsleitfaden steht auch zum Download zur Verfügung:
https://www.qualitaet-lehre.at/downloads/ausbildungstools/ausbildungsleitfaeden/
https://www.ausbildungsleitfaden.at

Ausbildungsordnung Hotel- und Gastgewerbeassistent/
Hotel- und Gastgewerbeassistentin:
https://www.ris.bka.gv.at/Dokumente/BgblAuth/BGBLA_2020_II_58/BGBLA_2020_II_58.html

- Führen Sie mit Ihren Lehrlingen regelmäßig **Feedbackgespräche** über den Stand der Ausbildung: Was haben Ihre Lehrlinge schon gelernt? Wo brauchen sie noch Unterstützung? Besprechen Sie im Rahmen des Gesprächs auch die nächsten Ausbildungsziele und fordern Sie sie auf, ihre Ausbildung zu dokumentieren.

www

Leitfaden für Feedbackgespräche:
https://www.qualitaet-lehre.at/downloads/ausbildungstools/infoblaetter-checklisten-und-vorlagen/

- Für Lehrlinge werden zahlreiche fachliche und persönlichkeitsbildende Zusatzausbildungen (z. B. wirtschaftliches Denken, Umgangsformen für Lehrlinge) sowie Vorbereitungskurse auf die Lehrabschlussprüfung angeboten. Einen Überblick über die Anbieterinnen und Anbieter von Vorbereitungskursen erhalten Sie bei der Lehrlingsstelle Ihres Bundeslands.

www

Kontaktdaten der Lehrlingsstelle der Wirtschaftskammer Ihres Bundeslands:
https://www.wko.at/service/bildung-lehre/Lehrlingsstellen-der-Wirtschaftskammern.html

Vorbereitungskurse für die Lehrabschlussprüfung:
https://www.wko.at/service/bildung-lehre/Lehrlingsfoerderung-Vorbereitungskurs-Lehrabschlusspruefung.html

AUS DER PRAXIS

„Unsere Lehrlinge dürfen an den Seminaren der Tourismus Akademie der Wirtschaftskammer Salzburg teilnehmen. Hier wird Einiges geboten – von Kommunikation bis zum Teambuilding ist alles dabei. Dies passiert selbstverständlich in der Arbeitszeit.“
Daniela Lang, Ausbilderin und Hotelchefin, Hotel Völserhof Bad Hofgastein

www

Tourismus-Akademie Salzburg:
https://www.tourismus-akademie.at/de/lehrlingsakademie/

www

Ausbildungstipps

- Bei Lehrlingen mit Lernschwierigkeiten können **Förderungen** für Nachhilfekurse auf Pflichtschulniveau oder zusätzliche Fördereinheiten in der Berufsschule beantragt werden. Weitere Informationen über Förderungen für Lehrbetriebe und Lehrlinge finden Sie in Tool 1 auf Seite 33.

  Förderungen für Lehrlinge mit Lernschwierigkeiten:
  https://www.wko.at/service/bildung-lehre/Merkblatt_-_Massnahmen_fuer_Lehrlinge_mit_Lernschwierigkei.html

- Sprechen Sie mit Ihren Lehrlingen über **Weiterbildungsmöglichkeiten** während der Lehre (z. B. Lehre mit Matura) und **Karrieremöglichkeiten** im Anschluss an die Lehrlingsausbildung. Zeigen Sie anhand von Beispielen aus Ihrem Betrieb, welche beruflichen Entwicklungsmöglichkeiten es nach der Lehre gibt. Mehr dazu finden Sie in Tool 4 des Ausbildungsleitfadens ab Seite 163.

- Die **Verantwortung** für eine erfolgreiche Ausbildung liegt nicht nur bei der Ausbilderin oder beim Ausbilder, sondern auch beim Lehrling. Dem Lehrling kann sein Teil der Verantwortung bewusst gemacht werden, indem man ihn immer wieder nach seiner Selbsteinschätzung fragt:
  – Was kannst du schon?
  – Wo bist du dir noch unsicher?
  – Was musst du noch üben?
  – Was willst du noch lernen?

- **Dokumentieren** Sie gemeinsam mit Ihren Lehrlingen regelmäßig, was bereits gelernt wurde, beispielsweise mit Hilfe folgender Ausbildungsdokumentation:

Ausbildungsdokumentation

für den Lehrberuf Hotel- und Gastgewerbeassistent/Hotel- und Gastgewerbeassistentin

Ziel und Inhalt der Ausbildung sowie Weiterbildungsmöglichkeit			
Ihr Lehrling kann ...	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
den Ablauf seiner Ausbildung im Lehrbetrieb erklären (zB Inhalte und Ausbildungsfortschritt).	✓		
die Grundlagen der Lehrlingsausbildung erklären (zB Ausbildung im Lehrbetrieb und in der Berufsschule, Bedeutung und Wichtigkeit der Lehrabschlussprüfung).	✓		
die Notwendigkeit der lebenslangen Weiterbildung erkennen und sich mit konkreten Weiterbildungsangeboten auseinandersetzen.			✓

Hilfreiche Dokumente und Tipps für

- die Lehrlingssuche,
- die Ausbildung,
- den richtigen Umgang mit Lehrlingen und
- die Ausbildungsdokumentation „Hotel- und Gastgewerbeassistent/ Hotel- und Gastgewerbeassistentin“:

finden Sie unter https://www.qualitaet-lehre.at

Kollektivvertrag Hotel- und Gastgewerbe, Angestellte:
https://www.kollektivvertrag.at/kv/hotel-gastgewerbe-ang/hotel-gastgewerbe-rahmen/306677

Grundlagen, Bedeutung und Aufgaben des Kollektivvertrags:
https://www.gpa.at/themen/kollektivvertragstartseite

Umfassende Informationen zur Lehre für Lehrlinge und Lehrberechtigte:
https://www.arbeiterkammer.at/beratung/arbeitundrecht/Lehre/index.html

Coaching für Lehrlinge:
https://www.lehre-statt-leere.at/

© shutterstock.com/Africa Studio

Best Practice

L&D Café Hilton Austria

Dieses Best-Practice-Beispiel wurde uns zur Verfügung gestellt von: Hilton HOTELS & RESORTS

AUS DER PRAXIS

„Wir treffen unsere Lehrlinge monatlich zu unserem virtuellen ‚Learning&Development Café'. Dabei stellen wir neue virtuelle Kurse vor oder arbeiten gemeinsam Themen aus. Wir reflektieren über die von unseren Lehrlingen bereits belegten Kurse bzw. über jene, die sie demnächst besuchen werden. Die Lehrlinge füllen ein Formular aus, in dem sie festhalten, welchen Kurs sie ausgesucht haben, welche Ziele sie damit verfolgen und anschließend, was sie im Kurs gelernt haben. Alle Ausarbeitungen werden im Team geteilt. Eine wunderbare Initiative, um das virtuelle Lernen zu manifestieren."
Kathrin Schneider, Cluster Training Manager, Hilton Hotels Österreich

Virtuell Lernen
mit LinkedIn Learning und Harvard Manage Mentor

Hilton HOTELS & RESORTS

Ich habe Zeit in mich investiert! Das möchte ich mit Euch teilen:

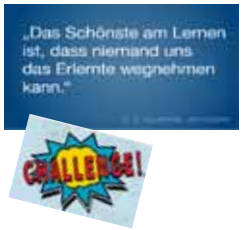
Mein gesetztes Ziel in diesem Bereich:

Diesen Kurs habe ich mir ausgesucht (Bitte genauen Titel und ‚LinkedIn Learning' oder ‚Harvard Manage Mentor' angeben):

Das habe ich **gelernt**/das habe ich mitgenommen/für **mich** oder auch für **andere Mitarbeiter** im Hilton Team 2 bis 4 Punkte, gerne mit Begründung:

#Lernenvoneinandermachtspass

MEIN BILD :



© Hilton Hotels Österreich

Rechte, Pflichten und Arbeitsverhalten

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann ...		
auf Basis der gesetzlichen Rechte und Pflichten als Lehrling seine Aufgaben erfüllen. 1 *z. B.* *– Bestimmungen des Lehrvertrags einhalten (Arbeitszeiten, Berufsschulpflicht etc.)* *– entsprechend der DSGVO agieren* *– Betriebs- und Geschäftsgeheimnisse wahren*		
Arbeitsgrundsätze einhalten und sich mit den Aufgaben im Lehrbetrieb identifizieren. 2 *Dazu zählen lt. Berufsbild:* *– Sorgfalt* *– Zuverlässigkeit* *– Verantwortungsbewusstsein* *– Pünktlichkeit* *Weitere Arbeitsgrundsätze, wie z. B. Vertraulichkeit, Verschwiegenheit (keine Informationen des Betriebs oder über Gäste oder Lieferanten weitergeben), Hygiene (HACCP)*		
sich nach den Vorgaben des Lehrbetriebs verhalten. 3 *z. B. Einhaltung* *– der Corporate Communication nach Innen und Außen* *– der Arbeitszeiten (Zeitdokumentation, Urlaubs- und Krankenstandmeldungen etc.)* *– des betrieblichen Ablaufplans* *– der Aufzeichnungs- und Dokumentationspflichten*		
	eine Lohn- oder Gehaltsabrechnung interpretieren. *Dazu zählen lt. Berufsbild: Eine Lohn- und Gehaltsabrechnung anhand* *– seines Lehrlingseinkommens interpretieren* *– eines anonymisierten Personalverrechnungs-Abrechnungsbelegs einer anderen Beschäftigtengruppe im Betrieb interpretieren*	
Dienstpläne lesen. *z. B. erkennen, an welchen Tagen er/sie Dienst hat bzw. frei hat*		
die für ihn relevanten Bestimmungen grundlegend verstehen. *Dazu zählen lt. Berufsbild:* *– KJBG (minderjährige Lehrlinge)* *– AZG und ARG (erwachsene Lehrlinge)* *– GlBG* *Besprechen Sie mit Ihrem Lehrling u. a. Folgendes:* *– Welche Regelungen für Überstunden gibt es für Lehrlinge?* *– Wozu gibt es das Gleichbehandlungsgesetz?*		

Diese Ausbildungsziele beziehen sich auf folgende Berufsbildposition: 1.5.1, 1.5.2, 1.5.3, 1.5.4, 1.5.5. 1.5.6

HINWEISE

1. Besprechen Sie die **Rechte und Pflichten** eines Lehrlings zu Beginn der Ausbildung. Diese finden Sie auf Seite 74.
2. Welche Folgen kann ein Fehler haben? Wie wird dadurch der gesamte Arbeitsablauf beeinflusst? Erklären Sie Ihren Lehrlingen anhand Ihrer Erfahrungen die **häufigsten Fehlerquellen**. Achten Sie aber auch darauf, dass Sie Ihre Lehrlinge trotzdem zur **Selbstständigkeit** ermutigen. Lehrlinge sollen lernen Fehler zu erkennen und daraus zu lernen.
3. Je klarer Sie **Regeln** aussprechen, desto besser können sich Ihre Lehrlinge daran halten. Gehen Sie mit Ihren Lehrlingen zu Beginn der Ausbildung Verhaltensregeln, wie das Verhalten im Krankheitsfall oder bei Zuspätkommen, durch. Weisen Sie Ihre Lehrlinge darauf hin, dass keine betriebsinternen Angelegenheiten nach außen getragen oder im Internet veröffentlicht werden dürfen. Das gilt auch für Social Media (z. B. Instagram und Co.). Machen Sie die Konsequenzen von Fehlverhalten deutlich (z. B. Schaden für den Betrieb, Verwarnung).

www

Kollektivvertrag Hotel- und Gastgewerbe, Angestellte:
https://www.kollektivvertrag.at/kv/hotel-gastgewerbe-ang/hotel-gastgewerbe-rahmen/306677

Umfassende Informationen zur Lehre für Lehrlinge und Lehrberechtigte:
https://www.arbeiterkammer.at/beratung/arbeitundrecht/Lehre/index.html

Rechte und Pflichten von Lehrlingen (mit Video):
https://www.arbeiterkammer.at/beratung/arbeitundrecht/Lehre/Rechte_und_Pflichten.html

Kinder- und Jugendlichenbeschäftigungsgesetz (KJBG):
https://www.ris.bka.gv.at/GeltendeFassung.wxe?Abfrage=Bundesnormen&Gesetzesnummer=10008632

Arbeitszeitgesetz (AZG):
https://www.ris.bka.gv.at/GeltendeFassung.wxe?Abfrage=Bundesnormen&Gesetzesnummer=10008238

Arbeitsruhegesetz (ARG):
https://www.ris.bka.gv.at/GeltendeFassung.wxe?Abfrage=Bundesnormen&Gesetzesnummer=10008541

Gleichbehandlungsgesetz (GlBG):
https://www.ris.bka.gv.at/GeltendeFassung.wxe?Abfrage=Bundesnormen&Gesetzesnummer=20003395

AUS DER PRAXIS

„Die Lehrlingsausbildung hat bei uns einen sehr hohen Stellenwert. Unsere Lehrlinge ersetzen keine Mitarbeiterin bzw. keinen Mitarbeiter, sie sind on top zur Stammmannschaft. Das bedeutet, dass ihre täglichen Arbeitsabläufe mit denen, die ohnehin laufen, gekoppelt sind. Die Lehrlinge sind zum Lernen da und bekommen von uns auch die Zeit dafür. Sie dürfen auch Fehler machen. Diese werden dann besprochen. Bei uns ist der Mensch im Mittelpunkt, wir sind alle miteinander auf Augenhöhe und schaffen etwas miteinander.“
Lukas Patscheider, Geschäftsführer, Hotel Walserhof GmbH

„Gleich in ihrer ersten Woche bei uns im Haus erhalten die Lehrlinge im Rahmen der Willkommenswoche ihre persönliche Ausbildungsmappe. Diese enthält sowohl den Ausbildungs- als auch den Versetzungsplan und alles rund um die gegenseitigen Rechte und Pflichten. Wenn der Lehrling in einer neuen Abteilung startet, erhält er so gleich am ersten Tag einen Überblick über die Inhalte, die er in der vorgegebenen Zeit erlernen wird. Zudem lernen sie auch in dieser Woche das komplette Management-Team und die Direktorinnen bzw. Direktoren kennen.“
Kathrin Schneider, Cluster Training Manager, Hilton Hotels Österreich

Rechte und Pflichten

Infoblatt für Lehrlinge

Durch den Lehrvertrag übernehmen sowohl der Lehrberechtigte als auch der Lehrling gewisse Rechte und Pflichten. Diese sind im Berufsausbildungsgesetz (BAG) festgelegt.

PFLICHTEN DES LEHRBERECHTIGTEN LAUT BAG

- Fertigkeiten und Kenntnisse des Lehrberufes sind dem Lehrling vom Lehrberechtigten selbst oder durch andere geeignete Personen (AusbilderIn) zu vermitteln.
- Dem Lehrling dürfen keine berufsfremden Arbeiten bzw. Arbeiten, die seine Kräfte übersteigen, zugeteilt werden.
- Der Lehrling darf nicht körperlich gezüchtigt werden; er ist auch vor Misshandlungen durch Betriebsangehörige zu schützen.
- Eltern und Erziehungsberechtigte sind von wichtigen Vorkommnissen zu verständigen.
- Für den Berufsschulbesuch ist dem Lehrling die erforderliche Zeit unter Fortzahlung der Lehrlingsentschädigung freizugeben.
- Der Lehrberechtigte hat die Internatskosten für seinen Lehrling zu tragen.
- Für die Ablegung der Lehrabschlussprüfung ist die dafür erforderliche Zeit freizugeben.
- Während der Lehrzeit bzw. der Weiterbeschäftigungszeit müssen dem Lehrling beim erstmaligen Prüfungsantritt die Prüfungstaxe und allfällige Materialkosten ersetzt werden.

PFLICHTEN DES LEHRLINGS LAUT BAG	ERKLÄRUNG ZUM GESETZESTEXT
Der Lehrling muss sich bemühen, die Fertigkeiten und Kenntnisse seines Lehrberufes zu erlernen.	*Die Verantwortung für eine erfolgreiche Ausbildung liegt auch bei dir! Du hast ein Recht auf eine umfassende Ausbildung (siehe „Rechte“). Achte auch selbst darauf, dass dir alle Fertigkeiten und Kenntnisse beigebracht werden.*
Übertragene Aufgaben sind ordnungsgemäß durchzuführen.	*Vor allem am Anfang müssen Lehrlinge auch einfache Hilfstätigkeiten übernehmen, die nicht so viel Spaß machen. Aber auch diese Aufgaben gehören zu deinem Beruf und tragen dazu bei, dass der Betrieb gut läuft. Lass dir erklären, warum diese Aufgaben für den Betrieb wichtig sind. Du kannst deinem Betrieb wirtschaftlich schaden, wenn du Arbeiten nicht ordnungsgemäß durchführst. Bedenke, dass deine Lehrstelle und Lehrlingseinkommen davon abhängen, dass es deinem Lehrbetrieb wirtschaftlich gut geht.*
Mit seinem Verhalten ist der Eigenart des Betriebs Rechnung zu tragen.	*In jedem Betrieb gibt es Leitsätze oder Verhaltensrichtlinien, die eingehalten werden müssen.*
Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse sind zu wahren.	*Wichtig: Dies gilt auch für das Internet. Zitiere keine Personen, die du vorher nicht um Erlaubnis gefragt hast und verrate keine Betriebsgeheimnisse!*
Mit Werkzeug und Material muss sorgsam umgegangen werden.	*Wichtig: Durch Beschädigung von Werkzeugen und Materialien fügst du deinem Betrieb wirtschaftlichen Schaden zu.*
Bei Krankheit oder sonstiger Verhinderung ist der/die Lehrberechtigte oder der/die AusbilderIn sofort zu verständigen oder verständigen zu lassen.	*Tipp: Speichere die Telefonnummer am besten gleich im Handy ein! Wenn du an einem Schultag krank bist, musst du auch die Schule verständigen.*

Quelle: Berufsausbildungsgesetz (BAG) § 9 und § 10; Erklärung zum Gesetzestext: ibw

Rechte und Pflichten von Lehrlingen, Lehr- und Erziehungsberechtigten:
https://www.gpa.at/die-gpa/jugend/lehrlinge/rechte---pflichten-in-der-berufsausbildung

Selbstorganisierte, lösungsorientierte und situationsgerechte Aufgabenbearbeitung

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann ...		
seine Aufgaben selbst organisieren und sie nach Prioritäten reihen.		
Erklären Sie Ihrem Lehrling u. a. Folgendes: *– Wie werden Prioritäten gesetzt?* *– Welche Auswirkungen kann das Setzen von falschen Prioritäten haben?* *– Wie kann festgestellt werden, bis wann Aufgaben erledigt sein müssen?*		
den Zeitaufwand für seine Aufgaben abschätzen und diese zeitgerecht durchführen.		
z. B. *– To-Do-Listen erstellen und die Aufgaben nach Plan abarbeiten* *– Zeiten von Standardaufgaben dokumentieren, um zukünftige Planungen zu optimieren*		
sich auf wechselnde Situationen einstellen und auf geänderte Herausforderungen mit der notwendigen Flexibilität reagieren.		
z. B. *– Dringlichkeiten von Arbeitsaufträgen einschätzen* *– KollegInnen bei Bedarf unterstützen* *– eigene Kompetenzen einschätzen und im Bedarfsfall um Unterstützung bitten* *– bei kleinen Problemen lösungsorientiert recherchieren*		
Lösungen für aktuell auftretende Problemstellungen entwickeln und Entscheidungen im vorgegebenen betrieblichen Rahmen treffen.		
z. B. *– einschätzen, ob Probleme selbstständig gelöst werden können oder KollegInnen zur Hilfe hinzugezogen werden* *– betriebliche Vorgehensweisen bei der Problemlösung einhalten*		
in Konfliktsituationen konstruktiv handeln bzw. entscheiden, wann jemand zur Hilfe hinzugezogen wird.		
z. B. *– die Ursache von Konflikten erkennen* *– Kritik von Vorgesetzten, KollegInnen oder Gästen reflektieren* *– Konflikte durch Kommunikation mit AusbilderInnen und KollegInnen lösen*		
	sich zur Aufgabenbearbeitung notwendige Informationen selbstständig beschaffen.	
	z. B. *– mithilfe von Suchwortkombinationen online recherchieren* *– in branchenspezifischen Journalen oder Zeitschriften recherchieren* *– gezielt nach Informationen in Datenbanken suchen*	
in unterschiedlich zusammengesetzten Teams arbeiten.		
z. B. *– seinen Verantwortungsbereich im Team wahrnehmen* *– auf die Wünsche und Anforderungen von KollegInnen eingehen* *– die Verantwortung für das eigene Handeln übernehmen*		
	die wesentlichen Anforderungen für die Zusammenarbeit in Projekten darstellen.	
	z. B. *– Kommunikationstools (E-Mail, Meetings, Videokonferenzen etc.) fachgerecht verwenden* *– Kommunikationsregeln (transparenter Informationsfluss, Verwendung von betriebsüblichen Fachbegriffen etc.) einhalten* *– Projektmeilensteine dokumentieren* *– Projektlaufzeiten berücksichtigen*	

Selbstorganisierte, lösungsorientierte und situationsgerechte Aufgabenbearbeitung		
1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
Ihr Lehrling kann ...		
	Aufgaben in betrieblichen Projekten übernehmen. 3 *z. B.* *– Termine koordinieren* *– Protokolle verfassen* *– Auswertungen unter Verwendung der betriebsinternen Software aufbereiten* *– Projektergebnisse dokumentieren*	
die eigene Tätigkeit reflektieren und gegebenenfalls Optimierungsvorschläge für seine Tätigkeit einbringen. 4 *z. B.* *– anhand von Checklisten den eigenen Lernfortschritt kontrollieren* *– Probleme bei der Durchführung von Tätigkeiten dokumentieren und mit dem/der AusbilderIn besprechen* *– Ausbildungsblog schreiben*		

Diese Ausbildungsziele beziehen sich auf folgende Berufsbildpositionen: 1.6.1, 1.6.2, 1.6.3, 1.6.4, 1.6.5, 1.6.6, 1.6.7, 1.6.8, 1.6.9, 1.6.10

HINWEISE

1. Am Ende des Arbeitstages sollen Lehrlinge fünf **Aufgaben**, die sie am kommenden Tag zu erledigen haben, auf ein Blatt Papier schreiben und **nach Priorität ordnen**. Zusätzlich schätzen die Lehrlinge die erforderliche Zeit zur Bewältigung der Aufgaben. Am darauffolgenden Arbeitstag erledigen die Lehrlinge die Aufgaben entsprechend ihrer Planung und beurteilen selbst, ob der Zeitaufwand und die Prioritätenreihung angemessen war.

2. Sie haben alle Hände voll zu tun und Ihr Lehrling kommt mit einer Frage auf Sie zu. Vereinbaren Sie mit ihm einen späteren Zeitpunkt, um sein Anliegen zu besprechen und halten Sie diesen Zeitpunkt ein. Das zeigt **Verlässlichkeit** und stärkt die Beziehung zwischen Ihnen beiden.

3. **Besprechen** Sie mit Ihren Lehrlingen die wichtigsten **aktuellen und abgeschlossenen Projekte**. Sollten Sie eine Projektdokumentation verfügbar haben, können Sie den Lehrlingen einzelne Aufgaben daraus stellen, die sie durch Recherche lösen sollen.

4. Bieten Sie Lehrlingen einen Rahmen, in dem sie Probleme mit Ausbilderinnen bzw. Ausbildern oder Führungskräften besprechen können. Zum Beispiel bei einem **regelmäßigen Mitarbeitergespräch** in angenehmer Atmosphäre.

Methodenkompetenzen und Selbstständigkeit fördern

Tätigkeiten erklären, vorzeigen, nachmachen und üben lassen, sind bislang zentrale Lernmethoden in der Lehrlingsausbildung.

Eine weitere zielführende Möglichkeit ist, den Lehrlingen eine **Arbeitsaufgabe zur selbstständigen Bearbeitung** zu überlassen. Dadurch werden wichtige Kompetenzen gefördert: sich Informationen selbstständig beschaffen, Arbeitsschritte planen, Lösungsstrategien entwickeln, sich die Zeit einteilen, Arbeitsergebnisse beurteilen etc.

Wichtig:

- Die Aufgabe soll die Lehrlinge herausfordern, aber nicht überfordern.
- Die Lehrlinge sollen die Arbeitsaufgabe selbstständig planen, durchführen und kontrollieren können.
- Die Aufgabenstellung muss klar definiert sein.
- Geben Sie einen zeitlichen Rahmen vor.
- Geben Sie Ihren Lehrlingen die Möglichkeit, ihre Leistungen selbst einzuschätzen.

Auf den Lehrling und seine Stärken und Schwächen eingehen:

- Wie bist du vorgegangen?
- Würdest du nächstes Mal etwas anders machen?
- Was hast du gelernt?

AUS DER PRAXIS

Aus unserer Sicht funktioniert das Lernen voneinander sehr gut. Ist ein Lehrling in einem bestimmten Bereich sehr stark, stellen wir ihm einen jungen, unerfahreneren Lehrling zur Seite. Somit profitieren beide voneinander.“
Daniela Lang, Ausbilderin und Hotelchefin, Hotel Völserhof Bad Hofgastein

„Das Housekeeping macht in unserem Haus die gesamte Dekoration, wie zum Beispiel die Blumengestecke und die saisonale Dekoration. Unsere Lehrlinge sind für diese Dekorationen verantwortlich und dürfen auch ihre eigenen Ideen und ihre Kreativität miteinbringen.“
Alexandra Marko, Jugendvertrauensrat, Hotel Intercontinental Wien

„Die Lehrlinge haben im Zuge ihrer monatlichen Meetings die Möglichkeit, gemeinsam eine Veranstaltung zu planen. Zum Beispiel auch die Organisation, Umsetzung und Reflektion der Team-Meetings selbst. Abgesehen davon, dass unsere Lehrlinge dabei viel Lernen, haben sie auch viel Spaß dabei.“
Kathrin Schneider, Cluster Training Manager, Hilton Hotels Österreich

Zielgruppengerechte Kommunikation

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr

Ihr Lehrling kann ...

mit verschiedenen Zielgruppen kommunizieren und sich dabei betriebsadäquat verhalten.

Achten Sie dabei u.a. auf Folgendes:
- *Ihr Lehrling sieht Sie als Vorbild und wird zumindest teilweise ihr Kommunikationsverhalten übernehmen. Achten Sie daher auch besonders auf Ihr eigenes Verhalten.*
- *Motivieren Sie Ihre Lehrlinge aktiv zu kommunizieren und sprechen Sie Lob aus bzw. geben Sie konkrete Tipps wie Ihr Lehrling sein Kommunikationsverhalten verbessern könnte.*

Weiteres, wie z. B.
- *situations- und berufsadäquates Verhalten*
- *Grundlagen des Umgangs miteinander (duzen oder siezen, andere ausreden lassen)*
- *Fachausdrücke verwenden und deren Bedeutung kennen*
- *Konflikte objektiv betrachten*
- *nicht vorschnell zu urteilen*

seine Anliegen verständlich vorbringen und in der jeweiligen Situation angemessen auftreten. 1

z. B.
- *angemessen begrüßen und verabschieden*
- *verständliche Telefonauskünfte geben*
- *angemessene Kleidung wählen*

berufsadäquat und betriebsspezifisch auf Englisch kommunizieren (insbesondere Fachausdrücke anwenden). 2

z. B.
- *E-Mails in englischer Sprache verfassen*
- *die Fachausdrücke oder Abkürzungen im richtigen Kontext verwenden*

Diese Ausbildungsziele beziehen sich auf folgende Berufsbildpositionen: 1.7.1, 1.7.2, 1.7.3

HINWEISE

1. Erklären Sie Ihren Lehrlingen, dass auch die **Körpersprache**, insbesondere Körperhaltung, Gestik und Mimik, wesentlich zu einer gelungen Gesprächsatmosphäre beiträgt. Leben Sie den Lehrlingen vor, wie man im Umgang mit Kolleginnen und Kollegen sowie Kunden eine **offene** und **positive Körpersprache** einnimmt. Sollte Ihr Lehrling noch wenig geübt sein, kann es helfen vor dem Spiegel ein paar Übungen zu machen oder das erwünschte Verhalten in Rollenspielen zu trainieren.

2. Spielen Sie mit Ihren Lehrlingen ein **Fachausdrücke-Quiz**. Für jedes richtig erklärte Wort erhält Ihr Lehrling einen Punkt. Ab einer gewissen Punkteanzahl gibt es eine kleine Belohnung.

