

QUALITÄT in der Lehre



Ausbildungsleitfaden Hotelkaufmann/Hotelkauffrau

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 Gutleederer, 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/Africa Studio

Wien, April 2021
ISBN 978-3-903310-72-8

Bitte zitieren Sie diese Publikation wie folgt:

ibw – Institut für Bildungsforschung der Wirtschaft (Hg.):
Ausbildungsleitfaden Hotelkaufmann/Hotelkauffrau. 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	25
Ihr Betrieb nimmt einen Lehrling auf	27
Ausbildung im Betrieb	34
Ausbildung in der Berufsschule	43
TOOL 2: ERFOLGREICH AUSBILDEN	51
Inhalt Tool 2	52
Arbeiten im betrieblichen und beruflichen Umfeld	56
Qualitätsorientiertes, sicheres, hygienisches und nachhaltiges Arbeiten	84
Digitales Arbeiten	95
Rezeption	103
Front- und Backoffice	119
Angebotsentwicklung	128
Marketing und E-Commerce	133
Veranstaltungsmanagement und -durchführung	139
Facility-Management/Haustechnik	143
Beschaffung	150
TOOL 3: ABSCHLUSS DER LEHRZEIT & DIE LEHRABSCHLUSSPRÜFUNG	159
Inhalte und Ablauf der LAP	160
Anmeldung zum Antritt zur LAP	161
Betriebliche Unterstützung zur LAP	162
Vorbereitung auf die LAP	162
Vorbereitungsunterlagen für die LAP	163
Belohnungen für gute Leistungen bei der LAP	166
Wiederholung der LAP	166
Verhinderung bei der LAP	167
Weiterbeschäftigungspflicht nach der LAP	167

TOOL 4: KARRIERE	169
Karrierperspektiven nach der Ausbildung	170
Weiterbildung im Hotel- und Gastgewerbe	172
ANHANG	173
Ausbildungsordnung Hotelkaufmann/Hotelkauffrau	174



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 <ul style="list-style-type: none">■ Vorgehensweise bei der erstmaligen Aufnahme von Lehrlingen■ Tipps für die Auswahl von Lehrstelleninteressenten |
| Tool 2 | Erfolgreich ausbilden <ul style="list-style-type: none">■ Vorgehensweise bei der Ausbildung von Lehrlingen■ Tipps und Best-Practice-Beispiele von erfahrenen AusbilderInnen |
| Tool 3 | Abschluss der Lehrzeit & die Lehrabschlussprüfung (LAP) <ul style="list-style-type: none">■ Inhalte und Ablauf der LAP■ Tipps für die Vorbereitung auf die LAP |
| Tool 4 | Karriere <ul style="list-style-type: none">■ 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>





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

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



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 Einpersonunternehmen 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 34.
- 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 29.

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?





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 **innen 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 (Ausbilderprüfungersatzverordnung – BMDW):

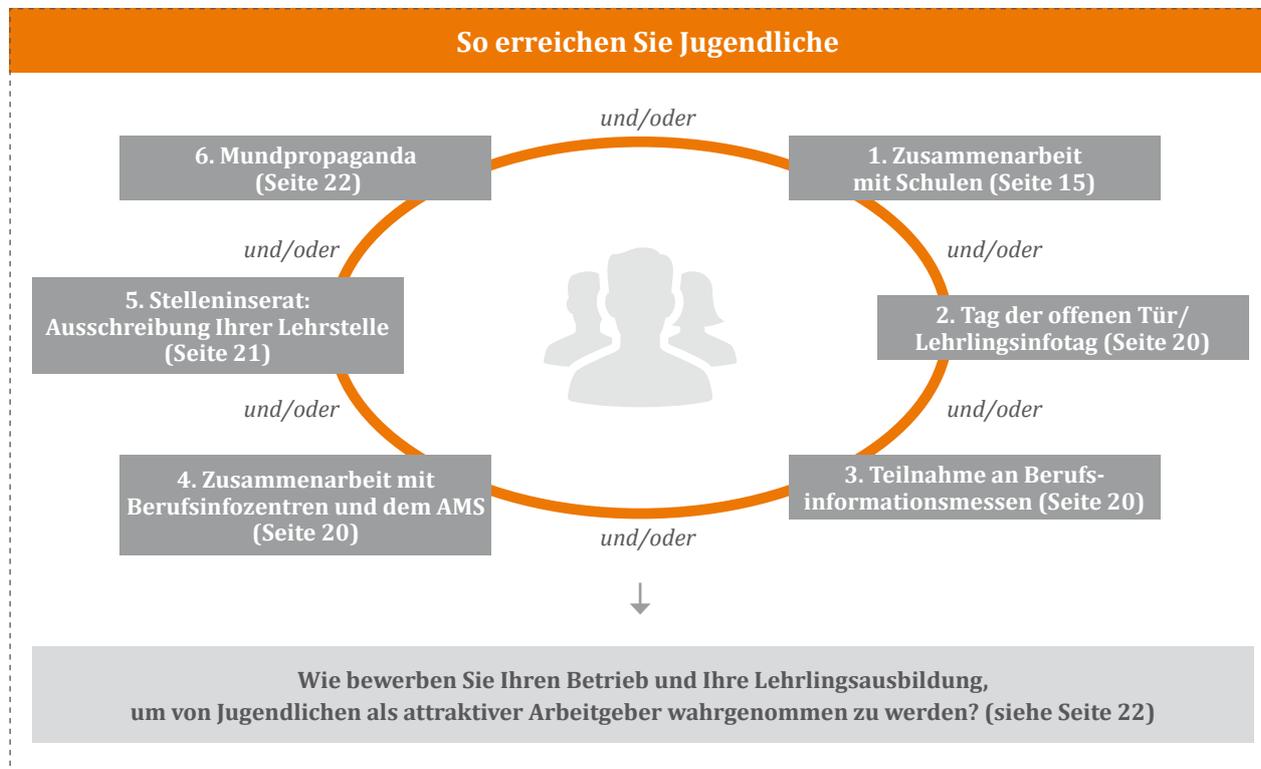
<https://www.bmdw.gv.at/Themen/Lehre-und-Berufsausbildung/Lehrlingsausbildung-Duales-System/Ausbilderinnen-und-Ausbilder.html>

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:



Hinweis

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

WWW



AMS Ausbildungskompass Hotelkaufmann/Hotelkauffrau:

<https://www.ausbildungskompass.at/ausbildungen/105413-lehre-hotelkaufmann-frau/>

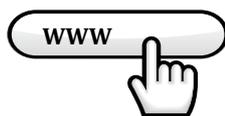
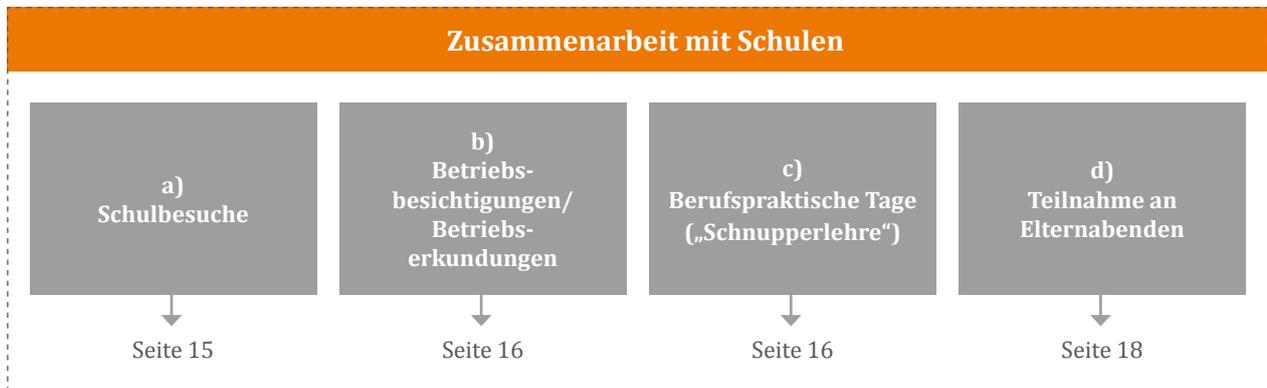
So finden Sie den richtigen Lehrling:

<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.



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.



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



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
<p>Sie können ...</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ potenzielle Lehrlinge besser kennenlernen. ■ deren Eignung für die Ausbildung prüfen. ■ abklären, ob sie in Ihren Betrieb passen würden. 	<p>SchülerInnen können abklären, ob ...</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 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:



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.



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

Firmeninterner Beurteilungsbogen – Schnupperlehrling

Name _____

Geburtsdatum _____

Tel. Nr. _____

Schnupperlehrberuf _____

Name der Betreuerin/des Betreuers _____

Datum der Schnupperlehre _____

Bitte Zutreffendes ankreuzen:

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

WWW



Tag der offenen Tür/Lehrlingsinfotag im Betrieb:

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

3. Teilnahme an Berufsinformationstagen

Auf Berufsinformationstagen 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.

WWW



Teilnahme an Berufsinformationstagen:

<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.).
- **Berufsinformationstagen 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:

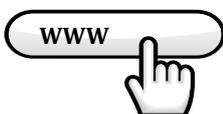
<https://www.ams.at/unternehmen>

5. Stelleninserat: Ausschreibung Ihrer Lehrstelle



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 eine 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.“

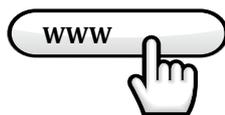
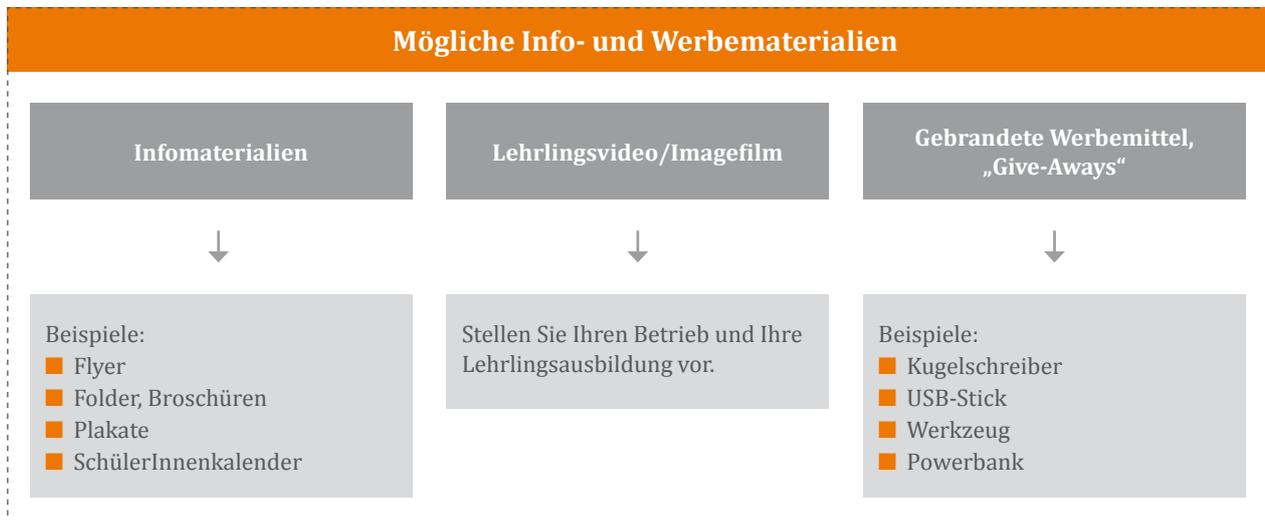
Thomas Scheuchl, Personalleiter/HR-Manager, Rogner Bad Blumau

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, Berufsinformessen etc.) eingesetzt oder breit gestreut werden.



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
<ul style="list-style-type: none">■ 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	<ul style="list-style-type: none">■ 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 ausgezeichnete Lehrbetriebe, 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:

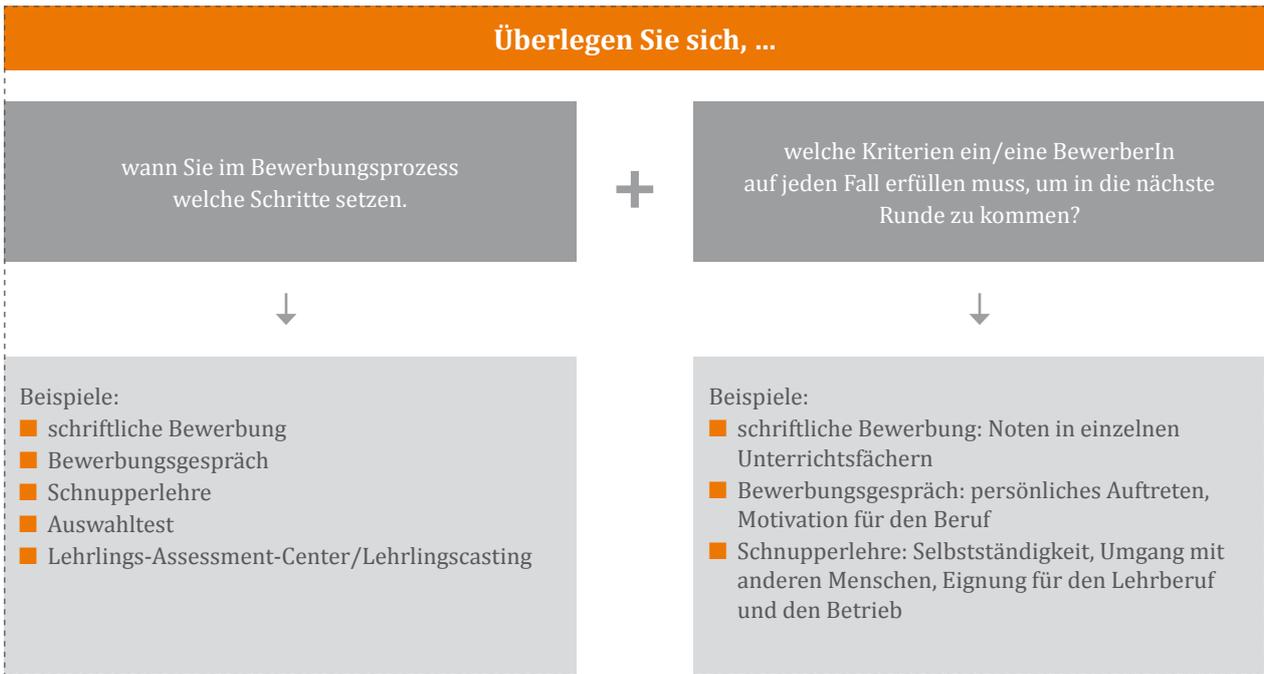
<https://www.qualitaet-lehre.at/ausbilden-im-betrieb/lehrlinge-finden/>



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



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.“

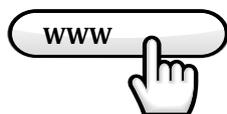
Daniela Lang, Ausbilderin und Hotelchefin, Hotel Völserhof Bad Hofgastein

„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 32).

Haben Sie Interesse?

Für ausführlichere Informationen kontaktieren Sie bitte das AMS.

Ihr Betrieb nimmt einen Lehrling auf

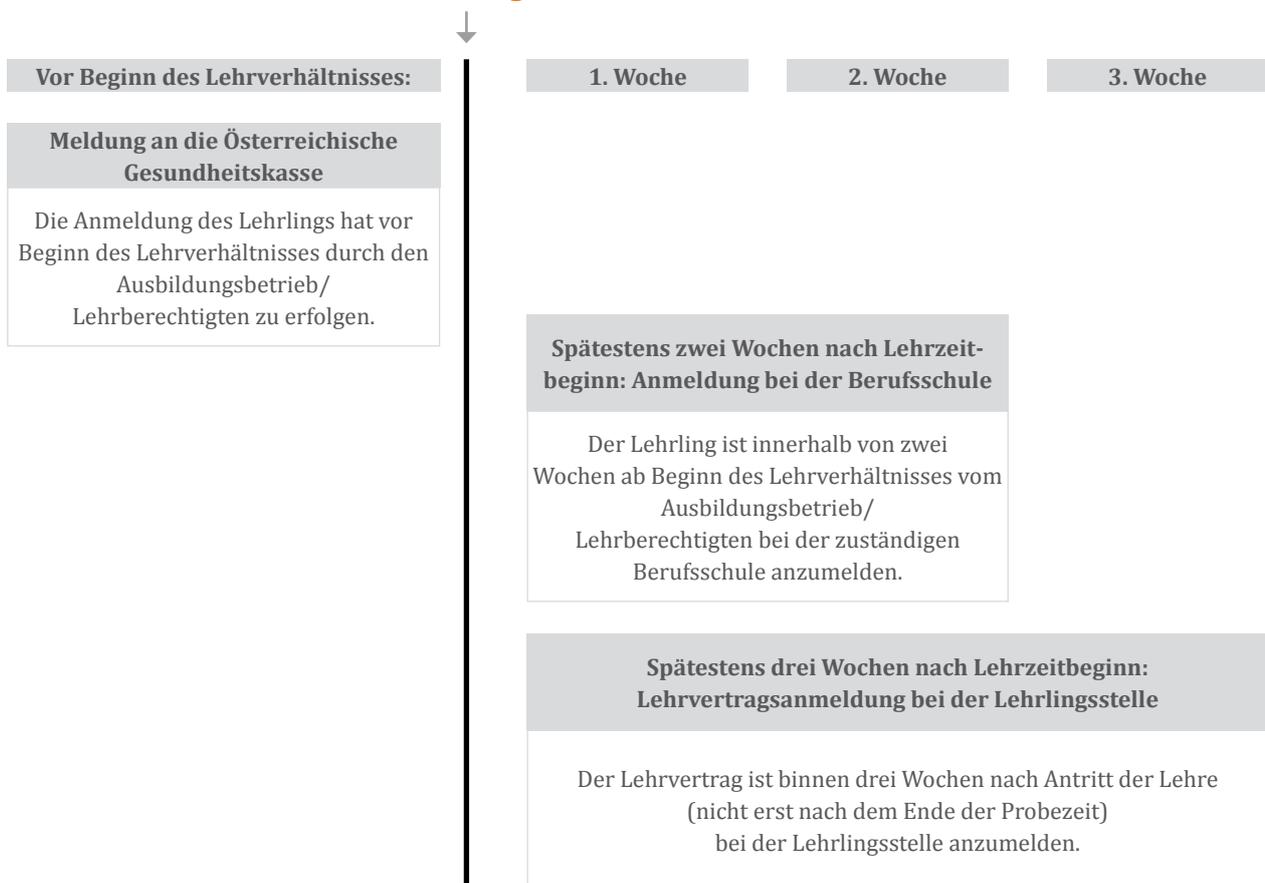
1. Lehrvertrag und Anmeldefristen

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



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.



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**.

WWW



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 34.

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 WKÖ.



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.



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.

