

Ausbildungsdokumentation

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

Lehrbetrieb: _____

Ausbilder/in: _____

Lehrling: _____

Beginn der Ausbildung: _____ Ende der Ausbildung: _____

Durchgeführte Feedback-Gespräche zum Ausbildungsstand:

	Datum	Unterschrift Lehrling	Unterschrift Ausbilder/in
1. Lehrjahr			

2. Lehrjahr			

3. Lehrjahr			

Kompetenzbereich

Arbeiten im betrieblichen und beruflichen Umfeld

Betriebliche Aufbau- und Ablauforganisation	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann ...	✓	✓	✓
sich im Lehrbetrieb zurechtfinden.			
Aufgaben des Lehrbetriebs erklären.			
Zusammenhänge der Betriebsbereiche darstellen.			
die wichtigsten Verantwortlichen und AnsprechpartnerInnen nennen.			
die Ablauforganisation und das Prozessmanagement berücksichtigen.			
Leistungsspektrum und Eckdaten des Lehrbetriebs	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann ...	✓	✓	✓
das betriebliche Leistungsangebot beschreiben.			
das Leitbild bzw. Ziele des Lehrbetriebs erklären.			
die Struktur des Lehrbetriebs beschreiben.			
Faktoren der betrieblichen Leistung erklären.			
Branche des Lehrbetriebs	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann ...	✓	✓	✓
einen Überblick über die Branche geben.			
die Position des Lehrbetriebs in der Branche darstellen.			
Ziel und Inhalte der Ausbildung sowie Weiterbildungsmöglichkeiten	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann ...	✓	✓	✓
den Ablauf der Ausbildung im Lehrbetrieb erklären.			
Grundlagen der Lehrlingsausbildung erklären.			
die Notwendigkeit der lebenslangen Weiterbildung erkennen und sich mit konkreten Weiterbildungsangeboten auseinandersetzen.			

Rechte, Pflichten und Arbeitsverhalten	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann ...	✓	✓	✓
auf Basis der gesetzlichen Rechte und Pflichten als Lehrling seine Aufgaben erfüllen.			
Arbeitsgrundsätze einhalten und sich mit Aufgaben im Lehrbetrieb identifizieren.			
sich nach den Vorgaben des Lehrbetriebs verhalten.			
eine Lohn- oder Gehaltsabrechnung interpretieren.			
Dienstpläne lesen.			
relevante Bestimmungen des KJBG bzw. des AZG und ARG und des GIBG grundlegend verstehen.			
Selbstorganisierte, lösungsorientierte und situationsgerechte Aufgabenbearbeitung	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann ...	✓	✓	✓
Aufgaben selbst organisieren und nach Prioritäten reihen.			
den 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.			
die eigene Tätigkeit reflektieren und Optimierungsvorschläge einbringen.			
Zielgruppengerechte Kommunikation	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann ...	✓	✓	✓
mit verschiedenen Zielgruppen kommunizieren und sich betriebsadäquat verhalten.			
Anliegen verständlich vorbringen und der Situation angemessen auftreten.			
berufsadäquat und betriebsspezifisch auf Englisch kommunizieren.			

Kundenorientiertes Agieren	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann ...	✓	✓	✓
erklären, warum Gäste für den Lehrbetrieb im Mittelpunkt stehen.			
die Kundenorientierung bei der Erfüllung aller Aufgaben berücksichtigen.			
mit Gästen kompetent umgehen und gäste- sowie betrieboptimierte Lösungen finden.			