Ausbildungstipp

Startet der Jugendliche ins Berufsleben, so sind ihm die branchenüblichen Fachausdrücke oder die berufsbezogene Kommunikation noch fremd. Lassen Sie Ihre Lehrlinge so oft wie möglich an Gesprächen mit den Gästen, Lieferanten etc. teilhaben und reflektieren Sie mit ihnen ihre Eindrücke.

AUS DER PRAXIS

„Als Marriott-Gruppe veranstalten wir jedes Jahr einen gemeinsamen Cluster-Lehrlingstag mit allen Lehrlingen, bei dem uns externe Trainer und Trainerinnen begleiten. Bei unserem letzten Lehrlingstag ist das Thema ‚Serviceorientierte Kommunikation' im Fokus gestanden. Dabei haben wir verschiedene Schwerpunkte gesetzt, z. B. das Erkennen von Gästebedürfnissen, der Umgang mit Beschwerden, die Dos and Don´ts im Service, Basiswissen über Kommunikation und Körpersprache und den perfekten Auftritt in jeder Situation. Dies ist auch eine Gelegenheit, andere Lehrlinge unserer Marriott Hotels kennenzulernen. Das ist wichtig, um ihnen zu zeigen, dass sie nach der Lehrzeit eine große Auswahl an Marken, Hotels und Standorten vorfinden."
Gabriele Hasenauer, Director of Human Resources, Vienna Marriott Hotel

„Den Umgang mit dem Gast üben wir mit unseren Lehrlingen sehr intensiv anhand von Rollenspielen. Zum Beispiel schlüpfe ich in die Rolle des Gastes, der an die Rezeption kommt und möchte entweder einchecken, auschecken oder habe Fragen zu Wien. Dabei spreche ich manchmal Englisch, manchmal Deutsch und die Lehrlinge müssen dann, wie in der Realität auch, entsprechend reagieren."
Alexandra Marko, Jugendvertrauensrat, Hotel Intercontinental Wien

„Im Rahmen unserer Willkommenswoche nehmen unsere neuen Lehrlinge an einem Diversity und Cultural Awareness Training teil, das für jede neue Mitarbeiterin bzw. jeden neuen Mitarbeiter verpflichtend ist. Wir legen großen Wert darauf, die Lehrlinge bereits vor der Aufnahme der tatsächlichen Aufgaben in den einzelnen Abteilungen diesbezüglich vorzubereiten."
Kathrin Schneider, Cluster Training Manager, Hilton Hotels Österreich

Wie gehe ich mit Lehrlingen richtig um?

Durch den richtigen Umgang mit Ihren Lehrlingen stärken Sie deren Selbstvertrauen und fördern die Sozialkompetenz.

AusbilderIn = Vorbild

- Vorbild für die Lehrlinge sein: das erwartete Verhalten selbst vorleben
- Lehrlinge so behandeln, wie man selbst gerne behandelt werden möchte
- Vertrauen schaffen und das persönliche Gespräch suchen: Lehrlingen das Gefühl geben, dass sie bei Schwierigkeiten und Unklarheiten um Rat fragen können
- Sich Zeit für die Fragen der Lehrlinge nehmen

Auf den Lehrling und seine Stärken und Schwächen eingehen

- Auf das Lerntempo, das Alter und die Lebenserfahrung der Jugendlichen Rücksicht nehmen
- Spielraum für Entwicklung geben
- Lehrlingen etwas zutrauen und mit der Zeit immer mehr Verantwortung übergeben – immer so viel, wie sie übernehmen können
- Fragen stellen und Lehrlinge zum Mitdenken ermutigen und auffordern
- Die Stärken der Jugendlichen nutzen und weiterentwickeln
- Unterstützung und Lernhilfen anbieten, wo Lehrlinge Schwächen aufweisen

Motivieren durch Feedback

- Mehr positives Feedback: Nicht nur zu Fehlern Feedback geben, sondern auch anerkennen, was Lehrlinge gut können
- Positives Feedback fördert das Selbstbewusstsein: Es kann ruhig auch einmal vor anderen ausgesprochen werden
- Nachhaltig und richtig Feedback geben: Begründung gehört dazu, damit Feedback einen Wert bekommt
- Regelmäßig Feedback zur Arbeitsleistung und vor allem auch zu den Lernfortschritten geben
- Fehler als Lernchancen zulassen: Auch aus Fehlern lernen Lehrlinge
- Bei Fehlern richtig Feedback geben: Kritik im Vier-Augen-Gespräch anbringen. Nicht persönlich werden, sondern sachlich bleiben. Besprechen, wie es besser umgesetzt werden kann.
- Feedback der Lehrlinge zur Ausbildung einholen und ernst nehmen

www

Tipps zum richtigen Umgang mit Lehrlingen:
https://www.qualitaet-lehre.at/ausbilden-im-betrieb/ausbildung-gestalten/richtiger-umgang-mit-dem-lehrling/

Best Practice

Umgang mit Konflikten

Wo mehrere Menschen zusammenkommen, können Konflikte entstehen. Das ist für niemanden angenehm. In allen Fällen ist es hilfreich, einen kühlen Kopf zu bewahren und sachlich zu bleiben. Mit den folgenden beiden Tools kann das gut gelingen. Sie können diese anwenden, wenn

- Sie selbst am Konflikt beteiligt sind oder wenn
- Sie zur Schlichtung zwischen anderen Personen beitragen möchten.

Vorbereitung der Konfliktlösung

Bereiten Sie wichtige Gespräche immer vor. Das unterstützt Sie dabei, sich während des Gesprächs ganz auf die Konfliktlösung zu konzentrieren:

Wann?	Planen Sie das Gespräch zu einer Zeit, die für alle Beteiligten gut möglich ist. Führen Sie ein Gespräch nicht im Affekt, sondern erst nachdem die Emotionen abgekühlt sind. Erst dann ist ein konstruktives Gespräch möglich.
Wo?	Suchen Sie einen möglichst neutralen Ort aus, an dem sich alle wohlfühlen, z. B. einen Aufenthaltsraum.
Wer?	Vermeiden Sie „Showkämpfe“ vor anderen Personen. Am Gespräch sollten nur die Beteiligten teilnehmen. Kündigen Sie den Gesprächspartnerinnen bzw. den Gesprächspartnern das Gespräch davor an und sagen Sie auch, über welches Thema Sie sprechen möchten. Das ermöglicht eine faire Vorbereitung für alle.
Was?	Überlegen Sie vor dem Gespräch, welche Inhalte für Sie die wichtigsten sind (Notizen können hilfreich sein. Auf den folgenden Seiten finden Sie einen Leitfaden dazu). Beschränken Sie sich auf maximal zwei unterschiedliche Themen. Das vermeidet eine Überforderung der Gesprächspartnerinnen bzw. der Gesprächspartner und erhöht die Chance auf Veränderung.
Wie?	Schützen Sie Raum und Zeit des Gesprächs: **Verhindern Sie Störungen**, z. B. durch ein Türschild. **Ich-Botschaften** können Konfrontationen entschärfen: Wenn Sie über Ihren eigenen persönlichen Eindruck sprechen, ohne Urteil oder Bewertung, verhindern Sie damit verletzende Kritik an der anderen Person im Vergleich zu einer Du-Botschaft. ■ Beispiel für eine Du-Botschaft: „Du erzählst Blödsinn!“ ■ Beispiel für die ersetzende Ich-Botschaft: „Ich verstehe nicht, was du damit meinst“. Ich-Botschaften können in Konfliktsituationen Wertvolles beitragen: ■ Der Empfänger erfährt etwas über die tatsächlichen Bedürfnisse und Gefühle des Senders. ■ Der Empfänger muss sich nicht verteidigen, weil er nicht angegriffen wird. ■ Eine Diskussion darüber, wer Recht hat, wird vermieden.
Warum?	Ziehen Sie auch in Erwägung, dass es für das Verhalten der Gesprächspartnerinnen bzw. der Gesprächspartner, das Sie ärgert, eine unerwartete Erklärung gibt. Fragen Sie neutral nach.

! Als Ausbilderin bzw. Ausbilder müssen und können Sie nicht alle Probleme der Lehrlinge lösen!

Bieten Sie bei Bedarf den Jugendlichen professionelle Beratung an. Die **Lehrlingscoaches** von www.lehre-statt-leere.at können sowohl für Sie als auch für die Jugendlichen eine wertvolle Hilfe sein.

Weitere **Beratungsstellen in Österreich (vorwiegend kostenlos)** zu sehr vielen Themen finden Sie unter www.beratungsstellen.at.

Themenauszug: *Armut – Ernährung – Extremismus (politisch/religiös) – Familie – Frauenthemen – Gender/Diversity – Gewalt – Kinder und Jugendliche (allgemein) – Lernen, Leistung und Konzentration – Männerthemen – Recht – Schulden (Finanzen) – Schwangerschaft – Sucht etc.*

Als Tipp für den weiteren Gesprächsverlauf finden Sie im Folgenden einen konkreten Leitfaden zum konfliktfreien Gespräch. Dieser ist sowohl für Sie als Ausbilderin bzw. Ausbilder als auch für Jugendliche geeignet.

Leitfaden zum konfliktfreien Gespräch

1. Schritt: Faktencheck

Was genau hat stattgefunden? Beschreiben Sie die konkrete Situation.

Tipp:

- Beschreiben Sie nur das **konkrete Verhalten**, das Sie beobachtet haben.
- Bleiben Sie nur bei **einer** Situation – machen Sie keine Generalisierungen (wie z. B. „immer“, „nie“, „typisch für dich“).
- Beurteilen Sie in diesem Schritt nicht und weisen Sie keine Schuld zu.
- Beschreiben Sie hier noch keine Folge (z. B. Gefühle) Ihrer Beobachtung.

Beispiel: „Wir haben vereinbart, dass wir heute um 14 Uhr Wichtiges besprechen. Wir haben uns aber erst kurz vor 14 Uhr 30 gesehen.“

2. Schritt: Resultat

Was war/ist die Folge? Beschreiben Sie genau, was sich durch die beobachtete Situation ergeben hat.
Hier passt auch die Nennung von Gefühlen.

Tipp:

- Ihre Information über die konkrete Konsequenz ist besonders wertvoll.
- Weisen Sie weiterhin keine Schuld zu.
- Wenn es um Gefühle geht: Überlegen Sie vorher, um welche genau es geht und nennen Sie diese auch.

Beispiel: „Diese halbe Stunde war für dich reserviert. Durch deine Verspätung wären uns davon nur fünf Minuten geblieben. Jetzt müssen wir uns einen weiteren Termin ausmachen. Das ärgert mich und auch, dass du nicht Bescheid gegeben hast, dass du erst später kommen kannst.“

3. Schritt: Notwendigkeit/Wunsch

Was ist Ihnen wichtig und warum? Warum genau soll die Situation anders sein? Hier passt auch die Nennung von persönlichen Wünschen.

Tipp: Erklären Sie ernsthaft und informativ, ohne Sarkasmus oder Rüge (ungünstig ist z. B. „Du machst das, weil ich's sage!"). Dies kann der entscheidende Punkt sein für eine reibungslose Kooperation in Zukunft.

Beispiel: „Ich möchte uns beiden genügend Zeit für jede Besprechung geben, damit wir auch alle Fragen klären können. Fünf Minuten sind dafür zu kurz. Außerdem möchte ich mich darauf verlassen können, dass du vereinbarte Termine einhältst oder Bescheid gibst, wenn das einmal nicht geht."

4. Schritt: Lösung in Zukunft (gemeinsamer Beschluss)

Wie kann die Situation in Zukunft anders aussehen? Welche Lösung wünschen Sie sich?

Tipp: Auch die Gesprächspartnerin bzw. der Gesprächspartner soll etwas vorschlagen dürfen. Das macht ihre bzw. seine Mitverantwortung klar und erhöht die Chance, dass die Situation in Zukunft besser funktioniert.

Beispiel: „Wenn sich in Zukunft bei dir ein Termin nicht ausgeht, gib mir bitte davor Bescheid, damit wir einen anderen finden können. Was sagst du dazu? Könnte noch etwas anderes helfen?"

5. Schritt: Follow-up

Abhängig davon, wie umfangreich und wichtig die neue Lösung ist, kann nach einiger Zeit ein Rückblick hilfreich sein. So können Sie nachschärfen, damit die neue Lösung auch weiterhin hält.

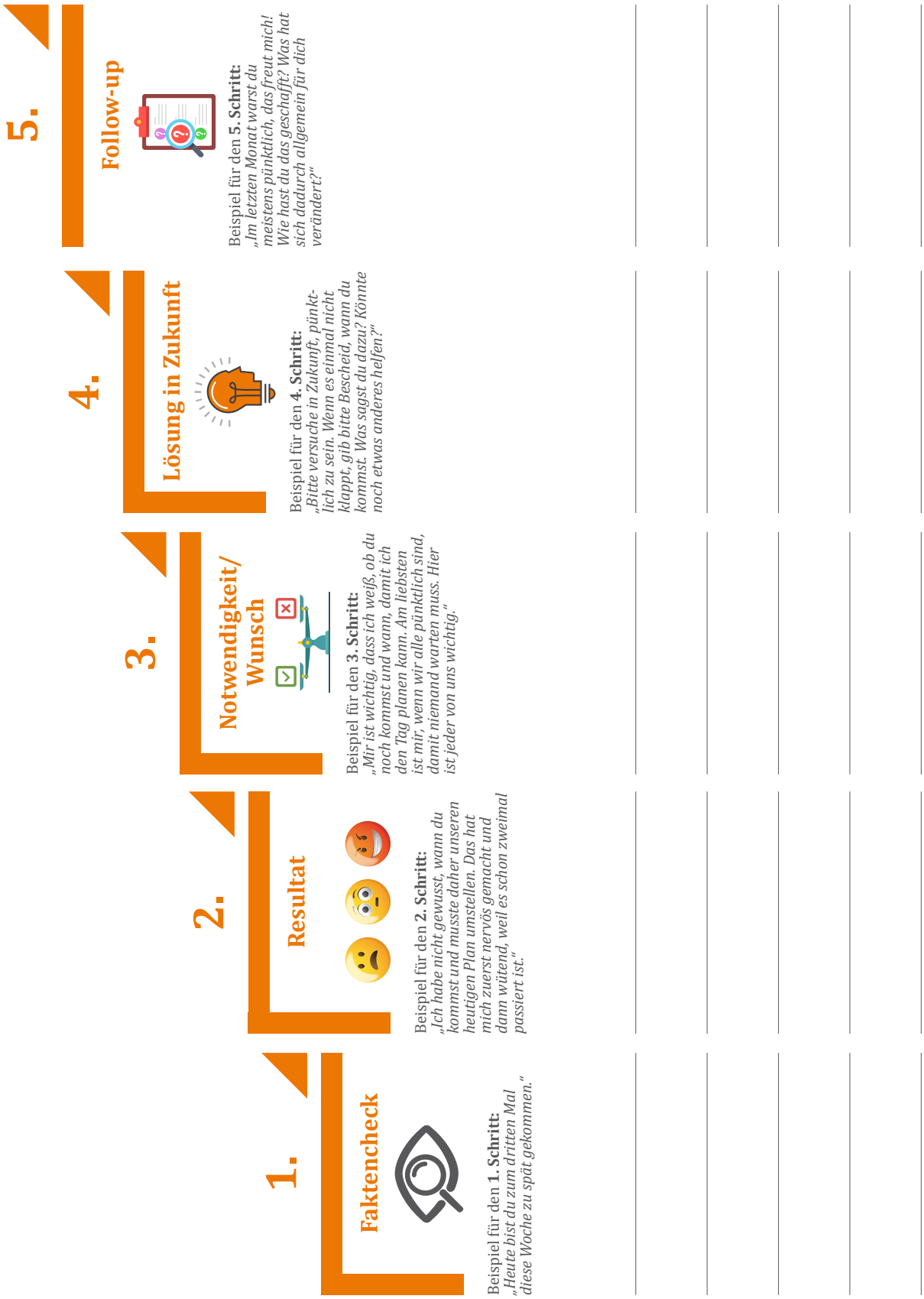
Tipp: Diese Fragen können Sie sich und den Beteiligten stellen:

- Ist die erwünschte Veränderung eingetreten?
- Kann sie auch fortbestehen? Fehlt noch etwas, um das Fortbestehen zu begünstigen?
- Ist die Veränderung für alle Beteiligten in Ordnung oder hat sie unbeabsichtigte Nebenwirkungen?

Beispiel: „Im letzten Monat habe ich bei keinem Termin uninformiert auf dich warten müssen, das freut mich! Wie hast du das geschafft? Was hat sich dadurch allgemein für dich verändert?"

Das folgende Arbeitsblatt können Sie für die Gesprächsvorbereitung auch für Jugendliche nützen.

Arbeitsblatt zum konfliktfreien Gespräch



Best Practice

Sammlung von Fachbegriffen

Im Berufsleben ist es wichtig, die gleiche Fachsprache zu sprechen. Es ist notwendig, dass Ihre Lehrlinge ihren Wortschatz um viele Fachausdrücke erweitern.

Stellen Sie Ihrem Lehrling die Aufgabe, eine Sammlung an Fachausdrücken mit kurzer Erklärung zu erstellen. Die Liste kann über die Lehrjahre immer weiter ausgebaut werden. Gehen Sie die Liste regelmäßig mit dem Lehrling durch und lassen Sie sich einzelne Begriffe vom Lehrling erklären.

Alternative: Lassen Sie alle Lehrlinge eines Lehrjahrs eine gemeinsame Sammlung von Fachbegriffen erstellen.

Fachausdruck	Erklärung
No-Show	Gast erscheint ohne Angabe von Gründen nicht

AUS DER PRAXIS

„Die für den Beruf erforderlichen Fachbegriffe werden bereits von Beginn an vermittelt. Das machen wir, indem wir vom ersten Tag an die entsprechenden Fachbegriffe ins Gespräch einbringen, erklären und in weiteren Gesprächen immer wieder verwenden. “
Daniela Lang, Ausbilderin und Hotelchefin, Hotel Völserhof Bad Hofgastein

Kundenorientiertes Agieren		
1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
Ihr Lehrling kann ...		
erklären, warum Gäste für den Lehrbetrieb im Mittelpunkt stehen. *Erklären Sie Ihren Lehrlingen, dass z. B.* *– Gäste den Umsatz für das Unternehmen bringen* *– Gäste die Arbeitsplätze sichern* *– ein positives Image ein entscheidender Faktor für weitere Buchungen ist*		
die Kundenorientierung bei der Erfüllung aller seiner Aufgaben berücksichtigen. *z. B.* *– betriebliche Kommunikationsstrategien anwenden* *– Gästen aktiv zuhören* *– Gästedaten nach den betrieblichen Rechtsvorgaben und unter Einhaltung der DSVGO aufnehmen* *– auf Vorlieben der Gäste eingehen*		
	in unterschiedlichen Situationen mit Gästen kompetent umgehen und gäste- sowie betriebsoptimierte Lösungen finden. *z. B.* *– Bedürfnisse und -wünsche von Gästen erkennen* *– auf die individuellen Wünsche und Bedürfnisse von Gästen eingehen* *– betriebsinterne Kommunikationsstrategien anwenden*	

Diese Ausbildungsziele beziehen sich auf folgende Berufsbildpositionen: 1.8.1, 1.8.2, 1.8.3

Ausbildungstipps

- **Lernen durch Beobachten und Nachahmen** des Verhaltens der Ausbilderinnen bzw. Ausbilder ist eines der wichtigsten Lernprinzipien in der Lehrlingsausbildung: Lassen Sie Ihren Lehrling bei Gesprächen mit Gästen als „stillen Beobachter" dabei sein. Geben Sie ihm vorab Anregungen, worauf er besonders achten soll. Stellen Sie dem Lehrling danach Fragen. Besprechen Sie die wichtigsten Umgangs- und Höflichkeitsformen.
- Machen Sie Ihren Lehrlingen bewusst, dass sie das **Unternehmen nach außen vertreten**. Besprechen Sie beispielsweise: Warum sind saubere Arbeitskleidung/ Schuhe wichtig? Wie wirkt ein chaotischer Arbeitsplatz bzw. Arbeitsbereich auf den Gast?
- Nach schwierigen Situationen ist für Lehrlinge eine **Nachbesprechung** wichtig. Erklären Sie, warum der Gast sich so verhält. Unfreundliches Verhalten oder Beschwerden von Gästen nicht persönlich zu nehmen, ist für Jugendliche oft nicht leicht.

AUS DER PRAXIS

„Erhalten wir eine anspruchsvolle Anfrage, bitten wir den Lehrling sich zu überlegen, wie er mit dieser Situation umgehen würde. Nachdem er uns seinen Lösungsweg präsentiert hat, fragen wir ihn, was er von unserem hält. Gemeinsam finden wir dann eine passende Lösung. Dabei ist es nicht nur für den Lehrling lehrreich, sondern auch für uns spannend zu sehen, wie die Jugendlichen an Herausforderungen herangehen und uns dadurch neue Denkanstöße geben. "
Daniela Lang, Ausbilderin und Hotelchefin, Hotel Völserhof Bad Hofgastein

Auslandspraktikum – FAQs

Ein Auslandspraktikum ermöglicht, die sprachlichen, fachlichen und interkulturellen Kompetenzen von Lehrlingen zu erweitern. Unternehmen, die ihren Lehrlingen während der betrieblichen Ausbildungszeit ein Auslandspraktikum ermöglichen, können für die Praktikumszeit einen Ersatz des Lehrlingseinkommens beantragen. Einrichtungen wie **IFA – Internationaler Fachkräfteaustausch** helfen Unternehmen und Lehrlingen bei der Organisation der Auslandsaufenthalte.

IFA – Internationaler Fachkräfteaustausch:
https://ifa.or.at/

Erasmus und Berufsbildung:
https://erasmusplus.at/de/das-programm/bildung/berufsbildung

WAS BRINGT EIN AUSLANDSPRAKTIKUM DEM LEHRLING?

Beruflich bringt ein Auslandspraktikum viele Vorteile: Neben dem Kennenlernen neuer Arbeitsprozesse tauchen die Lehrlinge auch in eine fremde Unternehmenskultur ein. Was im einheimischen Lehrbetrieb selbstverständlich ist, sorgt im Ausland vielleicht für Verwirrung und lässt die Lehrlinge das eigene Verhalten reflektieren.

WAS BRINGT EIN AUSLANDSPRAKTIKUM DEM UNTERNEHMEN?

Mundpropaganda:
Ihre Lehrlinge haben nach einem Auslandspraktikum sicher viel zu erzählen. In diesem Zusammenhang wird der Name ihres Unternehmens sehr oft fallen, weil sie diese Erfahrung ermöglicht haben. Dies wird vor allem bei anderen Jugendlichen den Imagewert als Arbeitgeber erhöhen.

Betriebsblindheit bekämpfen:
Es gibt viele Wege zum Ziel, aber meist macht man die Dinge, wie man sie eben schon immer gemacht hat. Lassen Sie sich von Ihren Lehrlingen berichten, was sie im Auslandspraktikum gelernt haben. Bestimmt sind sie sehr stolz, wenn die eine oder andere Idee im Lehrbetrieb auch ausprobiert wird.

© shutterstock.com/Africa Studio

Qualitätsorientiertes, sicheres, hygienisches und nachhaltiges Arbeiten

Übersicht: Das sollen Sie mit Ihrem Lehrling in der Ausbildung gemeinsam erreichen:

	1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
→ Seite 88	**Betriebliches Qualitätsmanagement**		
	Betriebliche Qualitätsvorgaben umsetzen		
		An der Entwicklung von Qualitätsstandards mitwirken	
	Die Einhaltung von Qualitätsstandards überprüfen		
	Die Ergebnisse der Qualitätsüberprüfung in die Aufgabenbewältigung einbringen		
→ Seite 89	**Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz**		
	Betriebs- und Hilfsmittel sicher und sachgerecht einsetzen		
	Sicherheitsvorschriften einhalten		
	Aufgaben von mit Sicherheitsagenden beauftragten Personen beschreiben		
	Berufsbezogene Gefahren erkennen und sich den Vorgaben entsprechend verhalten		
	Sich im Notfall richtig verhalten		
	Die Grundlagen des ergonomischen Arbeitens anwenden		
→ Seite 97	**Hygienestandards und -konzepte**		
	Betriebliche Gesundheits- und Hygienestandards und -konzepte anwenden		
	HACCP-Richtlinien einhalten und Checklisten und Protokolle führen		
	Reinigungspläne anwenden		
	Den Arbeitsplatz und die übrigen Servicebereiche sauber und aufgeräumt halten		
	Gastronomische Gebrauchsgegenstände im Frühstücks- und Buffetbereich pflegen		
	Tische, Arbeitsplätze, Arbeitsgeräte und -maschinen im Schank-, Frühstücks- und Seminarbereich reinigen		
→ Seite 98	**Nachhaltiges und ressourcenschonendes Handeln**		
	Bedeutung des Umweltschutzes für den Lehrbetrieb darstellen		
	Mülltrennung umsetzen		
	Energiesparend arbeiten und Ressourcen sparen		

Betriebliches Qualitätsmanagement		
1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
Ihr Lehrling kann ...		
betriebliche Qualitätsvorgaben im Aufgabenbereich umsetzen. *z. B.* *– Vorlagen für E-Mails (Anfragen, Beschwerden etc.) verwenden und erforderlichenfalls anpassen* *– betriebsinterne Vorgaben beim elektronischen Schriftverkehr einhalten (Anfragen innerhalb der betrieblichen Zeitvorgaben beantworten, Formvorgaben einhalten etc.)* *– Dokumentation, Ablage etc. nach betrieblichen Qualitätsstandards durchführen*		
	an der Entwicklung von Qualitätsstandards des Lehrbetriebs mitwirken. *z. B.* *– interne Prozesse hinterfragen* *– Verbesserungsvorschläge einbringen* *– an Qualitätszirkeln teilnehmen* 1	
die eigene Tätigkeit hinsichtlich der Einhaltung der Qualitätsstandards überprüfen. 2 *z. B.* *– Feedback von Gästen analysieren* *– die Einhaltung betrieblicher Vorgaben mithilfe von Checklisten überprüfen* *– benötigte Arbeitszeit mit Zeitvorgaben vergleichen*		
die Ergebnisse der Qualitätsüberprüfung reflektieren und diese in die Aufgabenbewältigung einbringen. *z. B.* *– erhaltenes Feedback von KollegInnen analysieren* *– bei Unklarheiten Rückfragen stellen* *– eigene Arbeitsprozesse entsprechend der Rückmeldungen anpassen* *– kontinuierliche Verbesserungsprozesse durchführen*		

Diese Ausbildungsziele beziehen sich auf folgende Berufsbildpositionen: 2.1.1, 2.1.2, 2.1.3, 2.1.4

HINWEISE

1. **Binden** Sie Ihre Lehrlinge in das **betriebliche Qualitätsmanagement** ein. Machen Sie Ihre Lehrlinge z. B. mit dem Grundgedanken des kontinuierlichen Verbesserungsprozesses vertraut und lassen Sie Ihre Lehrlinge an betrieblichen Qualitätszirkeln teilnehmen.

   Ideenmanagement: Fragen Sie Ihre Lehrlinge nach **Ideen und Verbesserungsvorschlägen** z. B. in den Bereichen Lehrlingsausbildung, Umweltschutz, Qualität oder Arbeitsplatzgestaltung. Dafür eignen sich beispielsweise Ideen- und Verbesserungskarten, auf denen Ihre Lehrlinge Vorschläge und Anregungen notieren können.

2. **Storytelling:** Erzählen Sie Ihren Lehrlingen aus der Praxis zum Thema Gästefeedback. Welche Erfahrungen haben Sie mit Gästen gemacht? Wie haben Sie schwierige Situationen mit Gästen gelöst? Was haben Sie daraus gelernt? Lehrlinge fühlen sich aufgrund ihrer Unerfahrenheit in vielen Situationen überfordert. Es hilft ihnen, wenn Sie Verständnis zeigen und ihnen aufzeigen, dass diese Erfahrungen zum Lernprozess dazugehören.

