QUALITÄT in der Lehre

Ausbildungsleitfaden Restaurantfachmann/ Restaurantfachfrau

Bundesministerium
Digitalisierung und
Wirtschaftsstandort

Bundesministerium
Arbeit, Soziales, Gesundheit
und Konsumentenschutz

LEHRE.FÖRDERN

ibw
ENTWICKLUNG

Impressum

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

Redaktionsteam
Andrea Liebhart, Petra Stöhr, Markus Müllner, Josef Wallner, Birgit Worm, Michaela La Marca

Projektmitarbeit
Rebeka Erdö, Erika Kronfuß, Stefanie Pavlovic

Grafik
Alice Gutlederer, www.designag.at

Fachliche Unterstützung und Fotomaterial
Gewerkschaft vida Fachbereich Tourismus
Bundessparte Tourismus und Freizeitwirtschaft in der WKÖ
Fachverbände Hotellerie und Gastronomie in der WKÖ

Alpenresort Schwarz Pirktl Holiday GmbH & Co KG
Biohotel Daberer
Gasthof Hölle
Gasthof Linimayr
Gasthof Mohren
GMS GOURMET GmbH
Hotel Eschenhof
Hotel Marriott Wien
Hotel Schwarzer Bär
WertInvest Hotelbetriebs GmbH operated by IC Hotelbetriebsführungs GmbH
Landesberufsschule Geras
Mag. Petra Pinker
Restaurant Loibnerhof
Österreichisches Rotes Kreuz
Penzinghof Lindner e. U.
Reduce Gesundheitsresort Bad Tatzmannsdorf
Rogner Bad Blumau
Wirtschaftskammer Vorarlberg

Coverfotos: shutterstock.com/Iakov Filimonov, shutterstock.com/Africa Studio

Wien, September 2019
ISBN 978-3-903310-05-6

Bitte zitieren Sie diese Publikation wie folgt:
ibw – Institut für Bildungsforschung der Wirtschaft (Hg.):
Ausbildungsleitfaden Restaurantfachmann/Restaurantfachfrau. Wien 2019

Inhalt

Vorwort 5
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 36
Ausbildung in der Berufsschule 44

TOOL 2: ERFOLGREICH AUSBILDEN 49

Ausbildungsbereiche 50
Arbeiten im betrieblichen und beruflichen Umfeld 51
Sicheres, hygienisches und nachhaltiges Arbeiten 76
Mise en place 91
Gästebetreuung 98
Service 119
Speisen und Getränke 128
Warenwirtschaft 135
Abrechnung 141

TOOL 3: ABSCHLUSS DER LEHRZEIT & DIE LEHRABSCHLUSSPRÜFUNG 145

Inhalte und Ablauf der Lehrabschlussprüfung 146
Anmeldung zum Antritt zur LAP 149
Betriebliche Unterstützung zur LAP 150
Vorbereitung auf die Lehrabschlussprüfung 150
Vorbereitungsunterlagen für die LAP 151
Beurteilung der Lehrabschlussprüfung 154
Belohnungen für gute Leistungen bei der LAP 155

Wiederholung der Lehrabschlussprüfung 155
Verhinderung bei der LAP 156
Weiterverwendungspflicht (Behaltezeit) nach der LAP 156

TOOL 4: KARRIERE 157

Karriereperspektiven nach der Ausbildung 158
Weiterbildung in Hotellerie und Gastronomie 160

ANHANG 161

Ausbildungsordnung Restaurantfachmann/Restaurantfachfrau 162

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 Lehrlingsausbildung beteiligten Personen, wie Ausbilderinnen und Ausbilder, Personalverantwortliche, Betriebsrätinnen und Betriebsräte, Lehrstellenberaterinnen und Lehrstellenberater, Eltern und Lehrlinge.

WIE IST DIESER AUSBILDUNGSLEITFADEN AUFGEBAUT?

Tool 1

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

Tool 2

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

Tool 3

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

Tool 4

Karriere
- Karriereperspektiven nach der erfolgreichen LAP
- Weiterbildung

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

Hinweis

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

Hilfreiche Websites

AKTUELLE INFORMATIONEN ZUR LEHRLINGSAUSBILDUNG FINDEN SIE AUF FOLGENDEN WEBSITES:

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

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

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

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

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

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

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

Fit for Future – Lehrbetriebe schaffen Zukunft
Im Fit-for-Future-Buch verraten Österreichs beste Lehrbetriebe die Grundlagen ihres Ausbildungserfolges – von der Rekrutierung über moderne Ausbildungsmethoden bis hin zur Karriereplanung. Das Buch basiert auf mehr als 500 Einsendungen zum Staatspreis „Beste Lehrbetriebe – Fit for Future“ und enthält zahlreiche Best-Practice-Beispiele der heimischen Top-Betriebe.