Kompetenzbereich

Qualitätsorientiertes, sicheres, hygienisches und nachhaltiges Arbeiten

Betriebliches Qualitätsmanagement	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann ...	✓	✓	✓
betriebliche Qualitätsvorgaben im Aufgabenbereich umsetzen.			
an der Entwicklung von Qualitätsstandards des Lehrbetriebs mitwirken.			
die eigene Tätigkeit hinsichtlich der Einhaltung der Qualitätsstandards überprüfen.			
die Ergebnisse der Qualitätsüberprüfung reflektieren und diese in die Aufgabenbewältigung einbringen.			
Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann ...	✓	✓	✓
Betriebs- und Hilfsmittel sicher und sachgerecht einsetzen.			
die betrieblichen Sicherheitsvorschriften einhalten.			
Aufgaben von mit Sicherheitsagenden beauftragten Personen beschreiben.			
berufsbezogene Gefahren erkennen und sich den Vorgaben entsprechend verhalten.			
sich im Notfall richtig verhalten.			
die Grundlagen ergonomischen Arbeitens anwenden.			
Hygienestandards und -konzepte	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann ...	✓	✓	✓
die betrieblichen Gesundheits- und Hygienestandards und -konzepte anwenden.			
die HACCP-Richtlinien einhalten und entsprechende Checklisten und Protokolle führen.			
Reinigungspläne gemäß rechtlichen Vorgaben anwenden.			
darauf achten, dass sein eigener Arbeitsplatz und die übrigen Servicebereiche sauber und aufgeräumt sind.			
gastronomische Gebrauchsgegenstände im Frühstücks- und Buffetbereich pflegen.			
Tische, Arbeitsplätze, Arbeitsgeräte und -maschinen im Schank-, Frühstücks- und Seminarbereich regelmäßig reinigen.			

Nachhaltiges und ressourcenschonendes Handeln	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann ...	✓	✓	✓
die Bedeutung des Umweltschutzes für den Lehrbetrieb darstellen.			
die Mülltrennung nach rechtlichen und betrieblichen Vorgaben umsetzen.			
energiesparend arbeiten und Ressourcen sparsam einsetzen.			



Kompetenzbereich

Digitales Arbeiten

Datensicherheit und Datenschutz	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann ...	✓	✓	✓
die rechtlichen Vorgaben und jene des Lehrbetriebs einhalten (zB Datenschutzgrundverordnung).			
Urheberrecht und Datenschutzbestimmungen beachten.			
Gefahren und Risiken erkennen (zB Phishing-E-Mails, Viren) und Maßnahmen treffen, wenn Sicherheitsprobleme und Auffälligkeiten auftreten.			
Maßnahmen unter Einhaltung der betrieblichen Vorgaben ergreifen, um Daten, Dateien, Geräte und Anwendungen vor Fremdzugriff zu schützen.			
Software und weitere digitale Anwendungen	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann ...	✓	✓	✓
Software und digitale Anwendungen anforderungsgerecht auswählen.			
Software und digitale Anwendungen kompetent verwenden.			
Inhalte unter Einhaltung der Vorgaben des Lehrbetriebs selbst entwickeln sowie vorhandene Inhalte editieren und zielgruppengerecht aufbereiten.			
mit betrieblichen Datenbanken arbeiten.			
Inhalte aus verschiedenen Datenquellen beschaffen und zusammenfügen.			
Daten aufbereiten (zB. Statistiken und Diagramme erstellen).			
Probleme im Umgang mit Software und digitalen Anwendungen lösen.			
Digitale Kommunikation	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann ...	✓	✓	✓
eine geeignete Kommunikationsform anforderungsbezogen auswählen.			
ein breites Spektrum an Kommunikationsformen verwenden.			
verantwortungsbewusst und unter Einhaltung der betrieblichen Vorgaben in sozialen Netzwerken agieren.			