AUS DER PRAXIS

„Unsere Lehrlinge bekommen zum Beispiel die Aufgabe die Bestückung der Erste-Hilfe-Kästen im Haus zu prüfen und bei Mängeln entsprechende Maßnahmen einzuleiten."
Thomas Scheuchl, Personalleiter/HR-Manager, Rogner Bad Blumau

Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann ...		
Betriebs- und Hilfsmittel sicher und sachgerecht einsetzen.		
z. B. *– Hard- und Software (PC, Drucker, Anwenderprogramme etc.) sachgemäß verwenden* *– Sicherheitsupdates (Programmupdates, Virensoftware etc.) durchführen* *– Daten regelmäßig sichern*		
die betrieblichen Sicherheitsvorschriften einhalten.		
z. B. *– Fluchtwege freihalten* *– Brandschutzpläne interpretieren (Notausgänge etc.)* *– Brandschutzregeln einhalten*		
Aufgaben von mit Sicherheits-agenden beauftragten Personen im Überblick beschreiben.		
z. B. wissen, wer im Lehrbetrieb die Aufgabe als *– Brandschutzbeauftragte/r* *– Sicherheitsvertrauenspersonen* *– ErsthelferIn* *– Datenschutzbeauftragte/r* *wahrnimmt und welche Zuständigkeiten damit verbunden sind*		
berufsbezogene Gefahren, wie Sturz- und Brandgefahr, in seinem Arbeitsbereich erkennen und sich entsprechend den Arbeitnehmerschutz- und Brandschutzvorgaben verhalten.		
z. B. *– Brandgefahr erkennen (Kabelbrand etc.)* *– Aufstiegshilfen sachgerecht verwenden (Leiter statt Hocker etc.)* *– Stolperfallen beseitigen* *– Maßnahmen zur Vermeidung von Gefahren setzen (bei feuchtem Boden Warnschilder aufstellen etc.)*		
sich im Notfall richtig verhalten.		
Dazu zählt lt. Berufsbild bei Unfällen geeignete Erste-Hilfe-Maßnahmen zu ergreifen. *Achten Sie dabei u. a. auf Folgendes:* *– Vereinbaren Sie einen Termin zwischen Ihren Lehrlingen und den betrieblichen Ersthelfern um grundlegende Notfallsituationen zu besprechen.* *– Erklären Sie Ihren Lehrlingen, welche grundlegenden Erste-Hilfe-Maßnahmen in Notfällen zu ergreifen sind (betriebliche Ersthelfer verständigen, Rettungskette auslösen, stabile Seitenlage etc.).*		
die Grundlagen des ergonomischen Arbeitens anwenden.		
z. B. *– die individuell ergonomisch passende Arbeitsposition (Sitz- und Tischhöhe) einnehmen* *– für eine passende Sehdistanz bei Bildschirmarbeiten sorgen* *– Helligkeit, Kontraste und Ausrichtung des Bildschirms an Aufgaben und Arbeitsplatzsituationen anpassen* *– aktivierende Übungen nach langem Sitzen durchführen*		

Diese Ausbildungsziele beziehen sich auf folgende Berufsbildpositionen: 2.2.1, 2.2.2, 2.2.3, 2.2.4, 2.2.5, 2.2.6, 2.2.7

Ausbildungstipps

- Die **Checkliste „Sichere Lehrzeit“** gibt Ihnen einen Überblick über sicherheitsrelevante Maßnahmen von Beginn bis zum Ende der Lehrzeit Ihrer Lehrlinge.

  Checkliste „Sichere Lehrzeit“:
  https://www.qualitaet-lehre.at/downloads/ausbildungstools/infoblaetter-checklisten-und-vorlagen/

- Der **Sicherheitsrundgang:** Geben Sie Ihren Lehrlingen die Aufgabe, bei einem Rundgang durch den Lehrbetrieb/die Abteilung auf Gefahrenquellen zu achten. Lassen Sie sich die Beobachtungen erzählen und besprechen Sie gemeinsam mögliche Maßnahmen zur Vermeidung von Unfällen bzw. zur Verbesserung von Arbeitsbedingungen.

- Klären Sie Ihre Lehrlinge über **mögliche Arbeitsunfälle** auf. Sprechen Sie darüber, wie sich Unfälle auswirken können. Dadurch wird den Lehrlingen erst richtig bewusst, welche schwerwiegenden Folgen es haben kann, wenn Sicherheitsvorschriften nicht eingehalten werden. Vermitteln Sie Ihren Lehrlingen: Sicheres Arbeiten lohnt sich!

- **Gehen Sie mit gutem Beispiel voran.** Halten Sie auch die Kolleginnen und Kollegen an, für die Lehrlinge ein Vorbild in puncto Sicherheit zu sein.

- Die AUVA bietet verschiedene **Broschüren und Folder** an, in denen sicheres Arbeiten anschaulich erklärt wird. Nutzen Sie diese Unterlagen für die Unterweisung Ihrer Lehrlinge. Wiederholen Sie die für Ihren Betrieb relevanten Inhalte ruhig öfter im Laufe der Ausbildung.

  Prävention von Arbeitsunfällen und Berufskrankheiten:
  https://www.auva.at/cdscontent/?contentid=10007.670875&viewmode=content

www

www

AUS DER PRAXIS

„Das Thema Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz ist uns sehr wichtig. Wir haben eine Arbeitsmedizinerin, die unsere Häuser regelmäßig besucht und darüber hinaus setzen wir pro Quartal individuelle Schwerpunkte, die wir mit unseren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern erarbeiten bzw. zu denen wir Informationen bereitstellen. Letztes Quartal war unser Fokus auf dem Thema ‚Umgang mit Ärger‘. In speziellen Workshops konnten interessierte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter lernen, wie sie in bestimmten Situationen mit ihrem Ärger umgehen können. Dieses Angebot richtet sich immer an alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und schließt die Lehrlinge mit ein. Zudem laden im Sommer einige Abteilungsleiterinnen bzw. Abteilungsleiter und Direktorinnen und Direktoren zu sportlichen Aktivitäten im Freien ein, wie regelmäßiges Joggen, Volleyballspielen, Fahrrad fahren etc.“

„Im Hilton wurde vor einiger Zeit die THRIVE@Hilton Initiative implementiert. Thrive@Hilton stellt das Wohlbefinden rund um Körper, Geist und Seele der Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeiter in den Mittelpunkt. Einige Lehrlinge sind bei der Erstellung der entsprechenden Mitarbeiterinnen- und Mitarbeiter-Angebote involviert. Zum Beispiel hat ein Lehrling ein internes Prospekt über Achtsamkeit erstellt und in einem der Lehrlingsmeetings eine Atmungsübung mit dem Team gemacht.“
Kathrin Schneider, Cluster Training Manager, Hilton Hotels Österreich

Ausbildungstipps

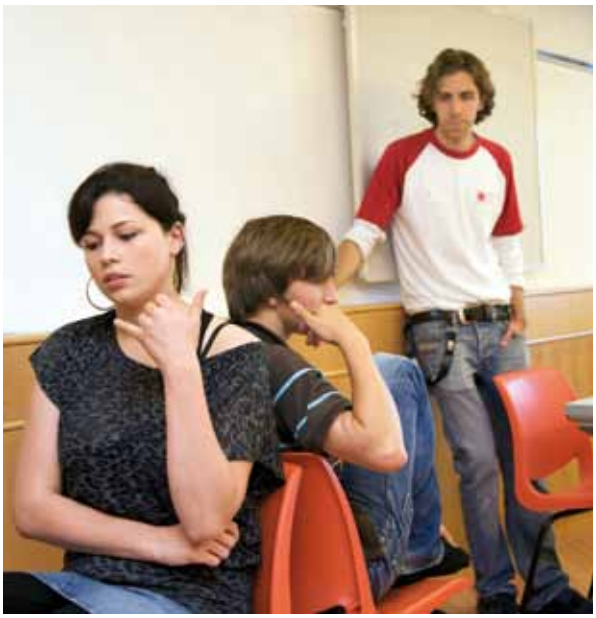
- Achten Sie darauf, dass Arbeitsaufgaben bei Maschinen nicht unter Zeitdruck geschehen sollen.
- Gehen Sie als Vorgesetzter mit gutem Beispiel hinsichtlich der Verwendung von Schutzvorrichtungen voran

Best Practice

Erste Hilfe

Ob im Beruf oder im Alltag – es kann immer ein Mensch in eine Notsituation kommen. Erste Hilfe ist keine Gefälligkeit, sondern eine Verpflichtung. Durch den Besuch eines Erste-Hilfe-Kurses können Lehrlinge in einer Notsituation helfen und lernen früh Verantwortung zu übernehmen.

© Österreichisches Rotes Kreuz (2)



Ausbildungstipp

Die meisten Rettungsorganisationen bieten Kurse für Lehrlinge oder andere junge Zielgruppen an. Nutzen Sie diese Möglichkeit.

Best Practice

Selbsteinschätzung zur Beurteilung und Dokumentation der persönlichen und sozialen Belastung des Lehrlings

Wie geht es Ihrem Lehrling wirklich? Soziale Aspekte spielen in der Lehrlingsausbildung eine wichtige Rolle. Das persönliche Wohlbefinden des Lehrlings und seine Akzeptanz im Team sind das Fundament einer gelungenen betrieblichen Ausbildung.

Wie können Sie Ihren Lehrling bestmöglich unterstützen? Im abgebildeten Fragebogen kann sich Ihr **Lehrling selbst einschätzen**. Anschließend können Sie die Ergebnisse mit dem Lehrling – wenn von ihm gewünscht – besprechen und gegebenenfalls gemeinsam Maßnahmen erarbeiten.

Hinweis: Das Ausfüllen und die Besprechung der Selbsteinschätzung erfolgt immer auf freiwilliger Basis. Erklären Sie dem Lehrling, dass Sie durch diese Maßnahme die Möglichkeit bekommen, besser auf seine Wünsche, Ängste oder Vorstellungen einzugehen.

Tipps:

- Bei tiefergehenden Themen kann die Anbindung des Jugendlichen an eine externe Beratung sinnvoll sein:
  – Die Coaches von www.lehre-statt-leere.at stehen dafür ebenso zur Verfügung wie
  – facheinschlägige (meist kostenlose) Beratungsstellen, zu finden unter www.beratungsstellen.at.
- Der Fragebogen kann vom Jugendlichen selbstständig ausgefüllt und auch ausgewertet werden. Eine Anleitung zur Auswertung für den Jugendlichen ist enthalten.
- Wenn Ihr Lehrling den Fragebogen mehrfach ausfüllt, z. B. am Beginn und Ende jedes Ausbildungsjahres, können auch Veränderungen im Befinden des Lehrlings sichtbar gemacht werden.
- Der Fragebogen steht auch digital unter www.qualitaet-lehre.at/downloads/ausbildungstools/ausbildungsleitfaeden/ zur Verfügung und ermöglicht eine automatische Auswertung per Knopfdruck.

Wie geht's mir eigentlich?

Manchmal kann man diese Frage gar nicht so einfach beantworten...

Um einen herum tut sich viel: Arbeit, Schule, Familie, Freunde – unterschiedliche Personen, Aufgaben und Situationen.

Dieser Fragebogen soll dir dabei helfen, ein Bild davon zu bekommen, wie es dir aktuell geht. Das soll dich und deine Ausbilderin bzw. deinen Ausbilder dabei unterstützen, Stolpersteine für deine Lehrlingsausbildung so weit wie möglich aus dem Weg zu räumen. Wenn du z. B. überhaupt nicht gern in die Berufsschule gehst, gibt es bestimmt einen oder mehrere Gründe dafür, warum das so ist. Um gemeinsam eine Lösung zu finden, kannst du mit deiner Ausbilderin bzw. deinem Ausbilder darüber sprechen. Sie oder er unterstützt dich dabei oder findet mit dir jemanden, der das kann. Wahlweise stehen auch die Lehrlingscoaches von www.lehre-statt-leere.at für dich bereit, wenn du möchtest (eine Terminvereinbarung funktioniert für dich am einfachsten online).

Wichtig: Ob und mit wem du über deine Antworten sprichst, entscheidest du ganz allein.

Beantworte den Fragebogen ehrlich und aus dem Bauch heraus, es gibt hier keine richtigen und falschen Antworten.
Die einzige Person, die du belügen würdest, bist du selbst.

Du kannst deine Antworten auch selbst auswerten – die Anleitung dazu findest du im Anschluss an den Fragebogen.

Nr.	Wie geht's mir eigentlich?	So stark treffen die Aussagen auf mich zu:				Mögliche Gesprächsthemen
		über-haupt nicht	eher nicht	eher schon	ganz sicher	
1	Ich gehe gerne zur Arbeit.	☐	☐	☐	☐	☐
2	Im Team fühle ich mich wohl.	☐	☐	☐	☐	☐
3	In der Arbeit fühle ich mich überfordert.	☐	☐	☐	☐	☐
4	Ich bin oft müde und unausgeschlafen.	☐	☐	☐	☐	☐
5	Auf meine KollegInnen kann ich mich verlassen.	☐	☐	☐	☐	☐
6	Mit meinen KollegInnen habe ich häufig Streit.	☐	☐	☐	☐	☐
7	Mein/e AusbilderIn und ich haben genügend Zeit, um Wichtiges zu besprechen.	☐	☐	☐	☐	☐
8	Ich bekomme in der Arbeit Anerkennung für das, was ich leiste.	☐	☐	☐	☐	☐
9	In der Arbeit bekomme ich hilfreiche Rückmeldungen, wie ich etwas noch besser machen kann.	☐	☐	☐	☐	☐
10	Was ich lerne, empfinde ich als sinnvoll.	☐	☐	☐	☐	☐
11	Meine Arbeit langweilt mich.	☐	☐	☐	☐	☐
12	Mit meiner Lehrberufswahl bin ich unzufrieden.	☐	☐	☐	☐	☐
13	Mit meinem Ausbildungsbetrieb bin ich im Großen und Ganzen zufrieden.	☐	☐	☐	☐	☐
14	Ich habe vor, meine Lehrlingsausbildung bis zum Schluss komplett zu absolvieren.	☐	☐	☐	☐	☐
15	Ich überlege, meinen Lehrberuf zu ändern.	☐	☐	☐	☐	☐
16	Ich überlege, meine Lehrlingsausbildung abzubrechen.	☐	☐	☐	☐	☐
17	Was ich in meiner Ausbildung lerne, interessiert mich.	☐	☐	☐	☐	☐
18	Ich gehe gerne in die Berufsschule.	☐	☐	☐	☐	☐
19	Mit meinen KlassenkollegInnen in der Berufsschule verstehe ich mich gut.	☐	☐	☐	☐	☐
20	Mit meinen LehrerInnen in der Berufsschule komme ich gut zurecht.	☐	☐	☐	☐	☐
21	In bestimmten Bereichen meiner Ausbildung wünsche ich mir mehr Unterstützung, damit ich meine Aufgaben besser verstehe.	☐	☐	☐	☐	☐
22	Zu bestimmten Themen habe ich in meiner Ausbildung noch zu wenig erfahren. Ich möchte dazu gerne noch mehr lernen und zusätzliche Kurse besuchen. (Beispiele: eine weitere Sprache lernen, ein PC-Programm, spezielle Tipps zur Kommunikation mit Kunden, wie man ein Projekt managt oder Ähnliches).	☐	☐	☐	☐	☐
23	Für die Lehrlingsausbildung allgemein fühle ich mich noch nicht wirklich bereit.	☐	☐	☐	☐	☐
24	Wenn ich noch einmal die Wahl hätte, würde ich mich für eine andere Ausbildung entscheiden (z. B. für einen anderen Lehrberuf oder eine andere Schule).	☐	☐	☐	☐	☐
25	Meine Lehrlingsausbildung ist mir wichtig.	☐	☐	☐	☐	☐
26	Meine Lehrlingsausbildung ist für jemanden in meiner Familie wichtig.	☐	☐	☐	☐	☐
27	Jemand in meiner Familie unterstützt mich bei Problemen.	☐	☐	☐	☐	☐
28	Mit jemandem in meiner Familie (mit einer/mehreren Personen) habe ich Ärger.	☐	☐	☐	☐	☐
29	Ich fühle mich zu Hause wohl.	☐	☐	☐	☐	☐
30	Ich kann mich gut erholen, wenn ich Freizeit habe.	☐	☐	☐	☐	☐
31	Ich habe zu wenig Freizeit, um mich genügend zu erholen.	☐	☐	☐	☐	☐
32	Mein Freundeskreis hilft mir bei der Erholung.	☐	☐	☐	☐	☐
33	Mit jemandem in meinem Freundes- oder Bekanntenkreis habe ich Ärger.	☐	☐	☐	☐	☐
34	Ich habe allgemein Stress in meinem Leben.	☐	☐	☐	☐	☐
35	Um ein oder mehrere Themen mache ich mir Sorgen.	☐	☐	☐	☐	☐
36	Geld ist bei mir ein Problemthema.	☐	☐	☐	☐	☐
37	Ich habe Fragen zur Gesundheit, die ich gerne mit jemandem besprechen möchte.	☐	☐	☐	☐	☐
38	Mit meiner Laune geht es drunter und drüber. Das ist für mich anstrengend.	☐	☐	☐	☐	☐
39	Im Großen und Ganzen bin ich mit mir zufrieden und finde mich okay, so wie ich bin.	☐	☐	☐	☐	☐
40	Ich wünsche mir ein vertrauliches Gespräch mit einem Erwachsenen, um Persönliches zu besprechen. (Ich entscheide selbst, mit wem ich sprechen möchte.)	☐	☐	☐	☐	☐

Anleitung zur Auswertung:

- Vergleiche deine angekreuzten Antworten mit der **Hilfstabelle** →

- Die färbigen Felder in der **Hilfstabelle** zeigen dir, welche Nummer du mit einem Erwachsenen deiner Wahl besprechen solltest (z. B. mit deiner Ausbilderin bzw. deinem Ausbilder oder einem Lehrlingscoach von www.lehre-statt-leere.at). Wenn du bei einer bestimmten Nummer im Fragebogen ein Antwortfeld angekreuzt hast, das in der Hilfstabelle färbig ist, kann sich daraus ein Gesprächsthema ergeben.

Beispiel:

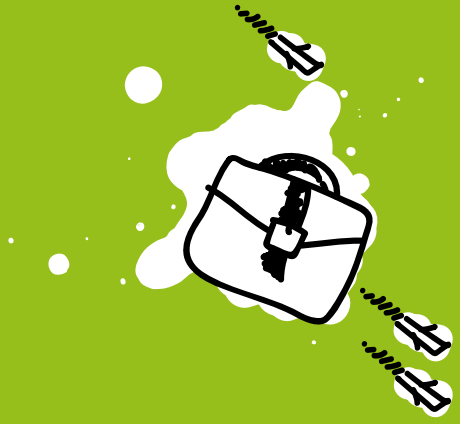
Fragebogen: *Nummer 18: „Ich gehe gerne in die Berufsschule." angekreuztes Antwortfeld z. B.: „überhaupt nicht"*

Hilfstabelle: *Nummer 18: färbig sind hier die Antwortfelder „überhaupt nicht" und „eher nicht". Daher solltest du dieses Thema mit jemandem besprechen.*

- Vergleiche nun im Fragebogen für jede Nummer dein angekreuztes Antwortfeld mit den färbigen Feldern in der **Hilfstabelle** bei der gleichen Nummer. Wenn ein Feld in beiden Tabellen markiert ist, kannst du die Nummer im Fragebogen in der Spalte ganz rechts markieren. Wenn du alle Nummern fertig verglichen hast, ergibt sich so für dich eine Übersicht, worüber du mit einem Erwachsenen sprechen solltest.

Wichtig: Ob du ein bestimmtes Thema mit jemandem besprechen möchtest, entscheidest du ganz allein. Du musst nicht über alle markierten Aussagen in deinem Fragebogen sprechen.

Nr.	Hilfstabelle für die Auswertung			
1	☐	☐	☐	☐
2	☐	☐	☐	☐
3	☐	☐	☐	☐
4	☐	☐	☐	☐
5	☐	☐	☐	☐
6	☐	☐	☐	☐
7	☐	☐	☐	☐
8	☐	☐	☐	☐
9	☐	☐	☐	☐
10	☐	☐	☐	☐
11	☐	☐	☐	☐
12	☐	☐	☐	☐
13	☐	☐	☐	☐
14	☐	☐	☐	☐
15	☐	☐	☐	☐
16	☐	☐	☐	☐
17	☐	☐	☐	☐
18	☐	☐	☐	☐
19	☐	☐	☐	☐
20	☐	☐	☐	☐
21	☐	☐	☐	☐
22	☐	☐	☐	☐
23	☐	☐	☐	☐
24	☐	☐	☐	☐
25	☐	☐	☐	☐
26	☐	☐	☐	☐
27	☐	☐	☐	☐
28	☐	☐	☐	☐
29	☐	☐	☐	☐
30	☐	☐	☐	☐
31	☐	☐	☐	☐
32	☐	☐	☐	☐
33	☐	☐	☐	☐
34	☐	☐	☐	☐
35	☐	☐	☐	☐
36	☐	☐	☐	☐
37	☐	☐	☐	☐
38	☐	☐	☐	☐
39	☐	☐	☐	☐
40	☐	☐	☐	☐



LEHRE STATT LEERE.

LEHRLINGS + LEHRBETRIEBS COACHING

Der Weg zum attraktiven Lehrbetrieb

Das Lehrbetriebscoaching berät und begleitet Sie bei Herausforderungen rund um die Lehrlingsausbildung.

Gern unterstützen wir Sie auf Ihrem Weg zu einem attraktiven Ausbildungsbetrieb – vom Recruiting bis hin zur Führung und Entwicklung von Lehrlingen.

Die Coaches stehen Ihnen kostenlos mit Rat und Tat zur Seite – wobei Sie Ort, Zeitpunkt und Dauer des Coachings bestimmen.

Detaillierte Informationen finden Sie auf
www.lehre-statt-leere.at

Eine Initiative von

Bundesministerium Digitalisierung und Wirtschaftsstandort

Bundesministerium Arbeit, Soziales, Gesundheit und Konsumentenschutz

www.LEHRE-STATT-LEERE.AT

Hygienestandards und -konzepte

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann ...		
die betrieblichen Gesundheits- und Hygienestandards und -konzepte anwenden. *z. B.* *– persönliche Hygiene beachten (Kriterien für das Händewaschen, Handdesinfektion etc.)* *– Krankheiten, die ein Fernhalten vom Arbeitsplatz erfordern, beachten*		
die HACCP-Richtlinien einhalten und entsprechende Checklisten und Protokolle führen. *z. B. Aufbau und Zweck des betrieblichen HACCP-Systems verstehen*		
Reinigungspläne gemäß rechtlichen Vorgaben anwenden. *z. B. Reinigungs- und Desinfektionspläne anwenden und die Anwendung dokumentieren* *Achten Sie darauf, dass Ihr Lehrling entsprechende Schutzmaßnahmen im Umgang mit Reinigungs- und Desinfektionsmitteln einhält.*		
darauf achten, dass sein/ihr eigener Arbeitsplatz und die übrigen Servicebereiche sauber und aufgeräumt sind. *z. B. Rezeption, Mise en Place, Schankbereich, Gästebereich, Lagerbereich*		
gastronomische Gebrauchsgegenstände im Frühstücks- und Buffetbereich pflegen. *Achten Sie darauf, dass Ihr Lehrling die betrieblichen und gesetzlichen Vorgaben bei der Pflege von gastronomischen Gebrauchsgegenständen einhält.*		
Tische, Arbeitsplätze, Arbeitsgeräte und -maschinen im Schank-, Frühstücks- und Seminarbereich regelmäßig reinigen. *Achten Sie darauf, dass Ihr Lehrling Folgendes berücksichtigt:* *– geeignete Reinigungsmittel einsetzen* *– sparsam mit Reinigungsmitteln umgehen* *– Desinfektionsmittel korrekt aufbringen*		

Diese Ausbildungsziele beziehen sich auf folgende Berufsbildpositionen: 2.3.1, 2.3.2, 2.3.3, 2.3.4, 2.3.5, 2.3.6

HINWEIS

Ordnung und Sauberkeit am Arbeitsplatz sind wichtig. Gehen die Kolleginnen und Kollegen mit gutem Beispiel voran und halten ihren Arbeitsplatz sauber, fällt dies auch den Lehrlingen leichter.

Nachhaltiges und ressourcenschonendes Handeln		
1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
Ihr Lehrling kann ...		
die Bedeutung des Umweltschutzes für den Lehrbetrieb darstellen. *z. B.* *– einen Überblick über Umweltschutzmaßnahmen (Recycling etc.) geben* *– Auswirkungen auf Umwelt und Ressourcen bei Nichtbeachten der Umweltschutzmaßnahmen erklären* *– die Bedeutung von Corporate Social Responsibility für das Unternehmen darstellen*		
die Mülltrennung nach rechtlichen und betrieblichen Vorgaben umsetzen. *z. B.* *– Müll fachgerecht trennen (Papier, Kunststoff, Bio etc.)* *– Problemstoffe (Batterien, Druckerpatronen etc.) fachgerecht entsorgen*		
energiesparend arbeiten und Ressourcen sparsam einsetzen. *z. B.* *– Energie (Strom etc.) sparsam einsetzen* *– Mehrwegverpackungen verwenden* *– mit Ausdrucken/Papier sparsam umgehen* *– Lebensmittelverschwendung vermeiden (Food Waste Management)*		

Diese Ausbildungsziele beziehen sich auf folgende Berufsbildpositionen: 2.4.1, 2.4.2, 2.4.3

HINWEISE

- Räumen Sie am **Anfang des ersten Lehrjahrs** einmal gemeinsam mit Ihren Lehrlingen auf: Zeigen Sie Ihren Lehrlingen alles, was sie wissen müssen – von der richtigen Aufbewahrung der Materialien bis zur Abfalltrennung. Legen Sie die zu erledigenden Aufgaben und einen angemessenen Zeitrahmen fest.
- Erklären Sie Ihren Lehrlingen, wie **umweltfreundliches und wirtschaftliches Handeln** zusammenhängen. Beispiel: Ein sparsamer Umgang mit Ressourcen (Energie, Verpackungsmaterial etc.) senkt die Kosten für den Betrieb.
- Führen Sie mit Ihren Lehrlingen Projekte zum Thema Umweltschutz durch: Geben Sie ihnen beispielsweise die Aufgabe, Verschwendungen im Betrieb zu dokumentieren und Verbesserungsvorschläge zu machen. **Vergeben Sie Prämien für die besten Ideen.** Sensibilisieren Sie die Lehrlinge mit Projekten wie z. B. „Fahr Rad zur Arbeit“ oder „Abfallwirtschaft – Verbesserung der innerbetrieblichen Mülltrennung“ für das Thema Umweltschutz.

AUS DER PRAXIS

„Unser Lehrling ist an unserem neuen Projekt, das Umweltzeichen ‚Green Hotel’ zu erlangen, beteiligt und unterstützt bei den Ausarbeitungen für die Vorbereitung des Audits. Die Ergebnisse unseres Projektes werden wir unseren Mitarbeitern bei unserer nächsten Schulung vorstellen, die entsprechende Präsentation dafür erstellt unser Lehrling.“
Christine Lindner, Gastgeberin, Penzinghof Lindner e.U.