Diese Publikation kann kostenlos unter info@ibw.at bezogen werden bzw. steht unter **https://www.ibw.at/fitforfuture** zum Download zur Verfügung.

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

© shutterstock.com/Production Perig

Tool 1
Vorbereitung auf die Lehrlingsausbildung

Erstmaliges Ausbilden eines Lehrlings

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

Schritt 1:
Ihr Betrieb wird zum Lehrbetrieb

→

Schritt 2:
LehrlingsausbilderIn werden

SCHRITT 1: IHR BETRIEB WIRD ZUM LEHRBETRIEB

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

Ablauf des Feststellungsverfahrens

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

↓

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

↓ ↓

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

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

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

↓ ↓

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

Hinweise

- Das **Formular für den Feststellungsantrag** erhalten Sie bei der Lehrlingsstelle der Wirtschaftskammer Ihres Bundeslandes.
- Der **Feststellungsbescheid** ist nur vor der Aufnahme des ersten Lehrlings im jeweiligen Lehrberuf notwendig. Wird mehr als ein Lehrberuf ausgebildet, ist für jeden Beruf ein Feststellungsbescheid notwendig (Ausnahme: verwandte Lehrberufe).
- Die **Betriebsgröße** ist für die Lehrlingsausbildung **nicht entscheidend**. Auch ein Einpersonenunternehmen kann Lehrlinge ausbilden, wenn sowohl die Betreuung der Lehrlinge als auch die sachgemäße Ausbildung gewährleistet sind.
- Der Feststellungsantrag ist **gebührenfrei**.
- Stellen Sie keinen Lehrling ein, bevor Sie einen **positiven Feststellungsbescheid** erhalten haben.
- Die betriebliche Ausbildung ist für den Lehrberuf Koch/Köchin in der **Ausbildungsordnung** gesetzlich geregelt. Mehr Informationen zur Ausbildungsordnung finden Sie auf (Seite 36).
- 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://lehrling.wkoratgeber.at

SCHRITT 2: LEHRLINGSAUSBILDERIN ODER LEHRLINGSAUSBILDER WERDEN

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

Wie wird man Ausbilderin oder Ausbilder?

LehrlingsausbilderIn werden

Absolvieren eines Ausbilderkurses

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

Inhalte des Fachgesprächs:

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

Ersatz/Gleichhaltung des Ausbilderkurses

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

Hinweise

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

AUS DER PRAXIS

„Wichtig ist, dass die Chemie stimmt und Vertrauen vorhanden ist. Als Ausbilderin bzw. Ausbilder muss ich für den Lehrling berechenbar und kalkulierbar sein. Ein Lehrling muss wissen, wenn ich das und das mache, dann passiert das und das. Nicht einmal so und einmal so.“
Andreas Schwabl, Oberkellner, Café Schwarzenberg, ein Betrieb der GMS GOURMET GmbH

WWW

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

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

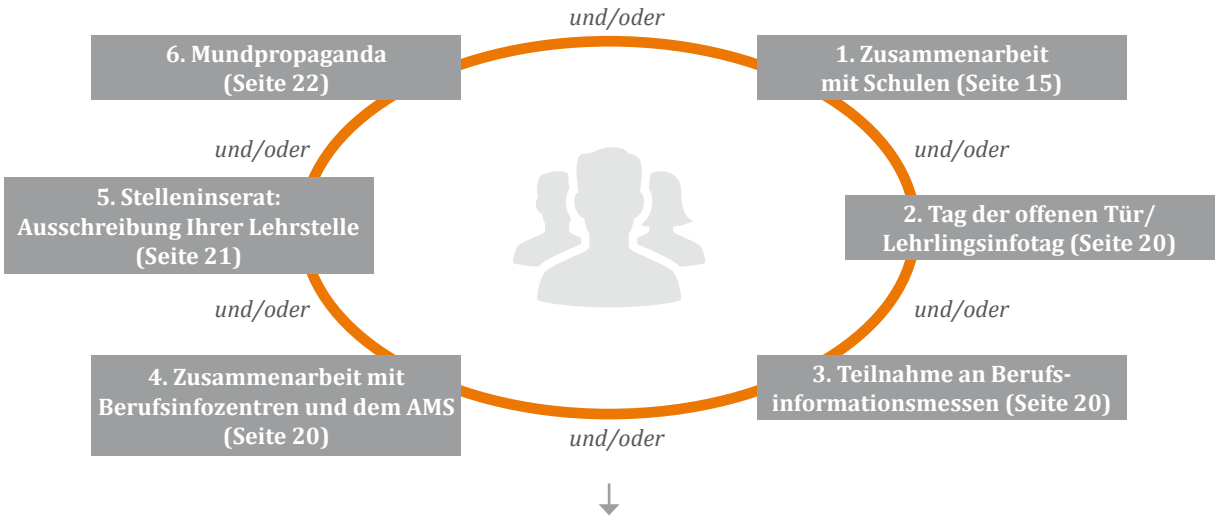
Gleichhaltungsantrag Ausbilderprüfung (BMDW):
https://www.bmdw.gv.at/Themen/Lehre-und-Berufsausbildung/Lehrlingsausbildung-Duales-System/Ausbilderinnen-und-Ausbilder.html