Datei- und Ablageorganisation	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann ...	✓	✓	✓
sich in der betrieblichen Datei- bzw. Ablagestruktur zurechtfinden (zB gespeicherte Dateien finden).			
in der betrieblichen Datei- bzw. Ablagestruktur arbeiten und dabei die Grundregeln eines effizienten Dateimanagements berücksichtigen.			
sich an die betrieblichen Vorgaben zur Datenanwendung und Datenspeicherung halten.			
Ordner und Dateien unter Einhaltung der betrieblichen Vorgaben teilen.			
Informationssuche und -beschaffung	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann ...	✓	✓	✓
Suchmaschinen für die Online-Recherche effizient (zB unter Einsatz entsprechender Suchtechniken auf branchenspezifischen Plattformen) nutzen.			
nach gespeicherten Dateien suchen.			
in bestehenden Dateien relevante Informationen suchen.			
in Datenbankanwendungen Daten filtern.			
Bewertung und Auswahl von Daten und Informationen	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann ...	✓	✓	✓
die Zuverlässigkeit von Informationsquellen und die Glaubwürdigkeit von Informationen einschätzen.			
Daten und Informationen interpretieren und nach betrieblichen Vorgaben entscheiden, welche Daten und Informationen herangezogen werden.			
Daten und Informationen strukturiert aufbereiten (zB in Datenbanken).			

Kompetenzbereich

Rezeption

Individuelle Angebotserstellung für Gäste	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann ...	✓	✓	✓
Voraussetzungen für das Zustandekommen und die Erfüllung von Verträgen darstellen.			
die relevanten Konsumentenschutzbestimmungen erklären.			
allgemeine Anfragen von Gästen unter Einhaltung der betrieblichen Vorgaben beantworten.			
Gäste betreffend Zimmerauswahl und Zusatzleistungen beraten.			
die für eine Angebotslegung erforderlichen Informationen einholen bzw. entsprechende Unterlagen zusammenstellen.			
bei der Kalkulation von Angeboten mitwirken.			
Zusatzleistungen (zB Stornoversicherungen) zielgerichtet anbieten.			
Zimmervermietung und Buchung von Zusatzleistungen	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann ...	✓	✓	✓
hotelspezifische Software anwenden (zB PMS Front-Office-Programm, Reservierungssystem).			
sich über neue Technologien, die im Gästekontakt zur Anwendung kommen, informieren.			
Reservierungen, Buchungen und Stornierungen (zB telefonisch, über Buchungsplattformen, Reservierungssysteme, per E-Mail) entgegennehmen.			
Reservierungen, Buchungen und Stornierungen durchführen bzw. zur Erfüllung weiterleiten.			
Schriftstücke im Rahmen der ordnungsgemäßen Vertragserfüllung erstellen und auf ihre Richtigkeit überprüfen.			
mögliche Vertragswidrigkeiten bei der Erfüllung von Verträgen (zB Zahlungsverzug) sowie deren rechtliche Konsequenzen erklären.			
Schriftstücke im Rahmen einer nicht ordnungsgemäßen Vertragserfüllung erstellen und auf ihre Richtigkeit überprüfen.			
bei der Planung von Zimmerbelegungen mitwirken.			
mit Reisebüros und Reiseveranstaltern kooperieren.			

Gästeempfang und Check-in	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann ...	✓	✓	✓
An- und Abreiselisten erstellen und entsprechende Maßnahmen mit den verschiedenen Abteilungen koordinieren.			
Gäste adäquat begrüßen.			
Reservierungen und Buchungen unter der Anwendung von Reservierungssystemen überprüfen.			
Gästedaten entgegennehmen und diese für die Zwecke der vom Gast gewünschten Leistungserbringung und für Meldepflichten verwerten.			
die Regelungen des Meldegesetzes anwenden.			
den Zimmerstatus abfragen.			
dem Gast das Zimmer bzw. den Zimmerschlüssel oder die Zimmerkarte übergeben.			
Gästen Informationen zum Hotel geben.			
Gästebetreuung	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann ...	✓	✓	✓
auf sein persönliches berufsadäquates Erscheinungsbild achten.			
mit Gästen professionell und unter Berücksichtigung von interkulturellen Aspekten kommunizieren.			
Gäste zum Leistungsangebot des Hotels informieren.			
Gäste über das Freizeitangebot der Region beraten.			
Gästeanfragen bearbeiten.			
bei der Gästebetreuung spezielle Bedürfnisse von Gästen berücksichtigen.			
Zusatzwünsche von Gästen entgegennehmen und organisieren.			
Gäste über das Frühstücks- oder Seminarangebot informieren.			
Speise- und Getränkekarten erstellen.			
Preise für Speisen und Getränke kalkulieren.			
Getränke und Speisen in der Lobby, beim Frühstück oder bei Seminaren servieren und abservieren.			