Digitales Arbeiten*

Übersicht: Das sollen Sie mit Ihrem Lehrling in der Ausbildung gemeinsam erreichen:			
	1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
→ Seite 100	**Datensicherheit und Datenschutz**		
	Rechtliche Vorgaben und jene des Lehrbetriebs einhalten		
	Urheberrecht und Datenschutzbestimmungen beachten		
	Gefahren und Risiken erkennen und Maßnahmen treffen		
	Maßnahmen zum Schutz vor Fremdzugriff ergreifen		
→ Seite 101	**Software und weitere digitale Anwendungen**		
		Software und digitale Anwendungen anforderungsgerecht auswählen	
	Software und digitale Anwendungen kompetent verwenden		
			Inhalte entwickeln, editieren und aufbereiten
		Mit betrieblichen Datenbanken arbeiten	
		Inhalte beschaffen und zusammenfügen	
		Daten aufbereiten	
		Probleme im Umgang mit Software und digitalen Anwendungen lösen	
→ Seite 102	**Digitale Kommunikation**		
		Kommunikationsform anforderungsbezogen auswählen	
	Kommunikationsformen verwenden		
	In sozialen Netzwerken agieren		
→ Seite 103	**Datei- und Ablageorganisation**		
	Betriebliche Datei- bzw. Ablagestruktur kennen		
		Effizient in der Datei- und Ablagestruktur arbeiten	
	Sich an betriebliche Vorgaben zur Datenanwendung und Datenspeicherung halten		
		Ordner und Dateien teilen	
→ Seite 104	**Informationssuche und -beschaffung**		
		Suchmaschinen nutzen	
	Nach gespeicherten Dateien suchen		
	Informationen in bestehenden Dateien suchen		
		Daten filtern	
→ Seite 105	**Bewertung und Auswahl von Daten und Informationen**		
		Die Zuverlässigkeit von Informationsquellen einschätzen	
			Daten und Informationen interpretieren
		Daten und Informationen aufbereiten	

** Die Berufsbildpositionen in diesem Kompetenzbereich schließen gegebenenfalls auch entsprechende analoge Anwendungen mit ein.*

Datensicherheit und Datenschutz		
1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
Ihr Lehrling kann ...		
die rechtlichen Vorgaben und jene des Lehrbetriebs einhalten (zB Datenschutzgrundverordnung).		
z. B. *– mit personenbezogenen und anderen schützenswerten Daten umgehen (Weiterleitung, Speicherung etc.)* *– betriebsspezifischen Regelungen im Umgang mit Social Media und Bewertungsplattformen beachten*		
Urheberrecht und Datenschutzbestimmungen beachten.		
z. B. *– grundlegende Verstöße gegen Urheberrecht und Datenschutzbestimmungen erkennen* *– Copyrights von Texten und Bildern im Internet beachten* *– Impressum von Websites prüfen*		
Gefahren und Risiken erkennen (zB Phishing-E-Mails, Viren) und Maßnahmen treffen, wenn Sicherheitsprobleme und Auffälligkeiten auftreten.		
Dazu zählt lt. Berufsbild die rasche Verständigung von Dritten, des Datenschutzbeauftragten bzw. der verantwortlichen IT-Administration.		
Maßnahmen unter Einhaltung der betrieblichen Vorgaben ergreifen, um Daten, Dateien, Geräte und Anwendungen vor Fremdzugriff zu schützen.		
Dazu zählt lt. Berufsbild z. B. der sorgsame Umgang mit Passwörtern und Hardware. *Weitere Maßnahmen:* *– sichere Passwörter vergeben* *– Anti-Viren-Software anwenden*		

Diese Ausbildungsziele beziehen sich auf folgende Berufsbildpositionen: 3.1.1, 3.1.2, 3.1.3, 3.1.4, 3.1.5

HINWEIS

Spam & Datenschutz
Zeigen Sie Ihren Lehrlingen, wie sie **Spam-E-Mails** inkl. enthaltener Spy- oder Adware beim Betreiber melden können, sodass ähnliche E-Mails in Zukunft nicht mehr in ihr Postfach gelangen. Darüber hinaus ist es sinnvoll eine Einschulung bei der **Datenschutzbeauftragen/ bei dem Datenschutzbeauftragen** zu vereinbaren, um auf das Thema zusätzlich zu sensibilisieren.

Software und weitere digitale Anwendungen

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann ...		
	die für eine auszuführende Aufgabe am besten geeignete betriebliche Software bzw. digitale Anwendung auswählen. *z. B.* *– entsprechend Verfügbarkeit und Aufgabenstellung die passende Softwarelösung auswählen* *– verfügbare Softwarelösungen hinterfragen und Alternativen recherchieren*	
Software bzw. Apps für Textverarbeitung, Tabellenkalkulation, Präsentationserstellung, Kommunikation sowie Datenbanken und weitere digitale Anwendungen kompetent verwenden. *Dazu zählt lt. Berufsbild: die Verwendung z. B. in folgenden Bereichen:* *– Warenwirtschaft* *– Gästemanagement* *– Reservierungsmanagement* *– Terminmanagement* *Manchmal reicht es anhand weniger Beispiele (z. B. Suchfunktion bei Datenbanken) vorzuführen, wie sie zielgerichteter und effizienter in verschiedenen Tools arbeiten können.*		
		Inhalte unter Einhaltung der Vorgaben des Lehrbetriebs selbst entwickeln sowie vorhandene Inhalte editieren und zielgruppengerecht aufbereiten. *Dazu zählt lt. Berufsbild: die Aufbereitung von* *– Texten* *– Kalkulationen* *– Präsentationen* *unter Berücksichtigung des Corporate Designs des Lehrbetriebs.*
	mit betrieblichen Datenbanken arbeiten. *Dazu zählt lt. Berufsbild: z. B. Daten erfassen, aktualisieren und löschen* *Weitere Aufgaben wie z. B.* *– Daten korrigieren* *– erfasste Daten interpretieren* *– Daten abfragen und filtern*	
	Inhalte aus verschiedenen Datenquellen beschaffen und zusammenfügen. *z. B.* *– Konditionen (Lieferbedingungen etc.) auf den Websites der Lieferanten recherchieren* *– Branchentrends recherchieren und in Präsentationen abbilden* *– Umsatzerlöse entsprechend der Angebots- und Gästesegmente aufbereiten*	
	Daten aufbereiten (z. B. Statistiken und Diagramme erstellen). *Weitere Beispiele:* *– Umsatzdiagramme erstellen* *– Besucherfrequenzen auf der Website analysieren* *– Gründe für Gästebeschwerden in einem Diagramm darstellen*	
	Probleme im Umgang mit Software und digitalen Anwendungen lösen. *Dazu zählt lt. Berufsbild: z. B.* *– Hilfefunktion nutzen* *– im Internet bzw. Intranet nach Problemlösungen recherchieren*	

Diese Ausbildungsziele beziehen sich auf folgende Berufsbildpositionen: 3.2.1, 3.2.2, 3.2.3, 3.2.4, 3.2.5, 3.2.6, 3.2.7

Digitale Kommunikation		
1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
Ihr Lehrling kann ...		
	eine geeignete Kommunikationsform anforderungsbezogen auswählen. *z. B.* *– die Anforderungen für eine Telefon- bzw. Videokonferenz einschätzen (Bildschirmübertragung, Ton-Aufnahme etc.)* *– Kommunikationsform für Gruppenmeetings und Videokonferenzen wählen* *– Codes zum Einwählen verwenden und aussenden*	
ein breites Spektrum an Kommunikationsformen verwenden. *Dazu zählen lt. Berufsbild: z. B.* *– E-Mails verfassen, mit Anhängen versehen und versenden* *– telefonieren und Aktennotizen machen* *– Videokonferenzen abhalten* *– Social-Media-Plattformen verwalten*		
verantwortungsbewusst und unter Einhaltung der betrieblichen Vorgaben in sozialen Netzwerken agieren. *z. B.* *– betriebliches Wording verwenden (Key Words, Hashtags etc.)* *– Umgang mit Beschwerden und Reklamationen* *– Datenschutzrichtlinien einhalten*		

Diese Ausbildungsziele beziehen sich auf folgende Berufsbildpositionen: 3.3.1, 3.3.2, 3.3.3

HINWEIS

Erklären Sie Ihren Lehrlingen die **Gestaltungsmerkmale von Schriftstücken** (z. B. E-Mail-Vorlagen, Briefköpfe, Platzierung von Logos in Präsentationen) im Rahmen des Office Managements. Machen Sie den Lehrlingen bewusst, dass durch die einheitliche Gestaltung **(Corporate Design)** der Wiedererkennungswert Ihres Unternehmers gefördert wird.

AUS DER PRAXIS

„In unserer Mitarbeiter-App haben wir einen eigenen Kanal für unsere Lehrlinge. Über diesen erhalten sie alle Infos zu Trainings, Lehrlingsmeetings, Angeboten etc. Wir sehen diesen Kanal auch als hilfreich, um sie auf das große Thema digitale Kommunikation vorzubereiten. Unsere Lehrlinge stehen in der Verantwortung auf eingehende Nachrichten entsprechend zu antworten und lernen dabei sehr gut den Umgang mit den sozialen Medien."
Kathrin Schneider, Cluster Training Manager, Hilton Hotels Österreich

„Unsere Website, unseren Facebook- und Instagram-Auftritt und unsere Newsletter bespielen wir selbst. Wir fordern unsere Lehrlinge dazu auf, Beiträge für die einzelnen Kanäle zu gestalten. Zum Beispiel motivieren wir sie dazu, Fotos von besonders schönen Abenden oder Tagesanfängen zu machen und daraus einen Post zu erstellen. "
Daniela Lang, Ausbilderin und Hotelchefin, Hotel Völserhof Bad Hofgastein

Datei- und Ablageorganisation		
1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
Ihr Lehrling kann ...		
sich in der betrieblichen Datei- bzw. Ablagestruktur zurechtfinden (zB gespeicherte Dateien finden). *Weitere Beispiele:* *– Daten speichern, verschieben und löschen sowie dabei betriebliche Vorgaben einhalten* *– Dateien nachvollziehbar strukturieren*		
	in der betrieblichen Datei- bzw. Ablagestruktur arbeiten und dabei die Grundregeln eines effizienten Dateimanagements berücksichtigen. *Dazu zählen lt. Berufsbild: z. B.* *– Ordner anlegen bzw. löschen* *– Dateinamen vergeben* *Weitere Beispiele:* *– Datenstrukturen nach Themen aufbauen* *– Ordner archivieren*	
sich an die betrieblichen Vorgaben zur Datenanwendung und Datenspeicherung halten. *z. B.* *– Daten von Gästen und GeschäftspartnerInnen entsprechend der DSGVO verwalten* *– Gäste auf die Verwendung und Speicherung von Daten hinweisen*		
	Ordner und Dateien unter Einhaltung der betrieblichen Vorgaben teilen. *Dazu zählt lt. Berufsbild die Nutzung von: z. B.* *– Cloud-Diensten* *– VPN* *– Intranet* *– Extranet* *Weitere Aufgaben: z. B.* *– geteilte Ordner nachvollziehbar benennen* *– Berechtigungen und Passwörter für Cloud-Ordner vergeben*	

Diese Ausbildungsziele beziehen sich auf folgende Berufsbildpositionen: 3.4.1, 3.4.2, 3.4.3, 3.4.4

AUS DER PRAXIS

„Um sich in unserem Ablagesystem zurechtzufinden, erhalten unsere Lehrlinge die Aufgabe Rezeptdateien zu schreiben. Wir sagen ihnen bewusst nicht, wo sie diese abspeichern sollen. Wenn sie nicht nach einem konkreten Speicherort fragen, kommen wir ca. zwei Wochen danach wieder auf sie zu und bitten sie, uns die Rezepte auszudrucken. Meist müssen sie selbst die entsprechenden Dokumente suchen. So können wir gemeinsam mit den Lehrlingen die Bedeutung der Ablagestruktur erarbeiten. Wir vertreten den Ansatz, dass wir den Lehrlingen erlauben müssen Fehler zu machen, um aus diesen lernen zu können.“

KommR. Gerold Royda, Inhaber, Gasthof Linimayr

Informationssuche und -beschaffung		
1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
Ihr Lehrling kann ...		
	Suchmaschinen für die Online-Recherche effizient (zB unter Einsatz entsprechender Suchtechniken auf branchenspezifischen Plattformen) nutzen. *Weitere Beispiele:* *– Suchwortkombinationen verwenden* *– Phrasensuche durchführen* *– Suchergebnisse nach Aktualität filtern*	
nach gespeicherten Dateien suchen. *z. B.* *– die Suchfunktion (auf der Festplatte, am Server, im Netzwerk etc.) verwenden* *– Dateien mit Attributen suchen* *– nach Kunden oder Lieferanten suchen*		
in bestehenden Dateien relevante Informationen suchen. *z. B.* *– Schlüsselwörter in der Suchfunktion verwenden* *– sich am Inhaltsverzeichnis orientieren und Informationen filtern*		
	in Datenbankanwendungen Daten filtern. *z. B.* *– Kriterien sinnvoll auswählen* *– Abfragen erstellen* *– gefilterte Daten aufbereiten*	

Diese Ausbildungsziele beziehen sich auf folgende Berufsbildpositionen: 3.5.1, 3.5.2, 3.5.3, 3.5.4

© shutterstock.com/Branislav Nenin

Bewertung und Auswahl von Daten und Informationen		
1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
Ihr Lehrling kann ...		
	die Zuverlässigkeit von Informationsquellen und die Glaubwürdigkeit von Informationen einschätzen. *z. B.* *– Inhalte auf Aktualität prüfen* *– Zertifizierungen von Quellen überprüfen* *– Inhalte mehrerer Quellen miteinander vergleichen*	
		Daten und Informationen interpretieren und nach betrieblichen Vorgaben entscheiden, welche Daten und Informationen herangezogen werden. *z. B. Daten und Informationen anhand von Kriterien wie* *– Relevanz für den Lehrbetrieb* *– Aussagekraft* *– Glaubwürdigkeit* *beurteilen und auswählen*
	Daten und Informationen strukturiert aufbereiten (zB in Datenbanken). *z. B.* *– Rechercheergebnisse in einer Präsentation übersichtlich aufbereiten* *– Tabellen übersichtlich darstellen* *– aussagekräftige Grafiken erstellen* *– Schlussfolgerungen kontextbezogen aufbereiten*	

Diese Ausbildungsziele beziehen sich auf folgende Berufsbildpositionen: 3.6.1, 3.6.2, 3.6.3

Best Practice

Digitale Grundkompetenzen

Digitales Lernangebot für alle Lehrberufe

Mit dem E-Learning-Tool „Digitale Grundkompetenzen“ können Lehrlinge ihre **digitalen Kompetenzen** individuell stärken. Das kostenlose Lernangebot beinhaltet insgesamt 17 verschiedene Online-Kurse, in welchen anhand von kompetenzorientierten Aufgabenstellungen, Videos, Hotspot-Grafiken und vielem mehr digitale Inhalte vermittelt werden. Basierend auf Entscheidungen der Userinnen und User werden unterschiedliche Lernpfade und Inhalte angezeigt und Kompetenzen gezielt gefördert.

Das E-Learning-Tool ...

- kann in Lehrbetrieben, Berufsschulen und überbetrieblichen Ausbildungseinrichtungen sowie im privaten Umfeld eingesetzt werden.
- besteht aus den fünf Modulen Datenverarbeitung, Kommunikation, Erstellung von Inhalten, Sicherheit und Problemlösung mit insgesamt 17 Online-Kursen.
- kann sowohl am PC als auch auf mobilen Geräten aufgerufen werden.
- ist für folgende Desktop Browser optimiert:
  – Google Chrome
  – Apple Safari (für Mac)
  – Mozilla Firefox
  – Microsoft Edge

- unterstützt folgende Browser bei mobilen Endgeräten (Android und iOS):
  – Google Chrome (Android)
  – Apple Safari (iOS)

Das E-Learning-Tool „Digitale Grundkompetenzen“ finden Sie in der Toolbox auf ausbilder.at:

Toolbox

ausbilder.at

Auf ausbilder.at finden Sie Anregungen rund um das Thema „digital lernen und ausbilden“. Die Toolbox enthält Links zu Online-Lernplattformen, Lernapps, Tools für Distance Learning, Tipps zur Erstellung von Videos uvm.

Wir freuen uns auf Ihren Linktipp aus der Ausbilderpraxis.
Kontaktieren Sie uns dazu auf ausbilder@ibw.at

www.ausbilder.at

Rezeption

Übersicht: Das sollen Sie mit Ihrem Lehrling in der Ausbildung gemeinsam erreichen:			
	1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
→ Seite 109	**Individuelle Angebotserstellung für Gäste**		
		Voraussetzungen für das Zustandekommen und die Erfüllung von Verträgen darstellen	
		Relevante Konsumentenschutz-bestimmungen erklären	
	Allgemeine Anfragen von Gästen beantworten		
		Gäste betreffend Zimmerauswahl und Zusatzleistungen beraten	
		Für Angebotslegung Informationen einholen bzw. Unterlagen zusammenstellen	
			Bei Kalkulation von Angeboten mitwirken
		Zusatzleistungen zielgerichtet anbieten	
→ Seite 111	**Zimmervermietung und Buchung von Zusatzleistungen**		
		Hotelspezifische Software anwenden	
		Über neue Technologien informieren	
		Reservierungen, Buchungen und Stornierungen entgegennehmen	
		Reservierungen, Buchungen und Stornierungen durchführen bzw. weiterleiten	
		Schriftstücke erstellen und auf Richtigkeit überprüfen (ordnungsgemäße Vertragserfüllung)	
		Vertragswidrigkeiten sowie rechtliche Konsequenzen erklären	
		Schriftstücke erstellen und auf ihre Richtigkeit überprüfen (nicht ordnungsgemäße Vertragserfüllung)	
		Bei der Planung von Zimmerbelegungen mitwirken	
		Mit Reisebüros und Reiseveranstaltern kooperieren	
→ Seite 113	**Gästeempfang und Check-in**		
	An- und Abreiselisten erstellen und entsprechende Maßnahmen mit den verschiedenen Abteilungen koordinieren		
	Gäste adäquat begrüßen		
		Reservierungen und Buchungen überprüfen	
		Gästedaten entgegennehmen und diese verwerten	
		Regelungen des Meldegesetzes anwenden	
	Zimmerstatus abfragen		
		Zimmerschlüssel oder Zimmerkarte übergeben	
	Informationen zum Hotel geben		

	1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
→ Seite 115	**Gästebetreuung**		
	Auf berufsadäquates Erscheinungsbild achten		
	Mit Gästen professionell kommunizieren		
	Gäste zum Leistungsangebot des Hotels informieren		
		Gäste über das Freizeitangebot der Region beraten	
		Gästeanfragen bearbeiten	
	Spezielle Bedürfnisse von Gästen berücksichtigen		
	Zusatzwünsche entgegennehmen und organisieren		
		Gäste über Frühstücks- oder Seminarangebot informieren	
			Speisen- und Getränkekarten erstellen
		Preise für Speisen und Getränke kalkulieren	
		Getränke und Speisen in der Lobby, beim Frühstück oder bei Seminaren servieren und abservieren	
→ Seite 119	**Umgang mit Beschwerden und Reklamationen**		
		Bedeutung eines professionellen Umgangs mit Beschwerden und Reklamationen erklären	
		Beschwerden und Reklamationen entsprechend den Vorgaben bearbeiten bzw. weiterleiten	
→ Seite 121	**Abrechnung mit Gästen**		
			Nicht erfasste Leistungen aufbuchen und abrechnen
			Endabrechnungen erstellen und auf ihre Richtigkeit überprüfen
			Bare und unbare Zahlungen entgegennehmen

Individuelle Angebotserstellung für Gäste		
1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
Ihr Lehrling kann ...		
	Voraussetzungen für das Zustandekommen und die Erfüllung von Verträgen mit Gästen, mit Veranstaltern (zB Reisebüros) und Online-Anbietern darstellen. *Dazu zählen lt. Berufsbild: z. B. Beherbergungsverträge mit Gästen* *Besprechen Sie mit Ihrem Lehrling bestehende Verträge mit Gästen, Veranstaltern und Online-Anbietern.*	
	die relevanten Konsumentenschutzbestimmungen erklären. *z. B.* *– Unternehmer und Verbraucher unterscheiden* *– Rücktrittsrecht erklären*	
allgemeine Anfragen von Gästen unter Einhaltung der betrieblichen Vorgaben beantworten. *Dazu zählen lt Berufsbild: z. B. telefonisch, per E-Mail, über Buchungsplattformen oder Social Media* *Weitere Aufgaben, z. B.* *– Auskünfte über Verfügbarkeit, Preise etc. geben* *– über betriebliches Leistungsangebot informieren*		
	Gäste betreffend Zimmerauswahl und Zusatzleistungen beraten. *z. B.* *– Gäste über Besonderheiten der unterschiedlichen Angebote. wie Arrangements, informieren* *– Gäste ihren Wünschen entsprechende Angebote anbieten* *– verfügbare Zimmerkategorien, Zusatzwünsche und Arrangements berücksichtigen* *Achten Sie darauf, dass Ihr Lehrling im Gespräch mit dem Gast entsprechende Fragetechniken einsetzt.*	
	die für eine Angebotslegung erforderlichen Informationen einholen bzw. entsprechende Unterlagen zusammenstellen. *Dazu zählt lt. Berufsbild z. B. die Verfügbarkeit von Zimmern überprüfen* *Weitere Aufgaben, z. B.* *– im Gespräch den Gästewunsch (Zimmer, Verpflegung, Zusatzleistungen etc.) besprechen und dokumentieren* *– spezielle Rabatte in der Gästedatei recherchieren*	

Individuelle Angebotserstellung für Gäste		
1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
Ihr Lehrling kann ...		
		bei der Kalkulation von Angeboten mitwirken. *Dazu zählt lt. Berufsbild: z. B. unter Berücksichtigung von Preisnachlässen bzw. besonderen Konditionen.*
	Zusatzleistungen (zB Stornoversicherungen) zielgerichtet anbieten. *z. B.* *– Zusatzleistungen aktiv bewerben* *– Gästebedürfnisse beim Anbieten von Zusatzleistungen berücksichtigen*	

Diese Ausbildungsziele beziehen sich auf folgende Berufsbildpositionen: 4.1.1, 4.1.2, 4.1.3, 4.1.4, 4.1.5, 4.1.6, 4.1.7

AUS DER PRAXIS

„An der Rezeption finden unsere Lehrlinge eine Mappe mit allen wichtigen Informationen. So haben wir zum Beispiel eine Checkliste mit allen zentralen Punkten, die in einem Kundentelefonat beachtet werden müssen. Diese dürfen sich die Lehrlinge gerne neben das Telefon legen. Für uns ist wichtig, dass relevante Themen über verschiedene Kanäle vermittelt werden. Richtig zu telefonieren lernen unsere Lehrlinge in einem Präsenztraining von einem externen Trainer. Die besprochenen Inhalte finden sie in der Checkliste wieder und wir greifen sie auch immer wieder im persönlichen Gespräch auf.“
Daniela Lang, Ausbilderin und Hotelchefin, Hotel Völserhof Bad Hofgastein

„Bei der Dienstübergabe der einzelnen Schichten stellt der Front-Office-Manager oder ein Supervisor eine Frage über das Hotel oder die Umgebung an das Team. Wir erfragen zum Beispiel Zimmerkategorien, Anzahl der Sitzplätze im Restaurant oder die Auslastung im Veranstaltungsbereich.“
Kathrin Schneider, Cluster Training Manager, Hilton Hotels Österreich

HINWEIS

Informationen einholen:
Stellen Sie Ihrem Lehrling die Aufgabe, als Gast in einem Hotel Informationen einzuholen: z. B. Zimmerpreise, Verfügbarkeit und Ausstattung von Zimmern. Besprechen Sie mit Ihrem Lehrling, wie er sich als Gast gefühlt hat. Wurde er freundlich beraten? Hat er die gewünschte Auskunft erhalten? Was hätte er sich als Gast gewünscht?

Zimmervermietung und Buchung von Zusatzleistungen		
1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
Ihr Lehrling kann ...		
	hotelspezifische Software anwenden (zB PMS Front-Office-Programm, Reservierungssystem). *z. B.* *– Belegungspläne aufrufen* *– Zimmerreservierungen vornehmen* *– Berichte ausdrucken*	
	sich über neue Technologien, die im Gästekontakt zur Anwendung kommen, informieren. *z. B. Recherche anhand von* *– Blogs* *– Fachzeitschriften* *– Websites*	
	Reservierungen, Buchungen und Stornierungen (zB telefonisch, über Buchungsplattformen, Reservierungssysteme, per E-Mail) entgegennehmen. *Achten Sie darauf, dass Ihr Lehrling* *– notwendige Informationen, wie Name, Datum der Reservierung, Buchung oder Stornierung einholt und dokumentiert* *– dem Gast bei Nichtverfügbarkeit Alternativen anbietet (anderes Zimmer, anderer Reisezeitraum etc.).*	
	Reservierungen, Buchungen und Stornierungen durchführen bzw. zur Erfüllung weiterleiten. *Berücksichtigen Sie dabei u. a.:* *– Geben Sie Ihren Lehrlingen ein genaues Schema zur Prüfung von Reservierungen, Buchungen und Stornierungen vor.* *– Zeigen Sie Ihren Lehrlingen bereits im Voraus, welche Fehler bei der Prüfung von Reservierungen, Buchungen und Stornierungen häufig passieren.* *– Erklären Sie Ihren Lehrlingen, welche betriebsinternen Regeln Sie bei der Bestätigung bzw. Weiterleitung von Reservierungen, Buchungen und Stornierungen einhalten müssen (Abstimmung mit den zuständigen Abteilungen, Vorgesetzte in cc setzen etc.)?*	
	Schriftstücke im Rahmen der ordnungsgemäßen Vertragserfüllung erstellen und auf ihre Richtigkeit überprüfen. *Dazu zählen lt. Berufsbild: z. B.* *– Buchungs- und Reservierungsbestätigungen* *– Voucher* *Berücksichtigen Sie dabei u. a.:* *– Stellen Sie Ihren Lehrlingen Vorlagen für Schriftstücke zur Verfügung.* *– Besprechen Sie mit Ihren Lehrlingen die rechtlichen und betriebsinternen Bestandteile der Schriftstücke.*	

Zimmervermietung und Buchung von Zusatzleistungen		
1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
Ihr Lehrling kann ...		
	mögliche Vertragswidrigkeiten bei der Erfüllung von Verträgen (zB Zahlungsverzug) sowie deren rechtliche Konsequenzen erklären. *z. B.* *Rechte des Gastes bei:* *– Stornierung durch das Hotel* *– Erstellung fehlerhafter Rechnungen* *Rechte des Beherbergers bei:* *– No-Show* *– Zahlungsverzug* *– Stornierung durch den Gast*	
	Schriftstücke im Rahmen einer nicht ordnungsgemäßen Vertragserfüllung erstellen und auf ihre Richtigkeit überprüfen. *Dazu zählen lt. Berufsbild: z. B. Mahnschreiben*	
	bei der Planung von Zimmerbelegungen mitwirken. *Achten Sie darauf, dass Ihr Lehrling bei der Planung u. a. Folgendes berücksichtigt:* *– Auslastung der Zimmer koordinieren* *– Auslastung der Zimmer berechnen* *– Zimmerbelegungsplan erstellen* *– betriebliche Vorgaben beachten (Zimmer etagenweise vergeben, so werden weite Wege für das Housekeeping vermieden bzw. müssen nicht alle Hotelbereiche beheizt werden etc.)* *– Gästewünsche nach Möglichkeit berücksichtigen*	
	mit Reisebüros und Reiseveranstaltern kooperieren. *Dazu zählen lt. Berufsbild: z. B.* *– Vermietung und Reservierung von Verkehrsmitteln* *– Beschaffung von Karten für Veranstaltungen*	

Diese Ausbildungsziele beziehen sich auf folgende Berufsbildpositionen: 4.2.1, 4.2.2, 4.2.3, 4.2.4, 4.2.5, 4.2.6, 4.2.7, 4.2.8, 4.2.9

AUS DER PRAXIS

„Nach einer Einarbeitungszeit dürfen unsere Lehrlinge Zimmer verkaufen. Das Wissen rund um die Zimmerkategorien eignen sie sich durch verschiedene Methoden an. Einerseits bekommen sie die Aufgabe die Beschreibungen, die sie auf der Website oder in unseren Prospekten finden, zu lernen. Andererseits begleiten sie unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die unsere Gäste bei der Anreise ins Zimmer bringen, wo ihnen dann alles genau erklärt wird. Dabei nehmen unsere Lehrlinge sehr viel mit. Sie hören, auf welche unterschiedlichen Arten unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter die einzelnen Zimmerkategorien erklären und finden so ihren eigenen Stil. Somit sind die Grundvoraussetzungen für den Zimmerverkauf schnell erreicht.“
Christine Lindner, Gastgeberin, Penzinghof Lindner e.U.