© shutterstock.com/Matej Kastelic

Die Lehrlingssuche

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

So erreichen Sie Jugendliche



Wie bewerben Sie Ihren Betrieb und Ihre Lehrlingsausbildung, um von Jugendlichen als attraktiver Arbeitgeber wahrgenommen zu werden? (siehe Seite 22)

Hinweis

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

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

1. Zusammenarbeit mit Schulen

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

Zusammenarbeit mit Schulen

a) Schulbesuche	b) Betriebs-besichtigungen/ Betriebs-erkundungen	c) Berufspraktische Tage („Schnupperlehre“)	d) Teilnahme an Elternabenden
Seite 15	Seite 16	Seite 17	Seite 18

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/

Ausbildungstipp

Viele Schulen bieten Unternehmen die Möglichkeit, ihre Lehrberufe im Rahmen von Veranstaltungen vorzustellen. Nehmen Sie dazu doch Ihren Lehrling mit. Einerseits bieten Sie der/dem Jugendlichen eine gute Gelegenheit ihren/seinen Lehrbetrieb und Lehrberuf vor großem Publikum vorzustellen, andererseits bekommen Schülerinnen und Schüler Informationen aus erster Hand. Auch Vorträge im Rahmen von Elternabenden eignen sich gut dafür, Ihr Unternehmen und Ihre Lehrberufe vorzustellen.

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, die Berufe gewinnen zu können, ist Präsenz bei der Zielgruppe wichtig."
Thomas Scheuchl, Personalleiter/HR-Manager, Rogner Bad Blumau

© shutterstock.com/Africa Studio

c) Berufspraktische Tage („Schnupperlehre“)

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

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

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

Möglichkeiten der Schnupperlehre

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

Hinweise

- Informieren Sie die **Schulen in Ihrer Umgebung** und die **Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter** Ihres Betriebes, dass Sie Schnupperlehrlinge aufnehmen möchten. Machen Sie auch auf Ihrer **Website, in sozialen Medien, in Infobroschüren, bei Vorträgen in Schulen, Berufsmessen etc.** darauf aufmerksam, dass Jugendliche in Ihrem Unternehmen schnuppern können.
- Schülerinnen und Schüler haben während der Schnupperlehre **keinen Anspruch auf Entgelt**, sie unterliegen **keiner Arbeitspflicht** und **keiner bindenden Arbeitszeit**. Sie sind jedoch **unfallversichert**.
- Erklären Sie den Schülerinnen und Schülern **betriebsspezifische Gefahrensymbole** und führen Sie eine **Sicherheitsunterweisung** durch.
- 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 kennen lernen können.
- Das Abschlussfeedbackgespräch im Rahmen der berufspraktischen Tage eignet sich dafür, dem Lehrling eine Zusage für eine Lehrstelle auszusprechen.

Schulveranstaltungen als Realbegegnungen zum Beispiel „Berufspraktische Tage/Wochen“
https://bildung.bmbwf.gv.at/schulen/bo/rg/realbegegnungen.html

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

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

„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

„Schnuppern ist in unserem Hotel jederzeit möglich. Die berufspraktischen Tage können in allen operativen Bereichen absolviert werden. Aufgrund der Abwechslung an diesen Tagen haben die Jugendlichen eine bessere Entscheidungsgrundlage. Die Abteilungsleiterinnen und Abteilungsleiter sowie Ausbilderinnen und Ausbilder geben anhand eines strukturierten Feedbackbogens ihrerseits eine Einschätzung über die Eignung des Jugendlichen für den Beruf.“
Peter Styblo, Betriebsrat, Hotel Intercontinental Wien

„Ich bin ab dem Schnuppertag mit den Jugendlichen per Sie, um Respekt in beide Richtungen zu zeigen. Für mich ist nicht so sehr wichtig, was sie schon alles können, wie gut sie in der Schule waren, sondern wie sie wirken und ob sie mir das Gefühl geben, dass sie diesen Beruf auch wirklich erlernen wollen.“
Andreas Schwabl, Oberkellner, Café Schwarzenberg, ein Betrieb der GMS GOURMET GmbH

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

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

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

Platz für Anmerkungen:

Datum Unterschrift der Betreuerin/des Betreuers

2. Tag der offenen Tür/Lehrlingsinfotag

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

Hinweise

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

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

3. Teilnahme an Berufsinformationsmessen

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

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

„Neben der Kommunikation unserer freien Lehrstellen auf diversen Plattformen und unserer eigenen Website nützen wir auch den Tag der Lehre im MAK, um unseren Betrieb und unsere Branche vorzustellen."
Peter Styblo, Betriebsrat, Hotel Intercontinental Wien