WWW



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:



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.

www



Förderungen Lehre – Informationen und Praxistipps:

<https://www.lehrepoedern.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/>

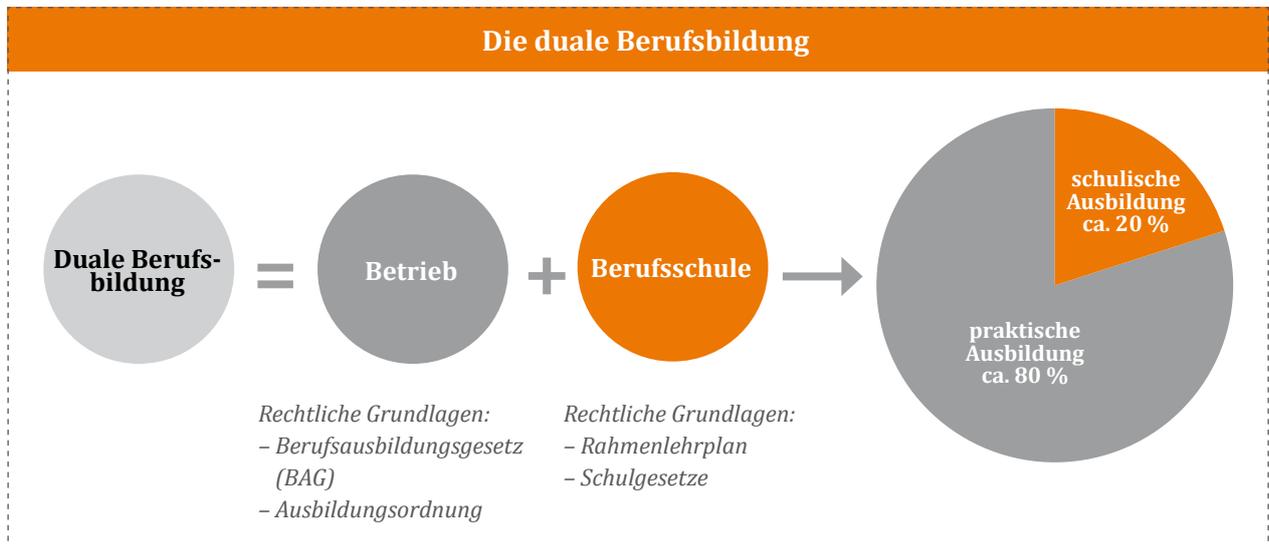


© shutterstock.com/Dmitry Kalinovsky

Ausbildung im Betrieb

1. Die duale Berufsbildung

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



Hinweis

Informationen zur Ausbildung in der Berufsschule finden Sie ab Seite 43.

2. Rechtliche Grundlagen für die betriebliche Ausbildung

Berufsausbildungsgesetz (BAG)	Die rechtlichen Grundlagen sind im Berufsausbildungsgesetz (BAG) festgelegt.
Lehrberufsliste	Sämtliche gesetzlich anerkannten gewerblichen Lehrberufe, so auch der Lehrberuf Hotelkaufmann/Hotelkauffrau, sind in der Lehrberufsliste festgelegt. In dieser Liste werden auch die Lehrzeitdauer und die Verwandtschaft zu anderen Lehrberufen, samt Anrechnung von Lehrzeiten, geregelt.
Ausbildungsordnung	Für jeden Lehrberuf, wie auch für den Lehrberuf Hotelkaufmann/Hotelkauffrau, 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 174 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

„Wir legen großen Wert darauf, unseren Lehrlingen einen Perspektivenwechsel zu ermöglichen. Das tun wir, indem wir in regelmäßigen Abständen einen Lehrlingsaustausch organisieren. Dabei verfolgen wir verschiedene Ansätze: wir tauschen unsere Lehrlinge mit Lehrlingen aus der Stadthotellerie, mit unseren Partnerhotels in der Region. Als weiteren Ansatz gehen wir einen mutigen Weg. Unsere Lehrlinge tauschen mit Lehrlingen aus anderen Branchen, wie z. B. mit einer Modekette oder mit einer Fleischfabrik die Rollen. Der Erfolg spricht für uns. Unsere Lehrlinge erfahren völlig neue Eindrücke und wir präsentieren uns als Betrieb auch nach außen.“

Thomas Scheuchl, Personalleiter/HR-Manager, Rogner Bad Blumau

WWW

Lehrberufsliste (inkl. Ausbildungsordnung und Prüfungsordnung):

https://lehrberufsliste.bic.at/index.php?beruf=hotelkaufmann-hotelkauffrau_lehrberuf&id=2419&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 ...



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

„Bevor die neuen Lehrlinge bei uns starten, fragen wir die bereits ausgelernten Lehrlinge, was für sie in der Ausbildung wichtig war und was für den neuen Lehrling aus ihrer Sicht wichtig wäre. Aufgrund der Inputs adaptieren wir unseren Ausbildungsplan ständig und schnüren das perfekte Paket für die neuen Lehrlinge. Es ist mir wichtig, dass der Lehrling, der bei uns gelernt hat, nach seiner Ausbildung sagen kann ‚ich kenne mich aus!‘“

Lukas Patscheider, Geschäftsführer, Hotel Walserhof GmbH

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.



„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: <ul style="list-style-type: none">- 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 37.

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 WKÖ (siehe Linktipp). Ein Infoblatt für Lehrlinge finden Sie in Tool 2 auf Seite 70.

Toolbox



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

„Unsere Lehrlinge starten mit Ihrer Ausbildung in einer Abteilung hinter den Kulissen. So können sie unser Haus, unsere Abläufe, ihre Kolleginnen und Kollegen und unsere Philosophie kennenlernen. Dafür eignet sich die Marketingabteilung und das Reservierungsbüro, aber auch der Bankettbereich. Durch die Abwechslung von Büroarbeit und Betreuung der Kaffeepausen erleben die jungen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter einen sanften Einstieg in ihre Ausbildung und sammeln bereits erste Erfahrung im Umgang mit unseren Gästen.“

Thomas Scheuchl, Personalleiter/HR-Manager, Rogner Bad Blumau

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/arbeitsrecht/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?		<input type="radio"/>
Ist festgelegt, wer der/die verantwortliche AusbilderIn des Lehrlings sein wird?		<input type="radio"/>
Sind für den Lehrling Arbeitsplatz, Garderobe, Unterlagen etc. vorbereitet? <i>z. B. Lehrlingsmappe, Berufsbekleidung, Namensschild, Computer-Passwort</i>		<input type="radio"/>
Sind Programm und Ablauf für den ersten Lehrtag geplant?		<input type="radio"/>
Ist festgelegt, welche Personen für den Lehrling am ersten Lehrtag zuständig sind? <i>z. B. Wer nimmt den Lehrling in Empfang? Wer zeigt ihm seinen Arbeitsplatz?</i>		<input type="radio"/>
Ist der/die AnsprechpartnerIn bzw. der/die AusbilderIn am ersten Lehrtag im Dienst?		<input type="radio"/>

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.		<input type="radio"/>
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.		<input type="radio"/>
Vorstellen im Team Stellen Sie dem Lehrling alle für ihn wichtigen MitarbeiterInnen vor. Stellen Sie sicher, dass der Lehrling weiß, wer seine AnsprechpartnerInnen sind.		<input type="radio"/>
Einführung in die Lehrlingsausbildung Besprechen Sie den Ablauf der Lehrlingsausbildung und die wichtigsten Punkte der betriebsinternen Regelungen (Hausordnung, Pausen, Mittagessen etc.).		<input type="radio"/>
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.		<input type="radio"/>
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.		<input type="radio"/>

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



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 Lehrgangsbetriebsschule 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):



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



„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



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



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

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



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



Tool 2

Erfolgreich Ausbilden

Inhalt Tool 2

1 Arbeiten im betrieblichen und beruflichen Umfeld

<input type="checkbox"/> Betriebliche Aufbau- und Ablauforganisation	58
<input type="checkbox"/> Leistungsspektrum und Eckdaten des Lehrbetriebs	61
<input type="checkbox"/> Branche des Lehrbetriebs	63
<input type="checkbox"/> Ziel und Inhalte der Ausbildung sowie Weiterbildungsmöglichkeiten	64
<input type="checkbox"/> Rechte, Pflichten und Arbeitsverhalten	68
<input type="checkbox"/> Selbstorganisierte, lösungsorientierte und situationsgerechte Aufgabenbearbeitung	71
<input type="checkbox"/> Zielgruppengerechte Kommunikation	75
<input type="checkbox"/> Kundenorientiertes Agieren	82

2 Qualitätsorientiertes, sicheres, hygienisches und nachhaltiges Arbeiten

<input type="checkbox"/> Betriebliches Qualitätsmanagement	85
<input type="checkbox"/> Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz	86
<input type="checkbox"/> Nachhaltiges und ressourcenschonendes Handeln	94

3 Digitales Arbeiten

<input type="checkbox"/> Datensicherheit und Datenschutz	96
<input type="checkbox"/> Software und weitere digitale Anwendungen	97
<input type="checkbox"/> Digitale Kommunikation	98
<input type="checkbox"/> Datei- und Ablageorganisation	99
<input type="checkbox"/> Informationssuche und -beschaffung	100
<input type="checkbox"/> Bewertung und Auswahl von Daten und Informationen	101

4 Rezeption

<input type="checkbox"/> Individuelle Angebotserstellung für Gäste	105
<input type="checkbox"/> Zimmervermietung und Buchung von Zusatzleistungen	107
<input type="checkbox"/> Gästeempfang und Check-in	109
<input type="checkbox"/> Gästebetreuung	111
<input type="checkbox"/> Umgang mit Beschwerden und Reklamationen	114
<input type="checkbox"/> Abrechnung mit Gästen	116

5 Front- und Backoffice

<input type="checkbox"/> Ausstattung des Arbeitsbereichs	120
<input type="checkbox"/> Kommunikation	121
<input type="checkbox"/> Postein- und -ausgang	123
<input type="checkbox"/> Kassaführung	124
<input type="checkbox"/> Rechnungswesen	125
<input type="checkbox"/> Dienstpläne	127

6 Angebotsentwicklung	
<input type="checkbox"/> Datenanalyse	129
<input type="checkbox"/> Reports und Statistiken	130
<input type="checkbox"/> Angebotsentwicklung bzw.- Packageentwicklung	131

7 Marketing und E-Commerce	
<input type="checkbox"/> Aufgaben des betrieblichen Marketings und von E-Commerce	134
<input type="checkbox"/> Arbeiten im betrieblichen Marketing	135
<input type="checkbox"/> Online-Vertrieb und Online-Präsentation	137

8 Veranstaltungsmanagement und -durchführung	
<input type="checkbox"/> Veranstaltungsplanung	140
<input type="checkbox"/> Veranstaltungsabwicklung	141

9 Facility-Management/Haustechnik	
<input type="checkbox"/> Betriebliche Ausstattung	144
<input type="checkbox"/> Reinigungs- und Hygienemanagement	146
<input type="checkbox"/> Sicherheit	148
<input type="checkbox"/> Personalentwicklung	149

10 Beschaffung	
<input type="checkbox"/> Beschaffungsprozess	151
<input type="checkbox"/> Bedarfsermittlung	152
<input type="checkbox"/> Angebotsvergleich	153
<input type="checkbox"/> Warenbestellung und Beauftragung von internen und externen Dienstleistungen (zB Reparatur, Zimmerreinigung)	154
<input type="checkbox"/> Warenannahme	155
<input type="checkbox"/> Umgang mit mangelhaften Lieferungen und Leistungen	156
<input type="checkbox"/> Lagerung	157



Tool 2 dieses Ausbildungsleitfadens gliedert sich in zehn Kompetenzbereiche:

1 Arbeiten im betrieblichen und beruflichen Umfeld	Seite 56
2 Qualitätsorientiertes, sicheres, hygienisches und nachhaltiges Arbeiten	Seite 84
3 Digitales Arbeiten	Seite 95
4 Rezeption	Seite 103
5 Front- und Backoffice	Seite 119
6 Angebotsentwicklung	Seite 128
7 Marketing und E-Commerce	Seite 133
8 Veranstaltungsmanagement und -durchführung	Seite 139
9 Facility-Management/Haustechnik	Seite 143
10 Beschaffung	Seite 150

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 ...		
<p>die Bedeutung des Umweltschutzes für den Lehrbetrieb darstellen.</p> <p><i>z. B.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - 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: 2.3.1, 2.3.2, 2.3.3

→ **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 Hotelkaufmann/Hotelkauffrau-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 58	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 61	Leistungsspektrum und Eckdaten des Lehrbetriebs		
	Das betriebliche Leistungsangebot beschreiben		
	Leitbild bzw. Ziele des Lehrbetriebs erklären		
	Struktur des Lehrbetriebs beschreiben		
		Faktoren der betrieblichen Leistung erklären	
	Zentrale Aufgaben der österreichischen Sozialpartner darstellen		
→ Seite 63	Branche des Lehrbetriebs		
	Überblick über die Branche geben		
	Position des Lehrbetriebs in der Branche darstellen		
→ Seite 64	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 68	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 GIBG grundlegend verstehen		



	1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
→ Seite 71	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 75	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 82	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 betrieboptimierte Lösungen finden		



Betriebliche Aufbau- und Ablauforganisation

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann ...		
<p>sich in den Räumlichkeiten des Lehrbetriebs zurechtfinden.</p> <p><i>Achten Sie dabei darauf, Lehrlinge nicht zu überfordern. Zeigen Sie ihnen nur die Räumlichkeiten, die für den Lehrbeginn relevant sind.</i></p>		
<p>die wesentlichen Aufgaben der verschiedenen Bereiche des Lehrbetriebs erklären.</p> <p><i>die zentralen Tätigkeiten z. B.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Rezeption - Housekeeping - Marketing/Vertrieb - Küche - Restaurant <p><i>erklären</i></p>		
	<p>die Zusammenhänge der einzelnen Betriebsbereiche sowie der betrieblichen Prozesse darstellen.</p> <p><i>z. B.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 	
<p>die wichtigsten Verantwortlichen nennen (zB GeschäftsführerIn) und seine AnsprechpartnerInnen im Lehrbetrieb erreichen.</p> <p><i>z. B. einen Überblick über wichtige Verantwortungsträger (AusbilderIn, HoteldirektorIn, Resident ManagerIn etc.) im Lehrbetrieb geben</i></p>		
<p>die Vorgaben der betrieblichen Ablauforganisation und des Prozessmanagements bei der Erfüllung seiner Aufgaben berücksichtigen.</p> <p><i>z. B.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - 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

„In unserem Betrieb lernen die neuen Lehrlinge ihr Handwerk auch von erfahrenen Lehrlingen oder ausgebildeten Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern. Die Mentorinnen bzw. Mentoren suchen wir sehr spezifisch aus und achten bei der Zuteilung darauf, dass die Personen von der Persönlichkeit gut harmonieren. So verfahren wir auch bei der Einteilung der Zimmer im Personalhaus.“

Lukas Patscheider, Geschäftsführer, Hotel Walserhof GmbH

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 ...		
<p>die Struktur des Lehrbetriebs beschreiben.</p> <p><i>z. B.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 
<p>das Leitbild bzw. die Ziele des Lehrbetriebs erklären.</p> <p><i>z. B.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Wofür stehen wir? (Vision/Selbstverständnis) - Was wollen wir erreichen? (Mission/Ziel) - Wie wollen wir es erreichen? (Grundsätze/Strategie) 		2 
<p>die Struktur des Lehrbetriebs beschreiben.</p> <p><i>Dazu zählen lt. Berufsbild: z. B.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Größenordnung - Tätigkeitsfelder - Rechtsform <p><i>Weitere Beispiele: z. B.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - wichtige Unternehmensstandorte (im In- und Ausland etc.) - wesentliche organisatorische Einheiten (Rezeption, Beherbergung, Gastronomie etc.) - Sternenklassifizierung <p><i>Weiteres, wie z. B. sich in der betrieblichen Hierarchie (Front Office ManagerIn, RezeptionistIn, ReservierungsleiterIn, SekretärIn, TelefonistIn, KassierIn, Lehrling, PortierIn) zurechtfinden</i></p>		



Leistungsspektrum und Eckdaten des Lehrbetriebs

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann ...		
	<p>Faktoren erklären, welche die betriebliche Leistung beeinflussen.</p> <p><i>Dazu zählen lt. Berufsbild: z. B.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Standort - Gästekreis <p><i>Weitere Faktoren: z. B.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Kundenstruktur (B2B, B2C etc.) - Qualitätsgrundsätze - Preisgestaltung - Alleinstellungsmerkmale - Rechtsvorschriften 	
<p>Zentrale Aufgaben der österreichischen Sozialpartner darstellen.</p> <p><i>Dazu zählen lt. Berufsbild: z. B. kollektivvertragliche und besoldungsrechtliche Verhandlungen</i></p>		

Diese Ausbildungsziele beziehen sich auf folgende Berufsbildpositionen: 1.2.1, 1.2.2, 1.2.3, 1.2.4, 1.2.5

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 37.
- **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) <i>Erklären Sie Ihren Lehrlingen: z. B.</i> – Interessensvertretungen – wirtschaftliche Bedeutung der österreichischen Tourismusbranche – regionale Unterschiede – wichtigste Mitbewerber – Gästedemografie		
die Position des Lehrbetriebs in der Branche darstellen. <i>z. B.</i> – 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 38.

Ziel und Inhalte der Ausbildung sowie Weiterbildungsmöglichkeiten

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann ...		
<p>den Ablauf seiner Ausbildung im Lehrbetrieb erklären (zB Inhalte und Ausbildungsfortschritt).</p> <p><i>Besprechen Sie mit Ihrem Lehrling u. a. Folgendes:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Inhalte des Berufsbilds - den betrieblichen Ablaufplan (z. B. Job Rotation) - Meilensteine in der Ausbildung (wenn ein Kompetenzbereich komplett vermittelt wurde etc.) - Dokumentation der Lernfortschritte 		
<p>Grundlagen der Lehrlingsausbildung erklären (zB Ausbildung im Lehrbetrieb und in der Berufsschule, Bedeutung und Wichtigkeit der Lehrabschlussprüfung).</p> <p><i>Besprechen Sie mit Lehrlingen u. a. Folgendes:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Dauer der Ausbildung - Lernziele bis zur Lehrabschlussprüfung - Regelungen zur Berufsschule - Inhalte und Ablauf der Lehrabschlussprüfung 		
		<p>die Notwendigkeit der lebenslangen Weiterbildung erkennen und sich mit konkreten Weiterbildungsangeboten auseinandersetzen.</p> <p><i>Besprechen Sie mit Ihrem Lehrling u. a. Folgendes:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - 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



„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

„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

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.

Dieser Ausbildungsleitfaden steht auch zum Download zur Verfügung:

<https://www.qualitaet-lehre.at/downloads/ausbildungstools/ausbildungsleitfaeden/>
<https://www.ausbildungsleitfaden.at>

Ausbildungsordnung Hotelkaufmann/Hotelkauffrau:

https://www.ris.bka.gv.at/Dokumente/BgblAuth/BGBLA_2020_II_60/BGBLA_2020_II_60.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.

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.

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>

„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

Tourismus-Akademie Salzburg:

<https://www.tourismus-akademie.at/de/lehrlingsakademie/>

WWW

WWW

WWW

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 32.