Gästeempfang und Check-in

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann ...		
An- und Abreiselisten erstellen und entsprechende Maßnahmen mit den verschiedenen Abteilungen koordinieren. *Dazu zählt lt. Berufsbild: z. B. Late-Check-Out dem Housekeeping kommunizieren* *Weitere Maßnahmen, wie z. B.* *– spezielle Wünsche bzgl. der Zimmerausstattung an die Etage kommunizieren (Allergikerpolster etc.)* *– Informationen zu Lebensmittelunverträglichkeiten der Küche kommunizieren* *– Tischreservierungen an das Service weitergeben* *Achten Sie darauf, dass Ihr Lehrling bei der Erstellung von An- und Abreiselisten u. a. Folgendes beachtet:* *– Wann sind die Listen zu erstellen? (betriebliche Vorgaben)* *– Welche Informationen beinhalten An- und Abreiselisten und warum sind diese Informationen für andere Abteilungen wichtig?* *– Welche Abteilung benötigt welche Information?* *– Welche betrieblichen Vorgaben sind einzuhalten?*		
Gäste adäquat begrüßen. *z. B. Begrüßung unterschiedlicher Gästegruppen* *Achten Sie darauf, dass Ihr Lehrling bei der Begrüßung u. a. Folgendes beachtet:* *– freundliches und höfliches Auftreten gegenüber den Gästen* *– höfliche Begrüßung der Tageszeit entsprechend* *– Halten des Blickkontakts* *– Gäste mit Namen ansprechen* *– Körperhaltung*		
	Reservierungen und Buchungen unter der Anwendung von Reservierungssystemen überprüfen. *z. B.* *– Reservierungen im System aufrufen* *– Schriftverkehr bereithalten* *– bei Walk-in-Gästen verfügbare Zimmer im System aufrufen*	
	Gästedaten entgegennehmen und diese für die Zwecke der vom Gast gewünschten Leistungserbringung und für Meldepflichten verwerten. *z. B.* *– Meldescheine und Kugelschreiber vorbereiten* *– erforderliche Daten im System erfassen bzw. vorerfasste Daten aufrufen* *– Ausnahmen für Reisegruppen (inländisch, ausländisch) berücksichtigen* *– Meldepflicht bei Langzeitgästen beachten* *– Meldedaten digital erfassen*	
	die Regelungen des Meldegesetzes anwenden. *z. B.* *– zeitlichen Rahmen für die Meldung lt. Meldegesetz beachten* *– Meldescheine ablegen* *– Meldescheine zur Abrechnung (Orts- und Kurtaxe) vorbereiten* *– Aufbewahrungspflicht der Meldescheine beachten*	

Gästeempfang und Check-in		
1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
Ihr Lehrling kann ...		
den Zimmerstatus abfragen. *Dazu zählt lt. Berufsbild: das Lesen des Zimmerstatusreports.* *Weitere wie z. B. freie und belegte Zimmer im System aufrufen*		
	dem Gast das Zimmer bzw. den Zimmerschlüssel oder die Zimmerkarte übergeben. *z. B.* *– Zimmerkarte programmieren* *– bei Bedarf mehrere Zimmerkarten/-schlüssel aushändigen* *– dem Gast erklären, wie er in das Zimmer gelangt bzw. ihn zum Zimmer begleiten*	
Gästen Informationen zum Hotel geben. *Dazu zählen lt. Berufsbild: z. B.* *– Frühstückszeiten* *– Zugriff WLAN* *– Infotainment*		

Diese Ausbildungsziele beziehen sich auf folgende Berufsbildpositionen: 4.3.1, 4.3.2, 4.3.3, 4.3.4, 4.3.5, 4.3.6, 4.3.7, 4.3.8

AUS DER PRAXIS

„Unsere Lehrlinge erhalten eine Mappe, in die sie alle wichtigen Informationen eintragen können. Zum Beispiel halten sie fest, wie der Check-In bei uns abläuft. Auf diese Mappe legen wir sehr großen Wert und kontrollieren diese regelmäßig. Dabei ist uns die Form, wie zum Beispiel das Schriftbild, sehr wichtig. Jedes Monat haben wir mit unseren Lehrlingen einen Check, um zu sehen, was schon gut ‚sitzt' und in welchen Bereichen wir noch weiter unterstützen können. Das ist von Lehrling zu Lehrling unterschiedlich. Wir haben Lehrlinge, die kommunikativ sehr stark sind, bei anderen liegen die Stärken in der Organisation. So passen wir jeden Ausbildungsplan individuell auf die Lehrlinge an."
Daniela Lang, Ausbilderin und Hotelchefin, Hotel Völserhof Bad Hofgastein

„An der Rezeption haben wir ein Patensystem eingeführt. Ein Patin bzw. ein Pate ist einem Lehrling zugeteilt und verbringt die ersten Wochen mit ihm. Mithilfe von Checklisten für alle wichtigen Prozesse, vermittelt die Patin bzw. der Pate dem Lehrling den gesamten Ablauf an der Rezeption. Die Checklisten ermöglichen eine transparente Ausbildung."
Thomas Scheuchl, Personalleiter/HR-Manager, Rogner Bad Blumau

HINWEIS

Empfehlen Sie Ihrem Lehrling, wenn er mit seiner Familie in einem Hotel nächtigt, den Empfang aus der Rolle des Gastes zu beurteilen. Was fällt dem Lehrling auf? Was würde er sich als Gast wünschen? Wie kann das Erlebte an der eigenen Rezeption umgesetzt werden?

Gästebetreuung

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann ...		
auf sein persönliches berufsadäquates Erscheinungsbild achten. *z. B.* *– betrieblichen Dresscode einhalten* *– auf ein gepflegtes Äußeres (Frisur, Make-up, gepflegte Hände etc.) achten* *– Namensschild tragen* *Achten Sie darauf, dass sich Ihr Lehrling bewusst ist, dass er die Visitenkarte des Lehrbetriebs ist.*		
mit Gästen professionell und unter Berücksichtigung von interkulturellen Aspekten kommunizieren. *z. B.* *– nach betrieblichen Vorgaben agieren (Melden am Telefon etc.)* *– eigenes Verhalten realistisch einschätzen* *– formelle und informelle Kommunikation (nach Zufriedenheit der Gäste erkundigen, Small-Talk mit dem Gast etc.)* *– nonverbale Kommunikation einsetzen (Blickkontakt, Körpersprache etc.)* *– verbale Kommunikation anpassen (aufmerksam zuhören, deutlich und verständlich sprechen, Lautstärke der Umgebung anpassen etc.)*		
Gäste zum Leistungsangebot des Hotels informieren. *Dazu zählen lt. Berufsbild: z. B.* *– Wellness-Bereich* *– spezielle Veranstaltungen* *Weitere Informationen, wie zum Ausflugsangebot, zur Kinderbetreuung, zu Sportaktivitäten etc.* *Achten Sie darauf, dass Ihr Lehrling das Leistungsangebot ansprechend auf Aushangtafeln, in der Morgenpost etc. präsentiert und u. a. folgende Informationen aufgreift, z. B.:* *– Was wird angeboten?* *– Wie kann sich der Gast dafür anmelden?* *– Welche Kosten entstehen dem Gast?*		
	Gäste über das Freizeitangebot der Region beraten. *Dazu zählen lt. Berufsbild: z. B.* *– lokale Kulturangebote* *– Einkaufsmöglichkeiten* *– touristische Attraktionen* *– und entsprechende Wegbeschreibungen* *Achten Sie darauf, dass Ihr Lehrling u. a. Folgendes beachtet:* *– Gästen geeignete Freizeitangebote empfehlen (z. B. Angebote für Familien)* *– Broschüren in ausreichender Zahl auflegen* *– Broschüren nachlegen* *– Freizeitangebote ansprechend präsentieren*	

AUS DER PRAXIS

„Unsere Lehrlinge dürfen im Laufe der Zeit auch ganze Schichten/Abteilungen leiten. Uns ist es wichtig, dass sie schnell lernen, Verantwortung zu übernehmen und Entscheidungen zu treffen und diese auch begründen können. Dieses Jahr wurde jeweils ein Lehrling der drei Hilton Hotels in Wien von allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern zur Mitarbeiterin bzw. zum Mitarbeiter des Jahres gewählt und entsprechend auch belohnt. Wertschätzung für Leistung wird bei uns sehr groß geschrieben.“
Kathrin Schneider, Cluster Training Manager, Hilton Hotels Österreich

Gästebetreuung		
1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
Ihr Lehrling kann ...		
	Gästeanfragen bearbeiten. *Dazu zählt lt. Berufsbild: z. B.* *– Karten für Veranstaltungen beschaffen* *– Verkehrsmittel reservieren*	
bei der Gästebetreuung spezielle Bedürfnisse von Gästen berücksichtigen. *Dazu zählt lt. Berufsbild: z. B. Barrierefreiheit* *Achten Sie darauf, dass Ihr Lehrling spezielle Bedürfnisse von Gästen erkennt.*		
Zusatzwünsche von Gästen entgegennehmen und organisieren. *Dazu zählen lt. Berufsbild: z. B. zusätzliche Polster* *Weitere Zusatzwünsche, z. B. Weckruf, Zimmerwechsel, Wäscheservice, entgegennehmen und organisieren.* *Achten Sie darauf, dass Ihr Lehrling spezielle Wünsche in der Gästedatei vermerkt, damit diese gegebenenfalls abgerechnet bzw. für den nächsten Aufenthalt berücksichtigt werden können.*		
	Gäste über das Frühstücks- oder Seminarangebot informieren. *Dazu zählen lt. Berufsbild: z. B.* *– Getränkeangebot* *– Speisenangebot* *Achten Sie darauf, dass Ihr Lehrling Gästen Informationen* *– zur Zusammenstellung von Speisen und Getränken und* *– zu allergenen Stoffen in Speisen und Getränken* *geben kann.*	
		Speise- und Getränkekarten erstellen. *z. B.* *– Gestaltungskriterien beachten* *– notwendige Inhalte aufnehmen* *– rechtliche Vorgaben beachten (Regelungen zu Allergenen etc.)*
	Preise für Speisen und Getränke kalkulieren. *Erarbeiten Sie mit Ihrem Lehrling, wie der Preis von einer Speise oder einem Getränk zustande kommt.* *Achten Sie darauf, dass Ihr Lehrling sich dabei mit folgenden Fragen auseinandersetzt:* *– Warum kann ich nicht zum Einkaufspreis verkaufen?* *– Welche Kosten müssen gedeckt werden?*	
	Getränke und Speisen in der Lobby, beim Frühstück oder bei Seminaren servieren und abservieren. *z. B.* *– allgemeine Servierregeln beachten (Einstellen von rechts bzw. links etc.)* *– Serviceabläufe und Servicearten umsetzen* *– verschiedene Tragetechniken für Gläser, Tassen, Flaschen, Karaffen etc. beherrschen* *– Teller, Serviertassen und Plateaus richtig tragen (Obergriff, Untergriff etc.)* *– Gehrichtung beim Speise- und Getränkeservice beachten*	

Diese Ausbildungsziele beziehen sich auf folgende Berufsbildpositionen: 2.3.7, 4.4.1, 4.4.2, 4.4.3, 4.4.4, 4.4.5, 4.4.6, 4.4.7, 4.4.8, 4.4.9, 4.4.10, 4.4.11

HINWEIS

Binden Sie Ihren Lehrling so oft wie möglich in Gespräche mit dem Gast ein. Erklären Sie ihm vorab, wenn internationale Gäste kommen, worauf zu achten ist.

Ausbildungstipp

Wählen Sie ein Angebot Ihres Betriebs aus und besprechen Sie gemeinsam mit Ihrem Lehrling: Was zeichnet das Angebot aus (z. B. Zimmer, inkludierte Zusatzangebote)? Für wen ist das Angebot bestimmt? Wie bewerben wir das Angebot? Warum bieten wir das Angebot zu diesem Preis an? Wie wird das Angebot vertrieben? Wie unterscheidet sich dieses Angebot von den Angeboten der Mitbewerber?

AUS DER PRAXIS

„Unsere Lehrlinge dürfen den Restaurantplan schreiben. Dabei müssen sie unter anderem die Lieblingsplätze unserer Stammgäste berücksichtigen. Wir bemerken, dass unsere Lehrlinge diese Aufgabe besonders gerne übernehmen, da sie dabei das Gefühl haben, dass sie selbst bestimmen dürfen. "
Daniela Lang, Ausbilderin und Hotelchefin, Hotel Völserhof Bad Hofgastein

„Besonders im Front Office ist es wichtig viel über Wien zu wissen und in der Lage zu sein einen Stadtplan zu lesen. Gemeinsam mit unseren Lehrlingen bauen wir das Wienwissen Schritt für Schritt auf. Wann immer sich die Gelegenheit bietet, nehmen wir unsere Lehrlinge beiseite, legen ihnen einen Stadtplan vor und bitten sie das Hotel einzuzeichnen und uns dann den Weg zum Beispiel zu Sehenswürdigkeiten, Restaurants oder Ausstellungen zu zeigen und zu erklären."
Alexandra Marko, Jugendvertrauensrat, Hotel Intercontinental Wien

„Unsere Lehrlinge dürfen im Laufe der Zeit auch ganze Schichten/Abteilungen leiten. Uns ist es wichtig, dass sie schnell lernen, Verantwortung zu übernehmen und Entscheidungen zu treffen und diese auch begründen können. Dieses Jahr wurde jeweils ein Lehrling der drei Hilton Hotels in Wien von allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern zur Mitarbeiterin bzw. zum Mitarbeiter des Jahres gewählt und entsprechend auch belohnt. Wertschätzung für Leistung wird bei uns sehr groß geschrieben."
Kathrin Schneider, Cluster Training Manager, Hilton Hotels Österreich

© shutterstock.com/Antonio Guillem

Best Practice

Projekt Weinherstellung

Dieses Best-Practice-Beispiel wurde uns zur Verfügung gestellt von: Hilton HOTELS & RESORTS

© Hilton Hotels Österreich

AUS DER PRAXIS

„Um unsere Ausbildung berufsspezifischer und spannender zu gestalten haben wir seit ein paar Jahren eine tolle Kooperation mit Reinhard Winiwarter von Winery. Hier lernen unsere Lehrlinge Schritt für Schritt, wie man Wein herstellt. An diesen Projekttagen machen sie ihren eigenen Wein und erleben somit den Prozess vom Wachsen der Trauben bis hin zur Öffnung der ersten Flasche, die nicht nur vor dem Managementteam, sondern auch vor Vertreterinnen und Vertretern der Presse in feierlichem Rahmen stattfindet. Wir merken jedes Jahr, wie schnell unsere Lehrlinge persönlich und fachlich durch so ein tolles Projekt wachsen."

Kathrin Schneider, Cluster Training Manager, Hilton Hotels Österreich

Umgang mit Beschwerden und Reklamationen		
1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
Ihr Lehrling kann ...		
	die Bedeutung eines professionellen Umgangs mit Beschwerden und Reklamationen erklären. *Besprechen Sie mit Ihren Lehrlingen u. a. Folgendes:* *– Wie lassen sich Beschwerden und Reklamationen in den Qualitätssicherungsprozess integrieren?* *– Wie trägt erfolgreiches Beschwerdemanagement zur Kundenbindung bei?* *– Welche Bedeutung hat die Dokumentation von Beschwerden?* *– Was bedeutet lösungsorientiertes Handeln?* *Achten Sie darauf, dass Ihr Lehrling die Reklamation als Chance sieht, dass der Gast den Betrieb zufriedengestellt verlässt.*	1
	Beschwerden und Reklamationen entsprechend den rechtlichen und betrieblichen Vorgaben bearbeiten bzw. weiterleiten (zB komplexe Kundenanliegen). 2 *z. B.* *– Gegenstand der Beschwerden und Reklamationen prüfen* *– Übermittlungsart der Beschwerde berücksichtigen (vor Ort, telefonisch, Buchungs- und Bewertungsportale etc.)* *– innerhalb des eigenen Kompetenzbereichs Beschwerden und Reklamationen beantworten* *– Möglichkeiten, um den Gast doch noch zufrieden zu stellen, berücksichtigen* *– zuständige AnsprechpartnerInnen im Betrieb kontaktieren und Beschwerden und Reklamationen weiterleiten* *Achten Sie darauf, dass Ihr Lehrling,* *– das Problem erfasst und* *– Verständnis für den Gast zeigt.*	

Diese Ausbildungsziele beziehen sich auf folgende Berufsbildpositionen: 4.5.1, 4.5.2

HINWEISE

1. Besprechen Sie mit Ihren Lehrlingen die **Gründe für Beschwerden** und die sich daraus ergebenden Chancen. Rollenspiele eignen sich sehr gut dafür, verschiedene Verhaltensmöglichkeiten zu üben.

2. **Bearbeitung von Beschwerden:**
   - Storytelling: **Erzählen** Sie Ihrem Lehrling aus **der Praxis** zum Thema Gästefeedback. Welche Erfahrungen haben Sie mit Gästen gemacht? Wie haben Sie schwierige Situationen mit Gästen gelöst?
   - Bei schwierigen Kontakten mit Gästen ist für Lehrlinge eine Nachbesprechung wichtig. Erklären Sie, warum der Gast sich so verhält. Unfreundliches Verhalten oder Beschwerden von Gästen nicht persönlich zu nehmen, ist für Jugendliche oft nicht leicht.
   - Lassen Sie die Lehrlinge von Ihren Erfahrungen profitieren. Erzählen Sie Ihren Lehrlingen von Ihrer bisher schlimmsten Beschwerde und wie Sie damit umgegangen sind.

Ausbildungstipp

Üben Sie mit Ihrem Lehrling in **Rollenspielen** Gespräche zu betriebsspezifischen Themen (z. B. Anfragen von Gästen, häufig gestellte Fragen, Reklamationen, Beschwerden). Lassen Sie Ihren Lehrling verschiedene Rollen einnehmen: Wie fühlt man sich als Gast, wenn der betriebliche Ansprechpartner unfreundlich reagiert? Geben Sie Feedback und machen Sie Verbesserungsvorschläge.

AUS DER PRAXIS

„Nachdem in unserem Betrieb die Behandlung von Reklamationen in meinen Aufgabenbereich fällt, hole ich die Lehrlinge gerne als Beobachter zu Gesprächen mit Gästen, die nicht zufrieden sind, dazu. Die Lehrlinge erleben die Situation in Echtzeit, können die Emotionen des Gastes nachempfinden und sehen, wie ich gemeinsam mit dem Gast eine für alle zufriedenstellende Lösung erarbeite. Im Anschluss reflektieren wir gemeinsam die erlebte Situation und erarbeiten die entsprechenden Lernpunkte."
KommR. Gerold Royda, Inhaber, Gasthof Linimayr

Abrechnung mit Gästen		
1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
Ihr Lehrling kann ...		
		nicht erfasste Leistungen auf die Rechnung aufbuchen und abrechnen. *z. B.* *– zusätzliche Leistungen erfassen (Minibar, Telefon, Restaurant, weiterer Gast im Zimmer etc.)* *– Konsumationsbelege aus dem Restaurant einholen* *– im Housekeeping nachfragen, ob aus der Minibar noch etwas entnommen wurde* *– unterschriebene Einzelbelege dem Gast zur Kontrolle vorlegen*
		Endabrechnungen für Gäste mit dem betrieblichen Abrechnungssystem erstellen und auf ihre Richtigkeit überprüfen. *Arbeiten Sie mit Ihrem Lehrling die einzelnen Posten einer betrieblichen Abrechnung durch und erklären Sie, warum diese wichtig sind (z. B. Warum muss die Umsatzsteuer ausgewiesen werden?).* *Achten Sie darauf, dass Ihr Lehrling die Gästerechnung dem Gast vorlegt und die abgerechneten Leistungen erklärt.*
		bare und unbare Zahlungen von Gästen entgegennehmen. *– betriebliche Zahlungsmöglichkeiten anwenden (Barzahlung, Zahlung mit Kredit- oder Bankomatkarte, Zahlung mit Reiseschecks oder Voucher etc.)* *– Sicherheitsrichtlinien im Geldverkehr beachten (mit hohen Geldbeträgen umgehen, Unterschrift bei Kreditkarten prüfen etc.)* *– für die Zahlung benötigte Geräte (Kreditkartenterminal, Banknotentest-gerät etc.) richtig benutzen* *– Wechselgeldreklamationen bearbeiten* *– Kopfrechnungen durchführen*

Diese Ausbildungsziele beziehen sich auf folgende Berufsbildpositionen: 4.6.1, 4.6.2, 4.6.3

HINWEISE

Entgegennahme von Zahlungen:

- Die selbstständige Entgegennahme von Zahlungen ohne Aufsicht ist für Lehrlinge ab dem vollendeten 18. Lebensjahr zulässig.

- Bei Lehrlingen unter 18 Jahren
  - ist die ununterbrochene Anwesenheit des Ausbilders bei der Entgegennahme von Zahlungen nicht erforderlich. Es muss jedoch gewährleistet sein, dass eine qualifizierte Person im Fall von Unklarheiten, Irritationen und Schwierigkeiten sofort eingreifen kann, um ihnen beizustehen.
  - haftet aufgrund deren eingeschränkter Geschäftsfähigkeit der Unternehmer für Differenzen beim Kassabestand (außer bei Vorsatz).

Kopfrechnen und Schätzen
Nützen Sie die Gelegenheiten, die sich im Arbeitsalltag bieten, um **Kopfrechnen und Schätzen zu üben:** Lassen Sie Ihre Lehrlinge z. B. Überschlagsrechnungen für Getränkepreise durchführen

Ausbildungstipp

Ermutigen Sie Ihre Lehrlinge an **Lehrlingswettbewerben** (z. B. Landesmeisterschaften, juniorSkills) teilzunehmen. Bereits die Vorbereitung auf den Wettbewerb wirkt sich **positiv** auf die **Motivation** Ihrer Lehrlinge aus.

AUS DER PRAXIS

„Seit acht Jahren nehmen unsere Lehrlinge regelmäßig an den Landesmeisterschaften für touristische Lehrberufe teil. Dafür trainieren wir mit ihnen vorab sehr intensiv. Wir können auf tolle Ergebnisse blicken und sind stolz, dass einer unserer ersten Lehrlinge Staatsmeisterin wurde."
Daniela Lang, Ausbilderin und Hotelchefin, Hotel Völserhof Bad Hofgastein

Best Practice

juniorSkills Austria im Tourismus

Die juniorSkills Austria sind **DER** österreichische Wettbewerb für Lehrlinge in Tourismusberufen. Bei diesem Wettbewerb haben Lehrlinge aus allen neun Bundesländern die Möglichkeit, ihre Fähigkeiten im direkten Vergleich messen zu können. Mit Küche, Service und Rezeption stehen die drei Kernbereiche der gastronomischen Dienstleistung auf dem Prüfstand.

Die Wettbewerbsaufgaben sind fordernd und umfangreich zugleich. Die Bewertung erfolgt nach den Standards internationaler Berufswettbewerbe (Euro- und WorldSkills). Dass es beim friedlichen Wettstreit rund um Kulinarik, Dienstleistung und Gastlichkeit mit rechten Dingen zugeht, dafür sorgen die von den teilnehmenden Bundesländern entsandten Juroren.

Jedes Bundesland entsendet drei Repräsentanten pro Bereich. Die Vorauswahl erfolgt in der Regel über die Landesmeisterschaften.

Jede Teilnehmerin bzw. jeder Teilnehmer bekommt je nach ihren bzw. seinen persönlichen Leistungen entweder eine Gold-, Silber-, Bronzemedaille oder ein Teilnahmezertifikat. Die besten Lehrlinge in den drei Bereichen werden als **„STAATSMEISTER“** ausgezeichnet und bekommen vom Veranstalter einen Preis überreicht. Da Teamwork eine sehr große Rolle spielt, wird zusätzlich eine Bundesländerbewertung durchgeführt und das beste Bundesland mit einer Trophäe ausgezeichnet. Die Teilnahme am Wettbewerb ist natürlich freiwillig und kostenlos.

Und das ist erst der Anfang! Für Österreichs beste Tourismuslehrlinge gibt es zudem die Chance, unser Land bei den europäischen und internationalen Berufsmeisterschaften (Euro- bzw. WorldSkills) zu vertreten. Die Vorentscheidung dafür findet alle 2 Jahre in Altmünster statt.

Gerold Royda, Bundesausbildungsexperte und Juryvorsitzender (WKO)

www http://www.lehrlings-staatsmeisterschaften.at/

Front- und Backoffice

Übersicht: Das sollen Sie mit Ihrem Lehrling in der Ausbildung gemeinsam erreichen:			
	1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
→ Seite 126	**Ausstattung des Arbeitsbereichs**		
	Übliche Ausstattung des Arbeitsbereichs kompetent verwenden		
	Einfache Probleme selbstständig lösen		
	Bei komplexen Problemen entsprechende Maßnahmen setzen		
→ Seite 127	**Kommunikation**		
	Betriebliche Kommunikations-vorgaben einhalten		
	Informationen sinngemäß erfassen, strukturieren, nötigenfalls bearbeiten und weiterleiten		
		Auskünfte geben und einholen	
	Interne Schriftverkehrsarbeiten erledigen		
	Externe Schriftverkehrsarbeiten erledigen		
	Corporate Design bei Schriftstücken beachten		
	Texte auf Rechtschreibung und Grammatik überprüfen		
→ Seite 129	**Postein- und -ausgang**		
	Postein- und -ausgang bearbeiten		
		E-Mails bearbeiten	
→ Seite 130	**Kassaführung**		
			Zahlungseingänge und -ausgänge erfassen
			Kassastand überprüfen
→ Seite 131	**Rechnungswesen**		
			Unternehmerisch Denken und kostenbewusst handeln
			Grundlagen des Rechnungs-wesens berücksichtigen
			Übliche Belege nach verschiedenen Kriterien bearbeiten und für die Verbuchung vorbereiten
			Zusammensetzung betrieblicher Kosten und deren Auswirkungen auf den wirtschaftlichen Erfolg beschreiben
			An Maßnahmen mitwirken, die sich positiv auf den wirtschaftlichen Erfolg auswirken
→ Seite 132	**Terminmanagement**		
		Termine und Terminänderungen koordinieren	
		Termine dokumentieren und verwalten	
		Informationen zu Terminen und notwendige Unterlagen verschicken	

<table>
<tr><th></th><th>1. Lehrjahr</th><th>2. Lehrjahr</th><th>3. Lehrjahr</th></tr>
<tr><td rowspan="6">→ Seite 133</td><td colspan="3">Besprechungsvorbereitung</td></tr>
<tr><td>Räume vorbereiten</td><td></td><td></td></tr>
<tr><td colspan="3">Unterlagen vorbereiten und aufbereiten</td></tr>
<tr><td></td><td colspan="2">Einladungen verfassen und verschicken</td></tr>
<tr><td colspan="2">BesucherInnen und Gäste empfangen</td><td></td></tr>
<tr><td></td><td colspan="2">Nachbereitung übernehmen</td></tr>
</table>

Ausstattung des Arbeitsbereichs		
1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
Ihr Lehrling kann ...		
die übliche Ausstattung seines Arbeitsbereichs kompetent verwenden (PC/Laptop, Drucker, Telefonanlage).		
z. B. *– Softwarelösungen bedienen und updaten* *– Dateien in passenden Formaten drucken* *Achten Sie darauf, dass Ihr Lehrling auch die weitere Ausstattung des Lehrbetriebs, wie z. B. Licht- und Musikanlage, Multimediaequipment, Brandmelder bedienen kann.*		
die im Rahmen seiner Tätigkeit auftretenden einfachen Probleme selbstständig lösen.		
Dazu zählen lt. Berufsbild: z. B. *– Papierstau beseitigen* *– Toner austauschen* *Weitere Tätigkeiten, wie z. B.* *– Papierrolle des Bankomatzahlungsgeräts tauschen* *– verschiedene Alarmsysteme bei Fehlfunktion deaktivieren*		
bei komplexen Problemen Maßnahmen entsprechend den betrieblichen Regelungen setzen.		
Achten Sie dabei u. a. auf Folgendes: *– geben Sie Ihren Lehrlingen z. B. in Form eines Handbuchs vor, was in komplexen Situationen zu tun ist* *– schaffen Sie ein Arbeitsklima, in dem es Lehrlingen jederzeit möglichst ist, Fragen an KollegInnen und Vorgesetzte zu stellen* *Achten Sie darauf, dass Ihr Lehrling weiß, wer bei welchem Problem zu kontaktieren ist und er die betrieblichen Abläufe und Vorgaben einhält.*		

Diese Ausbildungsziele beziehen sich auf folgende Berufsbildpositionen: 5.1.1, 5.1.2, 5.1.3

Kommunikation

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann ...		
die betrieblichen Kommunikations-vorgaben einhalten. *Besprechen Sie mit Ihrem Lehrling u. a.:* *– Wer ist wann und in welchem Fall zu informieren?* *– Welche Kommunikationskanäle sind zu verwenden?* *Achten Sie darauf, dass Ihr Lehrling die vom Lehrbetrieb zur Verfügung gestellten Vorlagen verwendet.*		
Informationen sinngemäß erfassen, strukturieren, nötigenfalls bearbeiten und an den Empfänger/die Empfängerin weiterleiten. *Dazu zählt lt. Berufsbild: z. B. das Erstellen von Gesprächsnotizen*		
	Auskünfte geben und einholen. *z. B.* *– bei Unklarheiten nachfragen* *– Auskünfte im Notizbuch oder digital notieren* *– Informationen strukturiert und verständlich an GesprächspartnerInnen weitergeben* *– Informationen am Ende eines Gesprächs zusammenfassen*	
interne Schriftverkehrsarbeiten erledigen. *Dazu zählt lt. Berufsbild: z. B. betriebsinterne Informationen aufbereiten.* *Weitere Aufgaben, wie z. B.* *– Rundschreiben an alle MitarbeiterInnen erstellen* *– Besprechungs-Protokolle erstellen*		
externe Schriftverkehrsarbeiten erledigen. *z. B. Schriftstücke sachlich richtig, verständlich und möglichst knapp formulieren* *Achten Sie darauf, dass Ihr Lehrling die betrieblichen Vorgaben für Schriftverkehrsarbeiten umsetzt, z. B.:* *– einheitliche Grußformel* *– bestimmte Zusatzinformationen mitschicken* *– Wording-Vorgaben umsetzen*		
bei der Gestaltung von Schriftstücken das Corporate Design des Lehrbetriebs beachten. *z. B.* *– eine einheitliche E-Mail-Signatur verwenden* *– die E-Mail-Signatur regelmäßig updaten* *– Vorlagen des Lehrbetriebs verwenden* *Achten Sie darauf, dass Ihr Lehrling weiß, wo entsprechende Vorlagen abgespeichert sind.*		

Kommunikation		
1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
Ihr Lehrling kann ...		
Texte auf Rechtschreibung und Grammatik überprüfen.		
z. B. *– jedes E-Mail vor dem Abschicken gründlich lesen* *– bei Unsicherheiten (Grammatik, Rechtschreibung) online recherchieren* *Achten Sie darauf, dass Ihr Lehrling das Bewusstsein entwickelt, dass er das Aushängeschild des Lehrbetriebs ist und somit der Ausdruck, die Form, die Rechtschreibung etc. einen entsprechenden Eindruck beim Gast hinterlassen.*		

Diese Ausbildungsziele beziehen sich auf folgende Berufsbildpositionen: 5.2.1, 5.2.2, 5.2.3, 5.2.4, 5.2.5, 5.2.6, 5.2.7

HINWEIS

Zeigen Sie Ihren Lehrlingen, wie gute Notizen erstellt werden: z. B. durch die Verwendung von

- **Schlagwörtern.**
- **Farbcodes** für Schlüsselwörter.
- **eigenen Worten.**

AUS DER PRAXIS

„Zwischen den Saisonen überarbeiten wir unsere Briefvorlagen. Dabei schaut sich unser Lehrling die aktuellen Vorlagen durch und überlegt sich Änderungen, die wir gemeinsam besprechen und meistens auch übernehmen."
Christine Lindner, Gastgeberin, Penzinghof Lindner e.U.