4. Zusammenarbeit mit Berufsinfozentren und mit dem AMS

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

Hinweise

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

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

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

5. Stelleninserat: Ausschreibung Ihrer Lehrstelle

Ausschreibung von Lehrstellen

Lehrstellenbörse powered by AMS und WKO.at

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

Anzeigen in Printmedien und im Internet

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

Anschlagtafeln oder Schaukästen von Schulen

Aushänge in Ihrem Betrieb/ Ihrer Filiale

Soziale Netzwerke

Beispiele:
- Facebook
- Instagram
- Xing
- LinkedIn

Hinweis

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

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

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

6. Mundpropaganda

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

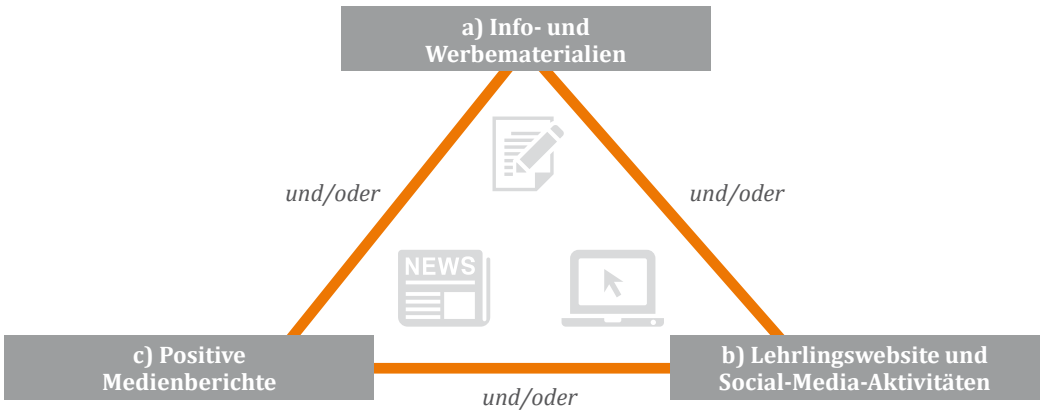
- Informieren Sie Ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sowie Ihre Betriebsrätinnen und Betriebsräte.
- Nutzen Sie Ihr privates und berufliches Netzwerk (Lieferanten, Gäste etc.).
- Bringen Sie Plakate und Informationsschreiben auf Anschlagtafeln oder in Schaufenstern an.
- Legen Sie Folder oder Handzettel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

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

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

WOMIT SIE IHREN LEHRBETRIEB UND IHRE LEHRLINGSAUSBILDUNG BEWERBEN KÖNNEN

Womit Sie werben können ...



a) Info- und Werbematerialien

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

Mögliche Info- und Werbematerialien

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

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

Film „Don´t worry“
Die Lehrlinge des Rogner Bad Blumau gewähren Einblick in ihren abwechslungsreichen Arbeitsalltag.

Zur Verfügung gestellt mit freundlicher Genehmigung von Rogner Bad Blumau

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 Betriebes und Ihrer Lehrlingsausbildung nutzen.

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

„Um die Jugendlichen direkt anzusprechen, kommunizieren wir auch über soziale Medien.“
Michaela Berthold, BA, Lehrlingsbeauftragte, GMS GOURMET GmbH

c) Positive Medienberichte

Positive Medienberichte steigern den Bekanntheitsgrad Ihres Unternehmens.

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

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

Die Lehrlingsauswahl

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

1. Strukturieren Sie Ihren Bewerbungsprozess

Überlegen Sie sich, ...

wann Sie im Bewerbungsprozess welche Schritte setzen.

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

+

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

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

AUS DER PRAXIS

„Jede eingehende Lehrlingsbewerbung wird bearbeitet, jede Bewerberin bzw. jeder Bewerber erhält eine Einladung zum Lehrlings-Casting. Bei uns erhält jede bzw. jeder die gleiche Chance. Wir haben ein dreistufiges Aufnahmeverfahren. Dieses gliedert sich in eine Unternehmenspräsentation mit Vorstellung des Lehrberufs, einen Aufnahmetest, einen Schnuppertag im Betrieb sowie dem finalen Aufnahmegespräch mit den Erziehungsberechtigten.“
Michaela Berthold, BA, Lehrlingsbeauftragte, GMS GOURMET GmbH

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

- schriftlich
- telefonisch
- persönlich (z. B. 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 Schulungseinrichtung ab. Zur praktischen Ausbildung kann die Schulungseinrichtung mit Ausbildungsbetrieben 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 34).

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

Ihr Betrieb nimmt einen Lehrling auf

1. Lehrvertrag und Anmeldefristen

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

Schließen Sie den **schriftlichen Lehrvertrag** ab.