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 169.
- 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 Hotelkaufmann/Hotelkauffrau

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 „Hotelkaufmann/Hotelkauffrau“
- 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:

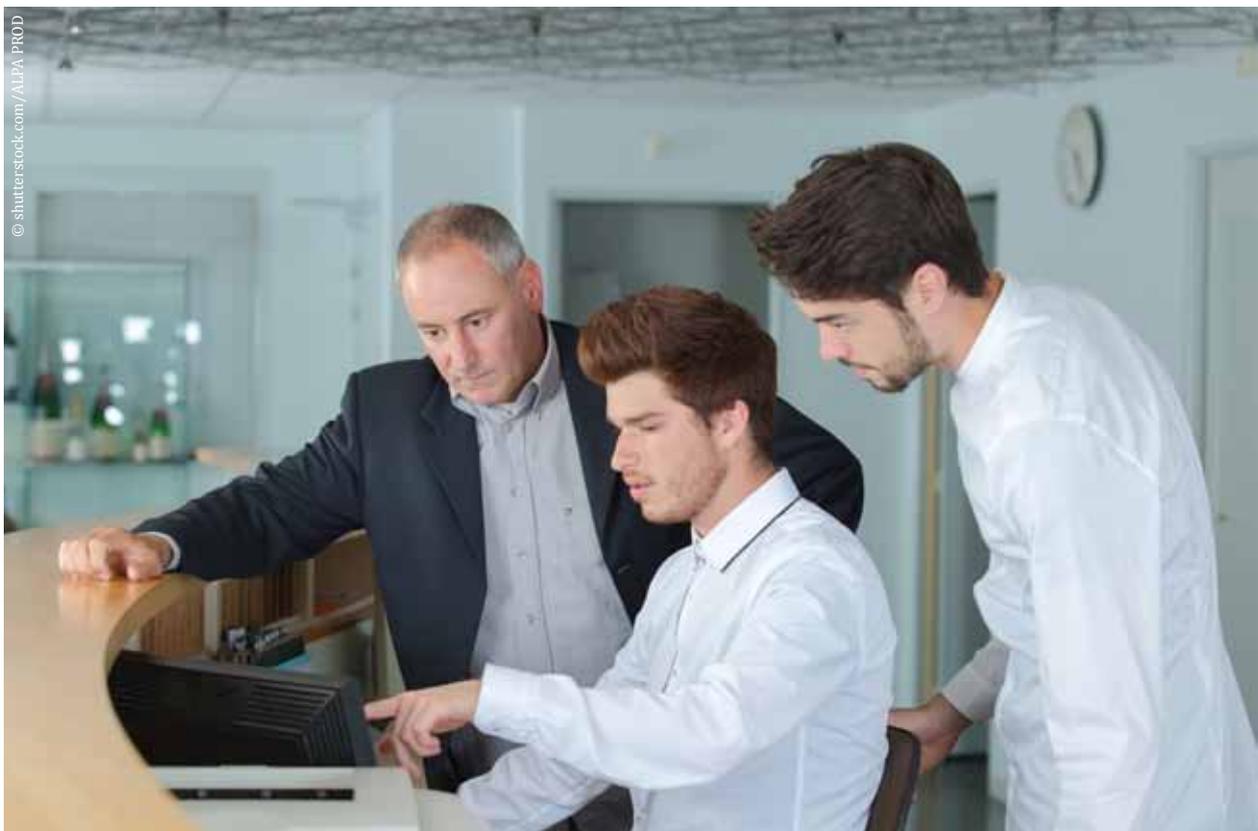
<https://www.gpa.at/themen/kollektivvertragstartseite>

Umfassende Informationen zur Lehre für Lehrlinge und Lehrberechtigte:

<https://www.arbeiterkammer.at/beratung/arbeitsrecht/Lehre/index.html>

Coaching für Lehrlinge:

<https://www.lehre-statt-leere.at/>



© shutterstock.com/ALPA PROD

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. 		
z. B. <ul style="list-style-type: none"> – 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. 		
Dazu zählen lt. Berufsbild: <ul style="list-style-type: none"> – Sorgfalt – Zuverlässigkeit – Verantwortungsbewusstsein – Pünktlichkeit <p>Weitere Arbeitsgrundsätze, wie z. B. Vertraulichkeit, Verschwiegenheit (keine Informationen des Betriebs oder über Gäste oder Lieferanten weitergeben), Hygiene (HACCP)</p>		
sich nach den Vorgaben des Lehrbetriebs verhalten. 		
z. B. Einhaltung <ul style="list-style-type: none"> – 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 <ul style="list-style-type: none"> – seines Lehrlingseinkommens interpretieren – eines anonymisierten Personalverrechnungs-Abrechnungsbelegs einer anderen Beschäftigtengruppe im Betrieb interpretieren 	
die für ihn relevanten Bestimmungen grundlegend verstehen.		
Dazu zählen lt. Berufsbild: <ul style="list-style-type: none"> – KJBG (minderjährige Lehrlinge) – AZG und ARG (erwachsene Lehrlinge) – GIBG <p>Besprechen Sie mit Ihrem Lehrling u. a. Folgendes:</p> <ul style="list-style-type: none"> – 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



HINWEISE

- 1 Besprechen Sie die **Rechte und Pflichten** eines Lehrlings zu Beginn der Ausbildung. Diese finden Sie auf Seite 70.
- 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/arbeitsrecht/Lehre/index.html>

Rechte und Pflichten von Lehrlingen (mit Video):

https://www.arbeiterkammer.at/beratung/arbeitsrecht/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 (GIBG):

<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 Veretzungsplan 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 geächtet 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

- Der Lehrling muss sich bemühen, die Fertigkeiten und Kenntnisse seines Lehrberufes zu erlernen.

ERKLÄRUNG ZUM GESETZESTEXT

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. 		
<p>Erklären Sie Ihrem Lehrling u. a. Folgendes:</p> <ul style="list-style-type: none"> – 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.		
<p>z. B.</p> <ul style="list-style-type: none"> – 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.		
<p>z. B.</p> <ul style="list-style-type: none"> – 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. 		
<p>z. B.</p> <ul style="list-style-type: none"> – 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.		
<p>z. B.</p> <ul style="list-style-type: none"> – 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.		
<p>z. B.</p> <ul style="list-style-type: none"> – mithilfe von Suchwortkombinationen online recherchieren – in branchenspezifischen Journalen oder Zeitschriften recherchieren – gezielt nach Informationen in Datenbanken suchen 		
in unterschiedlich zusammengesetzten Teams arbeiten.		
<p>z. B.</p> <ul style="list-style-type: none"> – 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.		
<p>z. B.</p> <ul style="list-style-type: none"> – 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. z. B. - Termine koordinieren - Protokolle verfassen - Auswertungen unter Verwendung der betriebsinternen Software aufbereiten - Projektergebnisse dokumentieren	3
die eigene Tätigkeit reflektieren und gegebenenfalls Optimierungsvorschläge für seine Tätigkeit einbringen.		
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?



„Wir haben stets ein offenes Ohr für die Verbesserungsvorschläge und Ideen unserer Lehrlinge. Das, was umsetzbar ist, setzen wir sehr gerne um. Wenn etwas aus bestimmten Gründen nicht umsetzbar ist, geben wir ihnen das entsprechende Feedback mit Begründung. Es ist uns wichtig, dass die Lehrlinge immer wissen, warum etwas nicht so funktioniert, wie sie es sich vorstellen. Wir sind in der Kommunikation stets offen und transparent.“

Stefanie Aniwanter, Hotelchefin, SEEGLÜCK Hotel Forelle

„Gerade die Zeit des Lockdowns nutzen wir sehr intensiv für Projekte mit unseren Lehrlingen. Zum Beispiel koche ich mit allen Lehrlingen gemeinsam Knödel, Gulasch und Suppen, um unsere hauseigenen Produkte in Gläsern verkaufen zu können. Unsere Lehrlinge bei der Rezeption gestalten die Etiketten für die Gläser.“

Christine Lindner, Gastgeberin, Penzinghof Lindner e.U.

„Covid-19-bedingt wurden unsere Lehrlinge intensiv geschult und können so längerfristig in Positionen auch ohne Supervision arbeiten. Es ist bewundernswert, wie viele Lehrlinge über sich hinaus gewachsen sind und zukünftig Verantwortung übernehmen können.“

Kathrin Schneider, Cluster Training Manager, Hilton Hotels Österreich



1

2

3

4

Best Practice

Lehrlingsprojekte

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



„Ich mache einmal pro Jahr mit meinen Lehrlingen ein Projekt. Das Besondere dabei ist, dass jeder Einzelne eine ganz individuelle, auf sein Berufsbild abgestimmte Aufgabe erhält, die individuell gelöst werden muss. Selbstverständlich können die Lehrlinge sich Unterstützung von den entsprechenden Abteilungsleiterinnen und Abteilungsleitern oder mir holen, wir alle stehen jeweils eine halbe Stunde für ein Interview zur Verfügung. Die Projekte werden selbstverständlich nicht nur theoretisch bearbeitet, sondern auch in die Praxis umgesetzt.“

Stefanie Aniwanter, Hotelchefin, SEEGLÜCK Hotel Forelle

Deadline: _____

Aufgabe: Preis- & Umsatzkalkulation für 20..

- Aufstellung der Basispreise für das Jahr 20..
- Aufstellung der Vertriebskanäle und Vertriebsstrategien
- Auslastungsvorschau für das Wirtschaftsjahr 20.. pro Monat
- Geschätzter Logis-Umsatz - Vorschau

Vorgaben:

- Kalkulationen sind in einer Exceltabelle durchzuführen.
- Erläuterung zur Aufgabe sind in einem Word-Dokument darzustellen.

Hinweise:

- Die Hotel-EDV kann benutzt werden.
- Notwendige Informationen sind für alle im Betrieb zugänglich.
- Ein 30-minütiger Termin für Fragen kann mit der Abteilungsleitung oder mit Frau Aniwanter vereinbart werden.

Die Arbeit ist im Rahmen einer Teamleiter-Sitzung zu präsentieren.

Die beste Arbeit wird ausgezeichnet: 1 Übernachtung bei einem unserer Partnerbetriebe

© SEEGLÜCK Hotel Forelle

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.

z. B.

- angemessen begrüßen und verabschieden
- verständliche Telefonauskünfte geben
- angemessene Kleidung wählen



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

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 gelungenen 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 Punktzahl 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.



„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

Wie gehe ich mit Lehrlingen richtig um?

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

AusbilderIn = Vorbild

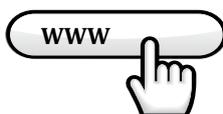
- Vorbild für die Lehrlinge sein: das erwartete Verhalten selbst vorleben
- Lehrlinge so behandeln, wie man selbst gerne behandelt werden möchte
- Vertrauen schaffen und das persönliche Gespräch suchen: Lehrlingen das Gefühl geben, dass sie bei Schwierigkeiten und Unklarheiten um Rat fragen können
-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



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. <ul style="list-style-type: none">■ 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: <ul style="list-style-type: none">■ 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.“



1

2

3

4

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

<h2>5.</h2>	<h3>Follow-up</h3>		<p>Beispiel für den 5. Schritt: <i>„Im letzten Monat warst du meistens pünktlich, das freut mich! Wie hast du das geschafft? Was hat sich dadurch allgemein für dich verändert?“</i></p>					
<h2>4.</h2>	<h3>Lösung in Zukunft</h3>		<p>Beispiel für den 4. Schritt: <i>„Bitte versuche in Zukunft, pünktlich zu sein. Wenn es einmal nicht klappt, gib bitte Bescheid, wann du kommst. Was sagst du dazu? Könnte noch etwas anderes helfen?“</i></p>					
<h2>3.</h2>	<h3>Notwendigkeit/Wunsch</h3>		<p>Beispiel für den 3. Schritt: <i>„Mir ist wichtig, dass ich weiß, ob du noch kommst und wann, damit ich den Tag planen kann. Am liebsten ist mir, wenn wir alle pünktlich sind, damit niemand warten muss. Hier ist jeder von uns wichtig.“</i></p>					
<h2>2.</h2>	<h3>Resultat</h3>		<p>Beispiel für den 2. Schritt: <i>„Ich habe nicht gewusst, wann du kommst und musste daher unseren heutigen Plan umstellen. Das hat mich zuerst nervös gemacht und dann wütend, weil es schon zweimal passiert ist.“</i></p>					
<h2>1.</h2>	<h3>Faktencheck</h3>		<p>Beispiel für den 1. Schritt: <i>„Heute bist du zum dritten Mal diese Woche zu spät gekommen.“</i></p>					

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



„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. <i>Erklären Sie Ihren Lehrlingen, dass z. B.</i> <ul style="list-style-type: none"> - 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.		
<i>z. B.</i> <ul style="list-style-type: none"> - betriebliche Kommunikationsstrategien anwenden - Gästen aktiv zuhören - Gästedaten nach den betrieblichen Rechtsvorgaben und unter Einhaltung der DSGVO aufnehmen - auf Vorlieben der Gäste eingehen 		
	in unterschiedlichen Situationen mit Gästen kompetent umgehen und gäste- sowie betriebsoptimierte Lösungen finden. <i>z. B.</i> <ul style="list-style-type: none"> - 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 85	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 86	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		
	HACCP-Richtlinien einhalten und entsprechende Checklisten und Protokolle führen		
	Die Grundlagen des ergonomischen Arbeitens anwenden		
→ Seite 94	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.		
<ul style="list-style-type: none"> - 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.	
	<ul style="list-style-type: none"> - interne Prozesse hinterfragen - Verbesserungsvorschläge einbringen - an Qualitätszirkeln teilnehmen 	
die eigene Tätigkeit hinsichtlich der Einhaltung der Qualitätsstandards überprüfen.		
z. B.		
<ul style="list-style-type: none"> - 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.		
<ul style="list-style-type: none"> - 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.		
<p>z. B.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Hard- und Software (PC, Drucker, Anwenderprogramme etc.) sachgemäß verwenden - Sicherheitsupdates (Programmupdates, Virensoftware etc.) durchführen - Daten regelmäßig sichern 		
die betrieblichen Sicherheitsvorschriften einhalten.		
<p>z. B.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fluchtwege freihalten - Brandschutzpläne interpretieren (Notausgänge etc.) - Brandschutzregeln einhalten 		
Aufgaben von mit Sicherheits- agenden beauftragten Personen im Überblick beschreiben.		
<p>z. B. wissen, wer im Lehrbetrieb die Aufgabe als</p> <ul style="list-style-type: none"> - Brandschutzbeauftragte/r - Sicherheitsvertrauenspersonen - ErsthelferIn - Datenschutzbeauftragte/r <p>wahrnimmt und welche Zuständigkeiten damit verbunden sind</p>		
berufsbezogene Gefahren, wie Sturz- und Brandgefahr, in seinem Arbeitsbereich erkennen und sich entsprechend den Arbeitnehmerschutz- und Brandschutzvorgaben verhalten.		
<p>z. B.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Brandgefahr erkennen (Kabelbrand etc.) - Aufstieghilfen 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.		
<p>Dazu zählt lt. Berufsbild bei Unfällen geeignete Erste-Hilfe-Maßnahmen zu ergreifen.</p> <p>Achten Sie dabei u. a. auf Folgendes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 HACCP-Richtlinien einhalten und entsprechende Checklisten und Protokolle führen.		
<p>z. B.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aufbau und Zweck des betrieblichen HACCP-Systems verstehen - persönliche Hygiene (Kriterien für das Händewaschen, Handdesinfektion etc.) berücksichtigen - Krankheiten, die ein Fernhalten vom Produktionsort erfordern, beachten 		
die Grundlagen des ergonomischen Arbeitens anwenden.		
<p>z. B.</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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, 2.2.8



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>



„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

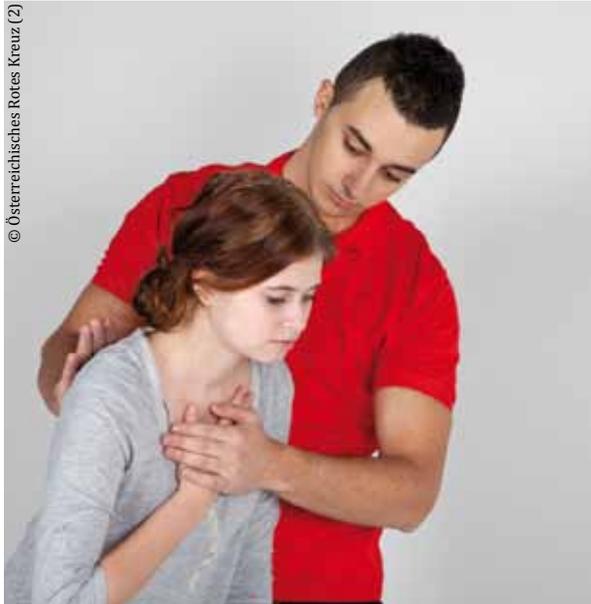
Ausbildungstipps

- 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

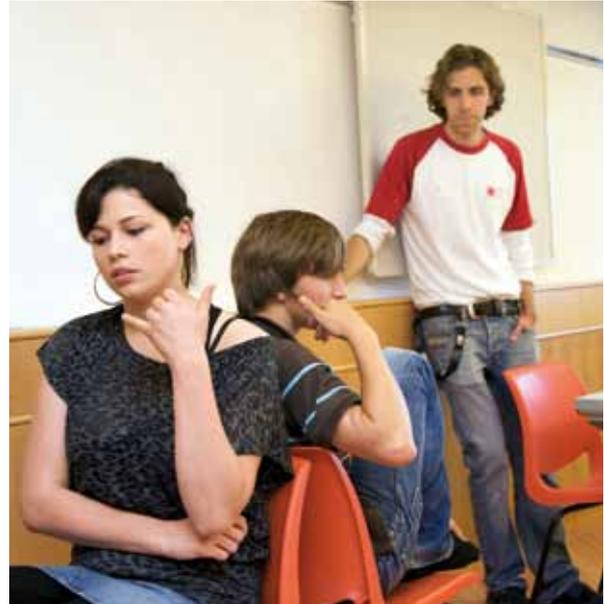
Best Practice

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 tieferehenden 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
		überhaupt nicht	eher nicht	eher schon	ganz sicher	
1	Ich gehe gerne zur Arbeit.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Im Team fühle ich mich wohl.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	In der Arbeit fühle ich mich überfordert.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	Ich bin oft müde und unausgeschlafen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	Auf meine KollegInnen kann ich mich verlassen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	Mit meinen KollegInnen habe ich häufig Streit.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	Mein/e AusbilderIn und ich haben genügend Zeit, um Wichtiges zu besprechen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	Ich bekomme in der Arbeit Anerkennung für das, was ich leiste.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	In der Arbeit bekomme ich hilfreiche Rückmeldungen, wie ich etwas noch besser machen kann.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10	Was ich lerne, empfinde ich als sinnvoll.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11	Meine Arbeit langweilt mich.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12	Mit meiner Lehrberufswahl bin ich unzufrieden.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13	Mit meinem Ausbildungsbetrieb bin ich im Großen und Ganzen zufrieden.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14	Ich habe vor, meine Lehrlingsausbildung bis zum Schluss komplett zu absolvieren.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15	Ich überlege, meinen Lehrberuf zu ändern.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16	Ich überlege, meine Lehrlingsausbildung abzubrechen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17	Was ich in meiner Ausbildung lerne, interessiert mich.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18	Ich gehe gerne in die Berufsschule.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19	Mit meinen KlassenkollegInnen in der Berufsschule verstehe ich mich gut.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20	Mit meinen LehrerInnen in der Berufsschule komme ich gut zurecht.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21	In bestimmten Bereichen meiner Ausbildung wünsche ich mir mehr Unterstützung, damit ich meine Aufgaben besser verstehe.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
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).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23	Für die Lehrlingsausbildung allgemein fühle ich mich noch nicht wirklich bereit.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
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).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
25	Meine Lehrlingsausbildung ist mir wichtig.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
26	Meine Lehrlingsausbildung ist für jemanden in meiner Familie wichtig.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
27	Jemand in meiner Familie unterstützt mich bei Problemen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
28	Mit jemandem in meiner Familie (mit einer/mehreren Personen) habe ich Ärger.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
29	Ich fühle mich zu Hause wohl.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
30	Ich kann mich gut erholen, wenn ich Freizeit habe.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
31	Ich habe zu wenig Freizeit, um mich genügend zu erholen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
32	Mein Freundeskreis hilft mir bei der Erholung.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
33	Mit jemandem in meinem Freundes- oder Bekanntenkreis habe ich Ärger.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
34	Ich habe allgemein Stress in meinem Leben.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
35	Um ein oder mehrere Themen mache ich mir Sorgen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
36	Geld ist bei mir ein Problemthema.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
37	Ich habe Fragen zur Gesundheit, die ich gerne mit jemandem besprechen möchte.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
38	Mit meiner Laune geht es drunter und drüber. Das ist für mich anstrengend.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
39	Im Großen und Ganzen bin ich mit mir zufrieden und finde mich okay, so wie ich bin.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
40	Ich wünsche mir ein vertrauliches Gespräch mit einem Erwachsenen, um Persönliches zu besprechen. (Ich entscheide selbst, mit wem ich sprechen möchte.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Anleitung zur Auswertung:

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

■ Die farbigen 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 farbig 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: farbig 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 farbigen 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			
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
25	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
26	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
27	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
28	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
29	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
30	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
31	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
32	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
33	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
34	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
35	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
36	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
37	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
38	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
39	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
40	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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

Nachhaltiges und ressourcenschonendes Handeln

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann ...		
<p>die Bedeutung des Umweltschutzes für den Lehrbetrieb darstellen.</p> <p>z. B.</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 		
<p>die Mülltrennung nach rechtlichen und betrieblichen Vorgaben umsetzen.</p> <p>z. B.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Müll fachgerecht trennen (Papier, Kunststoff, Bio etc.) - Problemstoffe (Batterien, Druckerpatronen etc.) fachgerecht entsorgen 		
<p>energiesparend arbeiten und Ressourcen sparsam einsetzen.</p> <p>z. B.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Energie (Strom etc.) sparsam einsetzen - Mehrwegverpackungen verwenden - mit Ausdrucken/Papier sparsam umgehen - Lebensmittelverschwendung vermeiden (Food Waste Management) 		

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

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, Penzingshof Lindner e.U.

Digitales Arbeiten*



Übersicht: Das sollen Sie mit Ihrem Lehrling in der Ausbildung gemeinsam erreichen:			
	1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
→ Seite 96	Datensicherheit und Datenschutz		
	Rechtliche Vorgaben und jene des Lehrbetriebs einhalten		
	Urheberrecht und Datenschutzbestimmungen beachten		
	Gefahren und Risiken erkennen und Maßnahmen treffen		
→ Seite 97	Maßnahmen zum Schutz vor Fremdzugriff ergreifen		
	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 98	Digitale Kommunikation	
Kommunikationsform anforderungsbezogen auswählen			
Kommunikationsformen verwenden			
In sozialen Netzwerken agieren			
→ Seite 99	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 100	Informationssuche und -beschaffung		
	Suchmaschinen nutzen		
	Nach gespeicherten Dateien suchen		
			Informationen in bestehenden Dateien suchen
→ Seite 101	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 **Datenschutzbeauftragten/ bei dem Datenschutzbeauftragten** zu vereinbaren, um auf das Thema zusätzlich zu sensibilisieren.

Software und weitere digitale Anwendungen

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann ...		
	<p>die für eine auszuführende Aufgabe am besten geeignete betriebliche Software bzw. digitale Anwendung auswählen.</p> <p><i>z. B.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - entsprechend Verfügbarkeit und Aufgabenstellung die passende Softwarelösung auswählen - verfügbare Softwarelösungen hinterfragen und Alternativen recherchieren 	
<p>Software bzw. Apps für Textverarbeitung, Tabellenkalkulation, Präsentationserstellung, Kommunikation sowie Datenbanken und weitere digitale Anwendungen kompetent verwenden.</p> <p><i>Dazu zählt lt. Berufsbild: die Verwendung z. B. in folgenden Bereichen:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Warenwirtschaft - Gästemanagement - Reservierungsmanagement - Terminmanagement <p><i>Manchmal reicht es anhand weniger Beispiele (z. B. Suchfunktion bei Datenbanken) vorzuführen, wie sie zielgerichteter und effizienter in verschiedenen Tools arbeiten können.</i></p>		
		<p>Inhalte unter Einhaltung der Vorgaben des Lehrbetriebs selbst entwickeln sowie vorhandene Inhalte editieren und zielgruppen-gerecht aufbereiten.</p> <p><i>Dazu zählt lt. Berufsbild: die Aufbereitung von</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Texten - Kalkulationen - Präsentationen <p><i>unter Berücksichtigung des Corporate Designs des Lehrbetriebs.</i></p>
	<p>mit betrieblichen Datenbanken arbeiten.</p> <p><i>Dazu zählt lt. Berufsbild: z. B. Daten erfassen, aktualisieren und löschen</i></p> <p><i>Weitere Aufgaben wie z. B.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Daten korrigieren - erfasste Daten interpretieren - Daten abfragen und filtern 	
	<p>Inhalte aus verschiedenen Datenquellen beschaffen und zusammenfügen.</p> <p><i>z. B.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Konditionen (Lieferbedingungen etc.) auf den Websites der Lieferanten recherchieren - Branchentrends recherchieren und in Präsentationen abbilden - Umsatzerlöse entsprechend der Angebots- und Gästesegmente aufbereiten 	
	<p>Daten aufbereiten (z. B. Statistiken und Diagramme erstellen).</p> <p><i>Weitere Beispiele:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Umsatzdiagramme erstellen - Besucherfrequenzen auf der Website analysieren - Gründe für Gästebeschwerden in einem Diagramm darstellen 	
	<p>Probleme im Umgang mit Software und digitalen Anwendungen lösen.</p> <p><i>Dazu zählt lt. Berufsbild: z. B.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - 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).		
<i>Weitere Beispiele:</i> <ul style="list-style-type: none"> - 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.		
<i>Dazu zählen lt. Berufsbild: z. B.</i> <ul style="list-style-type: none"> - Ordner anlegen bzw. löschen - Dateinamen vergeben <i>Weitere Beispiele:</i> <ul style="list-style-type: none"> - Datenstrukturen nach Themen aufbauen - Ordner archivieren 		
sich an die betrieblichen Vorgaben zur Datenanwendung und Datenspeicherung halten.		
<i>z. B.</i> <ul style="list-style-type: none"> - 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.		
<i>Dazu zählt lt. Berufsbild die Nutzung von: z. B.</i> <ul style="list-style-type: none"> - Cloud-Diensten - VPN - Intranet - Extranet <i>Weitere Aufgaben: z. B.</i> <ul style="list-style-type: none"> - 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. <i>Weitere Beispiele:</i> <ul style="list-style-type: none"> - Suchwortkombinationen verwenden - Phrasensuche durchführen - Suchergebnisse nach Aktualität filtern 	
nach gespeicherten Dateien suchen. <i>z. B.</i> <ul style="list-style-type: none"> - 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. <i>z. B.</i> <ul style="list-style-type: none"> - Schlüsselwörter in der Suchfunktion verwenden - sich am Inhaltsverzeichnis orientieren und Informationen filtern 		
	in Datenbankanwendungen Daten filtern. <i>z. B.</i> <ul style="list-style-type: none"> - 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/Branslav Nemin

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. <i>z. B.</i> – 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. <i>z. B. Daten und Informationen anhand von Kriterien wie</i> – Relevanz für den Lehrbetrieb – Aussagekraft – Glaubwürdigkeit beurteilen und auswählen
	Daten und Informationen strukturiert aufbereiten (zB in Datenbanken). <i>z. B.</i> – 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 Lehrkräfte 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



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 105	Individuelle Angebotserstellung für Gäste		
		Voraussetzungen für das Zustandekommen und die Erfüllung von Verträgen darstellen	
		Relevante Konsumentenschutzbestimmungen erklären	
	Allgemeine Anfragen von Gästen beantworten		
		Gäste betreffend Zimmerauswahl und Zusatzleistungen beraten	
		Für Angebotslegung Informationen einholen bzw. Unterlagen zusammenstellen	
			Bei Kalkulation von Angeboten mitwirken
→ Seite 107	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 109	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
	Gästebetreuung		
→ Seite 111	Auf berufsadäquates Erscheinungsbild achten		
	Mit Gästen professionell kommunizieren		
	Gäste zum Leistungsangebot des Hotels informieren		
		Gäste über das Freizeitangebot der Region beraten	
		Gäste zum Restaurant- und Barangebot beraten	
		Gästeanfragen bearbeiten	
	Spezielle Bedürfnisse von Gästen berücksichtigen		
	Zusatzwünsche entgegennehmen und organisieren		
		Umgang mit Beschwerden und Reklamationen	
→ Seite 114		Bedeutung eines professionellen Umgangs mit Beschwerden und Reklamationen erklären	
		Beschwerden und Reklamationen entsprechend den Vorgaben bearbeiten bzw. weiterleiten	
	Abrechnung mit Gästen		
→ Seite 116			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 ...		
	<p>Voraussetzungen für das Zustandekommen und die Erfüllung von Verträgen mit Gästen, mit Veranstaltern (zB Reisebüros) und Online-Anbietern darstellen.</p> <p><i>Dazu zählen lt. Berufsbild: z. B. Beherbergungsverträge mit Gästen</i></p> <p><i>Besprechen Sie mit Ihrem Lehrling bestehende Verträge mit Gästen, Veranstaltern und Online-Anbietern.</i></p>	
	<p>die relevanten Konsumentenschutzbestimmungen erklären.</p> <p><i>z. B.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Unternehmer und Verbraucher unterscheiden - Rücktrittsrecht erklären 	
<p>allgemeine Anfragen von Gästen unter Einhaltung der betrieblichen Vorgaben beantworten.</p> <p><i>Dazu zählen lt Berufsbild: z. B. telefonisch, per E-Mail, über Buchungsplattformen oder Social Media</i></p> <p><i>Weitere Aufgaben, z. B.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Auskünfte über Verfügbarkeit, Preise etc. geben - über betriebliches Leistungsangebot informieren 		
	<p>Gäste betreffend Zimmerauswahl und Zusatzleistungen beraten.</p> <p><i>z. B.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Gäste über Besonderheiten der unterschiedlichen Angebote, wie Arrangements, informieren - Gäste ihren Wünschen entsprechende Angebote anbieten - verfügbare Zimmerkategorien, Zusatzwünsche und Arrangements berücksichtigen <p><i>Achten Sie darauf, dass Ihr Lehrling im Gespräch mit dem Gast entsprechende Fragetechniken einsetzt.</i></p>	
	<p>die für eine Angebotslegung erforderlichen Informationen einholen bzw. entsprechende Unterlagen zusammenstellen.</p> <p><i>Dazu zählt lt. Berufsbild z. B. die Verfügbarkeit von Zimmern überprüfen</i></p> <p><i>Weitere Aufgaben, z. B.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - 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. <i>Dazu zählt lt. Berufsbild: z. B. unter Berücksichtigung von Preisnachlässen bzw. besonderen Konditionen.</i>
	Zusatzleistungen (zB Stornoversicherungen) zielgerichtet anbieten. <i>z. B.</i> - Zusatzleistungen aktiv bewerben - Gästebedürfnisse beim Anbieten von Zusatzleistungen berücksichtigen	

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende allgemeine 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

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?



© shutterstock.com/Africa Studio

Zimmervermietung und Buchung von Zusatzleistungen

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann ...		
	hotelspezifische Software anwenden (zB PMS Front-Office-Programm, Reservierungssystem). <i>z. B.</i> – Belegungspläne aufrufen – Zimmerreservierungen vornehmen – Berichte ausdrucken	
	sich über neue Technologien, die im Gästekontakt zur Anwendung kommen, informieren. <i>z. B. Recherche anhand von</i> – Blogs – Fachzeitschriften – Websites	
	Reservierungen, Buchungen und Stornierungen (zB telefonisch, über Buchungsplattformen, Reservierungssysteme, per E-Mail) entgegennehmen. <i>Achten Sie darauf, dass Ihr Lehrling</i> – 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. <i>Berücksichtigen Sie dabei u. a.:</i> – 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. <i>Dazu zählen lt. Berufsbild: z. B.</i> – Buchungs- und Reservierungsbestätigungen – Voucher <i>Berücksichtigen Sie dabei u. a.:</i> – 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 ...		
	<p>mögliche Vertragswidrigkeiten bei der Erfüllung von Verträgen (zB Zahlungsverzug) sowie deren rechtliche Konsequenzen erklären.</p> <p><i>z. B.</i> <i>Rechte des Gastes bei:</i> – Stornierung durch das Hotel – Erstellung fehlerhafter Rechnungen</p> <p><i>Rechte des Beherbergers bei:</i> – No-Show – Zahlungsverzug – Stornierung durch den Gast</p>	
	<p>Schriftstücke im Rahmen einer nicht ordnungsgemäßen Vertragserfüllung erstellen und auf ihre Richtigkeit überprüfen.</p> <p><i>Dazu zählen lt. Berufsbild: z. B. Mahnschreiben</i></p>	
	<p>bei der Planung von Zimmerbelegungen mitwirken.</p> <p><i>Achten Sie darauf, dass Ihr Lehrling bei der Planung u. a. Folgendes berücksichtigt:</i> – 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</p>	
	<p>mit Reisebüros und Reiseveranstaltern kooperieren.</p> <p><i>Dazu zählen lt. Berufsbild: z. B.</i> – Vermietung und Reservierung von Verkehrsmitteln – Beschaffung von Karten für Veranstaltungen</p>	

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



„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, Penzingshof Lindner e.U.

Gästeempfang und Check-in

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann ...		
<p>An- und Abreiselisten erstellen und entsprechende Maßnahmen mit den verschiedenen Abteilungen koordinieren.</p> <p>Dazu zählt lt. Berufsbild: z. B. Late-Check-Out dem Housekeeping kommunizieren</p> <p>Weitere Maßnahmen, wie z. B.</p> <ul style="list-style-type: none"> – spezielle Wünsche bzgl. der Zimmerausstattung an die Etage kommunizieren (Allergikerpolster etc.) – Informationen zu Lebensmittelunverträglichkeiten der Küche kommunizieren – Tischreservierungen an das Service weitergeben <p>Achten Sie darauf, dass Ihr Lehrling bei der Erstellung von An- und Abreiselisten u. a. Folgendes beachtet:</p> <ul style="list-style-type: none"> – 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? 		
<p>Gäste adäquat begrüßen.</p> <p>z. B. Begrüßung unterschiedlicher Gästegruppen</p> <p>Achten Sie darauf, dass Ihr Lehrling bei der Begrüßung u. a. Folgendes beachtet:</p> <ul style="list-style-type: none"> – freundliches und höfliches Auftreten gegenüber den Gästen – höfliche Begrüßung der Tageszeit entsprechend – Halten des Blickkontakts – Gäste mit Namen ansprechen – Körperhaltung 		
	<p>Reservierungen und Buchungen unter der Anwendung von Reservierungssystemen überprüfen.</p> <p>z. B.</p> <ul style="list-style-type: none"> – Reservierungen im System aufrufen – Schriftverkehr bereithalten – bei Walk-in-Gästen verfügbare Zimmer im System aufrufen 	
	<p>Gästedaten entgegennehmen und diese für die Zwecke der vom Gast gewünschten Leistungserbringung und für Meldepflichten verwerten.</p> <p>z. B.</p> <ul style="list-style-type: none"> – 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 	
	<p>die Regelungen des Meldegesetzes anwenden.</p> <p>z. B.</p> <ul style="list-style-type: none"> – 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 ...		
<p>auf sein persönliches berufs- adäquates Erscheinungsbild achten.</p> <p>z. B.</p> <ul style="list-style-type: none"> - betrieblichen Dresscode einhalten - auf ein gepflegtes Äußeres (Frisur, Make-up, gepflegte Hände etc.) achten - Namensschild tragen <p>Achten Sie darauf, dass sich Ihr Lehrling bewusst ist, dass er die Visitenkarte des Lehrbetriebs ist.</p>		
<p>mit Gästen professionell und unter Berücksichtigung von interkulturellen Aspekten kommunizieren.</p> <p>z. B.</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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.		
<p>Dazu zählen lt. Berufsbild: z. B.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Wellness-Bereich - spezielle Veranstaltungen <p>Weitere Informationen, wie zum Ausflugsangebot, zur Kinderbetreuung, zu Sportaktivitäten etc.</p> <p>Achten Sie darauf, dass Ihr Lehrling das Leistungsangebot ansprechend auf Aushangtafeln, in der Morgenpost etc. präsentiert und u. a. folgende Informationen aufgreift, z. B.:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Was wird angeboten? - Wie kann sich der Gast dafür anmelden? - Welche Kosten entstehen dem Gast? 		
	Gäste über das Freizeitangebot der Region beraten.	
	<p>Dazu zählen lt. Berufsbild: z. B.</p> <ul style="list-style-type: none"> - lokale Kulturangebote - Einkaufsmöglichkeiten - touristische Attraktionen - und entsprechende Wegbeschreibungen <p>Achten Sie darauf, dass Ihr Lehrling u. a. Folgendes beachtet:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gästen geeignete Freizeitangebote empfehlen (z. B. Angebote für Familien) - Broschüren in ausreichender Zahl auflegen - Broschüren nachlegen - Freizeitangebote ansprechend präsentieren 	

Gästebetreuung

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann ...		
	Gäste zum Restaurant- und Barangebot beraten. <i>Dazu zählen lt. Berufsbild: z. B.</i> <ul style="list-style-type: none"> - Getränkeangebot - Speisenangebot - Speisenfolgen - Aufbau der Tageskarte <i>Achten Sie darauf, dass Ihr Lehrling Gästen Informationen</i> <ul style="list-style-type: none"> - zu den Zubereitungsverfahren (Garmethoden etc.), - zur Zusammenstellung von Speisen und Getränken und - zu allergenen Stoffen in Speisen und Getränken <i>geben kann.</i>	
	Gästeanfragen bearbeiten. <i>Dazu zählt lt. Berufsbild: z. B.</i> <ul style="list-style-type: none"> - Karten für Veranstaltungen beschaffen - Verkehrsmittel reservieren 	
bei der Gästebetreuung spezielle Bedürfnisse von Gästen berücksichtigen. <i>Dazu zählt lt. Berufsbild: z. B. Barrierefreiheit</i> <i>Achten Sie darauf, dass Ihr Lehrling spezielle Bedürfnisse von Gästen erkennt.</i>		
Zusatzwünsche von Gästen entgegennehmen und organisieren. <i>Dazu zählen lt. Berufsbild: z. B. zusätzliche Polster</i> <i>Weitere Zusatzwünsche, z. B. Weckruf, Zimmerwechsel, Wäscheservice, entgegennehmen und organisieren.</i> <i>Achten Sie darauf, dass Ihr Lehrling spezielle Wünsche in der Gästedatei vermerkt, damit diese gegebenenfalls abgerechnet bzw. für den nächsten Aufenthalt berücksichtigt werden können.</i>		