„An der Rezeption telefonieren wir sehr viel mit unseren Gästen. Ein umfangreicher Wortschatz ist dabei sehr wichtig. Wir motivieren unsere Lehrlinge dazu, Formulierungen, die ihnen gut gefallen, aufzuschreiben und in ihren Sprachgebrauch aufzunehmen."
Alexandra Marko, Jugendvertrauensrat, Hotel Intercontinental Wien

Postein- und -ausgang		
1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
Ihr Lehrling kann ...		
den Postein- und -ausgang bearbeiten. *Dazu zählen lt. Berufsbild: z. B.* *– Postverteilung* *– Frankieren* *– mit Zustelldiensten kommunizieren* *Weitere Aufgaben, wie z. B.* *– eingegangene Post kategorisieren* *– die Wichtigkeit von eingegangenen Dokumenten einschätzen* *– Frankiermaschine bedienen* *– korrekte Portogebühren für Standardbriefe/Postkarten auswählen*		
	E-Mails bearbeiten. *Dazu zählen lt. Berufsbild: z. B.* *– E-Mails beantworten oder* *– an interne AnsprechpartnerInnen weiterleiten* *Weitere Tätigkeiten wie E-Mails ausdrucken und ablegen, in richtigem Ordner abspeichern etc.*	

Diese Ausbildungsziele beziehen sich auf folgende Berufsbildpositionen: 5.3.1, 5.3.2

AUS DER PRAXIS

„Nach kurzer Einarbeitungszeit, in der wir darauf hinweisen in welcher Form wir unseren Gästen antworten und unseren Schreibstil erklären, darf unser Lehrling selbst Antworten verfassen, die er uns vor dem Senden vorlegt. Wenn wir sehen, dass ihm das Schreiben leicht von der Hand geht, darf die Beantwortung selbstverantwortlich übernommen werden. Natürlich stehen wir immer beratend zur Seite, wenn es Fragen oder Unklarheiten gibt."
Christine Lindner, Gastgeberin, Penzinghof Lindner e.U.

Kassaführung		
1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
Ihr Lehrling kann ...		
		Zahlungseingänge und -ausgänge ordnungsgemäß erfassen. *z. B.* *– essenzielle Informationen auf Belegen erfassen* *– Bareinnahmen- und -ausgaben unterscheiden* *– Kreditkartenzahlungen berücksichtigen* *– Registrierkasse bedienen* *– Tageslosung berechnen* *– Belege scannen und archivieren* *– keine Eintragung ohne Beleg vornehmen* *– gesetzliche Vorschriften zur Kassenführung einhalten*
		den Kassastand überprüfen. *Besprechen Sie mit Ihrem Lehrling u. a. Folgendes:* *– Soll- und Istbestand berechnen* *– Überschuss oder Manko ermitteln* *– Überschüsse bzw. Mankos an Vorgesetzte melden* *– Kassaabschluss durchführen* *– Kassabericht lesen*

Diese Ausbildungsziele beziehen sich auf folgende Berufsbildpositionen: 5.4.1, 5.4.2

AUS DER PRAXIS

„Vom Sortieren der Rechnungen bis zu den weiteren Vorbereitungen für das Kassabuch ist der gesamte Ablauf die Aufgabe unseres Lehrlings. Um das Verständnis für die einzelnen Schritte zu erzeugen, erkläre ich anfangs sehr viel und stelle Zusammenhänge her. Danach übernimmt der Lehrling selbstständig einen kleinen Bereich, der schrittweise vergrößert wird. Sobald ich das Gefühl habe, dass er immer mehr Sicherheit erlangt hat, ziehe ich mich zurück und lasse ihn selbstständig arbeiten."
Christine Lindner, Gastgeberin, Penzinghof Lindner e.U.

„In der Vorweihnachtszeit haben unsere Lehrlinge die Möglichkeit, ihre Ausbildung zu erweitern, indem sie im Marriott Shop eingesetzt werden. Die Aufgaben sind breitgefächertsind, wie zum Beispiel das Aufnehmen von Reservierungen für die Restaurants und Bars, der Verkauf von Marriott Gutscheinen, Tickets für spezielle Veranstaltungen, die Kassaabrechnung und mehr."
Gabriele Hasenauer, Director of Human Resources, Vienna Marriott Hotel

Rechnungswesen		
1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
Ihr Lehrling kann ...		
		die Grundsätze unternehmerischen Denkens bei seinen Aufgaben berücksichtigen und kostenbewusst handeln. *Erklären Sie Ihren Lehrlingen: z. B.* *– Wie kann die Arbeitsweise effizienter gestaltet werden?* *– Wo können Kosten gespart werden?*
		die Grundlagen des Rechnungswesens des Lehrbetriebs bei der Ausführung seiner Aufgaben berücksichtigen. *Besprechen Sie dazu mit Ihren Lehrlingen z. B. die Bedeutung von Aufwand und Ertrag.*
		übliche Belege des Lehrbetriebs, wie Eingangs- und Ausgangsrechnungen sowie Zahlungsbelege, nach verschiedenen Kriterien bearbeiten und für die Verbuchung vorbereiten. *Zu den Kriterien zählen lt. Berufsbild:* *z. B. Zuordnung* *– nach Datum* *– interner und externer Herkunft* *– Belegart* *Im Zuge der Vorbereitung zur Verbuchung, können Lehrlinge folgende Aufgaben übernehmen, z. B.:* *– Belege nummerieren* *– Belegnummer, Datum und Rechnungsbetrag auf Belegen markieren*
		die Zusammensetzung der betrieblichen Kosten und deren Auswirkungen auf den wirtschaftlichen Erfolg des Ausbildungsbetriebs beschreiben. *z. B.* *– Welche Kosten fallen im Betrieb an?* *– Welchen Kostenstellen werden diese zugeordnet?* *– Wie hängen die anfallenden Kosten mit der Preisbildung zusammen?*

Rechnungswesen		
1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
Ihr Lehrling kann ...		
		im Rahmen der betrieblichen Vorgaben an Maßnahmen mitwirken, die sich positiv auf den wirtschaftlichen Erfolg auswirken. *z. B.* *– ressourcenschonend arbeiten* *– kostenbewusst agieren* *– Umsatz steigern*

Diese Ausbildungsziele beziehen sich auf folgende Berufsbildpositionen: 5.5.1, 5.5.2, 5.5.3, 5.5.4

HINWEIS

Recherche: Wie kann die Arbeit besser gemacht und somit die Effizienz gesteigert werden?
Geben Sie Ihrem Lehrling die Aufgabe, seine täglichen Aufgaben durchzudenken:
Was klappt gut? Was weniger gut? Wie kann man Abläufe verbessern und dadurch die Effizienz steigern?

Terminmanagement		
1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
Ihr Lehrling kann ...		
	Termine und Terminänderungen koordinieren. *Dazu zählt lt. Berufsbild: z. B. auch der Einsatz von Terminplanungsinstrumenten* *Achten Sie darauf, dass Ihr Lehrling u. a. Folgendes beachtet:* *– Gibt es Überschneidungen?* *– Haben für den Termin eingeplante Personen Zeit*	
	Termine im betrieblichen Kalendersystem dokumentieren und verwalten. *z. B.* *– Kalendereinträge erstellen, löschen oder bearbeiten* *– Kalendereinträge kategorisieren* *– Inhalte übersichtlich darstellen*	
	Informationen zu Terminen und entsprechend notwendige Unterlagen verschicken. *Achten Sie darauf, dass Ihr Lehrling u. a.* *– Tagesordnung übersichtlich darstellt.* *– die erforderlichen Informationen an alle TeilnehmerInnen sendet.* *– TeilnehmerInnen gegebenenfalls über Terminänderungen rechtzeitig informiert.*	

Diese Ausbildungsziele beziehen sich auf folgende Berufsbildpositionen: 5.6.1, 5.6.2, 5.6.3

Besprechungsvorbereitung

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann ...		
Räume vorbereiten. *z. B.* *– Reservierungen anhand der Anforderungen und der Teilnehmeranzahl vornehmen* *– technische Hilfsmittel für Termine vorbereiten* *– Verpflegung für Termine vorbereiten*		
Unterlagen vorbereiten und aufbereiten. *Dazu zählen lt. Berufsbild: z. B.* *– Handouts in der richtigen Anzahl zur Verfügung stellen* *– Handouts und Präsentationen erstellen* *Lassen Sie der Kreativität Ihrer Lehrlinge bei der Erstellung von Präsentationen, soweit es das CD zulässt, einen gewissen Spielraum.*		
	Einladungen verfassen und verschicken. *z. B.* *– die wichtigsten Informationen übersichtlich darstellen* *– Präsentationsunterlagen im Voraus versenden* *– Antworten von eingeladenen Gästen dokumentieren und zusammenfassen* *– Teilnehmerliste vorbereiten*	
BesucherInnen und Gäste adäquat empfangen. *z. B.* *– Gäste mit Namen ansprechen* *– Gäste in das Besprechungszimmer begleiten* *– Gästen die Waschräume zeigen*		
	die Nachbereitung übernehmen. *Dazu zählt lt. Berufsbild: z. B. das Einholen von Feedback.* *Weiteres wie z. B.* *– das Besprechungszimmer aufräumen* *– zurückgelassene Unterlagen auf Wiederverwendbarkeit überprüfen* *– elektronische Geräte ausschalten und die Datensicherung überprüfen*	

Diese Ausbildungsziele beziehen sich auf folgende Berufsbildpositionen: 5.7.1, 5.7.2, 5.7.3, 5.7.4, 5.7.5

Ausbildungstipp

In jedem Betrieb passieren manchmal Fehler. Nutzen Sie diese Situationen, um Ihren Lehrlingen **Konsequenzen von Fehlern aufzuzeigen** (z. B. werden Handouts nicht entsprechend der Teilnehmerzahl ausgedruckt, stehen zu wenige zur Verfügung). Zeigen Sie, wie bei der Korrektur von Fehlern vorgegangen wird.

AUS DER PRAXIS

„Wir übertragen unseren Lehrlingen die Verantwortung für die im Haus stattfindenden Seminare. Sie sind dabei für die Bestuhlung, die Pausen, die Umgestaltung der Räume und vieles mehr verantwortlich. Selbstverständlich besprechen wir jeden Schritt, bevor die Gäste kommen. So können wir sicher gehen, dass alles so umgesetzt wird, wie es vereinbart wurde. Auf diesem Weg lernen unsere Lehrlinge sehr viel. "

Daniela Lang, Ausbilderin und Hotelchefin, Hotel Völserhof Bad Hofgastein

Die Motivation Ihrer Lehrlinge fördern

- Übertragen Sie Ihren Lehrlingen sinnvolle Aufgaben und machen Sie den Gesamtzusammenhang und die Bedeutung der zugewiesenen Aufgaben für den betrieblichen Ablauf deutlich.
- Gestalten Sie die Arbeitsaufgaben abwechslungsreich. Kombinieren Sie anfallende Routinearbeiten mit interessanten, neuen Aufgaben. Führen Ihre Lehrlinge vorwiegend die gleichen Tätigkeiten aus, kann dies schnell zu Desinteresse und Frustration führen.
- Übertragen Sie Ihren Lehrlingen Aufgabenbereiche, für die sie die Verantwortung übernehmen können. Dies kann auch besondere Aufgaben betreffen, wie die Gestaltung eines Lehrlingsteils in der MitarbeiterInnenzeitung.

WWW

Motivation fördern (Richtiger Umgang mit dem Lehrling):
https://www.qualitaet-lehre.at/downloads/ausbildungstools/infoblaetter-checklisten-und-vorlagen/

Best Practice

Kompetent im Office

Digitales Lernangebot für kaufmännische Lehrlinge

Mit Kompetent im Office können Lehrlinge ihre **kaufmännischen** und **betriebswirtschaftlichen Kompetenzen** spielerisch testen und weiter stärken. Das kostenlose Lernangebot beinhaltet vier virtuelle Trainingsszenarien, in denen unterschiedliche **Aufgaben zum Kaufvertrag** (Angebot, Auftragsbestätigung, Lieferschein, Rechnung und Bezahlung) bearbeitet werden können. Nach dem Durchlauf jedes Trainingsszenarios erhält die Userin bzw. der User Feedback im Rahmen eines virtuellen Mitarbeitergesprächs.

Kompetent im Office ...

- bietet auch eine gute Vorbereitung auf die Lehrabschlussprüfung.
- kann in Lehrbetrieben, Berufsschulen und überbetrieblichen Ausbildungseinrichtungen sowie im privaten Umfeld eingesetzt werden.
- kann sowohl am PC als auch auf mobilen Geräten aufgerufen werden.
- ist für folgende Desktop Browser optimiert:
  - Google Chrome
  - Apple Safari (für Mac)
  - Mozilla FireFox
  - Microsoft Edge

- unterstützt folgende Browser bei mobilen Endgeräten (Android und iOS):
  - Google Chrome (Android)
  - Apple Safari (iOS)

Kompetent im Office
https://kompetent-im-office.ovosplay.com/

Marketing und E-Commerce

Übersicht: Das sollen Sie mit Ihrem Lehrling in der Ausbildung gemeinsam erreichen:			
	1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
→ Seite 137	**Aufgaben des betrieblichen Marketings und von E-Commerce**		
	Ziele erklären		
	Überblick geben		
→ Seite 138	**Arbeiten im betrieblichen Marketing**		
		An der Gestaltung betrieblicher Kommunikationsmittel mitarbeiten	
	Am Außenauftritts des Lehrbetriebs mitwirken		
→ Seite 139	**Datenanalyse**		
			Einfache Kennzahlen ermitteln
			Betriebliche Daten analysieren
→ Seite 141	**Online-Vertrieb und Online-Präsentation**		
	Funktionsweise von Online-Vertrieb und Marketing darstellen		
		Betriebliche Online-Kampagnen darstellen und daran mitwirken	
	Betriebliches E-Commerce-System nutzen		
	Änderungen in E-Commerce-Systemen nach Vorgaben durchführen		
			Bei Suchmaschinenoptimierung und Suchmaschinenmarketing mitwirken

Aufgaben des betrieblichen Marketings und von E-Commerce		
1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
Ihr Lehrling kann ...		
Ziele des betrieblichen Marketings und von E-Commerce erklären. *z. B.* *– Umsatz erhöhen* *– Auslastungsgrad erhöhen* *– Bekanntheitsgrad des Unternehmens erhöhen* *– neue Zielgruppen erschließen*		
einen Überblick über das betriebliche Marketing und E-Commerce geben. *Dazu zählen lt. Berufsbild: z. B.* *– Zielgruppen* *– Marketinginstrumente* *– Teilbereiche wie Werbung und Öffentlichkeitsarbeit* *Besprechen Sie mit Ihrem Lehrling u. a. Folgendes:* *– Was sind die Zielgruppen des Unternehmens (Gäste, Unternehmen etc.)?* *– Welche Marketinginstrumente verwendet das Unternehmen (Verkaufsförderung, Preisstrategien etc.)?* *– Welche Werbemittel setzt das Unternehmen ein (Anzeigen, Social Media etc.)?*		

Diese Ausbildungsziele beziehen sich auf folgende Berufsbildpositionen: 6.1.1, 6.1.2

HINWEIS

Recherche: Lassen Sie Ihren Lehrling Marketingaktivitäten Ihres Betriebes und eines Mitbewerbers recherchieren. Welche Werbemaßnahmen findet Ihr Lehrling ansprechend bzw. überzeugend und warum?

Arbeiten im betrieblichen Marketing		
1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
Ihr Lehrling kann ...		
	an der Gestaltung betrieblicher Kommunikationsmittel mitarbeiten. *Zu den betrieblichen Kommunikationsmitteln zählen lt. Berufsbild: z. B.* *– Newsletter* *– Direct-Mailing* *– Social-Media-Beiträge* *– Morgenpost* *– Tagesprogramm* *Zu den Tätigkeiten zählen lt. Berufsbild: z. B.* *– kurze Texte erstellen* *– Textbausteine bearbeiten* *– Formatierungs- und Gestaltungsarbeiten mit betrieblicher Software durchführen*	
am Außenauftritts des Lehrbetriebs mitwirken. *Dazu zählen lt. Berufsbild: z. B. Beiträge für soziale Netzwerke verfassen, bei Messen mitwirken* *Weitere, wie z. B.: den Lehrbetrieb bei Berufsinformationsmessen bzw. Gastronomie-/Hotelleriemessen vertreten*		

Diese Ausbildungsziele beziehen sich auf folgende Berufsbildpositionen: 6.2.1, 6.2.2

AUS DER PRAXIS

„Unsere Lehrlinge können die Social-Media-Kanäle der Region auf Neuigkeiten prüfen, sobald alle ihnen übertragenen Aufgaben erledigt sind. Dabei bitten wir unsere Lehrlinge besonders gute Beiträge zu sammeln und zu überlegen, was sie in Hinblick auf den eigenen Schreibstil, die Bildbeschriftungen, Hashtags oder Ähnliches übernehmen können. “
Daniela Lang, Ausbilderin und Hotelchefin, Hotel Völserhof Bad Hofgastein

„Wir besprechen mit unserem Lehrling offen und transparent, was gerade im Marketing passiert und was wir planen. Dabei ist uns wichtig, dass er auch eigene Ideen einbringen kann. Zum Beispiel überarbeiten wir im Moment gerade unser CI. Unser Lehrling kennt die Vorentwürfe, ist bei Besprechungen dabei und erlebt so, wie eine derartige Entwicklung und Umstellung vor sich gehen kann.“
Stefanie Aniwanter, Hotelchefin, SEEGLÜCK Hotel Forelle

„Im Sales werden unsere Lehrlinge intensiv in den Alltag mit eingebunden. Sie dürfen unser Team bei Site Inspections und zu Verkaufsgesprächen begleiten. Im Anschluss an diese Termine setzen sich die Mitarbeiter mit ihnen zusammen, um den Termin zu reflektieren. Sie haben dadurch einen besseren Einblick in die Aufgaben des Sales Teams.“
Alexandra Marko, Jugendvertrauensrat, Hotel Intercontinental Wien

Datenanalyse		
1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
Ihr Lehrling kann ...		
		einfache Kennzahlen ermitteln. *Dazu zählt lt. Berufsbild: z. B. der Auslastungsgrad.* *Geben Sie Ihrem Lehrling einen Überblick über die wichtigsten vom Lehrbetrieb ermittelten Kennzahlen, z. B.* *– Belegungsrate* *– REVPAR* *– Zimmerdurchschnittsraten* *Achten Sie dabei u. a. auf Folgendes: Die Berechnung der Kennzahlen ist wichtig, notwendig ist aber auch, dass Lehrlinge wissen, warum diese Kennzahlen berechnet werden und was sie bedeuten.*
		betriebliche Daten analysieren. *z. B.* *– Kennzahlen interpretieren* *– Daten vergleichen* *– bei der Einhaltung der betrieblichen Kennzahlen-Überprüfung mitwirken* *– Ableitungen aus der Datenanalyse treffen*

Diese Ausbildungsziele beziehen sich auf folgende Berufsbildpositionen: 6.3.1, 6.3.2

AUS DER PRAXIS

„Wir haben für alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter unserer Häuser Quartalmeetings, in denen wir besprechen, was in den letzten drei Monaten passiert ist und geben einen Ausblick auf das kommende Quartal – und zwar aus Sicht der unterschiedlichen Abteilungen. Diese Meetings sind keine reinen Vorträge unserer Abteilungsleiterinnen bzw. Abteilungsleiter, sondern sehr interaktiv indem wir Quizze einbauen, Kamingespräche oder auch aktuelle Themen als Fallstudie präsentieren, die in Kleingruppen ausgearbeitet werden. An diesen Meetings nehmen selbstverständlich auch unsere Lehrlinge teil, die von diesem Format sehr viel mitnehmen können. Aufgrund von Covid-19 wird das Meeting virtuell weiter geführt. Unsere Lehrlinge nehmen selbstverständlich daran teil und sind aktive Teilnehmerinnen bzw. Teilnehmer."
Kathrin Schneider, Cluster Training Manager, Hilton Hotels Österreich

Best Practice

Wissensgutschein

Dieses Best-Practice-Beispiel wurde uns zur Verfügung gestellt von: Hilton HOTELS & RESORTS

AUS DER PRAXIS

„Um den Lehrlingen die Kennzahlen und deren Einfluss auf unsere Entscheidungen schon früh in der Lehrzeit zu vermitteln, haben wir Wissensgutscheine entwickelt. Diese sollen unsere Lehrlinge dazu animieren hinter die Kulissen zu blicken, um die Zusammenhänge zu verstehen.“
Kathrin Schneider, Cluster Training Manager, Hilton Hotels Österreich

WISSENSGUTSCHEIN
für dich und deine erfolgreiche Ausbildung

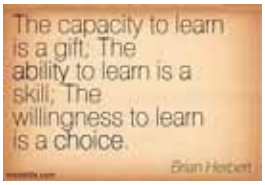
Hilton HOTELS & RESORTS

© Hilton Hotels Österreich

FÜR:_____

Buchhaltung mit _____

Inhalte: Übersicht der einzelnen Abteilungen inkl. Verantwortlichkeiten, Die Reise einer Flasche Wasser vom Angebot bis hin zur Zahlung oder Umsatzbuchung, Buchhaltung lebendig und voller Spaß, Profit & Loss



- Deine Aufgabe:
  - Vereinbare (mind. 2 Wochen vorher) deinen Termin und bereite dich gut vor. Bringe gerne auch die Unterlagen aus der Schule mit, damit wir gemeinsam den besten Bezug herstellen können.
  - Schicke im Anschluss einen Bericht mit deinen Highlights (max. 1 Woche später) an dein Ausbilderteam.
  - Layout/Aufbau etc. kannst du selber entscheiden. Wir sind gespannt und geben dir auch dein persönliches Feedback!

Dein Ausbilderteam

Online-Vertrieb und Online-Präsentation		
1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
Ihr Lehrling kann ...		
die Funktionsweise von Online-Vertrieb und Marketing darstellen. *z. B.* *– Zusammenhang zwischen Online-Vertrieb und Marketing und Buchungsverhalten von NutzerInnen erkennen* *– Relevanz von Online-Vertrieb und Marketing begründen*		
	die betrieblichen Online-Kampagnen darstellen und daran mitwirken (z. B. Planung von Online-Kampagnen). *z. B.* *– Welche Online-Kampagnen sind im Betrieb gerade aktuell?* *– Welche Zielgruppen werden damit angesprochen?* *– Wie kann der Erfolg der Kampagnen gemessen werden?*	
das betriebliche E-Commerce-System fachgerecht nutzen. *Dazu zählt lt. Berufsbild: z. B. mit virtuellen Reiseplattformen und Online-Verkaufsplattformen fachgerecht arbeiten* *Achten Sie darauf, dass Ihr Lehrling* *– Beiträge sorgfältig (auf Inhalte/Botschaften achten etc.) und gewissenhaft (Rechtschreibung etc.) erstellt.* *– Freigabeprozesse einhält.*		
Änderungen in E-Commerce-Systemen nach Vorgaben durchführen. *Dazu zählt lt. Berufsbild: z. B. Inhalte, Fotos und Bilder bearbeiten* *Weitere Aufgaben, z. B.* *– inhaltlich aufbereiteten Content in das E-Commerce-System übertragen* *– Verlinkungen durchführen* *– Aktualisierungen vornehmen* *Achten Sie darauf, dass sich Ihr Lehrling u. a. mit folgenden Fragen befasst:* *– Welche Bilder/Fotos dürfen verwendet werden (Fotorechte)?* *– Welche Auflösung müssen Bilder/Fotos haben?*		

Online-Vertrieb und Online-Präsentation		
1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
Ihr Lehrling kann ...		
		bei der Suchmaschinenoptimierung und beim Suchmaschinenmarketing mitwirken. *Dazu zählt lt. Berufsbild: z. B.* *– Anzeigetexte erstellen* *– Online-Inhalte erstellen bzw. optimieren* *Weitere Tätigkeiten, wie z. B.* *– einer zu geringen Sichtbarkeit bzw. Auffindbarkeit in Suchmaschinen entgegenwirken* *– Key Words einpflegen* *Achten Sie darauf, dass Ihr Lehrling wichtige Schlagworte in den Anzeigetexten häufig verwendet.*

Diese Ausbildungsziele beziehen sich auf folgende Berufsbildpositionen: 6.4.1, 6.4.2, 6.4.3, 6.4.4, 6.4.5

HINWEIS

Recherche: Usability der eigenen Website
Geben Sie Ihrem Lehrling die Aufgabe, das Online-Buchungssystem auf Ihrer Website bzw. die Ihrer Partner-Reiseplattformen zu testen. So können spannende Einblicke gewonnen werden, wie benutzerfreundlich die Websites eingestuft werden, wie ansprechend die Darstellung (Farbwahl, Layout etc.) empfunden wird etc.