Beachten Sie folgende Fristen:

Lehrzeitbeginn

↓

Vor Beginn des Lehrverhältnisses

Meldung an die Gebietskrankenkasse

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

1. Woche

Spätestens zwei Wochen nach Lehrzeitbeginn: Anmeldung bei der Berufsschule

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

2. Woche

3. Woche

Spätestens drei Wochen nach Lehrzeitbeginn: Lehrvertragsmeldung bei der Lehrlingsstelle

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

Hinweise

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

© shutterstock.com/siguz

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

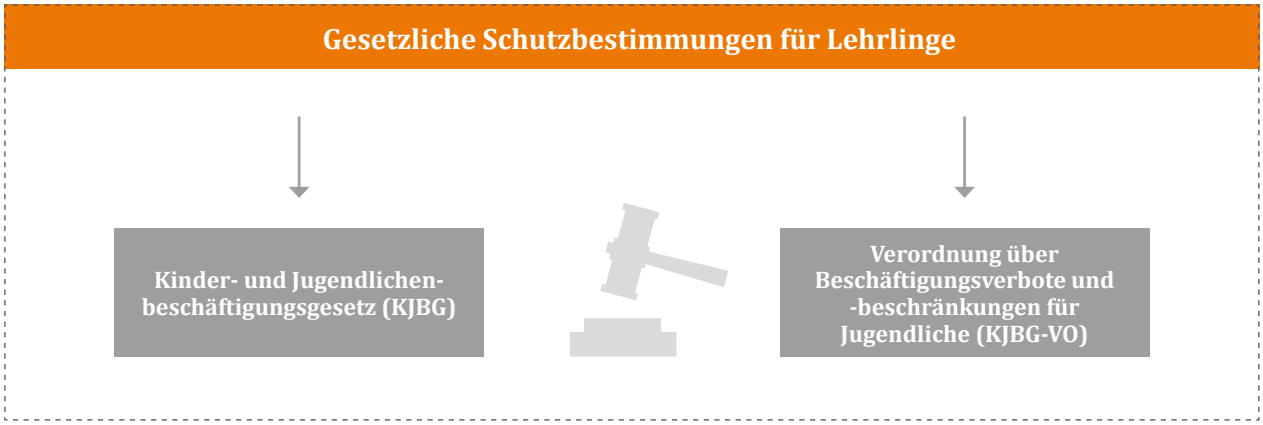
Lehrvertragsanmeldung:
https://wko.at/service/bildung-lehre/lehrvertragsanmeldung-formulare.html

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 für die **Kinder- und Jugendlichenbeschäftigung** (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**.

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

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

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

3. Die Lehrlingsentschädigung

Die Höhe der Lehrlingsentschädigung ist im Kollektivvertrag für Arbeiterinnen und Arbeiter sowie Lehrlinge im Hotel- und Gastgewerbe geregelt. Ihre Lehrlinge haben auch Anspruch auf Urlaubs- und Weihnachtsgeld.

Kollektivvertrag im Hotel- und Gastgewerbe:
https://www.wko.at/branchen/tourismus-freizeitwirtschaft/gastronomie/KollektivvertragNEU.html

Gewerkschaft vida – Informationen zum Kollektivvertrag im Hotel- und Gastgewerbe:
https://www.vida.at/cms/S03/S03_4.9.3/kollektivvertrag/tourismus/kollektivvertraege

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 36.

Hinweise

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

„In den ersten drei Monaten der Lehrzeit finden Feedbackgespräche mit den Lehrlingen in sehr kurzen Abständen statt. Uns ist wichtig zu wissen, ob sich der Lehrling mit seiner Berufswahl wohl- und im Team gut aufgehoben fühlt. Im Rahmen der Probezeit machen wir auch einen kurzen Check, um zu sehen, ob der Lehrling die Inhalte, die er aufgrund unseres Ausbildungsplans bereits erlernt haben soll, tatsächlich beherrscht."
Michaela Berthold, BA, Lehrlingsbeauftragte, GMS GOURMET GmbH

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

Informationen zur vorzeitigen Auflösung des Lehrverhältnisses:
https://www.wko.at/service/bildung-lehre/Vorzeitige_Aufloesung_eines_Lehrverhaeltnisses.html

5. Lehre mit Matura: Berufsreifeprüfung

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

Besuch der Vorbereitungskurse für die Berufsreifeprüfung

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

Hinweise

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

AUS DER PRAXIS

„Wir richten den Dienstplan nach den Maturavorbereitungskursen der Lehrlinge und beim Lernen unterstützen unsere Lehrlinge sich gegenseitig.“
Thomas Scheuchl, Personalleiter/HR-Manager, Rogner Bad Blumau

„Möchte ein Lehrling Lehre mit Matura machen, unterstützen wir das gerne indem wir in der Dienstplangestaltung auf die entsprechenden Kurse Rücksicht nehmen.“
Andreas Schwabl, Oberkellner, Café Schwarzenberg, ein Betrieb der GMS GOURMET GmbH