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

HINWEISE

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

„Abends führen wir gemeinsam mit dem Lehrling Backoffice-Tätigkeiten durch. Wir nutzen diese Zeit auch, um Gespräche miteinander zu führen und stellen ganz nebenbei fest, wie gut der Lehrling über das Freizeitangebot der Region informiert ist. Das machen wir zum Beispiel, indem wir fragen, welche Lifte und Hütten geöffnet sind oder welche Wanderung man vom Hotel aus besonders gut starten kann.“

Daniela Lang, Ausbilderin und Hotelchefin, Hotel Völserhof Bad Hofgastein

„Damit unser Lehrling Informationen über die Umgebung rund um unser Hotel an unsere Gäste weitergeben kann, schicken wir ihn selbst auf einen Ausflug. Wir sind der Meinung, dass alles, das selbst erlebt wurde, besser erklärt werden kann.“

Stefanie Aniwanter, Hotelchefin, SEEGLÜCK Hotel Forelle



Umgang mit Beschwerden und Reklamationen

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann ...		
	<p>die Bedeutung eines professionellen Umgangs mit Beschwerden und Reklamationen erklären.</p> <p><i>Besprechen Sie mit Ihren Lehrlingen u. a. Folgendes:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Wie lassen sich Beschwerden und Reklamationen in den Qualitätssicherungsprozess integrieren?</i> - <i>Wie trägt erfolgreiches Beschwerdemanagement zur Kundenbindung bei?</i> - <i>Welche Bedeutung hat die Dokumentation von Beschwerden?</i> - <i>Was bedeutet lösungsorientiertes Handeln?</i> <p><i>Achten Sie darauf, dass Ihr Lehrling die Reklamation als Chance sieht, dass der Gast den Betrieb zufriedengestellt verlässt.</i></p>	1 
	<p>Beschwerden und Reklamationen entsprechend den rechtlichen und betrieblichen Vorgaben bearbeiten bzw. weiterleiten (zB komplexe Kundenanliegen).</p> <p><i>z. B.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Gegenstand der Beschwerden und Reklamationen prüfen</i> - <i>Übermittlungsart der Beschwerde berücksichtigen (vor Ort, telefonisch, Buchungs- und Bewertungsportale etc.)</i> - <i>innerhalb des eigenen Kompetenzbereichs Beschwerden und Reklamationen beantworten</i> - <i>Möglichkeiten, um den Gast doch noch zufrieden zu stellen, berücksichtigen</i> - <i>zuständige AnsprechpartnerInnen im Betrieb kontaktieren und Beschwerden und Reklamationen weiterleiten</i> <p><i>Achten Sie darauf, dass Ihr Lehrling,</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>das Problem erfasst und</i> - <i>Verständnis für den Gast zeigt.</i> 	2 

Diese Ausbildungsziele beziehen sich auf folgende Berufsbildpositionen: 4.5.1, 4.5.2



© shutterstock.com/StockLite



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 ...		
		<p>nicht erfasste Leistungen auf die Rechnung aufbuchen und abrechnen.</p> <p>z. B.</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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
		<p>Endabrechnungen für Gäste mit dem betrieblichen Abrechnungssystem erstellen und auf ihre Richtigkeit überprüfen.</p> <p>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?).</p> <p>Achten Sie darauf, dass Ihr Lehrling die Gästerechnung dem Gast vorlegt und die abgerechneten Leistungen erklärt.</p>
		<p> bare und unbare Zahlungen von Gästen entgegennehmen.</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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, Banknotentestgerät 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 „**STAATSMESTER**“ 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)



<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 120	Ausstattung des Arbeitsbereichs		
	Übliche Ausstattung des Arbeitsbereichs kompetent verwenden		
	Einfache Probleme selbstständig lösen		
	Bei komplexen Problemen entsprechende Maßnahmen setzen		
→ Seite 121	Kommunikation		
	Betriebliche Kommunikationsvorgaben 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 123	Postein- und -ausgang		
	Postein- und -ausgang bearbeiten		
		E-Mails bearbeiten	
→ Seite 124	Kassaführung		
			Zahlungseingänge und -ausgänge erfassen
		Kassastand überprüfen	
→ Seite 125	Rechnungswesen		
			Unternehmerisch Denken und kostenbewusst handeln
			Grundlagen des Rechnungswesens 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 127	Dienstpläne		
	Dienstpläne lesen		
		Einsatzpläne bzw. Dienstpläne vorbereiten	

Ausstattung des Arbeitsbereichs		
1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann ...		
<p>die übliche Ausstattung seines Arbeitsbereichs kompetent verwenden (PC/Laptop, Drucker, Telefonanlage).</p> <p><i>z. B.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – Softwarelösungen bedienen und updaten – Dateien in passenden Formaten drucken <p><i>Achten Sie darauf, dass Ihr Lehrling auch die weitere Ausstattung des Lehrbetriebs, wie z. B. Licht- und Musikanlage, Multimediaequipment, Brandmelder bedienen kann.</i></p>		
<p>die im Rahmen seiner Tätigkeit auftretenden einfachen Probleme selbstständig lösen.</p> <p><i>Dazu zählen lt. Berufsbild: z. B.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – Papierstau beseitigen – Toner austauschen <p><i>Weitere Tätigkeiten, wie z. B.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – Papierrolle des Bankomatzahlungsgeräts tauschen – verschiedene Alarmsysteme bei Fehlfunktion deaktivieren 		
<p>bei komplexen Problemen Maßnahmen entsprechend den betrieblichen Regelungen setzen.</p> <p><i>Achten Sie dabei u. a. auf Folgendes:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – 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 <p><i>Achten Sie darauf, dass Ihr Lehrling weiß, wer bei welchem Problem zu kontaktieren ist und er die betrieblichen Abläufe und Vorgaben einhält.</i></p>		

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 ...		
<p>die betrieblichen Kommunikationsvorgaben einhalten.</p> <p><i>Besprechen Sie mit Ihrem Lehrling u. a.:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Wer ist wann und in welchem Fall zu informieren? - Welche Kommunikationskanäle sind zu verwenden? <p><i>Achten Sie darauf, dass Ihr Lehrling die vom Lehrbetrieb zur Verfügung gestellten Vorlagen verwendet.</i></p>		
Informationen sinngemäß erfassen, strukturieren, nötigenfalls bearbeiten und an den Empfänger/die Empfängerin weiterleiten.		
<i>Dazu zählt lt. Berufsbild: z. B. das Erstellen von Gesprächsnotizen</i>		
	Auskünfte geben und einholen.	
	<p><i>z. B.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - 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.		
<i>Dazu zählt lt. Berufsbild: z. B. betriebsinterne Informationen aufbereiten.</i>		
<p><i>Weitere Aufgaben, wie z. B.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Rundschreiben an alle MitarbeiterInnen erstellen - Besprechungs-Protokolle erstellen 		
externe Schriftverkehrsarbeiten erledigen.		
<i>z. B. Schriftstücke sachlich richtig, verständlich und möglichst knapp formulieren</i>		
<p><i>Achten Sie darauf, dass Ihr Lehrling die betrieblichen Vorgaben für Schriftverkehrsarbeiten umsetzt, z. B.:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - einheitliche Grußformel - bestimmte Zusatzinformationen mitschicken - Wording-Vorgaben umsetzen 		
bei der Gestaltung von Schriftstücken das Corporate Design des Lehrbetriebs beachten.		
<p><i>z. B.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - eine einheitliche E-Mail-Signatur verwenden - die E-Mail-Signatur regelmäßig updaten - Vorlagen des Lehrbetriebs verwenden <p><i>Achten Sie darauf, dass Ihr Lehrling weiß, wo entsprechende Vorlagen abgespeichert sind.</i></p>		



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.		
<p>Dazu zählen lt. Berufsbild: z. B.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Postverteilung - Frankieren - mit Zustelldiensten kommunizieren <p>Weitere Aufgaben, wie z. B.</p> <ul style="list-style-type: none"> - eingegangene Post kategorisieren - die Wichtigkeit von eingegangenen Dokumenten einschätzen - Frankiermaschine bedienen - korrekte Portogebühren für Standardbriefe/Postkarten auswählen 		
	E-Mails bearbeiten.	
	<p>Dazu zählen lt. Berufsbild: z. B.</p> <ul style="list-style-type: none"> - E-Mails beantworten oder - an interne AnsprechpartnerInnen weiterleiten <p>Weitere Tätigkeiten wie E-Mails ausdrucken und ablegen, in richtigem Ordner abspeichern etc.</p>	

Diese Ausbildungsziele beziehen sich auf folgende Berufsbildpositionen: 5.3.1, 5.3.2



„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 Kassaführung 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 breitgefächert sind, 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 ...		
		<p> die Grundsätze unternehmerischen Denkens bei seinen Aufgaben berücksichtigen und kostenbewusst handeln.</p> <p><i>Erklären Sie Ihren Lehrlingen: z. B.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Wie kann die Arbeitsweise effizienter gestaltet werden? - Wo können Kosten gespart werden?
		<p>die Grundlagen des Rechnungswesens des Lehrbetriebs bei der Ausführung seiner Aufgaben berücksichtigen.</p> <p><i>Besprechen Sie dazu mit Ihren Lehrlingen z. B. die Bedeutung von Aufwand und Ertrag.</i></p>
		<p>übliche Belege des Lehrbetriebs, wie Eingangs- und Ausgangsrechnungen sowie Zahlungsbelege, nach verschiedenen Kriterien bearbeiten und für die Verbuchung vorbereiten.</p> <p><i>Zu den Kriterien zählen lt. Berufsbild: z. B. Zuordnung</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - nach Datum - interner und externer Herkunft - Belegart <p><i>Im Zuge der Vorbereitung zur Verbuchung, können Lehrlinge folgende Aufgaben übernehmen, z. B.:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Belege nummerieren - Belegnummer, Datum und Rechnungsbetrag auf Belegen markieren
		<p>die Zusammensetzung der betrieblichen Kosten und deren Auswirkungen auf den wirtschaftlichen Erfolg des Ausbildungsbetriebs beschreiben.</p> <p><i>z. B.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 ...		
		<p>im Rahmen der betrieblichen Vorgaben an Maßnahmen mitwirken, die sich positiv auf den wirtschaftlichen Erfolg auswirken.</p> <p><i>z. B.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - 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?



© shutterstock.com/Evgeny Atamanenko



Dienstpläne		
1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann ...		
Dienstpläne lesen.		
z. B. erkennen, an welchen Tagen er Dienst bzw. frei hat		
		<p>Einsatzpläne bzw. Dienstpläne unter Berücksichtigung des geschätzten Personalbedarfs und der Einhaltung der rechtlichen Grundlagen vorbereiten.</p> <p>Dazu zählt lt. Berufsbild: z. B. die Einhaltung der arbeitsrechtlichen, kollektivvertraglichen und betrieblichen Regelungen</p> <p>Achten Sie darauf, dass Ihr Lehrling u. a. Folgendes berücksichtigt:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Welches Personal muss zur Verfügung stehen? - Welche gesetzlichen Ruhezeiten sind einzuhalten? - Wie ist die Stundenauslastung der einzelnen MitarbeiterInnen? - Welche Wünsche der MitarbeiterInnen können berücksichtigt werden?

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



„Unsere Reservierungsleiterin gibt unserem Lehrling die Möglichkeit, sie bei der Dienstplangestaltung zu unterstützen. Dabei lernt unser Lehrling sehr viel über die rechtlichen Vorgaben. Unser Lohnprogramm, in dem wir die Dienstpläne gestalten, unterstützt den Lernprozess, indem fehlerhafte Eingaben, wie zum Beispiel nicht passende Ruhezeiten, sofort rot angezeigt werden. Gemeinsam erarbeiten wir die arbeitsrechtlichen Hintergründe, wie zum Beispiel, dass aufgrund der nicht eingehaltenen Ruhezeit ein Frühdienst nicht auf einen Spätdienst folgen darf.“

„Wir haben rund um den Millstätter See eine Hotelkooperation, mit der wir sowohl die Ausbildung der Ausbilderinnen und Ausbilder als auch der Lehrlinge unterstützen. Für die Lehrlinge gibt es zum Beispiel das Training ‚für einen Tag einmal Chef sein‘. Im Rahmen dieses Trainings lernen die Lehrlinge sich in die Rolle der Abteilungsleiterin bzw. des Abteilungsleiters zu versetzen und zu überlegen, welche Aufgaben und Verantwortungen dieser innehat. Die Trainerinnen bzw. Trainer erarbeiten mit den Lehrlingen, wie ein Dienstplan erstellt wird: Wen brauche ich unter welchen Voraussetzungen und wann? Unsere Lehrlinge profitieren davon, da sie die Inhalte mit Gleichaltrigen erarbeiten und sich sehr intensiv austauschen können.“

Stefanie Aniwanter, Hotelchefin, SEEGLÜCK Hotel Forelle



Angebotsentwicklung

Übersicht: Das sollen Sie mit Ihrem Lehrling in der Ausbildung gemeinsam erreichen:			
	1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
→ Seite 129	Datenanalyse		
			Einfache Kennzahlen ermitteln
			Betriebliche Daten analysieren
→ Seite 130	Reports und Statistiken		
			Aufbau und Funktion des betrieblichen Reportings darstellen
			Am betrieblichen Reporting mitwirken
→ Seite 131	Angebotsentwicklung bzw.-Packageentwicklung		
		Bedeutung von zielgruppenorientierten Angeboten darstellen	
			Vorschläge für zielgruppenorientierte Angebote entwickeln
		An der Umsetzung neuer Angebote mitwirken	
		Mit Vertriebs- und Packagepartnern kooperieren	
		Bedeutung und Möglichkeiten von ertragsoptimierenden Maßnahmen darstellen	
		Grundlagen der betrieblichen Kalkulation und Preisgestaltung erklären	
		An betrieblichen Angebotskalkulation mitwirken	



Datenanalyse		
1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann ...		
		einfache Kennzahlen ermitteln. <i>Geben Sie Ihrem Lehrling einen Überblick über die wichtigsten vom Lehrbetrieb ermittelten Kennzahlen, z. B.</i> <ul style="list-style-type: none"> - Auslastungsgrad - Belegungsrate - REVPAR - Zimmerdurchschnittsraten <i>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.</i>
		betriebliche Daten analysieren. <i>z. B.</i> <ul style="list-style-type: none"> - Kennzahlen interpretieren - Daten vergleichen - bei der Einhaltung der betrieblichen Kennzahlen-Überprüfung mitwirken
		Ableitungen aus der Datenanalyse treffen (z. B. RevPar-Auslastung). <i>z. B.</i> <ul style="list-style-type: none"> - Preis berechnen, zu dem leerstehende Zimmer verkauft hätten werden können - Maßnahmen zur Verbesserung von Kennzahlen vorschlagen

Diese Ausbildungsziele beziehen sich auf folgende Berufsbildpositionen: 6.1.1, 6.1.2, 6.1.3



„Wir haben für alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter unserer Häuser Quartalsmeetings, 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, Kamingsgespräche 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



Reports und Statistiken		
1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann ...		
		den Aufbau und die Funktion des betrieblichen Reportings darstellen. <i>Achten Sie darauf, dass Ihr Lehrling Folgendes beachtet:</i> <ul style="list-style-type: none"> - Welche Informationen werden gesammelt? - Warum sind diese Informationen wichtig?
		am betrieblichen Reporting mitwirken. <i>Dazu zählt lt. Berufsbild: z. B. das betriebliche Forecast.</i> <i>Darüber hinaus kann Ihr Lehrling z. B.</i> <ul style="list-style-type: none"> - Daten erfassen - Auslastungsberichte erstellen
		Statistiken aufbereiten. <i>Dazu zählen lt. Berufsbild: z. B. Nächtigungsstatistiken</i> <i>Besprechen Sie mit Ihrem Lehrling u. a. Folgendes:</i> <ul style="list-style-type: none"> - Was soll mit der Statistik dargestellt werden? - Für wen ist die Statistik bestimmt? - Welche Entscheidungen sollen auf Basis der Statistik getroffen werden?

Diese Ausbildungsziele beziehen sich auf folgende Berufsbildpositionen: 6.2.1, 6.2.2, 6.2.3



„In den Zwischensaisonen bzw. wenn wir ein neues Produkt einführen möchten, wertet mein Bruder Statistiken zu den einzelnen Kategorien aus. Dabei ist unser Lehrling eingebunden. Gemeinsam erstellen sie Reports, die mir unser Lehrling erklärt. So können wir feststellen, ob die Zusammenhänge klar sind, ob Ableitungen hergestellt werden können, denn nur wenn man etwas verstanden hat, kann man es jemanden erklären.“

Christine Lindner, Gastgeberin, Penzinghof Lindner e.U.

Angebotsentwicklung bzw.-Packageentwicklung

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann ...		
	<p>die Bedeutung von zielgruppenorientierten Angeboten in Hinblick auf das betriebliche Kundensegment und die Bedürfnisse verschiedener Zielgruppen darstellen.</p> <p>z. B.</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Angebotsplanung auf Basis der betrieblichen Gästegruppen</i> - <i>Angebote auf Basis der Zielgruppendefinition auswählen</i> - <i>messbare Ziele definieren</i> 	
		<p>Vorschläge für zielgruppenorientierte Angebote</p> <p>Dazu zählen lt. Berufsbild: z. B.</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Vorschläge für Packages oder</i> - <i>Kundenbindungsprogramme entwickeln</i> <p>Weitere Vorschläge für zielgruppenorientierte Angebote, z. B. Angebote für umsatzschwache Zeiten</p>
	<p>an der Umsetzung neuer Angebote mitwirken.</p> <p>z. B.</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>bei der Zusammenstellung von Packages mitarbeiten</i> - <i>Aufgaben im Rahmen der Bewerbung neuer Angebote durchführen</i> 	
	<p>mit Vertriebs- und Packagepartnern kooperieren.</p> <p>Dazu zählen lt. Berufsbild: z. B.</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Reisebüros</i> - <i>Tourismusverbände</i> <p>Weitere Partner, wie z. B. Geschäfte (Rabattgutscheine etc.)</p>	
	<p>die Bedeutung und Möglichkeiten von ertragsoptimierenden Maßnahmen (Revenue Management) darstellen.</p> <p>Besprechen Sie mit Ihrem Lehrling u. a. folgende Fragen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Wie entwickelt sich der Umsatz im Betrieb?</i> - <i>Welchen Einflüssen unterliegt der Umsatz?</i> - <i>Welche Verfahren eignen sich, um den Gesamtumsatz zu optimieren?</i> - <i>Welche Preispolitik verfolgt der Betrieb? Wie können Preise gestaffelt werden?</i> - <i>Über welche Vertriebskanäle erreiche ich meine Gäste?</i> - <i>Mit welchen Partnern wird zusammengearbeitet?</i> 	
	<p>die Grundlagen der betrieblichen Kalkulation und Preisgestaltung erklären.</p> <p>z. B.</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>verschiedene Kalkulationen nachvollziehen (Bezugs- und Absatzkalkulation etc.) und anwenden (Prozentrechnen)</i> - <i>Umsatzsteuersätze den Produkten zuordnen</i> 	

Angebotsentwicklung bzw.-Packageentwicklung

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann ...		
		<p>an der betrieblichen Angebotskalkulation mitwirken.</p> <p>z. B.</p> <ul style="list-style-type: none"> - betriebsinterne Preisauflschläge kalkulieren - Einstandspreise ermitteln - Gewinnspannen berechnen <p>Achten Sie darauf, dass Ihr Lehrling dabei Folgendes beachtet:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Wo liegt die Preisuntergrenze? - Wann kann nicht mehr kostendeckend gearbeitet werden?