Beschaffung/Warenwirtschaft

Übersicht: Das sollen Sie mit Ihrem Lehrling in der Ausbildung gemeinsam erreichen:			
	1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
→ Seite 144	**Beschaffungsprozess**		
	Beschaffungsprozesses darstellen und daran mitwirken		
	Zustandekommen und Erfüllung von (Kauf-)Verträgen darstellen		
	Mögliche Vertragswidrigkeiten bei der Erfüllung von (Kauf-)Verträgen sowie rechtliche Konsequenzen erklären		
→ Seite 145	**Bedarfsermittlung**		
		Warenbestand ermitteln	
		Bestellmengen vorschlagen bzw. ermitteln	
→ Seite 146	**Angebotsvergleich**		
		Anfragen tätigen und Angebote einholen	
		Preise und Konditionen vergleichen und Bezugskalkulationen durchführen	
		Neue Bezugsquellen ausfindig machen	
		Quantitative und qualitative Aspekte bei Beschaffungsentscheidung berücksichtigen	
→ Seite 147	**Warenbestellung und Beauftragung von internen und externen Dienstleistungen (zB Reparatur, Zimmerreinigung)**		
		Bei Bestellungen und Beauftragungen mitwirken	
		Mögliche Auswirkungen von fehlerhaften Bestellungen und Beauftragungen beurteilen	
		Liefer- und Leistungstermine überwachen	
→ Seite 148	**Warenannahme**		
	Lieferung bzw. Leistung mit Bestellung vergleichen		
	Waren an- und übernehmen sowie allfällige Mängel feststellen und dokumentieren		
	Kontroll- und Checklisten einsetzen und bei der Gestaltung mitwirken		
→ Seite 149	**Umgang mit mangelhaften Lieferungen und Leistungen**		
		Maßnahmen bei mangelhaften Lieferungen und Leistungen ergreifen	
		Liefer- bzw. Leistungsverzug feststellen und Maßnahmen ergreifen	
→ Seite 150	**Lagerung**		
	Prinzipien der betrieblichen Lagerwirtschaft berücksichtigen		
	Einlagerungen vornehmen		
	Lagerbestände kontrollieren		
	Entnahmen durchführen		
		Notwendigkeit der Inventur erklären und Arbeiten im Rahmen der Inventur durchführen	

Beschaffungsprozess		
1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
Ihr Lehrling kann ...		
die Grundlagen des Beschaffungsprozesses des Lehrbetriebs darstellen und daran mitwirken (zB beim Einkauf des Büromaterials). *Dazu zählen lt. Berufsbild: z. B.* *– Bedarfsfeststellung* *– Bezugsquellenauswahl* *Weitere Beispiele:* *– Wareneingangsprüfung* *– Zahlungsabwicklung*		
die rechtlichen Bedingungen für das Zustandekommen und die Erfüllung von (Kauf-)Verträgen darstellen. *z. B. können Lehrlinge bestehende Kaufverträge auf ihre Vollständigkeit überprüfen (Menge, Preis etc.)*		
mögliche Vertragswidrigkeiten bei der Erfüllung von (Kauf-)Verträgen sowie deren rechtliche Konsequenzen erklären. *Dazu zählt lt. Berufsbild: z. B. der Zahlungsverzug* *Weitere Vertragswidrigkeiten, wie* *– Lieferverzug* *– Lieferung mangelhafter Ware* *– Erstellung fehlerhafter Rechnungen* *– Annahmeverzug*		

Diese Ausbildungsziele beziehen sich auf folgende Berufsbildpositionen: 7.1.1, 7.1.2, 7.1.3

AUS DER PRAXIS

„Ein Beispiel, das wir immer wieder mit unseren Lehrlingen erarbeiten, ist der Autokauf. Wir bitten sie sich zu überlegen, welches Auto sie sich kaufen möchten, ob sie es bar bezahlen können, es auf Leasing nehmen oder einen Kredit dafür aufnehmen. Danach rechnen wir alle Varianten durch, um ihnen zu zeigen, wie hoch Finanzierungskosten ausfallen können. Diese Aufgabe ist zwar nicht branchenspezifisch, es zeigt dem Lehrling aber unterschiedliche Finanzierungsmöglichkeiten, die auch für ein Unternehmen relevant sind."
KommR. Gerold Royda, Inhaber, Gasthof Linimayr

Bedarfsermittlung		
1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
Ihr Lehrling kann ...		
	den Warenbestand ermitteln. *Dazu zählt lt. Berufsbild: z. B. die Ermittlung des Bestands von Büromaterial, Getränken und anderen Waren* *Achten Sie darauf, dass Ihr Lehrling Folgendes berücksichtigt:* *– Welche Möglichkeiten gibt es, den Warenbestand zu ermitteln?* *– Wie wird der Warenbestand dokumentiert?* *– Wer wird informiert, wenn Waren zu Ende gehen?*	
	Bestellmengen aufgrund der betrieblichen Vorgaben (zB Mindestbestand, Mindestbestellmenge) vorschlagen bzw. ermitteln. *z. B.* *– Bedarf feststellen* *– Bestellmengen anhand von Aufzeichnungen oder Checklisten kontrollieren* *Weitere Beispiele:* *– Rabatte und Skonti wahrnehmen* *– Lagerkapazitäten berücksichtigen*	

Diese Ausbildungsziele beziehen sich auf folgende Berufsbildpositionen: 7.2.1, 7.2.2

HINWEIS

Aufgabe: Mindestbestand – Mindestbestellmenge
Geben Sie Ihrem Lehrling die Aufgabe den Mindestbestand bzw. die Mindestbestellmenge für eine Ware zu recherchieren bzw. zu berechnen.

Ausbildungstipp

Erklären Sie Ihren Lehrlingen, dass die **Bestellmenge** und der **Bestellzeitpunkt** von verschiedenen Faktoren (z. B. Aktionen, Rabatten, Platz im Lager, saisonale Einflüsse) beeinflusst werden.

Angebotsvergleich		
1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
Ihr Lehrling kann ...		
	Anfragen tätigen und Angebote einholen. *Achten Sie darauf, dass Ihr Lehrling Folgendes beachtet:* *– Welche Einkaufsmöglichkeiten hat der Betrieb?* *– Von welchem Lieferanten werden welche Waren bezogen?* *– Welche Informationen müssen in einer Anfrage enthalten sein, um ein konkretes Angebot zu erhalten?*	
	Preise und Konditionen miteinander vergleichen und Bezugskalkulationen durchführen. *Achten Sie darauf, dass Ihr Lehrling Folgendes beachtet:* *– Wie viel kostet die Ware bei unterschiedlichen Anbietern?* *– Werden Rabatte angeboten?* *– Welche Lieferbedingungen sind im Angebot angeführt?* *– Welche Zahlungskonditionen werden angeboten?*	
	neue Bezugsquellen auf Basis der betrieblichen Vorgaben ausfindig machen. *z. B.* *– interne Bezugsquellen in der Lieferantenkartei recherchieren* *– externe Bezugsquellen in Online-Portalen recherchieren* *– Bezugsquellen anhand von Kriterien wie Qualität, Lieferbereitschaft etc. vergleichen*	
	quantitative und qualitative Aspekte bei der Beschaffungsentscheidung berücksichtigen. *z. B.* *– Qualitätsmerkmale von Produkten und Dienstleistungen mit den betrieblichen Anforderungen abgleichen* *– zuverlässige Lieferanten auswählen* *– feststellen, ob Lieferanten auch größere Lieferungen übernehmen können*	

Diese Ausbildungsziele beziehen sich auf folgende Berufsbildpositionen: 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4

AUS DER PRAXIS

„Wir versuchen immer einen praktischen Bezug herzustellen. Zum Beispiel erarbeiten wir mit unseren Lehrlingen, dass sie beim täglichen Einkauf Geld sparen können, indem sie z. B. ihr Einkaufsvolumen erhöhen, um Rabatte in Anspruch nehmen zu können. Das sind für sie selbst realistische Überlegungen, die wir dann auf unseren Betrieb umlegen."
KommR. Gerold Royda, Inhaber, Gasthof Linimayr

„Wir suchen für unser Haus gerade neue Schilder für die Zimmerkästchen und -türen. Die Recherche nach dem besten Anbieter haben wir unserem Lehrling übertragen, da wir schon oft bemerkt haben, dass unsere Lehrlinge bei den Recherchen sehr kreativ sind, ganz andere Ideen haben als wir und auch mutig neue Wege gehen. Somit ergibt sich eine Win-Win-Situation. Die Lehrlinge haben an diesen Projekten Freude, erfahren worauf sie abseits des Preises achten müssen, wie zum Beispiel die Qualität, Lieferbedingungen und wir lernen wieder einen neuen Blickwinkel und oftmals neue Lieferanten kennen."
Stefanie Aniwanter, Hotelchefin, SEEGLÜCK Hotel Forelle

Warenbestellung und Beauftragung von internen und externen Dienstleistungen (zB Reparatur, Zimmerreinigung)		
1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
Ihr Lehrling kann ...		
	bei Bestellungen und Beauftragungen unter Berücksichtigung der rechtlichen und betrieblichen Vorgaben mitwirken. *z. B.* *– Bestellformulare ausfüllen und prüfen* *– schriftliche Bestellungen vornehmen* *Achten Sie darauf, dass Ihr Lehrling sich mit folgenden Fragen auseinandersetzt:* *– Wie müssen Bestellungen erfolgen?* *– Wann müssen Bestellungen erfolgen?* *– Welche rechtlichen Regelungen sind bei Bestellungen zu beachten (Verbindlichkeiten von Angeboten und Bestellungen etc.)?* *– Welche Vor- und Nachteile haben kleinere und größere Bestellmengen?*	
	mögliche Auswirkungen von fehlerhaften Bestellungen und Beauftragungen unter rechtlichen und betriebswirtschaftlichen Aspekten beurteilen. *z. B.* *– Welche Auswirkungen hat fehlendes Material?* *– Wie wirken sich fehlerhafte Bestellungen auf die Bestellkosten aus?*	
	Liefer- und Leistungstermine überwachen. *z. B.* *– die Sendung bei Lieferverzug digital verfolgen* *– Lieferanten kontaktieren* *– bei Abwesenheit die Sendung umleiten bzw. das Lieferdatum ändern*	

Diese Ausbildungsziele beziehen sich auf folgende Berufsbildpositionen: 7.4.1, 7.4.2, 7.4.3

HINWEIS

Weisen sie Ihre Lehrlinge darauf hin, wie wichtig das **zeitgerechte Nachbestellen** der Waren für einen reibungslosen Ablauf im Betrieb ist. Machen Sie die Konsequenzen von Fehlverhalten deutlich (z. B. Einnahmenverlust).

Warenannahme		
1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
Ihr Lehrling kann ...		
die Lieferung bzw. Leistung mit der Bestellung vergleichen. *z. B.* *– Qualitätsmerkmale überprüfen* *– Quantität feststellen*		
Waren unter Beachtung der rechtlichen und betrieblichen Vorgaben (zB Qualität, Mindesthaltbarkeitsdatum) an- und übernehmen sowie allfällige Mängel feststellen und dokumentieren. *z. B.* *– betriebliche Kriterien für Qualitätschecks beachten (Qualität oder Frische der Ware etc.)* *– Verpackungen auf Beschädigungen kontrollieren* *– Ware auf sichtbare Schäden prüfen* *– die Schwere des Mangels einschätzen* *– Dokumentation vornehmen (Warenerhalt auf Lieferschein bestätigen, Mängel am Lieferschein vermerken, Fotos anfertigen etc.)* *– Waren nach betrieblichen Vorgaben erfassen*		
Kontroll- und Checklisten einsetzen und bei deren Gestaltung mitwirken. *Besprechen Sie mit Ihrem Lehrling u. a.:* *– Wie ist die jeweilige Kontroll- bzw. Checkliste einzusetzen?* *– Wer nimmt Eintragungen in der Kontroll- bzw. Checkliste vor?* *– Welche Inhalte muss die Kontroll- bzw. Checkliste aufweisen?* *– Was geschieht mit der ausgefüllten Kontroll- bzw. Checkliste?*		

Diese Ausbildungsziele beziehen sich auf folgende Berufsbildpositionen: 7.5.1, 7.5.2, 7.5.3

AUS DER PRAXIS

„An unserer Rezeption ist die Poststelle des Hauses, bei der alle Nonfood-Artikel angeliefert werden. Diese Lieferungen werden von unserem Lehrling entgegengenommen. Er prüft den Lieferschein und gleicht die Bestellung ab, so entsteht ein vollständiges Bild."
Stefanie Aniwanter, Hotelchefin, SEEGLÜCK Hotel Forelle

„Alles rund um die Warenwirtschaft, wie zum Beispiel die Annahme und die damit verbundene Qualitätskontrolle frischer Produkte, fällt bei uns in den Zuständigkeitsbereich unseres Küchenchefs. Er erklärt den Lehrlingen, was aus welchen Gründen in welchen Mengen bei welchem Lieferanten bestellt wird und zeigt ihnen die damit verbundenen Arbeitsschritte. Bei unserem Speisenangebot legen wir besonderes Augenmerk auf die Saisonalität und Regionalität. Die Lehrlinge nehmen folglich auch viel Hintergrundwissen mit, das sie ins Gespräch mit unseren Gästen einbringen können. Natürlich gehört auch die Magazinpflege mit den entsprechenden Hygienekonzepten zu den vermittelten Inhalten."
Lukas Patscheider, Geschäftsführer, Hotel Walserhof GmbH

Umgang mit mangelhaften Lieferungen und Leistungen		
1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
Ihr Lehrling kann ...		
	Maßnahmen bei mangelhaften Lieferungen und Leistungen im Einklang mit den rechtlichen und betrieblichen Vorgaben ergreifen. *Dazu zählt lt. Berufsbild: z. B. Reklamationen verfassen* *Besprechen Sie mit Ihrem Lehrling u. a.:* *– Wie ist eine Reklamation durchzuführen: mündlich oder schriftlich?* *– Welche Informationen sind für eine Reklamation relevant?*	
	Liefer- bzw. Leistungsverzug feststellen und Maßnahmen im Einklang mit den rechtlichen und betrieblichen Vorgaben ergreifen. *Besprechen Sie mit Ihrem Lehrling u. a.:* *– Welche rechtlichen und praxistauglichen Möglichkeiten gibt es bei Liefer- bzw. Leistungsverzug?*	

Diese Ausbildungsziele beziehen sich auf folgende Berufsbildpositionen: 7.6.1, 7.6.2

Lagerung		
1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
Ihr Lehrling kann ...		
Prinzipien der betrieblichen Lagerwirtschaft im eigenen Tätigkeitsbereich (zB Fifo-Verfahren) berücksichtigen. *z. B.* *– Ware entsprechend den Vorgaben einschlichten* *– Warenpflege durchführen (beschädigte Waren aussortieren, Verpackungen erneuern, nicht mehr verwendete Waren aussortieren etc.)*		
Einlagerungen unter Beachtung der rechtlichen und betrieblichen Vorgaben vornehmen. *z. B.* *– vorgesehene betriebliche Lagerungsmöglichkeiten auswählen* *– Lagerungsvorschriften beachten (für Lebensmittel, Putz- und Reinigungsmittel etc.)* *– HACCP-Richtlinien berücksichtigen* *– Dokumentationen durchführen (Lagereingang vermerken etc.)*		
Lagerbestände kontrollieren. *z. B.* *– Abfragen in Lagerwirtschaftssystemen durchführen* *– Bestandslisten einsetzen* *– Verfallsdaten laufend kontrollieren*		
Entnahmen durchführen. *z. B.* *– betriebsinterne Vorgaben bei der Entnahme berücksichtigen* *– Entnahmen notieren* *– unterschrittenen Mindestbestand melden*		
	die Notwendigkeit der Inventur erklären und Arbeiten im Rahmen der Inventur durchführen. *Besprechen Sie mit Ihrem Lehrling z. B.* *– Warum werden Inventuren durchgeführt?* *– Wie werden Bestände erfasst?* *– Wer benötigt die Inventurergebnisse?* *Achten Sie darauf, dass Ihr Lehrling weiß, warum es zu Fehlbeständen kommen kann, z. B.* *– verdorbene/kaputte Ware wurde entsorgt und nicht vermerkt* *– Privatentnahmen wurden nicht aufgezeichnet* *– Diebstahl*	

Diese Ausbildungsziele beziehen sich auf folgende Berufsbildpositionen: 7.7.1, 7.7.2, 7.7.3, 7.7.4, 7.7.5

HINWEIS

Lehrlinge sollten wissen, warum sie etwas tun. Stellen Sie Fragen bei der Warenlagerung (z. B. warum eine Kühlung von einem Getränk notwendig ist, zu welchen Problemen es bei der Lagerung kommen kann) um zu sehen, ob Ihre Lehrlinge Sinn und Zweck der Vorschriften wirklich verstanden haben.

Ausbildungstipp

Übertragen Sie Lehrlingen Aufgaben zur Recherche im Warenwirtschaftssystem. Lassen Sie zum Beispiel den **Warenbestand überprüfen**. Auch der korrekte Abgleich von Soll- und Istbestand ist eine gute Übung, um den Umgang mit den Funktionen des Warenwirtschaftsprogramms zu lernen

AUS DER PRAXIS

„Ich übertrage Lehrlingen die alleinige Verantwortung über kleine Teile der Gesamtaufgabe, um ihnen zu zeigen wie wichtig eine Inventur ist, wie zum Beispiel das Zählen einer bestimmten Warengruppe. Wenn ich etwas nicht lesen kann oder Zahlen nicht zusammenstimmen, muss auf Fehlersuche gegangen werden. Meistens wird nochmal gezählt. Spätestens dann merken sie, wie wichtig Genauigkeit bei der Inventur ist.“
Stefanie Aniwanter, Hotelchefin, SEEGLÜCK Hotel Forelle

© shutterstock.com/Olga Korica

© shutterstock.com/lightpoet

Tool 3

Abschluss der Lehrzeit & die Lehrabschlussprüfung

Inhalte und Ablauf der Lehrabschlussprüfung

Die Prüfungsordnung für den Lehrberuf Hotel- und Gastgewerbeassistent/Hotel- und Gastgewerbeassistentin wird voraussichtlich im Frühling des Jahres 2021 verordnet und ist anschließend unter https://www.ris.bka.gv.at zu finden.

© shutterstock.com/LStockStudio

Anmeldung zum Antritt zur LAP

ANTRITTSMÖGLICHKEITEN ZUR LEHRABSCHLUSSPRÜFUNG

Jeder Lehrling hat die Möglichkeit, am Ende der Lehrzeit die Lehrabschlussprüfung (LAP) abzulegen. Das Ablegen der LAP ist für den Lehrling freiwillig. Alle Antrittsmöglichkeiten entnehmen Sie dem Berufsausbildungsgesetz § 23 und § 27. Im Folgenden werden zentrale Antrittsmöglichkeiten dargestellt.

Antrittsmöglichkeiten zur Lehrabschlussprüfung

aufgrund des Lehrvertrages

Aufrechtes Lehrverhältnis + regelmäßiger Besuch der Berufsschule (Antragstellung maximal sechs Monate vor Lehrzeitende)

oder

Vorzeitiger Prüfungsantritt (Antragstellung zu Beginn des letzten Lehrjahres):

- Berufsschule erfolgreich abgeschlossen + aufrechtes Lehrverhältnis mit Zustimmung des Lehrberechtigten

oder

- Lehrverhältnis einvernehmlich *oder* ohne Verschulden des Lehrlings vorzeitig aufgelöst

ausnahmsweise Zulassung zur Prüfung

mind. 18 Jahre + erforderliche Fertigkeiten und Kenntnisse wurden auf andere Art und Weise angeeignet

oder

mind. die Hälfte der Lehrzeit absolviert + keine Möglichkeit, Lehrvertrag für die restliche Zeit abzuschließen

oder

mind. 22 Jahre + Absolvierung einer geeigneten Bildungsmaßnahme

Die Lehrlingsstelle kann nach erfolgter Prüfung der Qualifikation einen Teil oder die gesamte theoretische Prüfung erlassen.

Zusatzprüfung

LAP wurde bereits in einem anderen, verwandten Lehrberuf abgelegt

oder

erfolgreicher Abschluss einer fachlich einschlägigen Schule

Linktipp:
In der Lehrberufsliste finden Sie die Verwandtschaften von Lehrberufen: https://lehrberufsliste.bic.at/index.php?beruf=hotel-und-gastgewerbe-assistentin_lehrberuf&id=259&cont=H

In den **meisten Berufsschulen** werden die **Anmeldeformulare für die Lehrabschlussprüfung** durch die Lehrkräfte verteilt. Darüber hinaus kann ein Antragsformular auf der Website der Lehrlingsstelle beantragt werden bzw. steht ein Formular zum Download zur Verfügung.

Zuständig ist immer die Lehrlingsstelle jenes Bundeslandes, in dem der Lehrbetrieb ansässig ist oder in dem sich der ordentliche Hauptwohnsitz des Lehrlings befindet.

Die Lehrabschlussprüfung (LAP):
https://www.wko.at/service/bildung-lehre/lehrabschlusspruefung.html

Betriebliche Unterstützung zur LAP

Beim erstmaligen Antritt zur Lehrabschlussprüfung trägt der Ausbildungsbetrieb die entstandenen Kosten, sofern der Lehrling innerhalb der Lehrzeit oder Weiterbeschäftigungszeit (siehe Seite 161) antritt. Die Prüfungstaxe beläuft sich derzeit auf 110 Euro (Stand 2021).

Dem Lehrling ist die Zeit für die Prüfung unter Fortzahlung der Bezüge freizugeben.

Besteht der Lehrling die Lehrabschlussprüfung beim ersten Antritt nicht, so besteht die Möglichkeit diese zweimal kostenlos zu wiederholen.

Vorbereitung auf die LAP

Je nach Bundesland wird von verschiedenen Anbietern eine Reihe von Vorbereitungskursen angeboten. Einen Überblick über das Angebot erhalten Sie bei Ihrer Lehrlingsstelle oder unter www.lap.at.

Ausbildungstipps

- Viele Lehrlinge sind vor der Abschlussprüfung besonders nervös und aufgeregt. Versuchen Sie Ihren Lehrlingen durch Lob und positives Feedback den **Rücken zu stärken**.
- Führen Sie mit jedem Lehrling vor der Lehrabschlussprüfung ein **Feedback-Gespräch**. Heben Sie dabei Stärken und Erfolge besonders hervor.
- Durch **Erfolge** wird das **Selbstbewusstsein** verbessert. Geben Sie herausfordernde Aufgaben, die aber gut zu bewältigen sind.
- Rollenspiele eignen sich, um sich auf die ungewohnte Prüfungssituation vorzubereiten. Versuchen Sie die **Prüfungssituation nachzustellen** und geben Sie Ihren Lehrlingen **Tipps**, wie sie sich noch **besser vorbereiten** können.
- Nutzen Sie die **Erfahrungen** und **Eindrücke** von **früheren Kandidatinnen und Kandidaten**. Oft ist der Austausch eine wichtige Unterstützung in der Vorbereitungsphase.
- **Erkundigen** Sie sich in der **Schule** nach den **Leistungen** Ihrer Lehrlinge und **beziehen** Sie gegebenenfalls die **Eltern** in die Vorbereitung **ein**.

AUS DER PRAXIS

„Neben den Vorbereitungskursen, die von der Wirtschaftskammer angeboten werden, wiederholen wir mit unseren Lehrlingen im dritten Lehrjahr die einzelnen Themengebiete und erstellen viele praktische Übungsbeispiele, damit sie das Gelernte in die Praxis umsetzen können. Zum Beispiel organisieren wir mit allen Lehrlingen des dritten Lehrjahrs einen kulinarischen Abend, zu dem alle Eltern eingeladen werden. Das Menü wird von den Kochlehrlingen zubereitet, die Restaurantfachmänner und -frauen sind für das Service verantwortlich und die Hotel- und Gastgewerbeassistentinnen und Hotel- und Gastgewerbeassistenten übernehmen die Begrüßung sowie die Betreuung. Darüber hinaus sind sie für den generellen Ablauf zuständig. Dieses Projekt macht den Lehrlingen und den Eltern große Freude. "
Daniela Lang, Ausbilderin und Hotelchefin, Hotel Völserhof Bad Hofgastein

„Unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Veranstaltungsabteilung stellen in einem Rollenspiel ein Kundengespräch nach, bei dem sie in die Rolle des Kunden schlüpfen und verschiedene Angaben zu einer fiktiven Veranstaltung geben. Im Anschluss bekommt der Lehrling Zeit, ein konkretes Angebot für den ‚Kunden' zu erstellen. Die Mitarbeiterin bzw. der Mitarbeiter und der Lehrling besprechen das Angebot Punkt für Punkt. So üben die Lehrlinge nicht nur den kommunikativen Teil der Kundenansprache, sondern lernen auch den Aufbau und die Struktur der Gespräche besser kennen. Diese Methode setzen wir auch als Festigung des bereits Gelernten kurz vor der LAP ein, um die Lehrlinge auf die Prüfungssituation vorzubereiten."
Kathrin Schneider, Cluster Training Manager, Hilton Hotels Österreich

Vorbereitungsunterlagen für die LAP

Die **Vorbereitung** auf die Lehrabschlussprüfung beginnt man am besten **mit einem Rückblick auf die Erfahrungen**, die während der Ausbildung gemacht wurden. Lassen Sie Ihre Lehrlinge die gesamte Lehrzeit Revue passieren. Dabei kann es hilfreich sein, die Erfahrungen zuerst niederzuschreiben. Alleine das Nachdenken und Niederschreiben, was während der Lehrzeit alles gelernt und erlebt wurde, hat schon einen Lerneffekt.

Durch die **anschließende Strukturierung der Erfahrungen** entsteht eine **individuelle Lernunterlage**. Idealerweise orientieren sich die Lehrlinge an den Themengebieten der praktischen LAP.

Das ibw (Institut für Bildungsforschung der Wirtschaft) und andere Anbieter bieten **eine Reihe von Skripten** zur Vorbereitung auf die LAP an.

WWW

Lernunterlagen zur Vorbereitung auf die Lehrabschlussprüfung:
https://www.lap.at/

Best Practice

Gute Vorbereitung ist die halbe Prüfung

VORBEREITUNGSPHASE

1. SEI ORGANISIERT

Schreibe einen Lernplan oder eine Checkliste und halte dich daran.

2. SEI GEWISSENHAFT

Versuche, allen Themen, die dir nicht klar sind, auf den Grund zu gehen. Jetzt ist der Zeitpunkt aus Fehlern zu lernen.

3. SEI TRAINIERT

Versetze dich gedanklich in die Prüfungssituation. Übe verschiedene prüfungsrelevante Tätigkeiten und löse Musteraufgaben. Dadurch gewinnst du an Sicherheit.

4. HÖRE AUF DICH SELBST

Du selbst weißt am besten, wann du gut vorbereitet bist. Vergiss die Zurufe von anderen, die behaupten, gar nicht für die Prüfung gelernt zu haben.

© shutterstock.com/wavebreakmedia

KURZ VOR DER PRÜFUNG

1. HÖRE AUF ZU LERNEN

Stresse dich nicht mit Dingen, bei denen du dir nicht sicher bist. Versuche, dich auf deine Stärken zu konzentrieren.

2. LASSE DICH NICHT VERRÜCKT MACHEN

Hör nicht auf die Kommentare von KollegInnen, die gerade geprüft wurden. Diese sind gerade genauso aufgeregt wie du. Versuche dich auf dich selbst zu konzentrieren und zur Ruhe zu kommen.

3. DENKE POSITIV

Die Prüfung ist kein Hindernis, sondern eine Herausforderung. Denke an die Erfolge, die du schon geschafft hast (z. B. Führerschein).

© shutterstock.com/Kzenon

WÄHREND DER PRÜFUNG

1. FANGE RICHTIG AN

Beginne mit jenen Aufgaben, die du am besten kannst. Hast du erst einmal den Anfang geschafft, fällt dir das Weitere viel leichter.

2. VERJAGE DEINE ANGST

Kommt die Angst in dir hoch, hole tief Luft und sage innerlich „Stopp!“ Danach sage dir: „Ich schaffe das.“

© shutterstock.com/g-stockstudio

Belohnungen für gute Leistungen bei der LAP

An den **Lehrbetrieb** wird für gute Leistungen eine Prämie ausbezahlt:

- bei gutem Erfolg EUR 200,00
- bei ausgezeichnetem Erfolg EUR 250,00

Der Antrag für die Förderleistung ist bei der Lehrlingsstelle Ihres Bundeslands zu stellen.

Förderungen für Lehrbetriebe:
https://wko.at/service/bildung-lehre/Merkblatt_-_Ausgezeichnete_und_gute_Lehrabschluss-pruefunge.html

Ausbildungstipp

Als Lehrbetrieb sollten Sie Ihren Lehrling vor der Lehrabschlussprüfung motivieren, ein gutes Ergebnis zu erzielen und ihm im Anschluss die Prämie zur Verfügung stellen.

Wiederholung der LAP

Hat die Kandidatin bzw. der Kandidat die Lehrabschlussprüfung nicht bestanden, kann diese beliebig oft wiederholt werden. Es sind keine Sperrfristen vorgesehen.

Die Lehrabschlussprüfung kann zweimal kostenlos wiederholt werden.