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

© shutterstock.com/Monkey Business Images

6. Förderungen für Lehrbetriebe und Lehrlinge

Es werden eine Vielzahl an Förderinstrumenten angeboten, wie beispielsweise:

Förderungen – Übersicht

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

Hinweise

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

AUS DER PRAXIS

„Speziell im Kaffeehaus braucht man sehr viel Allgemeinbildung, um mit den Gästen kommunizieren zu können. Unsere Lehrlinge können aus einer Vielzahl an Kursen wählen und diese in der Dienstzeit besuchen, wie z. B. Word, Excel, Deutschkurse."
Andreas Schwabl, Oberkellner, Café Schwarzenberg, ein Betrieb der GMS GOURMET GmbH

WWW

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

Formulare zur Lehrstellenförderung:
https://www.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/

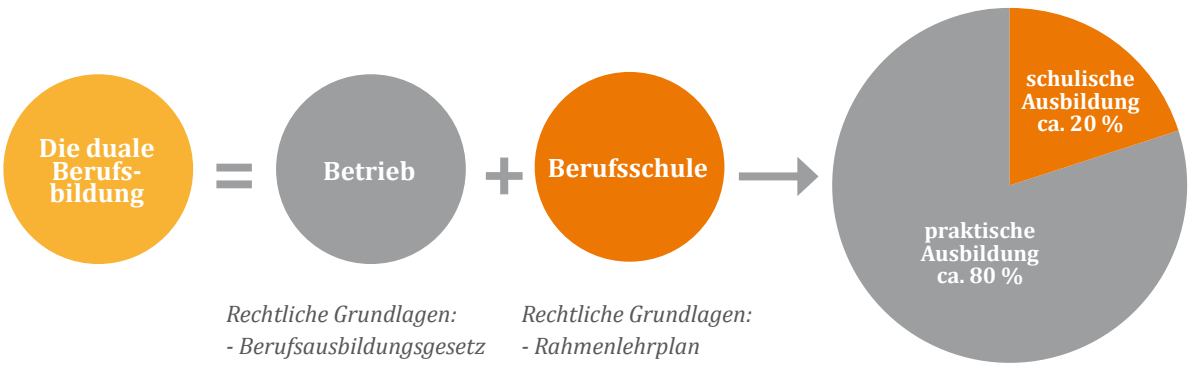
© shutterstock.com/CandyBox Images

Ausbildung im Betrieb

1. Die duale Berufsbildung

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

Die duale Berufsbildung



Rechtliche Grundlagen:
- Berufsausbildungsgesetz (BAG)
- Ausbildungsordnung

Rechtliche Grundlagen:
- Rahmenlehrplan
- Schulgesetze

Hinweis

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

2. Rechtliche Grundlagen für die betriebliche Ausbildung

Berufs-ausbildungs-gesetz (BAG)	Die rechtlichen Grundlagen sind im **Berufsausbildungsgesetz (BAG)** festgelegt.
Lehrberufsliste	Sämtliche gesetzlich anerkannten gewerblichen Lehrberufe, so auch der Lehrberuf Restaurant-fachmann/Restaurantfachfrau, sind in der **Lehrberufsliste** festgelegt. In dieser Liste werden auch die Lehrzeitdauer und die Verwandtschaft zu anderen Lehrberufen, samt Anrechnung von Lehrzeiten, geregelt.
Ausbildungs-ordnung	Für jeden Lehrberuf, wie auch für den Lehrberuf Restaurantfachmann/Restaurantfachfrau erlässt das Wirtschaftsministerium eine **Ausbildungsordnung**. Sie ist für die **Ausbildung in den Lehrbetrieben verbindlich**. Die Ausbildungsordnung enthält die beruflichen Handlungs-kompetenzen (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 162 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.

„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

„Unser Ziel ist es, den Jugendlichen, die bei uns starten, die Liebe zum Beruf zu vermitteln, um den Nachwuchs in der Branche zu sichern. Dabei ist es uns wichtig mit den Lehrlingen auf Augenhöhe zu kommunizieren und ihnen von Beginn an bereits etwas zuzutrauen. Die Jugendlichen wachsen mit den Aufgaben, die wir ihnen anvertrauen."
Christian Zamikal, Küchenchef Stv., Reduce Gesundheitsresort Bad Tatzmannsdorf

„Wir ermuntern die Lehrlinge stets dazu sich einzubringen, wenn wir aus ihrer Sicht die Ausbildung verbessern können. Unser Ausbildungsplan basiert auf dem Berufsbild und beinhaltet zusätzlich unsere unternehmensinternen Standards."
Sabine Defrancesco, MA, HR–Managerin, Alpenresort Schwarz Pirktl Holiday GmbH & Co KG

„Wir haben einen Ausbildungsplan, den wir in regelmäßigen Feedbackgesprächen mit den Lehrlingen überprüfen. Unser Ausbildungsplan beinhaltet zusätzlich zu den Inhalten des Berufsbildes Besuche bei unseren Partnerbetrieben, wie z. B. Tirol Milch oder einer Metzgerei, um den Lehrlingen zu zeigen, wo die Produkte, die wir verarbeiten, herkommen."
Christine Lindner, Gastgeberin, Penzinghof Lindner e. U.