Diese Ausbildungsziele beziehen sich auf folgende Berufsbildpositionen: 6.3.1, 6.3.2, 6.3.3, 6.3.4, 6.3.5, 6.3.6, 6.3.7

HINWEISE

1 Recherche: Welche Gästegruppen sind im PMS (Property Management System) angelegt?

Geben Sie Ihrem Lehrling die Aufgabe, die Gästesegmente im PMS zu recherchieren.

2 Angebot entwickeln:

Lassen Sie Ihren Lehrling für eine der Gästegruppen ein Angebot erstellen. So setzt sich der Lehrling mit dem Gästesegment und dem Angebot in Ihrem Betrieb auseinander.

3 Recherche im Buchungsprogramm:

Besprechen Sie mit Ihrem Lehrling, wie hoch der Anteil der Gäste ist, die kurzfristig stornieren oder nicht erscheinen? Lassen Sie Ihren Lehrling in Ihrem Buchungsprogramm recherchieren. Besprechen Sie mit ihm, warum die Berechnung dieser Zahl wichtig für den Betrieb ist und welchen Einfluss sie auf die Überbuchungsrate hat.

AUS DER PRAXIS

„Wenn wir Anfragen seitens des Tourismusverbands erhalten, übergebe ich diese den Lehrlingen mit der Aufgabe ein Angebot zusammenzustellen. Diese Aufgabe beinhaltet ein Package zu schnüren und die Preise zu kalkulieren. Sobald sie fertig sind, besprechen wir das erstellte Angebot gemeinsam durch und nehmen gegebenenfalls Anpassungen vor.“

KommR. Gerold Royda, Inhaber, Gasthof Linimayr

Marketing und E-Commerce



Übersicht: Das sollen Sie mit Ihrem Lehrling in der Ausbildung gemeinsam erreichen:			
	1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
→ Seite 134	Aufgaben des betrieblichen Marketings und von E-Commerce		
	Ziele erklären		
	Überblick geben		
→ Seite 135	Arbeiten im betrieblichen Marketing		
		An der Gestaltung betrieblicher Kommunikationsmittel mitarbeiten	
	Am Außenauftritt des Lehrbetriebs mitwirken		
→ Seite 137	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: 7.1.1., 7.1.2

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. <i>Zu den betrieblichen Kommunikationsmitteln zählen lt. Berufsbild: z. B.</i> – Newsletter – Direct-Mailing – Social-Media-Beiträge – Morgenpost – Tagesprogramm <i>Zu den Tätigkeiten zählen lt. Berufsbild: z. B.</i> – kurze Texte erstellen – Textbausteine bearbeiten – Formatierungs- und Gestaltungsarbeiten mit betrieblicher Software durchführen	
am Außenauftritt des Lehrbetriebs mitwirken. <i>Dazu zählen lt. Berufsbild: z. B. Beiträge für soziale Netzwerke verfassen, bei Messen mitwirken</i> <i>Weitere, wie z. B.: den Lehrbetrieb bei Berufsinformationsmessen bzw. Gastronomie-/Hotellermessen vertreten</i>		

Diese Ausbildungsziele beziehen sich auf folgende Berufsbildpositionen: 7.2.1, 7.2.2



„Unsere Lehrlinge beteiligen sich an unseren Social-Media-Beiträgen. Sie erstellen Blog-Beiträge, verfassen eigene Artikel in der Gästezeitung und wirken bei der Newsletter-Erstellung mit. Unsere Lehrlinge haben viel Freude dabei, Fotos zu machen, die dann in unseren Social-Media-Auftritten gepostet werden.“

Thomas Scheuchl, Personalleiter/HR-Manager, Rogner Bad Blumau

„Wir bitten zum Beispiel unseren Lehrling Ausflugsziele in der Umgebung zu recherchieren und schriftlich aufzubereiten. Dabei ist es uns wichtig, den Arbeitsauftrag immer konkret zu formulieren und ebenso bis wann wir das Ergebnis erwarten. Die gesammelten Informationen benötigen wir zum Beispiel für die tägliche Abendpost für unsere Gäste.“

Stefanie Aniwanter, Hotelchefin, SEEGLÜCK Hotel Forelle

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.



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/>



Online-Vertrieb und Online-Präsentation

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann ...		
<p>die Funktionsweise von Online-Vertrieb und Marketing darstellen.</p> <p><i>z. B.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Zusammenhang zwischen Online-Vertrieb und Marketing und Buchungsverhalten von NutzerInnen erkennen - Relevanz von Online-Vertrieb und Marketing begründen 		
<p>die betrieblichen Online-Kampagnen darstellen und daran mitwirken (z. B. Planung von Online-Kampagnen).</p> <p><i>z. B.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Welche Online-Kampagnen sind im Betrieb gerade aktuell? - Welche Zielgruppen werden damit angesprochen? - Wie kann der Erfolg der Kampagnen gemessen werden? 		
<p>das betriebliche E-Commerce-System fachgerecht nutzen.</p> <p><i>Dazu zählt lt. Berufsbild: z. B. mit virtuellen Reiseplattformen und Online-Verkaufsplattformen fachgerecht arbeiten</i></p> <p><i>Achten Sie darauf, dass Ihr Lehrling</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Beiträge sorgfältig (auf Inhalte/Botschaften achten etc.) und gewissenhaft (Rechtschreibung etc.) erstellt. - Freigabeprozesse einhält. 		
<p>Änderungen in E-Commerce-Systemen nach Vorgaben durchführen.</p> <p><i>Dazu zählt lt. Berufsbild: z. B. Inhalte, Fotos und Bilder bearbeiten</i></p> <p><i>Weitere Aufgaben, z. B.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - inhaltlich aufbereiteten Content in das E-Commerce-System übertragen - Verlinkungen durchführen - Aktualisierungen vornehmen <p><i>Achten Sie darauf, dass sich Ihr Lehrling u. a. mit folgenden Fragen befasst:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 ...		
		<p>bei der Suchmaschinenoptimierung und beim Suchmaschinenmarketing mitwirken.</p> <p><i>Dazu zählt lt. Berufsbild: z. B.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Anzeigetexte erstellen - Online-Inhalte erstellen bzw. optimieren <p><i>Weitere Tätigkeiten, wie z. B.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - einer zu geringen Sichtbarkeit bzw. Auffindbarkeit in Suchmaschinen entgegenwirken - Key Words einpflegen <p><i>Achten Sie darauf, dass Ihr Lehrling wichtige Schlagworte in den Anzeigetexten häufig verwendet.</i></p>

Diese Ausbildungsziele beziehen sich auf folgende Berufsbildpositionen: 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.3.5

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.



Veranstaltungsmanagement und -durchführung

Übersicht: Das sollen Sie mit Ihrem Lehrling in der Ausbildung gemeinsam erreichen:			
	1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
→ Seite 140	Veranstaltungsplanung		
			Bei der Erstellung von Vorschlägen für Veranstaltungen mitwirken
			Function-Sheets erstellen
	Veranstaltungen administrativ abwickeln		
		Kommunikation zwischen Abteilungen koordinieren	
→ Seite 141	Veranstaltungsabwicklung		
	Räume vorbereiten		
	Unterlagen vorbereiten und aufbereiten		
	BesucherInnen und Gäste adäquat empfangen		
	Gäste betreuen		
		Nachbereitung übernehmen	

Veranstaltungsplanung		
1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann ...		
		bei der Erstellung von Vorschlägen für Veranstaltungen mitwirken. <i>z. B. in Abhängigkeit von der Veranstaltungsart (Seminar, Taufe, Hochzeit etc.) Vorschläge entwickeln</i>
		Function-Sheets auf Basis der Vereinbarungen mit KundInnen für gastronomische Veranstaltungen erstellen. <i>Achten Sie darauf, dass der Lehrling Folgendes beachtet:</i> <ul style="list-style-type: none"> - Aufzeichnungen sauber führen, damit z. B. Doppelbuchungen oder Überschneidungen vermieden werden - mit betroffenen Abteilungen absprechen
Veranstaltungen administrativ abwickeln. <i>Dazu zählen lt. Berufsbild: z. B.</i> <ul style="list-style-type: none"> - Raumreservierungen vornehmen - Einladungen verfassen und verschicken 		
	die Kommunikation zwischen den einzelnen Abteilungen koordinieren. <i>Dazu zählt lt. Berufsbild: z. B. die Informationen aus dem Function-Sheet an die notwendigen Personen zu verteilen.</i>	

Diese Ausbildungsziele beziehen sich auf folgende Berufsbildpositionen: 8.1.1, 8.1.2, 8.1.3, 8.1.4



AUS DER PRAXIS

„Um den Lehrling im Veranstaltungsbereich Orientierung geben zu können, haben wir mit folgenden Schritten gute Erfahrung gemacht. Zuerst beginnt der Lehrling mit kleinen administrativen Aufgaben, wie zum Beispiel der Ablage. Parallel dazu hört er unseren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern bereits bei Telefongesprächen zu. Dadurch kann er die gehörten Informationen mit jenen, die er in der Ablage gesehen hat, in Zusammenhang bringen. Eine entsprechende Checkliste für das Kundengespräch verbreitert das Bild. Sobald der Lehrling das entsprechende Basiswissen erlangt hat, darf er auch an Kundenterminen teilnehmen und sich einbringen. Im Anschluss an den Kundentermin erstellt er einen ersten Vorschlag für ein Angebot.“

Kathrin Schneider, Cluster Training Manager, Hilton Hotels Österreich

Veranstaltungsabwicklung		
1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann ...		
Räume vorbereiten. z. B. – Function Sheets verwenden – Informationen aus Function-Sheets entnehmen – Licht- und Musikanlage vorbereiten – Beamer testen – Getränke und Häppchen bereitstellen		
Unterlagen vorbereiten und aufbereiten. Dazu zählt lt. Berufsbild: z. B. Handouts und Präsentationen zu erstellen und in der richtigen Anzahl zur Verfügung zu stellen. Lassen Sie der Kreativität Ihrer Lehrlinge bei der Erstellung von Präsentationen, soweit es das CD zulässt, einen gewissen Spielraum.		
BesucherInnen und Gäste adäquat empfangen. z. B. – in der Lobby Schilder aufstellen – Gäste persönlich begrüßen – Garderobe abnehmen		
Gäste betreuen. Dazu zählt lt. Berufsbild: z. B. für die Bewirtung der Gäste zu sorgen. z. B. – Welcome Drink ausgeben – Getränke nachfüllen – schmutziges Geschirr abservieren bzw. KollegInnen im Service darauf hinweisen		
	die Nachbereitung übernehmen. z. B. – mit KollegInnen aus anderen Abteilungen nachbesprechen – AuftraggeberIn kontaktieren und Feedbackgespräch durchführen – Fragebögen auswerten	

Diese Ausbildungsziele beziehen sich auf folgende Berufsbildpositionen: 8.2.1, 8.2.2, 8.2.3, 8.2.4, 8.2.5



HINWEISE



- Manche Jugendliche sind schüchtern. Sie tun sich mit den Höflichkeitsformen, wie Blickkontakt aufnehmen, Lächeln oder den Kunden Hilfe anbieten, schwer. Besprechen und üben Sie mit Ihren Lehrlingen den Umgang mit Gästen Schritt für Schritt. Erklären Sie Ihnen die grundlegenden Höflichkeitsformen.
- Haben Sie Vertrauen in Ihre **Lehrlinge** und **bestärken** Sie diese darin, **Gäste aktiv anzusprechen**. Womöglich fühlen sich Ihre Lehrlinge am Anfang sicherer, wenn sie sich selbst aussuchen können, auf welche Gäste sie zugehen. Versuchen Sie, Ihren Lehrlingen dabei eine Stütze zu sein. Versichern Sie ihnen, dass Sie in der Nähe sind, wenn sie nicht weiterwissen. Nachdem die ersten Erfolge im Gästekontakt verbucht sind, steigt auch das Selbstbewusstsein der Lehrlinge.

AUS DER PRAXIS

„Um die komplexen Abläufe in unserem Veranstaltungsbereich kennenzulernen, haben die Verantwortlichen ein Handout zusammengestellt. Dieses soll den Lehrlingen einerseits die Abläufe zum Nachlesen übersichtlich darstellen, andererseits handelt es sich dabei auch um ein lebendes Dokument. Wenn den Lehrlingen während ihrer Zeit in unserer Veranstaltungsabteilung ein neuer Ablauf oder eine Änderung in einem bestehenden Ablauf auffällt, haben sie die Möglichkeit diese Änderungen in dem Dokument entsprechend vorzunehmen.“

Kathrin Schneider, Cluster Training Manager, Hilton Hotels Österreich



© shutterstock.com/Ivan Kuntsevich

Facility-Management/ Haustechnik



Übersicht: Das sollen Sie mit Ihrem Lehrling in der Ausbildung gemeinsam erreichen:			
	1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
	Betriebliche Ausstattung		
→ Seite 144	Betriebliche Ausstattung überprüfen und Maßnahmen ergreifen		
			Betriebsanleitungen lesen und Wartungen veranlassen
		Betriebliche Bereiche sowie Einrichtungen überprüfen	
	Ergebnisse der Überprüfung dokumentieren		
			Bei Beschädigungen und Mängeln geeignete Maßnahmen setzen
	Reinigungs- und Hygienemanagement		
→ Seite 146		Bei Erstellung von Reinigungs- und Hygienekonzepten mitwirken	
		Bei Planung der Reinigung mitwirken	
			Reinigung überwachen
	Dokumentationen im Bereich Reinigung und Hygiene umsetzen		
		Schädlingsmonitoring durchführen bzw. überwachen	
	Sicherheit		
→ Seite 148		Risiken erkennen und Maßnahmen zur Behebung vorschlagen	
		Sicherheitseinrichtungen überprüfen und bei Mängeln Maßnahmen veranlassen	
	Mit für die Sicherheit beauftragten Personen zusammenarbeiten		
	An der Erstellung von Dokumentationen mitwirken		
	Personalentwicklung		
→ Seite 149	Bei der Vor- und Nachbereitung von Maßnahmen zur Personalschulung mitwirken		
			Personalschulungen konzipieren, organisieren und daran mitwirken



Betriebliche Ausstattung		
1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann ...		
die betriebliche Ausstattung auf Vollständigkeit überprüfen und im Bedarfsfall entsprechende Maßnahmen ergreifen. z. B. – Inventar überprüfen – fehlende betriebliche Ausstattung dokumentieren – Kontroll- bzw. Checklisten einsetzen		
		Betriebsanleitungen lesen und Wartungen veranlassen.  z. B. – nach Bedienungsanleitungen und Sicherheitsvorschriften agieren – Fehlerbehebungen auf Basis von Anleitungen durchführen – Fachleute für Wartung kontaktieren Achten Sie darauf, dass Ihr Lehrling keine Maßnahmen setzt, die die Garantie oder Gewährleistung beeinträchtigen können.
	betriebliche Bereiche sowie Einrichtungen auf Beschädigungen und Mängel überprüfen. Dazu zählt lt. Berufsbild: z. B. Zimmer, Lager, Speisesäle, Sanitärbereiche zu überprüfen Weitere Tätigkeiten wie z. B. – Schwere der Beschädigung und Mängel einschätzen – Beschädigungen und Mängel dokumentieren – Schadensberichte ausfüllen – Kontroll- bzw. Checklisten einsetzen	
die Ergebnisse der Überprüfung von betrieblichen Teilbereichen sowie Einrichtungen dokumentieren. z. B. – Handlungsbedarf (Reparatur, Austausch etc.) festhalten – Formulare für die Dokumentation nutzen – Unterlagen ablegen bzw. an Verantwortliche weiterleiten		
		bei Beschädigungen und Mängeln in betrieblichen Teilbereichen sowie bei Einrichtungen geeignete Maßnahmen setzen. Dazu zählt lt. Berufsbild: z. B. Reparaturen und Instandhaltungsarbeiten zu veranlassen Weitere Aufgaben, wie z. B. regelmäßiges Service durchführen lassen Achten Sie darauf, dass Ihr Lehrling Beschädigungen und Mängel sofort aufzeigt. So kann oft größerer Schaden vermieden werden.

Diese Ausbildungsziele beziehen sich auf folgende Berufsbildpositionen: 9.1.1, 9.1.2, 9.1.3, 9.1.4, 9.1.5



HINWEIS

Geben Sie Ihren Lehrlingen die **Bedienungsanleitung** von Maschinen und Geräten zu lesen. Besprechen Sie anschließend mit den Lehrlingen: Wie funktioniert die Maschine/ das Gerät? Was ist zu beachten? Wie reinige ich die Maschine/das Gerät richtig?