Umgang mit Beschwerden und Reklamationen	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann ...	✓	✓	✓
die Bedeutung eines professionellen Umgangs mit Beschwerden und Reklamationen erklären.			
Beschwerden und Reklamationen entsprechend den Vorgaben bearbeiten bzw. weiterleiten.			
Abrechnung mit Gästen	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann ...	✓	✓	✓
nicht erfasste Leistungen aufbuchen und abrechnen.			
Endabrechnungen erstellen und auf ihre Richtigkeit überprüfen.			
bare und unbare Zahlungen entgegennehmen.			

Kompetenzbereich

Front- und Backoffice

Ausstattung des Arbeitsbereichs	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann ...	✓	✓	✓
die übliche Ausstattung seines Arbeitsbereichs kompetent verwenden (PC/Laptop, Drucker, Telefonanlage).			
die im Rahmen seiner Tätigkeit auftretenden einfachen Probleme selbstständig lösen.			
bei komplexen Problemen Maßnahmen entsprechend den betrieblichen Regelungen setzen.			
Kommunikation	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann ...	✓	✓	✓
die betrieblichen Kommunikationsvorgaben einhalten.			
Informationen sinngemäß erfassen, strukturieren, nötigenfalls bearbeiten und an den Empfänger/die Empfängerin weiterleiten.			
Auskünfte geben und einholen.			
interne Schriftverkehrsarbeiten erledigen.			
externe Schriftverkehrsarbeiten erledigen.			
bei der Gestaltung von Schriftstücken das Corporate Design des Lehrbetriebs beachten.			
Texte auf Rechtschreibung und Grammatik überprüfen.			
Postein- und -ausgang	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann ...	✓	✓	✓
den Postein- und -ausgang bearbeiten.			
E-Mails bearbeiten.			
Kassaführung	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann ...	✓	✓	✓
Zahlungseingänge und -ausgänge ordnungsgemäß erfassen.			
den Kassastand überprüfen.			

Rechnungswesen	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann ...	✓	✓	✓
die Grundsätze unternehmerischen Denkens bei seinen Aufgaben berücksichtigen und kostenbewusst handeln.			
die Grundlagen des Rechnungswesens des Lehrbetriebs bei der Ausführung seiner Aufgaben berücksichtigen.			
übliche Belege des Lehrbetriebs, wie Eingangs- und Ausgangsrechnungen sowie Zahlungsbelege, nach verschiedenen Kriterien bearbeiten und für die Verbuchung vorbereiten.			
die Zusammensetzung der betrieblichen Kosten und deren Auswirkungen auf den wirtschaftlichen Erfolg des Ausbildungsbetriebs beschreiben.			
im Rahmen der betrieblichen Vorgaben an Maßnahmen mitwirken, die sich positiv auf den wirtschaftlichen Erfolg auswirken.			
Terminmanagement	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann ...	✓	✓	✓
Termine und Terminänderungen koordinieren.			
Termine im betrieblichen Kalendersystem dokumentieren und verwalten.			
Informationen zu Terminen und entsprechend notwendige Unterlagen verschicken.			
Besprechungsvorbereitung	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann ...	✓	✓	✓
Räume vorbereiten.			
Unterlagen vorbereiten und aufbereiten.			
Einladungen verfassen und verschicken.			
BesucherInnen und Gäste adäquat empfangen.			
die Nachbereitung übernehmen.			