Lehrberufsliste (inkl. Ausbildungsordnung und Prüfungsordnung):
https://lehrberufsliste.m-services.at/index.php?beruf=restaurantfachmann-restaurantfachfrau_lehrberuf&id=331&cont=R

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

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

Überlegen Sie sich, wie Sie Ihren Lehrling am besten ausbilden können:

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.

Für die Planung und Dokumentation des Ausbildungsfortschritts steht Ihnen für diesen Lehrberuf das neue digitale Ausbildungstool **„Ausbildungsfahrplan"** zur Verfügung: https://www.ausbildungsfahrplan.at/

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.

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 oder 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. Prämiensystem, Lehrlingsausflüge
- Rechte und Pflichten des Lehrlings
- Sicherheitsanweisungen
- Regeln für den richtigen Umgang miteinander
- Protokolle von Feedbackgesprächen
- Ausbildungsdokumentation
- Fachbegriffe der Branche
- Erläuterungen zu betrieblichen Regelungen, wie z. B. Ablagesystem, Freigabeprozesse
- Zeugnisse etc.

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

AUS DER PRAXIS

„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

„Im Rahmen der Einführungsphase findet ein Cultural Awareness Training statt. Ziel des Trainings ist es, den Lehrlingen die unterschiedlichen Kulturen und den richtigen Umgang in verschiedenen Situationen näher zu bringen."
Peter Styblo, Betriebsrat, Hotel Intercontinental Wien

„Wir haben eine digitale Kommunikationsplattform, in der die Lehrlinge sich untereinander austauschen, aber auch wir relevante Informationen posten."
Michaela Berthold, BA, Lehrlingsbeauftragte, GMS GOURMET GmbH

Ausbildungstipps

- **Überfordern** Sie Ihre Lehrlinge in der Einführungsphase **nicht**. Kein Mensch kann sich gleich am Anfang alles merken. Wiederholen Sie einzelne Schritte/Themen und betonen Sie, dass Sie jederzeit für Fragen zur Verfügung stehen.
- Schicken Sie dem Lehrling eine Informationsmappe sowie die aktuellen Speisekarten vorab zu. Die Informationen, die der Jugendliche in der ersten Zeit erhält, sind somit nicht gänzlich unbekannt. Neues Wissen wird besser gemerkt, wenn es mit bereits bekannten Informationen verknüpft werden kann.
- Nehmen Sie sich besonders an den ersten Tagen sehr viel Zeit für den Lehrling. Begleiten Sie ihn bei seinem Tun, zeigen Sie alles genau vor, um sicher zu gehen, dass er keine falschen Abläufe einlernt.
- Lernen Sie das persönliche Umfeld Ihres Lehrlings kennen und geben Sie den Eltern im Gegenzug die Möglichkeit das Wirkungsfeld ihres Kindes kennenzulernen.

4. Vorbereitung auf den ersten Lehrtag

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

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

Hinweis

- Durch den Lehrvertragsabschluss übernehmen sowohl der Lehrberechtigte als auch der Lehrling gewisse **Rechte und Pflichten**, die im Berufsausbildungsgesetz (BAG) festgelegt sind. Eine Übersicht über die wichtigsten Pflichten des Lehrlings und des Lehrberechtigten finden Sie in der Ausbildungsmappe für Lehrbetriebe der WKO (siehe Linktipp). Ein Infoblatt für Lehrlinge finden Sie in Tool 2 auf Seite 71.

„Bei uns wird ein neuer Lehrling entweder von einem Lehrling aus dem 3. Lehrjahr oder von einer ausgelernten Person in das Unternehmen eingeführt. Die Lehrlinge aus dem 3. Lehrjahr lernen dadurch, Verantwortung zu übernehmen. Sie wissen auch am besten, wie es einem als Lehrling geht. Wir haben auch eine Mappe, in der sämtliche Standards festgehalten sind. In diese Mappe kann jeder Lehrling jederzeit hineinschauen."
Petra Mandler, Lehrlingsbeauftragte und Leiterin des Hotel-Restaurants, Hotel Eschenhof

„Gerade zu Beginn der Ausbildung bekommt ein Lehrling sehr viele Informationen. Es ist daher wichtig, vieles zu wiederholen. Oft reichen drei Wiederholungen nicht, manchmal sind auch zehn Wiederholungen notwendig. Mit den Grundlagen lassen wir uns daher sehr viel Zeit, damit die Lehrlinge sie sich merken können. Man braucht viel Geduld. Als Ausbilderin bzw. Ausbilder sollte man sich bewusst sein, dass die ersten Monate sehr prägend für den weiteren Verlauf der Ausbildung des Lehrlings sind."
Nico Brennführer, Souschef, Hotel Marriott Wien