AUS DER PRAXIS

„Die Selbstständigkeit und das Verantwortungsbewusstsein unserer Lehrlinge fördern wir, indem wir ihnen die Aufsicht über die Etage übertragen. Die Aufgabe der Lehrlinge ist es, die Umsetzung unserer internen Standards zu kontrollieren. Sie müssen dabei zum Beispiel VIP-Zimmer, Seminarzimmer oder Zimmer für Kurgäste auf Vollständigkeit und Einhaltung der Kategorie kontrollieren und gegebenenfalls geeignete Maßnahmen einleiten, damit der erforderliche Standard hergestellt wird.“

Daniela Lang, Ausbilderin und Hotelchefin, Hotel Völserhof Bad Hofgastein

„Die Rezeption ist die erste Anlaufstelle für unsere Gäste, wenn der Safe nicht funktioniert, sie die Zimmertemperatur nicht ändern können, eine Glühbirne kaputt gegangen ist oder wenn etwas anderes nicht funktioniert bzw. beschädigt ist. Aus diesem Grund begleiten unsere Lehrlinge den hausinternen Störungsdienst. Danach sind sie zum Beispiel in der Lage, einfache Probleme selbst zu lösen, wie zum Beispiel die Batterien der Türschlösser zu wechseln oder Fernsehkabeln, die beim Staubwischen gelockert wurden, wieder richtig einzustecken. Nebenbei lernen die Lehrlinge unsere Zimmer gut kennen.“

Thomas Scheuchl, Personalleiter/HR-Manager, Rogner Bad Blumau

„Aktuell ist unser Lehrling für ein spannendes Projekt verantwortlich. Wir taggen gerade unser gesamtes Haus mit NFC Codes. Dabei ist unser Lehrling für die Programmierung der NFC-Tags verantwortlich. Es werden z. B. die Zimmer, Wartungspunkte und die Toiletten getaggt. Die Etagenkräfte scannen den Tag, wenn die Aufgabe erledigt ist, dann wird das entsprechende Protokoll ausgedruckt.“

Stefanie Aniwanter, Hotelchefin, SEEGLÜCK Hotel Forelle

Reinigungs- und Hygienemanagement		
1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann ...		
	bei der Erstellung von Reinigungs- und Hygienekonzepten mitwirken. <i>Achten Sie darauf, dass Ihr Lehrling berücksichtigt, ob z. B. ein Kolonnen- oder Reviersystem im Lehrbetrieb oder in bestimmten Bereichen angewendet wird.</i>	
	bei der Planung der Reinigung von betrieblichen Teilbereichen sowie Wäsche und Textilien unter Berücksichtigung von ökonomischen und ökologischen Aspekten mitwirken. <i>Dazu zählt lt. Berufsbild: z. B. Reinigungspläne erstellen.</i>	
		die Reinigung überwachen.  <i>Dazu zählt lt. Berufsbild: z. B.</i> <ul style="list-style-type: none"> - die Zimmerreinigung kontrollieren - die Einhaltung der Bäderhygiene-sicherheit kontrollieren - Wäsche auf Sauberkeit kontrollieren
Dokumentationen im Bereich Reinigung und Hygiene umsetzen. <i>z. B.</i> <ul style="list-style-type: none"> - nach Hygiene- und Desinfektionsplänen arbeiten - Vorlagen bzw. Fotoanleitungen für bestimmte Bereiche/Tätigkeiten erstellen (Wie sieht der erwünschte Zustand aus? Was darf nicht sein?) - Reinigungspläne zum Abzeichnen erstellen <p><i>Achten Sie darauf, dass Ihr Lehrling erstellte Unterlagen gemäß den betrieblichen Vorgaben abspeichert und ablegt.</i></p>		
	das Schädlingsmonitoring durchführen bzw. überwachen. <i>z. B.</i> <ul style="list-style-type: none"> - Monitoringplan erstellen - Befallskontrolle dokumentieren - Schädlingsbekämpfungsmaßnahmen dokumentieren - Fallen- oder Köderaufstellungsplan erstellen 	

Diese Ausbildungsziele beziehen sich auf folgende Berufsbildpositionen: 9.2.1, 9.2.2, 9.2.3, 9.2.4, 9.2.5

HINWEIS

Checkliste erstellen

Sind in Ihrem Betrieb Checklisten für diesen Arbeitsschritt vorhanden? Achten Sie darauf, dass diese vom Lehrling eingesetzt werden. Sind keine Checklisten vorhanden, können Sie mit der Erstellung den Lehrling beauftragen. Lehrlinge können auch in die Überarbeitung eingebunden werden.

„Unsere Lehrlinge erhalten die Aufgabe ein Reinigungskonzept für ein Gästezimmer selbst zu erstellen, das wir im Anschluss gemeinsam besprechen. Im Detail bedeutet das, dass sie darstellen, was konkret zu reinigen ist, welche Reinigungsmittel dafür vorgesehen werden und in welchem Zeitrahmen die Reinigung zu erfolgen hat. Die Informationen für die Ausarbeitung erfragen sie bei den entsprechenden Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeitern oder recherchieren im Internet. Ist das Konzept fertig, gehen wir es gemeinsam Punkt für Punkt durch, reflektieren die Überlegungen und erarbeiten gegebenenfalls Verbesserungen.“

KommR. Gerold Royda, Inhaber, Gasthof Linimayr

„Um ein generelles Verständnis der Zusammenhänge zu erzeugen, diskutieren wir mit unseren Lehrlingen über die Auswirkungen, die ein Nichteinhalten der Konzepte für Reinigung, Hygiene und Schädlingsbekämpfung nach sich ziehen. Durch die Diskussion entsteht ein besseres Verständnis dafür, wie die einzelnen Faktoren zusammenspielen.“

Stefanie Aniwanter, Hotelchefin, SEEGLÜCK Hotel Forelle

„Um ein ganzheitliches Verständnis für die Abläufe und Zusammenhänge zwischen dem Hotel und unserer Wäscherei zu erzeugen, besuchen unsere Lehrlinge unsere Wäscherei. Die Dimensionen der dort verwendeten Waschmaschinen und Trockner und die Abläufe in der Wäscherei vom Einlangen der Wäsche bis zur Auslieferung ans Hotel zu sehen, ist für die Lehrlinge sehr beeindruckend.“

Kathrin Schneider, Cluster Training Manager, Hilton Hotels Österreich



© shutterstock.com/Resajelen

Sicherheit		
1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann ...		
	Risiken in den betrieblichen Teilbereichen sowie bei Einrichtungen erkennen und Maßnahmen zu deren Behebung vorschlagen. z. B. – erkennen, ob - ausreichend Beleuchtung vorhanden ist - Böden glatt bzw. rutschig sind - eine Brandgefahr besteht - Aufstiegshilfen sachgerecht verwendet werden - es Stolperfallen gibt – den Schweregrad des Risikos einschätzen – im Bedarfsfall Sofortmaßnahmen setzen	
	Sicherheitseinrichtungen überprüfen und bei Mängeln geeignete Maßnahmen veranlassen. Dazu zählt lt. Berufsbild: z. B. – Feuerlöscher; – Notausgänge und – Fluchtwegbeleuchtungen zu überprüfen. Achten Sie darauf, dass Ihr Lehrling die Sicherheitszeichen und ihre Bedeutung kennt, z. B. für Notausgang, Sammelstelle, Erste Hilfe, Feuerlöschgerät.	
mit für die Sicherheit beauftragten Personen im Lehrbetrieb zusammenarbeiten. Dazu zählen lt. Berufsbild: z. B. – Sicherheitsvertrauensperson – Sicherheitsfachkraft		
an der Erstellung von Dokumentationen im Bereich Sicherheit entsprechend den rechtlichen und betrieblichen Regelungen mitwirken. Dazu zählt lt. Berufsbild: z. B. Evaluierungsdokumente zu erstellen.		

Diese Ausbildungsziele beziehen sich auf folgende Berufsbildpositionen: 9.3.1, 9.3.2, 9.3.3, 9.3.4



Personalentwicklung		
1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kann ...		
bei der Vor- und Nachbereitung von Maßnahmen zur Personalschulung mitwirken. z. B. – Checklisten erstellen – Schulungsunterlagen vorbereiten – Anwesenheitslisten erstellen – externe Vortragende kontaktieren		1 
	2 	Personalschulungen konzipieren, organisieren und daran mitwirken. Dazu zählen lt. Berufsbild: z. B. – Hygieneschulungen durchführen – Arbeitsabläufe erklären

Diese Ausbildungsziele beziehen sich auf folgende Berufsbildpositionen: 9.4.1, 9.4.2



HINWEISE

- 1 Checkliste erstellen**
 Binden Sie Ihren Lehrling in die Vorbereitung von Schulungen ein. Lassen Sie ihm eine Checkliste für die Vorbereitung, Durchführung und Nachbereitung erstellen. Achten Sie darauf, dass Ihr Lehrling beachtet, welche Tätigkeiten parallel oder hintereinander durchgeführt werden müssen.
- 2 Recherche – Was muss geschult werden?**
 Lassen Sie Ihren Lehrling zu aktuellen Themen für eine Personalschulung recherchieren: Wo finde ich aktuelle Informationen, die für meine Branche wichtig sind? Gibt es verpflichtende Schulungen für die Branche? Welche Schulungsanbieter gibt es am Markt?



„Bei unserer jährliche Erste-Hilfe-Schulung koordinieren unsere Lehrlinge die Termine für unseren jährlichen Weiterbildungskatalog. Bei der Größe unseres Hauses ist das eine umfangreiche Aufgabe.“
Thomas Scheuchl, Personalleiter/HR-Manager, Rogner Bad Blumau

„Unsere Lehrlinge sind auch im Trainingsbereich eingeteilt. Dabei sind sie nicht nur mit administrativen Tätigkeiten betraut, wie zum Beispiel der Erstellung der Einladungen, Anwesenheitslisten, Vorbereitung von Seminarräumen. Die Lehrlinge dürfen auch kleine Einheiten in einem Training übernehmen. Zum Beispiel hat unser letzter Lehrling im Rahmen der monatlichen Lehrlingsmeetings eine Achtsamkeitsübung mit den Lehrlingen durchgeführt.“
Kathrin Schneider, Cluster Training Manager, Hilton Hotels Österreich

Beschaffung

Übersicht: Das sollen Sie mit Ihrem Lehrling in der Ausbildung gemeinsam erreichen:			
	1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
	Beschaffungsprozess		
→ Seite 151	Beschaffungsprozesses darstellen und daran mitwirken		
	Zustandekommen und Erfüllung von (Kauf-)Verträgen darstellen		
	Mögliche Vertragswidrigkeiten bei der Erfüllung von (Kauf-)Verträgen sowie rechtliche Konsequenzen erklären		
	Bedarfsermittlung		
→ Seite 152			Warenbestand ermitteln
			Bestellmengen vorschlagen bzw. ermitteln
	Angebotsvergleich		
→ Seite 153			Anfragen tätigen und Angebote einholen
			Preise und Konditionen vergleichen und Bezugskalkulationen durchführen
			Neue Bezugsquellen ausfindig machen
			Quantitative und qualitative Aspekte bei Beschaffungsentscheidung berücksichtigen
	Warenbestellung und Beauftragung von internen und externen Dienstleistungen (zB Reparatur, Zimmerreinigung)		
→ Seite 154			Bei Bestellungen und Beauftragungen mitwirken
			Mögliche Auswirkungen von fehlerhaften Bestellungen und Beauftragungen beurteilen
			Liefer- und Leistungstermine überwachen
	Warenannahme		
→ Seite 155	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		
	Umgang mit mangelhaften Lieferungen und Leistungen		
→ Seite 156			Maßnahmen bei mangelhaften Lieferungen und Leistungen ergreifen
			Liefer- bzw. Leistungsverzug feststellen und Maßnahmen ergreifen
	Lagerung		
→ Seite 157	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). <i>Dazu zählen lt. Berufsbild: z. B.</i> – Bedarfsfeststellung – Bezugsquellenauswahl <i>Weitere Beispiele:</i> – Wareneingangsprüfung – Zahlungsabwicklung		
die rechtlichen Bedingungen für das Zustandekommen und die Erfüllung von (Kauf-)Verträgen darstellen. <i>z. B. können Lehrlinge bestehende Kaufverträge auf ihre Vollständigkeit überprüfen (Menge, Preis etc.)</i>		
mögliche Vertragswidrigkeiten bei der Erfüllung von (Kauf-)Verträgen sowie deren rechtliche Konsequenzen erklären. <i>Dazu zählt lt. Berufsbild: z. B. der Zahlungsverzug</i> <i>Weitere Vertragswidrigkeiten, wie</i> – Lieferverzug – Lieferung mangelhafter Ware – Erstellung fehlerhafter Rechnungen – Annahmeverzug		

Diese Ausbildungsziele beziehen sich auf folgende Berufsbildpositionen: 10.1.1, 10.1.2, 10.1.3.



„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. <i>Dazu zählt lt. Berufsbild: z. B. die Ermittlung des Bestands von Büromaterial, Getränken und anderen Waren</i> <i>Achten Sie darauf, dass Ihr Lehrling Folgendes berücksichtigt:</i> <ul style="list-style-type: none"> - Welche Möglichkeiten gibt es, den Warenbestand zu ermitteln? - Wie wird der Warenbestand dokumentiert? - Wer wird informiert, wenn Waren zu Ende gehen? 	
	Bestimmungen aufgrund der betrieblichen Vorgaben (zB Mindestbestand, Mindestbestellmenge) vorschlagen bzw. ermitteln.  <i>z. B.</i> <ul style="list-style-type: none"> - Bedarf feststellen - Bestellmengen anhand von Aufzeichnungen oder Checklisten kontrollieren <i>Weitere Beispiele:</i> <ul style="list-style-type: none"> - Rabatte und Skonti wahrnehmen - Lagerkapazitäten berücksichtigen 	

Diese Ausbildungsziele beziehen sich auf folgende Berufsbildpositionen: 10.2.1, 10.2.2

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. <i>Achten Sie darauf, dass Ihr Lehrling Folgendes beachtet:</i> <ul style="list-style-type: none"> - 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. <i>Achten Sie darauf, dass Ihr Lehrling Folgendes beachtet:</i> <ul style="list-style-type: none"> - 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. <i>z. B.</i> <ul style="list-style-type: none"> - 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. <i>z. B.</i> <ul style="list-style-type: none"> - 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: 10.3.1, 10.3.2, 10.3.3, 10.3.4



„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: 10.4.1, 10.4.2, 10.4.3

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: 10.5.1, 10.5.2, 10.5.3



„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 ...		
	<p>Maßnahmen bei mangelhaften Lieferungen und Leistungen im Einklang mit den rechtlichen und betrieblichen Vorgaben ergreifen.</p> <p><i>Dazu zählt lt. Berufsbild: z. B. Reklamationen verfassen</i></p> <p><i>Besprechen Sie mit Ihrem Lehrling u. a.:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Wie ist eine Reklamation durchzuführen: mündlich oder schriftlich?</i> - <i>Welche Informationen sind für eine Reklamation relevant?</i> 	
	<p>Liefer- bzw. Leistungsverzug feststellen und Maßnahmen im Einklang mit den rechtlichen und betrieblichen Vorgaben ergreifen.</p> <p><i>Besprechen Sie mit Ihrem Lehrling u. a.:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Welche rechtlichen und praxistauglichen Möglichkeiten gibt es bei Liefer- bzw. Leistungsverzug?</i> 	

Diese Ausbildungsziele beziehen sich auf folgende Berufsbildpositionen: 10.6.1, 10.6.2



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 einschichten – 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: 10.7.1, 10.7.2, 10.7.3, 10.7.4, 10.7.5





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





Tool 3

Abschluss der Lehrzeit & die Lehrabschlussprüfung

Inhalte und Ablauf der Lehrabschlussprüfung

Die Prüfungsordnung für den Lehrberuf Hotelkaufmann/Hotelkauffrau wird voraussichtlich im Frühling des Jahres 2021 verordnet und ist anschließend unter <https://www.ris.bka.gv.at> zu finden.



Anmeldung zum Antritt zur LAP



ANTRITTMÖGLICHKEITEN 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.



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 167) 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



„Covid-19-bedingt wurden die LAP-Trainings größtenteils virtuell umgesetzt. Interaktive Trainings wurden unter anderem in den Bereichen Menükunde, Veranstaltungsmanagement, Reservierung, Concierge-Wissen durchgeführt. Das praktische Arbeiten fand dann im Nachhinein in den Hotels statt.“

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.



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.

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.

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.



© 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).



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

© shutterstock.com/kzenon

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_Lehrabschlusspruefung.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-Lehrabs.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 Weiterbeschäftigungszeit:

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>





Tool 4

Karriere

Karrierperspektiven nach der Ausbildung

Die Lehre im Lehrberuf Hotelkaufmann/Hotelkauffrau 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 83.

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

„Einmal im Jahr gibt es eine Lehrlingskonferenz für alle Lehrlinge der Marriott Hotels der Länder Deutschland, Österreich und Schweiz. Zielgruppe sind ausgewählte Lehrlinge, die sich gerade am Ende des zweiten bzw. Anfang des dritten Lehrjahrs befinden und die wir mit ausgezeichneter Leistung nach Ende der Lehrzeit gerne ins Unternehmen übernehmen möchten. Im Rahmen von Workshops werden alle Disziplinen des Hotels vorgestellt und es wird über verschiedene Karrierepfade informiert. Die Generaldirektoren bzw. Generaldirektorinnen der Hotels und Verantwortliche der Konzernleitung stehen für individuelle Gespräche zur Verfügung. Dieses besondere Event bietet für unsere Lehrlinge die ideale Basis, um ein Netzwerk aufzubauen und sich über berufliche Pläne auszutauschen.“

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**

60. Verordnung: Hotelkaufmann/Hotelkauffrau-Ausbildungsordnung

60. Verordnung der Bundesministerin für Digitalisierung und Wirtschaftsstandort, mit der Ausbildungsvorschriften für den Lehrberuf Hotelkaufmann/Hotelkauffrau (Hotelkaufmann/Hotelkauffrau-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 Hotelkaufmann/Hotelkauffrau

§ 1. (1) Der Lehrberuf Hotelkaufmann/Hotelkauffrau 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 (Hotelkaufmann bzw. Hotelkauffrau) zu bezeichnen.