Förderungen für Lehrlinge:
https://wko.at/service/bildung-lehre/Merkblatt---Kostenfreier-wiederholter-Antritt-zur-Lehr-abs.html

Verhinderung bei der LAP

Ist bereits eine Anmeldung erfolgt und kann der Lehrling den Termin nicht wahrnehmen,

- ist bis spätestens zehn Tage vor dem Termin die Lehrlingsstelle über die Verhinderung schriftlich per Einschreiben zu verständigen oder
- der Lehrling kann nachweisen (z. B. durch eine Krankenstandsbestätigung), dass er unverschuldet nicht zur Prüfung antreten konnte.

In diesen Fällen wird die Prüfungstaxe rückerstattet.

Bei unentschuldigtem Fernbleiben wird die Prüfungstaxe einbehalten.

Weiterbeschäftigungspflicht nach der LAP

Nach Beendigung der Lehrzeit bzw. nach der erfolgreich abgelegten Lehrabschlussprüfung (falls diese vor Lehrvertragsende abgelegt wird) ist der Lehrling noch drei Monate weiter zu beschäftigen. Diese Zeit wird als Weiterbeschäftigungszeit bezeichnet.

Reduzierte Weiterbeschäftigungsszeit:
Wenn der Lehrling in Ihrem Betrieb nur die Hälfte oder weniger als die Hälfte der festgesetzten Lehrzeit absolviert hat, dann ist der Lehrbetrieb nur zur Weiterbeschäftigung im halben Ausmaß verpflichtet (1,5 Monate).

Darüber hinaus gelten die kollektivvertraglichen Regelungen für Angestellte im Hotel- und Gastgewerbe.

Kollektivvertrag Hotel- und Gastgewerbe, Angestellte:
https://www.kollektivvertrag.at/kv/hotel-gastgewerbe-ang/hotel-gastgewerbe-rahmen/306677

© shutterstock.com/Daxiao Productions

Tool 4
Karriere

Karriereperspektiven nach der Ausbildung

Die Lehre im Lehrberuf Hotel- und Gastgewerbeassistent/Hotel- und Gastgewerbeassistentin ist eine hervorragende Ausgangsbasis und bietet zahlreiche Möglichkeiten der beruflichen Weiterentwicklung.

Das Hotel- und Gastgewerbe bietet interessante Zukunftsperspektiven und gute Rahmenbedingungen.

Fachliche Vertiefung
Während der Lehrzeit entwickeln sich die Lehrlinge auch persönlich weiter. Neue Vorlieben entfalten sich und ein Talent in einem bestimmten Gebiet (Kommunikation, technisches Verständnis etc.) kommt stärker zum Vorschein. Bieten Sie Ihren Lehrlingen die Möglichkeit, fachliche Kenntnisse durch spezialisierte Zusatzausbildungen und Seminare zu vertiefen. Dadurch können sich die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter als Expertinnen und Experten sowie Fachkräfte in einem bestimmten Fachbereich etablieren.

Zweitausbildung
Eine zweite Ausbildung in einem verwandten Lehrberuf kann sowohl für die Lehrlinge als auch für das Unternehmen sinnvoll sein. Durch die zweite Ausbildung sind die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter breiter im Betrieb einsetzbar und erhalten vertiefende Einblicke in die Unternehmenszusammenhänge.

Trainee-Programm
Weiterbildung im beruflichen Arbeitsalltag mit ergänzenden theoretischen Lehreinheiten bietet die Möglichkeit einer starken Mitarbeiterbindung und Qualifizierung. Die talentiertesten und ehrgeizigsten Lehrlinge sollten Sie im Auge behalten und ihnen Perspektiven zum innerbetrieblichen Aufstieg anbieten.

Selbstständigkeit
Mit Ehrgeiz und Talent kann man in der Hotellerie viel erreichen. Ziehen Sie die Möglichkeit in Betracht, dass ehemalige Lehrlinge zukünftige Partnerinnen bzw. Partner werden könnten.

Ausbilderqualifikation
Das Ziel einer Ausbilderqualifikation mag als Perspektive direkt nach dem Abschluss der Ausbildung etwas unangebracht wirken. Es gibt jedoch zahlreiche junge Menschen mit didaktischem Geschick und Talent, die sich eine Laufbahn als Ausbilderin bzw. Ausbilder vorstellen können. Dass sie vor Beginn dieser Laufbahn Berufserfahrung sammeln sollten, versteht sich von selbst.

Auslandserfahrung
Die österreichische Lehrlingsausbildung wird in vielen Ländern geschätzt. Ehemalige Lehrlinge können eine hilfreiche Unterstützung bei der Erschließung neuer Märkte sein. Wenn Ihr Unternehmen darüber hinaus Filialen bzw. Kooperationen mit Betrieben in anderen Ländern hat, sind Austauschprogramme für Ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Sinne eines Wissens- und Erfahrungstransfers von großem Wert. Mehr Informationen zu Auslandspraktika von Lehrlingen finden Sie auf Seite 86.

Berufsmatura
Für die Berufsreifeprüfung ist es nie zu spät. Sie entspricht einer „normalen Matura". Besprechen Sie die Möglichkeit einer Berufsmatura mit Ihren Lehrlingen.

Ausbildungstipp

Einer der häufigsten Gründe, warum Lehrabsolventinnen und -absolventen den Ausbildungsbetrieb verlassen, ist die fehlende Perspektive. Der Aufstieg im Betrieb ist in den meisten Fällen gegeben, jedoch den Lehrlingen zu wenig bekannt. Sprechen Sie mit Ihren Lehrlingen rechtzeitig über die Zukunft und machen Sie **diese auf weitere Stationen im Betrieb** aufmerksam. Gehen Sie dabei auf die individuellen Bedürfnisse und die Zukunftsplanung der Lehrlinge ein.

AUS DER PRAXIS

„Die meisten Lehrlinge bleiben nach ihrer Lehre noch ein Jahr bei uns. Dann merken wir, dass sie gerne auch einmal etwas anderes sehen möchten. Wir freuen uns sehr, wenn sie zu einem späteren Zeitpunkt wieder zu uns zurückkommen möchten. "
Daniela Lang, Ausbilderin und Hotelchefin, Hotel Völserhof Bad Hofgastein

„Wir sind sehr stolz auf unsere Lehrlinge, die nach ihrer Ausbildung sehr schnell Positionen in unseren Hotels übernehmen können und in diesen wachsen und sich entwickeln können. Es stehen ihnen Karrierewege in allen Bereichen, wie z. B. Event Management, Sales & Marketing, Front Office, Administration und mehr offen. Die HGA Lehre ist ein idealer Grundstein für vielfältige Entwicklungsmöglichkeiten im Anschluss an die Ausbildung."
Gabriele Hasenauer, Director of Human Resources, Vienna Marriott Hotel

Weiterbildung im Hotel- und Gastgewerbe

Aufgrund der Durchlässigkeit der Bildungs- und Qualifikationslandschaft steht den Lehrabsolventen das gesamte Spektrum der Weiterqualifizierung in nahezu allen Bereichen offen.

Der Weiterbildung im Hotel- und Gastgewerbe sind keine Grenzen gesetzt. Lehrabsolventinnen und Lehrabsolventen eignen sich beispielsweise aufgrund ihrer persönlichen Erfahrungen auch als künftige Ausbilderinnen und Ausbilder im Unternehmen (siehe Tool 1, Seite 12). Lehrgänge für Ausbilderinnen und Ausbilder beinhalten zum Beispiel Persönlichkeitsentwicklung, Kommunikation und Gesprächsführung, Präsentation, soziale Kompetenz, Diversity, Methodik/Didaktik der Ausbildung, Beurteilungsmethoden, Konfliktbewältigung, Motivation, Selbst- und Zeitmanagement, Coaching sowie Sozial- und Arbeitsverhalten

Weiterbildung im Tourismus und in der Freizeitwirtschaft:
https://www.wko.at/branchen/tourismus-freizeitwirtschaft/weiterbildung.html

Bildungspfade im Tourismus:
https://www.bildungderwirtschaft.at/wko-bildungspfade/tourismus/

Anhang

BUNDESGESETZBLATT
FÜR DIE REPUBLIK ÖSTERREICH

Jahrgang 2020 **Ausgegeben am 28. Februar 2020** **Teil II**

58. Verordnung: **Hotel- und Gastgewerbeassistent/Hotel- und Gastgewerbeassistentin-Ausbildungsordnung**

58. Verordnung der Bundesministerin für Digitalisierung und Wirtschaftsstandort, mit der Ausbildungsvorschriften für den Lehrberuf Hotel- und Gastgewerbeassistent/Hotel- und Gastgewerbeassistentin (Hotel- und Gastgewerbeassistent/Hotel- und Gastgewerbeassistentin-Ausbildungsordnung) erlassen werden

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

Lehrberuf Hotel- und Gastgewerbeassistent/in

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

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

Berufsprofil

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

1. Fachliche Kompetenzbereiche:

a) Rezeption und Gästebetreuung

Der Hotel- und Gastgewerbeassistent/Die Hotel- und Gastgewerbeassistentin übernimmt vielfältige Aufgaben an der Rezeption und bei der Gästebetreuung. Dazu gehören Tätigkeiten, wie die individuelle Angebotserstellung für Gäste, die Zimmervermietung sowie Check-in und Check-out. Gäste betreut der Hotel- und Gastgewerbeassistent/die Hotel- und Gastgewerbeassistentin während ihres Aufenthalts professionell. Er/Sie beantwortet Gästefragen und organisiert die Umsetzung von deren Wünschen. Darüber hinaus betreut der Hotel- und Gastgewerbeassistent/Die Hotel- und Gastgewerbeassistentin Gäste im Team. Er/Sie informiert diese über das Frühstücks- oder Seminarangebot und serviert Getränke und Speisen in der Lobby, beim Frühstück oder bei Seminaren. Mit Beschwerden und Reklamationen geht er/sie kompetent um.

b) Front- und Backoffice

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

c) Marketing und E-Commerce

Der Hotel- und Gastgewerbeassistent/Die Hotel- und Gastgewerbeassistentin verfügt über Kenntnisse des Marketings und des E-Commerce und beteiligt sich darauf aufbauend an der Gestaltung betrieblicher Kommunikationsmittel (zB Newsletter, Morgenpost, Social-Media-Beiträge): 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.

d) Beschaffung

Der Hotel- und Gastgewerbeassistent/Die Hotel- und Gastgewerbeassistentin 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/ihrem Aufgabenbereich, vergleicht Angebote verschiedener Anbieter, trifft eine begründete Vorauswahl und wirkt bei Warenbestellungen bzw. bei der Beauftragung von Dienstleistungen mit. Der Hotel- und Gastgewerbeassistent/Die Hotel- und Gastgewerbeassistentin nimmt Waren an und lagert diese fachgerecht. Er/Sie setzt bei mangelhaften Lieferungen und Leistungen angemessene Maßnahmen.

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 Hotel- und Gastgewerbeassistent/Die Hotel- und Gastgewerbeassistentin 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/ihres Verständnisses für Entrepreneurship. Darüber hinaus kommuniziert er/sie zielgruppenorientiert, berufsadäquat auch auf Englisch, und agiert kundenorientiert.

b) Qualitätsorientiertes, sicheres, hygienisches und nachhaltiges Arbeiten

Der Hotel- und Gastgewerbeassistent/Die Hotel- und Gastgewerbeassistentin 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/ihrem Aufgabenbereich. Der Hotel- und Gastgewerbeassistent/Die Hotel- und Gastgewerbeassistentin 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/ihres Aufgabenbereiches berücksichtigt er/sie wesentliche ökologische Auswirkungen seiner/ihrer Tätigkeit und handelt somit nachhaltig und ressourcenschonend.

c) Digitales Arbeiten

Der Hotel- und Gastgewerbeassistent/Die Hotel- und Gastgewerbeassistentin 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 Aufgabenbearbeitung erforderlichen betriebsinternen und -externen Informationen. Der Hotel- und Gastgewerbeassistent/Die Hotel- und Gastgewerbeassistentin agiert auf Basis seiner/ihrer digitalen Kompetenz zielgerichtet und verantwortungsbewusst. Dazu zählt vor allem der sensible und sichere Umgang mit Daten unter Berücksichtigung der rechtlichen und betrieblichen Vorgaben (zB Datenschutzgrundverordnung).

Berufsbild

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

(2) Das Berufsbild gliedert sich in fachübergreifende und fachliche Kompetenzbereiche.

(3) Die fachlichen Kompetenzbereiche sind nach Lehrjahren gegliedert. Die in den Kompetenzbereichen angeführten Kenntnisse und Fertigkeiten sind spätestens bis zum Ende des jeweils angeführten Lehrjahres zu vermitteln.

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

(5) Fachübergreifende Kompetenzbereiche sind:

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…	
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).
1.3 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 den Aufgaben im Lehrbetrieb identifizieren.
1.5.3	sich nach den Vorgaben des Lehrbetriebs verhalten.
1.5.4	eine Lohn- oder Gehaltsabrechnung interpretieren (anhand seiner/ihrer Lehrlingsentschädigung sowie eines anonymisierten Personalverrechnungs-Abrechnungsbelegs einer anderen Beschäftigtengruppe im Betrieb).
1.5.4	die Abrechnung zu seiner/ihrer Lehrlingsentschädigung interpretieren (zB Bruttobezug, Nettobezug, Lohnsteuer und Sozialversicherungsbeiträge).
1.5.5	Dienstpläne lesen.
1.5.6	die für ihn/sie relevanten Bestimmungen des KJBG (minderjährige Lehrlinge) bzw. des AZG und ARG (erwachsene Lehrlinge) und des GlBG 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.
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 betriebsspezifisch 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 in 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/ihrem Arbeitsbereich erkennen und sich entsprechend den Arbeitnehmerschutz- und Brandschutzvorgaben verhalten.
2.2.5 sich im Notfall richtig verhalten.
2.2.6 bei Unfällen geeignete Erste-Hilfe-Maßnahmen ergreifen.
2.2.7 die Grundlagen des ergonomischen Arbeitens anwenden.
2.3 Hygienestandards und -konzepte
Er/sie kann…
2.3.1 die betrieblichen Gesundheits- und Hygienestandards und -konzepte anwenden.
2.3.2 die HACCP-Richtlinien einhalten und entsprechende Checklisten und Protokolle führen.
2.3.3 Reinigungspläne gemäß rechtlichen Vorgaben anwenden.
2.3.4 darauf achten, dass sein/ihr eigener Arbeitsplatz und die übrigen Servicebereiche sauber und aufgeräumt sind.
2.3.5 gastronomische Gebrauchsgegenstände im Frühstücks- und Buffetbereich pflegen.
2.3.6 Tische, Arbeitsplätze, Arbeitsgeräte und -maschinen im Schank-, Frühstücks- und Seminarbereich regelmäßig reinigen.
2.3.7 auf sein/ihr persönliches berufsadäquates Erscheinungsbild achten.
2.4 Nachhaltiges und ressourcenschonendes Handeln

Er/Sie kann…
2.4.1 die Bedeutung des Umweltschutzes für den Lehrbetrieb darstellen.
2.4.2 die Mülltrennung nach rechtlichen und betrieblichen Vorgaben umsetzen.
2.4.3 energiesparend arbeiten und Ressourcen sparsam einsetzen.
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 jenen des Lehrbetriebs einhalten (zB Datenschutzgrundverordnung).
3.1.2 Urheberrecht und Datenschutzbestimmungen beachten.
3.1.3 Gefahren und Risiken erkennen (zB Phishing-E-Mails, Viren).
3.1.4 Maßnahmen treffen, wenn Sicherheitsprobleme und Auffälligkeiten auftreten (zB rasche Verständigung 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 auf branchenspezifischen Plattformen) 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	
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 (zB in Datenbanken).

(6) Fachliche Kompetenzbereiche sind:

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, per Buchungsplattform oder Social Media).			
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 auf ihre Richtigkeit überprüfen (zB Mahnschreiben).			
4.2.8 bei der Planung von Zimmerbelegungen mitwirken.			
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 informieren (zB Wellness-Bereich, spezielle Veranstaltungen).			
4.4.4 Gäste über das Freizeitangebot der Region beraten (zB lokale Kulturangebote, Einkaufsmöglichkeiten, touristische Attraktionen und entsprechende Wegbeschreibungen).			
4.4.5 Gästeanfragen bearbeiten (zB Karten für Veranstaltungen beschaffen, Verkehrsmittel reservieren).			
4.4.6 bei der Gästebetreuung spezielle Bedürfnisse von Gästen berücksichtigen (zB Barrierefreiheit).			
4.4.7 Zusatzwünsche von Gästen entgegennehmen und organisieren (zB zusätzlicher Polster).			
4.4.8 Gäste über das Frühstücks- oder Seminarangebot informieren (zB Getränkeangebot, Speisenangebot).			
4.4.9 Speisen- und Getränkekarten erstellen.			
4.4.10 Preise für Speisen und Getränke kalkulieren.			
4.4.11 Getränke und Speisen in der Lobby, beim Frühstück oder bei Seminaren servieren und abservieren.			
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.			
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	2	3

4.6.1 nicht erfasste Leistungen auf die Rechnung aufbuchen und abrechnen.			
4.6.2 Endabrechnungen für Gäste mit dem betrieblichen Abrechnungssystems 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 1	2	3
5.1.1 die übliche Ausstattung seines/ihres 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 1	2	3
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 1	2	3
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 1	2	3
5.4.1 Zahlungseingänge und -ausgänge ordnungsgemäß erfassen.			
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 Terminmanagement			
Er/Sie kann…	Lehrjahr 1	2	3
5.6.1 Termine und Terminänderungen koordinieren (zB unter Einsatz von Terminplanungsinstrumenten).			
5.6.2 Termine im betrieblichen Kalendersystem dokumentieren und verwalten.			
5.6.3 Informationen zu Terminen und entsprechend notwendige Unterlagen verschicken.			
5.7 Besprechungsvorbereitung			
Er/Sie kann…	Lehrjahr 1	2	3
5.7.1 Räume vorbereiten.			
5.7.2 Unterlagen vorbereiten (zB Handouts in der richtigen Anzahl zur Verfügung stellen) und aufbereiten (zB Handouts und Präsentationen erstellen).			
5.7.3 Einladungen verfassen und verschicken.			
5.7.4 Besucher/innen und Gäste adäquat empfangen.			
5.7.5 die Nachbereitung übernehmen (zB Feedback einholen).			
6. Kompetenzbereich: Marketing und E-Commerce			
6.1 Aufgaben des betrieblichen Marketings und von E-Commerce			
Er/Sie kann…	Lehrjahr 1	2	3
6.1.1 Ziele des betrieblichen Marketings und von E-Commerce erklären.			
6.1.2 einen Überblick über das betriebliche Marketing und von E-Commerce geben (zB Zielgruppen, Marketinginstrumente, Teilbereiche wie Werbung und Öffentlichkeitsarbeit).			
6.2 Arbeiten im betrieblichen Marketing			
Er/Sie kann…	Lehrjahr 1	2	3
6.2.1 an der Gestaltung betrieblicher Kommunikationsmittel (zB Newsletter, Direct-Mailings, Social-Media-Beiträge, Morgenpost, Tagesprogramm) mitarbeiten (zB kurze Texte erstellen, Textbausteine bearbeiten, Formatierungs- und Gestaltungsarbeiten mit betrieblicher Software durchführen).			
6.2.2 am Außenauftritts des Lehrbetriebs mitwirken (zB an Messen).			
6.3 Datenanalyse			
6.3.1 einfache Kennzahlen ermitteln (zB Auslastung).			
6.3.2 betriebliche Daten analysieren.			
6.4 Online-Vertrieb und Online-Präsentation			
Er/Sie kann…	Lehrjahr 1	2	3
6.4.1 die Funktionsweise von Online-Vertrieb und Marketing darstellen.			
6.4.2 die betrieblichen Online-Kampagnen darstellen und daran mitwirken (zB Planung von Online-Kampagnen).			
6.4.3 das betriebliche E-Commerce-Systeme fachgerecht nutzen (zB mit virtuellen Reiseplattformen und Online-Verkaufsplattformen fachgerecht arbeiten).			

6.4.4 Änderungen in E-Commerce-Systemen nach Vorgaben durchführen (zB Inhalte, Fotos und Bilder bearbeiten).			
6.4.5 bei der Suchmaschinenoptimierung und beim Suchmaschinenmarketing (zB Anzeigetexte erstellen, Online-Inhalte erstellen bzw. optimieren) mitwirken.			
7. Kompetenzbereich: Beschaffung/Warenwirtschaft			
7.1 Beschaffungsprozess			
Er/Sie kann…	Lehrjahr 1	2	3
7.1.1 die Grundlagen des Beschaffungsprozesses (zB Bedarfsfeststellung, Bezugsquellenauswahl) des Lehrbetriebs darstellen und daran mitwirken (zB beim Einkauf des Büromaterials).			
7.1.2 die rechtlichen Bedingungen für das Zustandekommen und die Erfüllung von (Kauf-)Verträgen darstellen.			
7.1.3 mögliche Vertragswidrigkeiten bei der Erfüllung von (Kauf-)Verträgen (zB Zahlungsverzug) sowie deren rechtliche Konsequenzen erklären.			
7.2 Bedarfsermittlung			
Er/Sie kann…	Lehrjahr 1	2	3
7.2.1 den Warenbestand ermitteln (zB von Büromaterial, Getränken und anderen Waren).			
7.2.2 Bestellmengen aufgrund der betrieblichen Vorgaben (zB Mindestbestand, Mindestbestellmenge) vorschlagen bzw. ermitteln.			
7.3 Angebotsvergleich			
Er/Sie kann…	Lehrjahr 1	2	3
7.3.1 Anfragen tätigen und Angebote einholen.			
7.3.2 Preise und Konditionen miteinander vergleichen und Bezugskalkulationen durchführen.			
7.3.3 neue Bezugsquellen auf Basis der betrieblichen Vorgaben ausfindig machen.			
7.3.4 quantitative und qualitative Aspekte bei der Beschaffungsentscheidung berücksichtigen.			
7.4 Warenbestellung und Beauftragung von internen und externen Dienstleistungen (zB Reparatur, Zimmerreinigung)			
Er/Sie kann…	Lehrjahr 1	2	3
7.4.1 bei Bestellungen und Beauftragungen unter Berücksichtigung der rechtlichen und betrieblichen Vorgaben mitwirken.			
7.4.2 mögliche Auswirkungen von fehlerhaften Bestellungen und Beauftragungen unter rechtlichen und betriebswirtschaftlichen Aspekten beurteilen.			
7.4.3 Liefer- und Leistungstermine überwachen.			
7.5 Warenannahme			
Er/Sie kann…	Lehrjahr 1	2	3
7.5.1 die Lieferung bzw. Leistung mit der Bestellung vergleichen.			
7.5.2 Waren unter Beachtung der rechtlichen und betrieblichen Vorgaben (zB Qualität, Mindesthaltbarkeitsdatum) an- und übernehmen sowie allfällige Mängel feststellen und dokumentieren.			
7.5.3 Kontroll- und Checklisten einsetzen und bei deren Gestaltung mitwirken.			
7.6 Umgang mit mangelhaften Lieferungen und Leistungen			
Er/Sie kann…	Lehrjahr		

	1	2	3
7.6.1 Maßnahmen bei mangelhaften Lieferungen und Leistungen im Einklang mit den rechtlichen und betrieblichen Vorgaben ergreifen (zB Reklamationen verfassen).			
7.6.2 Liefer- bzw. Leistungsverzug feststellen und Maßnahmen im Einklang mit den rechtlichen und betrieblichen Vorgaben ergreifen.			
7.7 Lagerung			
Er/Sie kann…	Lehrjahr		
	1	2	3
7.7.1 Prinzipien der betrieblichen Lagerwirtschaft im eigenen Tätigkeitsbereich (zB Fifo-Verfahren) berücksichtigen.			
7.7.2 Einlagerungen unter Beachtung der rechtlichen und betrieblichen Vorgaben vornehmen.			
7.7.3 Lagerbestände kontrollieren.			
7.7.4 Entnahmen durchführen.			
7.7.5 die Notwendigkeit der Inventur erklären und Arbeiten im Rahmen der Inventur durchführen.			

(7) Bei der Vermittlung sämtlicher Berufsbildpositionen ist den Bestimmungen des Kinder- und Jugendlichen-Beschäftigungsgesetzes 1987 (KJBG), BGBl. Nr. 599/1987, in der geltenden Fassung, und der KJBG-VO, BGBl. II Nr. 436/1998, in der geltenden Fassung, zu entsprechen.

Inkrafttreten und Schlussbestimmungen

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

(2) Die Ausbildungsvorschriften für den Lehrberuf Hotel- und Gastgewerbeassistent/Hotel- und Gastgewerbeassistentin, BGBl. II Nr. 9/2004, in der Fassung der Verordnung BGBl. II Nr. 177/2005, treten mit Ablauf des 30. April 2020 außer Kraft.

(3) Lehrlinge, die am 30. April 2020 im Lehrberuf Hotel- und Gastgewerbeassistent/Hotel- und Gastgewerbeassistentin ausgebildet werden, können gemäß der in Abs. 2 angeführten Ausbildungsordnung weiter ausgebildet werden.

(4) Die Lehrzeiten, die im Lehrberuf Hotel- und Gastgewerbeassistent/Hotel- und Gastgewerbeassistentin gemäß den in Abs. 2 angeführten Ausbildungsvorschriften zurückgelegt wurden, sind auf die Lehrzeit im Lehrberuf Hotel- und Gastgewerbeassistent/Hotel- und Gastgewerbeassistentin gemäß dieser Verordnung voll anzurechnen.

Schramböck

REPUBLIK ÖSTERREICH BUNDESKANZLERAMT AMTSSIGNATUR	Unterzeichner	serialNumber=932783133,CN=Bundeskanzleramt,C=AT
	Datum/Zeit	2020-02-28T10:45:22+01:00
	Prüfinformation	Informationen zur Prüfung des elektronischen Siegels bzw. der elektronischen Signatur finden Sie unter: https://www.signaturpruefung.gv.at Informationen zur Prüfung des Ausdrucks finden Sie unter: https://www.bundeskanzleramt.gv.at/verifizierung
	Hinweis	Dieses Dokument wurde amtssigniert.

Ihr erster Ansprechpartner

Bei Fragen rund um die Lehrlingsausbildung wenden Sie sich an die Lehrlingsstelle Ihres Bundeslandes.

Wirtschaftskammer Burgenland
Robert-Graf-Platz 1
7000 Eisenstadt
T: 05 90 907-5411
E: lehrlingsstelle@wkbgld.at
W: wko.at/bgld/bildung-lehre

Wirtschaftskammer Kärnten
Koschutastraße 3
9020 Klagenfurt am Wörthersee
T: 05 90 904-855
E: lehrlingsstelle@wkk.or.at
W: wko.at/ktn/lehrlingsstelle

Wirtschaftskammer Niederösterreich
Wirtschaftskammer-Platz 1
3100 St. Pölten
T: 02742 851-17900
E: lehrlingsstelle@wknoe.at
W: wko.at/noe/bildung

Wirtschaftskammer Oberösterreich
Wiener Straße 150
4020 Linz
T: 05 90 909-2000
E: lehrvertrag@wkooe.at
W: www.lehrvertrag.at

Wirtschaftskammer Salzburg
Julius-Raab-Platz 2a
5027 Salzburg
T: 0662 88 88
E: lehrlingsstelle2@wks.at
W: wko.at/sbg/lehrlingsstelle

Wirtschaftskammer Steiermark
Körblergasse 111-113
8010 Graz
T: 0316 601
E: lehrlingsstelle@wkstmk.at
W: wko.at/stmk/lehrlingsstelle

Wirtschaftskammer Tirol
Egger-Lienz-Straße 118
6020 Innsbruck
T: 05 90 905-7302
E: lehrling@wktirol.at
W: www.tirol-lehrling.at

Wirtschaftskammer Vorarlberg
WIFI-Campus Trakt B
Bahnhofstraße 24, 6850 Dornbirn
T: 05522 305-1155
E: lehre@wkv.at
W: wko.at/vlbg/ba

Wirtschaftskammer Wien
Straße der Wiener Wirtschaft 1
1020 Wien
T: 01 514 50-2010
E: lehrlingsstelle@wkw.at
W: wko.at/wien/lehrling

Wirtschaftskammer Österreich
Wiedner Hauptstraße 63
1045 Wien
T: 05 90 900
E: bp@wko.at
W: wko.at/bildung

www.qualitaet-lehre.at