Kompetenzbereich

Marketing und E-Commerce

Aufgaben des betrieblichen Marketings und von E-Commerce	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann ...	✓	✓	✓
Ziele des betrieblichen Marketings und von E-Commerce erklären.			
einen Überblick über das betriebliche Marketing und E-Commerce geben.			
Arbeiten im betrieblichen Marketing	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann ...	✓	✓	✓
an der Gestaltung betrieblicher Kommunikationsmittel mitarbeiten.			
am Außenauftritt des Lehrbetriebs mitwirken.			
Datenanalyse	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann ...	✓	✓	✓
einfache Kennzahlen ermitteln.			
betriebliche Daten analysieren.			
Online-Vertrieb und Online-Präsentation	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann ...	✓	✓	✓
die Funktionsweise von Online-Vertrieb und Marketing darstellen.			
die betrieblichen Online-Kampagnen darstellen und daran mitwirken (zB. Planung von Online-Kampagnen).			
das betriebliche E-Commerce-System fachgerecht nutzen.			
Änderungen in E-Commerce-Systemen nach Vorgaben durchführen.			
bei der Suchmaschinenoptimierung und beim Suchmaschinenmarketing mitwirken.			

Kompetenzbereich

Beschaffung/Warenwirtschaft

Beschaffungsprozess	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann ...	✓	✓	✓
die Grundlagen des Beschaffungsprozesses des Lehrbetriebs darstellen und daran mitwirken (zB beim Einkauf des Büromaterials).			
die rechtlichen Bedingungen für das Zustandekommen und die Erfüllung von (Kauf-)Verträgen darstellen.			
mögliche Vertragswidrigkeiten bei der Erfüllung von (Kauf-)Verträgen sowie deren rechtliche Konsequenzen erklären.			
Bedarfsermittlung	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann ...	✓	✓	✓
den Warenbestand ermitteln.			
Bestellmengen aufgrund der betrieblichen Vorgaben (zB Mindestbestand, Mindestbestellmenge) vorschlagen bzw. ermitteln.			
Angebotsvergleich	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann ...	✓	✓	✓
Anfragen tätigen und Angebote einholen.			
Preise und Konditionen miteinander vergleichen und Bezugskalkulationen durchführen.			
neue Bezugsquellen auf Basis der betrieblichen Vorgaben ausfindig machen.			
quantitative und qualitative Aspekte bei der Beschaffungsentscheidung berücksichtigen.			
Warenbestellung und Beauftragung von internen und externen Dienstleistungen (zB Reparatur, Zimmerreinigung)	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann ...	✓	✓	✓
bei Bestellungen und Beauftragungen unter Berücksichtigung der rechtlichen und betrieblichen Vorgaben mitwirken.			
mögliche Auswirkungen von fehlerhaften Bestellungen und Beauftragungen unter rechtlichen und betriebswirtschaftlichen Aspekten beurteilen.			
Liefer- und Leistungstermine überwachen.			

Warenannahme	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann ...	✓	✓	✓
die Lieferung bzw. Leistung mit der Bestellung vergleichen.			
Waren unter Beachtung der rechtlichen und betrieblichen Vorgaben (zB Qualität, Mindesthaltbarkeitsdatum) an- und übernehmen sowie allfällige Mängel feststellen und dokumentieren.			
Kontroll- und Checklisten einsetzen und bei deren Gestaltung mitwirken.			
Umgang mit mangelhaften Lieferungen und Leistungen	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann ...	✓	✓	✓
Maßnahmen bei mangelhaften Lieferungen und Leistungen im Einklang mit den rechtlichen und betrieblichen Vorgaben ergreifen.			
Liefer- bzw. Leistungsverzug feststellen und Maßnahmen im Einklang mit den rechtlichen und betrieblichen Vorgaben ergreifen.			
Lagerung	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann ...	✓	✓	✓
Prinzipien der betrieblichen Lagerwirtschaft im eigenen Tätigkeitsbereich (zB Fifo-Verfahren) berücksichtigen.			
Einlagerungen unter Beachtung der rechtlichen und betrieblichen Vorgaben vornehmen.			
Lagerbestände kontrollieren.			
Entnahmen durchführen.			
die Notwendigkeit der Inventur erklären und Arbeiten im Rahmen der Inventur durchführen.			