Berufsprofil

§ 2. (1) Mit dem positiven Abschluss der Lehrabschlussprüfung und der Berufsschule verfügt der Hotelkaufmann/die Hotelkauffrau über folgende berufliche Kompetenzen:

1. Fachliche Kompetenzbereiche:**a) Rezeption**

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

b) Front- und Backoffice

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

c) Angebotsentwicklung

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

d) Marketing und E-Commerce

Der Hotelkaufmann/Die Hotelkauffrau verfügt über Kenntnisse des Marketings und des E-Commerce. Und beteiligt sich darauf aufbauend an der Gestaltung betrieblicher Kommunikationsmittel (zB Newsletter, Morgenpost): Er/Sie erstellt zB kurze Texte bzw. bearbeitet Textbausteine und übernimmt Formatierungs- und Gestaltungsarbeiten. Darüber hinaus arbeitet er/sie am betrieblichen Außenauftritt mit. Das betriebliche E-Commerce-System nutzt er/sie bei seinen/ihren Aufgaben fachgerecht.

e) Veranstaltungsmanagement- und -durchführung

Der Hotelkaufmann/Die Hotelkauffrau übernimmt verschiedene mit der Veranstaltungsplanung und -abwicklung verbundene Aufgaben. Dazu gehören unter anderem Tätigkeiten wie die Mitwirkung bei der

Erstellung von Vorschlägen für Veranstaltungen, die Vor- und Aufbereitung von Unterlagen, der Gästempfang sowie die Gästebetreuung. Ebenso wickelt der Hotelkaufmann/die Hotelkauffrau Veranstaltungen administrativ ab.

f) Facility-Management/Haustechnik

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

g) Beschaffung

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

2. Fachübergreifende Kompetenzbereiche:

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

a) Arbeiten im betrieblichen und beruflichen Umfeld

Der Hotelkaufmann/Die Hotelkauffrau verfügt über grundlegende Kenntnisse des betrieblichen Leistungsspektrums und betriebs- und volkswirtschaftlicher sowie ökologischer Zusammenhänge, um seine/ihre Tätigkeiten effizient und nachhaltig zu organisieren und auszuführen. Er/Sie agiert innerhalb der betrieblichen Aufbau- und Ablauforganisation selbst-, sozial- und methodenkompetent und bearbeitet die ihm/ihr übertragenen Aufgaben lösungsorientiert sowie situationsgerecht auf Basis seines/ihrer Verständnisses für Intrapreneurship. Darüber hinaus kommuniziert er/sie zielgruppenorientiert, berufsadäquat auch auf Englisch, und agiert kundenorientiert.

b) Qualitätsorientiertes, sicheres, hygienisches und nachhaltiges Arbeiten

Der Hotelkaufmann/Die Hotelkauffrau wendet die Grundsätze des betrieblichen Qualitätsmanagements an und bringt sich in die Weiterentwicklung der betrieblichen Standards ein. Er/Sie reflektiert sein/ihr eigenes Vorgehen und nutzt die daraus gewonnenen Erkenntnisse in seinem/ihrer Aufgabenbereich. Der Hotelkaufmann/Die Hotelkauffrau beachtet die rechtlichen und betrieblichen Regelungen für seine/ihre persönliche Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz und handelt bei Unfällen und Verletzungen situationsgerecht. Im Rahmen seines/ihrer Aufgabenbereiches berücksichtigt er/sie wesentliche ökologische Auswirkungen seiner/ihrer Tätigkeit und handelt somit nachhaltig und ressourcenschonend.

c) Digitales Arbeiten

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

Berufsbild

§ 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:

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).
1.2.5 zentrale Aufgaben der österreichischen Sozialpartner darstellen (zB kollektivvertragliche und besoldungsrechtliche Verhandlungen).
1.3 Branche des Lehrbetriebs
Er/Sie kann...
1.3.1 einen Überblick über die Branche des Lehrbetriebs geben (zB Branchentrends).
1.3.2 die Position des Lehrbetriebs in der Branche darstellen.
1.4 Ziel und Inhalte der Ausbildung sowie Weiterbildungsmöglichkeiten
Er/Sie kann...
1.4.1 den Ablauf seiner/ihrer Ausbildung im Lehrbetrieb erklären (zB Inhalte und Ausbildungsfortschritt).
1.4.2 Grundlagen der Lehrlingsausbildung erklären (zB Ausbildung im Lehrbetrieb und in der Berufsschule, Bedeutung und Wichtigkeit der Lehrabschlussprüfung).
1.4.3 die Notwendigkeit der lebenslangen Weiterbildung erkennen und sich mit konkreten Weiterbildungsangeboten auseinandersetzen.
1.5 Rechte, Pflichten und Arbeitsverhalten
Er/Sie kann...
1.5.1 auf Basis der gesetzlichen Rechte und Pflichten als Lehrling seine/ihre Aufgaben erfüllen.
1.5.2 Arbeitsgrundsätze wie Sorgfalt, Zuverlässigkeit, Verantwortungsbewusstsein, Pünktlichkeit etc. einhalten und sich mit seinen/ihren Aufgaben im Lehrbetrieb identifizieren.
1.5.3 sich nach den Vorgaben des Lehrbetriebs verhalten.
1.5.4 eine Lohn- oder Gehaltsabrechnung interpretieren (anhand seiner/ihrer Lehrlingsentschädigung sowie eines anonymisierten Personalverrechnungs-Abrechnungsbelegs einer anderen Beschäftigtengruppe im Betrieb).
1.5.5 die für ihn/sie relevanten Bestimmungen des KJBG (minderjährige Lehrlinge) bzw. des AZG und ARG (erwachsene Lehrlinge) und des GIBG grundlegend verstehen.
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 betriebspezifisch auf Englisch kommunizieren (insbesondere Fachausdrücke anwenden).
1.8 Kundenorientiertes Agieren
Er/Sie kann...
1.8.1 erklären, warum Gäste für den Lehrbetrieb im Mittelpunkt stehen.
1.8.2 die Kundenorientierung bei der Erfüllung aller seiner/ihrer Aufgaben berücksichtigen.
1.8.3 mit unterschiedlichen Situationen mit Gästen kompetent umgehen und gäste- sowie betriebsoptimierte Lösungen finden.
2. Kompetenzbereich: Qualitätsorientiertes, sicheres, hygienisches und nachhaltiges Arbeiten
2.1 Betriebliches Qualitätsmanagement
Er/Sie kann...
2.1.1 betriebliche Qualitätsvorgaben im Aufgabenbereich umsetzen.
2.1.2 an der Entwicklung von Qualitätsstandards des Lehrbetriebs mitwirken.
2.1.3 die eigene Tätigkeit hinsichtlich der Einhaltung der Qualitätsstandards überprüfen.
2.1.4 die Ergebnisse der Qualitätsüberprüfung reflektieren und diese in die Aufgabenbewältigung einbringen.
2.2 Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz
Er/Sie kann...
2.2.1 Betriebs- und Hilfsmittel sicher und sachgerecht einsetzen.
2.2.2 die betrieblichen Sicherheitsvorschriften einhalten.
2.2.3 Aufgaben von mit Sicherheitsagenden beauftragten Personen im Überblick beschreiben.
2.2.4 berufsbezogene Gefahren, wie Sturz- und Brandgefahr, in seinem/ihrer Arbeitsbereich erkennen und sich entsprechend den Arbeitnehmerschutz- und Brandschutzvorgaben verhalten.
2.2.5 sich im Notfall richtig verhalten.
2.2.6 bei Unfällen geeignete Erste-Hilfe-Maßnahmen ergreifen.
2.2.7 die HACCP-Richtlinien einhalten und entsprechende Checklisten und Protokolle führen.
2.2.8 die Grundlagen des ergonomischen Arbeitens anwenden.
2.3 Nachhaltiges und ressourcenschonendes Handeln
Er/Sie kann...
2.3.1 die Bedeutung des Umweltschutzes für den Lehrbetrieb darstellen.
2.3.2 die Mülltrennung nach rechtlichen und betrieblichen Vorgaben umsetzen.
2.3.3 energiesparend arbeiten und Ressourcen sparsam einsetzen.
3. Kompetenzbereich: Digitales Arbeiten

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

3.5.4 in Datenbankanwendungen Daten filtern.
3.6 Bewertung und Auswahl von Daten und Informationen
Er/Sie kann...
3.6.1 die Zuverlässigkeit von Informationsquellen und die Glaubwürdigkeit von Informationen einschätzen.
3.6.2 Daten und Informationen interpretieren und nach betrieblichen Vorgaben entscheiden, welche Daten und Informationen herangezogen werden.
3.6.3 Daten und Informationen strukturiert aufbereiten.

(6) Fachliche Kompetenzbereiche:

4. Kompetenzbereich: Rezeption			
4.1 individuelle Angebotserstellung für Gäste			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3
4.1.1 Voraussetzungen für das Zustandekommen und die Erfüllung von Verträgen mit Gästen (zB Beherbergungsverträge), mit Veranstaltern (zB Reisebüros) und Online-Anbietern darstellen.			
4.1.2 die relevanten Konsumentenschutzbestimmungen erklären.			
4.1.3 allgemeine Anfragen von Gästen unter Einhaltung der betrieblichen Vorgaben beantworten (zB telefonisch, per E-Mail oder per Buchungsplattform).			
4.1.4 Gäste betreffend Zimmerauswahl und Zusatzleistungen beraten.			
4.1.5 die für eine Angebotslegung erforderlichen Informationen einholen (zB Verfügbarkeit von Zimmern) bzw. entsprechende Unterlagen zusammenstellen.			
4.1.6 bei der Kalkulation von Angeboten mitwirken (zB unter Berücksichtigung von Preisnachlässen bzw. besonderen Konditionen).			
4.1.7 Zusatzleistungen zielgerichtet anbieten (zB Stornoversicherungen).			
4.2 Zimmervermietung und Buchung von Zusatzleistungen			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3
4.2.1 hotelspezifische Software anwenden (zB PMS Front-Office-Programm, Reservierungssystem).			
4.2.2 sich über neue Technologien, die im Gästekontakt zur Anwendung kommen, informieren.			
4.2.3 Reservierungen, Buchungen und Stornierungen entgegennehmen (zB telefonisch, über Buchungsplattformen, Reservierungssysteme, per E-Mail).			
4.2.4 Reservierungen, Buchungen und Stornierungen durchführen bzw. zur Erfüllung weiterleiten.			
4.2.5 Schriftstücke im Rahmen der ordnungsgemäßen Vertragserfüllung erstellen und auf ihre Richtigkeit überprüfen (zB Buchungs- und Reservierungsbestätigungen, Voucher).			
4.2.6 mögliche Vertragswidrigkeiten bei der Erfüllung von Verträgen (zB Zahlungsverzug) sowie deren rechtliche Konsequenzen erklären.			
4.2.7 Schriftstücke im Rahmen einer nicht ordnungsgemäßen Vertragserfüllung erstellen und überprüfen (zB Mahnschreiben).			
4.2.8 Zimmerbelegungen planen.			
4.2.9 mit Reisebüros und Reiseveranstaltern kooperieren (zB bei der Vermietung und Reservierung von Verkehrsmitteln, bei der Beschaffung von Karten für Veranstaltungen).			
4.3 Gästeempfang und Check-in			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		

	1	2	3
4.3.1 An- und Abreiselisten erstellen und entsprechende Maßnahmen mit den verschiedenen Abteilungen koordinieren (zB Late-Check-Out dem Houskeeping kommunizieren).			
4.3.2 Gäste adäquat begrüßen.			
4.3.3 Reservierungen und Buchungen unter der Anwendung von Reservierungssystemen überprüfen.			
4.3.4 Gästedaten entgegennehmen und diese für die Zwecke der vom Gast gewünschten Leistungserbringung und für Meldepflichten verwerten.			
4.3.5 die Regelungen des Meldegesetzes anwenden.			
4.3.6 den Zimmerstatus abfragen (Zimmerstatusreport lesen).			
4.3.7 dem Gast das Zimmer bzw. den Zimmerschlüssel oder die Zimmerkarte übergeben.			
4.3.8 Gästen Informationen zum Hotel geben (zB Frühstückszeiten, Zugriff WLAN, Infotainment).			
4.4 Gästebetreuung			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3
4.4.1 auf sein/ihr persönliches berufsadäquates Erscheinungsbild achten.			
4.4.2 mit Gästen professionell und unter Berücksichtigung von interkulturellen Aspekten kommunizieren.			
4.4.3 Gäste zum Leistungsangebot des Hotels (zB Wellness-Bereich, spezielle Veranstaltungen) informieren.			
4.4.4 Gäste über das Freizeitangebot der Region (zB lokale Kulturangebote, Einkaufsmöglichkeiten, touristische Attraktionen und entsprechende Wegbeschreibungen) beraten.			
4.4.5 Gäste zum Restaurant- und Barangebot beraten (zB Getränkeangebot, Speisenangebot sowie Speisenfolgen, Aufbau der Tageskarte).			
4.4.6 Gästeanfragen bearbeiten (zB Karten für Veranstaltungen beschaffen, Verkehrsmittel reservieren).			
4.4.7 bei der Gästebetreuung spezielle Bedürfnisse von Gästen berücksichtigen. (zB Barrierefreiheit)			
4.4.8 Zusatzwünsche von Gästen entgegennehmen und organisieren (zB zusätzlicher Polster).			
4.5 Umgang mit Beschwerden und Reklamationen			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3
4.5.1 die Bedeutung eines professionellen Umgangs mit Beschwerden und Reklamationen erklären.			
4.5.2 Beschwerden und Reklamationen entsprechend den rechtlichen und betrieblichen Vorgaben bearbeiten bzw. weiterleiten (zB komplexe Kundenanliegen).			
4.6 Abrechnung mit Gästen			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		
1.1.1	1	2	3
4.6.1 nicht erfasste Leistungen auf die Rechnung aufbuchen und abrechnen.			
4.6.2 Endabrechnungen für Gäste mit dem betrieblichen Abrechnungssystem erstellen und auf ihre Richtigkeit überprüfen.			
4.6.3 bare und unbare Zahlungen von Gästen entgegennehmen.			
5. Kompetenzbereich: Front- und Backoffice			
5.1 Ausstattung des Arbeitsbereichs			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		

	1	2	3
5.1.1 die übliche Ausstattung seines/ihrer Arbeitsbereichs kompetent verwenden (zB PC/Laptop, Drucker, Telefonanlage).			
5.1.2 die im Rahmen seiner/ihrer Tätigkeit auftretenden einfachen Probleme selbstständig lösen (zB Papierstau beseitigen, Toner austauschen).			
5.1.3 bei komplexen Problemen Maßnahmen entsprechend den betrieblichen Regelungen setzen.			
5.2 Kommunikation			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	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 Dienstpläne			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3
5.6.1 Dienstpläne lesen.			

5.6.2 Einsatzpläne bzw. Dienstpläne unter Berücksichtigung des geschätzten Personalbedarfs und der Einhaltung der rechtlichen Grundlagen vorbereiten.			
5.6.3 die arbeitsrechtlichen, kollektivvertraglichen und betrieblichen Regelungen bei der Dienstplanerstellung bzw. Einsatzplanung berücksichtigen.			
6. Kompetenzbereich: Angebotsentwicklung			
6.1 Datenanalyse			
Er/Sie kann...	Lehrjahr 1 2 3		
6.1.1 einfache Kennzahlen ermitteln.			
6.1.2 betriebliche Daten analysieren.			
6.1.3 Ableitungen aus der Datenanalyse treffen (zB RevPar-Auslastung).			
6.2 Reports und Statistiken			
Er/Sie kann...	Lehrjahr 1 2 3		
6.2.1 den Aufbau und die Funktion des betrieblichen Reportings darstellen.			
6.2.2 am betrieblichen Reporting mitwirken (zB Forecast).			
6.2.3 Statistiken (zB Nächtigungsstatistiken) aufbereiten.			
6.3 Angebotsentwicklung bzw. Packageentwicklung			
Er/Sie kann...	Lehrjahr 1 2 3		
6.3.1 die Bedeutung von zielgruppenorientierten Angeboten im Hinblick auf das betriebliche Kundensegment und die Bedürfnisse verschiedener Zielgruppen darstellen.			
6.3.2 Vorschläge für zielgruppenorientierte Angebote (zB Vorschläge für Packages oder Kundenbindungsprogramme) entwickeln.			
6.3.3 an der Umsetzung neuer Angebote mitwirken.			
6.3.4 mit Vertriebs- und Packagepartnern (zB Reisebüros, Tourismusverbände) kooperieren.			
6.3.5 die Bedeutung und Möglichkeiten von ertragsoptimierenden Maßnahmen (Revenue Management) darstellen.			
6.3.6 die Grundlagen der betrieblichen Kalkulation und Preisgestaltung erklären.			
6.3.7 an der betrieblichen Angebotskalkulation mitwirken.			
7. Kompetenzbereich: Marketing und E-Commerce			
7.1 Aufgaben des betrieblichen Marketings und von E-Commerce			
Er/Sie kann...	Lehrjahr 1 2 3		
7.1.1 Ziele des betrieblichen Marketings und von E-Commerce erklären.			
7.1.2 einen Überblick über das betriebliche Marketing und von E-Commerce geben (zB Zielgruppen, Marketinginstrumente, Teilbereiche wie Werbung und Öffentlichkeitsarbeit).			
7.2 Arbeiten im betrieblichen Marketing			
Er/Sie kann...	Lehrjahr 1 2 3		
7.2.1 an der Gestaltung betrieblicher Kommunikationsmittel (zB Newsletter, Direct-Mailings, Morgenpost, Tagesprogramm) mitarbeiten (zB kurze Texte erstellen, Textbausteine bearbeiten, Formatierungs- und Gestaltungsarbeiten mit betrieblicher Software durchführen).			
7.2.2 am Außenauftritt des Lehrbetriebs mitarbeiten (zB Beiträge für die sozialen Netzwerke verfassen).			

7.3 Online-Vertrieb und Online-Präsentation			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3
7.3.1 die Funktionsweise von Online-Vertrieb und Marketing darstellen.			
7.3.2 die betrieblichen Online-Kampagnen darstellen.			
7.3.3 das betriebliche E-Commerce-Systeme fachgerecht nutzen (zB mit virtuellen Reiseplattformen und Online-Verkaufsplattformen fachgerecht arbeiten).			
7.3.4 Änderungen in E-Commerce-Systemen nach Vorgaben durchführen (zB Inhalte, Fotos und Bilder bearbeiten).			
7.3.5 bei der Suchmaschinenoptimierung und beim Suchmaschinenmarketing (zB Anzeigetexte erstellen, Online-Inhalte erstellen bzw. optimieren) mitwirken.			
8. Kompetenzbereich: Veranstaltungsmanagement und -durchführung			
8.1 Veranstaltungsplanung			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3
8.1.1 bei der Erstellung von Vorschlägen für Veranstaltungen mitwirken.			
8.1.2 Function-Sheets auf Basis der Vereinbarungen mit Kunden/Kundinnen für gastronomische Veranstaltungen erstellen.			
8.1.3 Veranstaltungen administrativ abwickeln (zB Raumreservierungen vornehmen, Einladungen verfassen und verschicken).			
8.1.4 die Kommunikation zwischen den einzelnen Abteilungen koordinieren (zB Informationen aus dem Function-Sheet an die notwendigen Personen verteilen).			
8.2 Veranstaltungsabwicklung			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3
8.2.1 Räume vorbereiten.			
8.2.2 Unterlagen vorbereiten (zB Handouts in der richtigen Anzahl zur Verfügung stellen) und Unterlagen aufbereiten (zB Handouts und Präsentationen erstellen).			
8.2.3 Besucher/innen und Gäste adäquat empfangen.			
8.2.4 Gäste betreuen (zB für die Bewirtung der Gäste sorgen).			
8.2.5 die Nachbereitung übernehmen.			
9. Kompetenzbereich: Facility-Management/Haustechnik			
9.1 Betriebliche Ausstattung			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3
9.1.1 die betriebliche Ausstattung auf Vollständigkeit überprüfen und im Bedarfsfall entsprechende Maßnahmen ergreifen.			
9.1.2 Betriebsanleitungen lesen und Wartungen veranlassen.			
9.1.3 betriebliche Bereiche sowie Einrichtungen auf Beschädigungen und Mängel überprüfen (zB Zimmer, Lager, Speisesäle, Sanitärbereiche).			
9.1.4 die Ergebnisse der Überprüfung von betrieblichen Teilbereichen sowie Einrichtungen dokumentieren.			
9.1.5 bei Beschädigungen und Mängeln in betrieblichen Teilbereichen sowie bei Einrichtungen geeignete Maßnahmen setzen (zB Reparaturen und Instandhaltungsarbeiten veranlassen).			
9.2 Reinigungs- und Hygienemanagement			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3
9.2.1 bei der Erstellung von Reinigungs- und Hygienekonzepten mitwirken.			

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

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

(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 Hotelkaufmann/Hotelkauffrau, BGBl. II Nr. 131/2015, treten mit Ablauf des 30. April 2020 außer Kraft.

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

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

Schramböck

	Unterzeichner	serialNumber=932783133,CN=Bundeskansleramt,C=AT
	Datum/Zeit	2020-02-28T11:00:48+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.bundeskansleramt.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@wkbgl.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@wkoee.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-lehring.at

Wirtschaftskammer Vorarlberg

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