„Für die Lehrlinge im ersten Lehrjahr gibt es am ersten Arbeitstag ein Einführungstraining mit unserer Trainingsmanagerin. Dabei werden die Abteilungen und die entsprechenden Abteilungsleiterinnen und Abteilungsleiter vorgestellt. Die Lehrlinge machen eine Runde durchs Haus, um die Garderoben und den Speiseraum zu finden, lernen die wichtigsten Grund- und Verhaltensregeln kennen und bekommen ihr persönliches Handbuch für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Der Tag endet mit einem Cocktail, zu dem die Eltern der Lehrlinge eingeladen sind."
Peter Styblo, Betriebsrat, Hotel Intercontinental Wien

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

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

Best Practice

Checkliste: Erster Lehrtag

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

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

Best Practice

Rätselrallye: Erkunde deinen Lehrbetrieb

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

- **Was macht dein Lehrbetrieb? (Welche Speisen und Getränke werden angeboten?)**

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

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

- **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 Lehrberufes:**

Mögliche Themen für weitere Fragen:

- Wann wurde das Unternehmen gegründet?
- Welche weiteren Standorte hat dein Lehrbetrieb?
- Wer sind die Verantwortlichen in den verschiedenen Abteilungen (ServiceleiterIn, F&B-ManagerIn etc.)?
- Fragen zum Unternehmensnamen: Wofür steht der Unternehmensname? Warum heißt das Unternehmen ...?
- Wie lautet unsere allgemeine E-Mail-Adresse?
- Wie lautet unser aktueller Werbeslogan?

Ausbildung in der Berufsschule

1. Organisation des Berufsschulunterrichts

Organisation des Berufsschulunterrichts

lehrgangsmäßig

↓

mindestens zehn Wochen hindurch

Hinweise

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

AUS DER PRAXIS

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

© shutterstock.com/lightpoet

2. Arbeitszeitregelungen in Verbindung mit der Berufsschule

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

Regelungen beim Besuch einer lehrgangsmäßigen Berufsschule:

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

3. Schwerpunkte der Berufsschule

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

Schwerpunkte der Berufsschule

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

Hinweise

- Ihr Lehrling ist spätestens **zwei Wochen** nach **Lehrzeitbeginn** in der Berufsschule anzumelden. Hier wird geklärt, ab welchem Zeitpunkt und in welcher Form Ihr Lehrling die Berufsschule besucht.
- Für die Zeit des Berufsschulbesuchs ist die **Lehrlingsentschädigung 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

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

Informationen zum Ersatz der Unterbringungskosten:
https://www.wko.at/service/stmk/bildung-lehre/internatskosten-neu-geregelt.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		
Qualifikation der AusbilderInnen		☐
Fachliche Weiterbildung der AusbilderInnen	☐	☐
Didaktische Weiterbildung der AusbilderInnen	☐	☐
Erfahrungsaustausch (Treffen der AusbilderInnen im Betrieb; Vernetzung der AusbilderInnen mit AusbilderInnen anderer Betriebe; Auslandpraktikum für AusbilderInnen)	☐	☐
Überbetriebliches Engagement der AusbilderInnen (Prüfertätigkeit bei der Lehrabschlussprüfung; Arbeitskreise; Lehrlingswart etc.)	☐	☐
DIE LEHRLINGSSUCHE – DAS INTERESSE AM LEHRBETRIEB WECKEN		
Kooperationen mit Schulen (Betriebsbesichtigungen, Vorträge in Schulen, Teilnahme an Elternabenden, Schulprojekte etc.)	☐	☐
Berufspraktische Tage (Schnupperlehre)	☐	☐
Tag der offenen Tür im Betrieb für Jugendliche, Eltern und LehrerInnen	☐	☐
Teilnahme an Berufsinformationsmessen, Branchentagen oder Aktionstagen	☐	☐
Zusammenarbeit mit den Berufsinformationszentren und dem AMS	☐	☐
Ausschreibung von Lehrstellen (Lehrstellenbörse, Online-Plattformen, Anzeigen etc.)	☐	☐
Mundpropaganda (berufliche und private Kontakte nutzen)	☐	☐
Info- und Werbematerialien (Imagefolder, Plakate, Imagevideo etc.)	☐	☐

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

© shutterstock.com/ALPA PROD

Tool 2
Erfolgreich Ausbilden

Inhalt Tool 2

1 Arbeiten im betrieblichen und beruflichen Umfeld 51

2 Sicheres, hygienisches und nachhaltiges Arbeiten 76

3 Mise en place 91

4 Gästebetreuung 98

5 Service 119

6 Speisen und Getränke 128

7 Warenwirtschaft 135

8 Abrechnung 141

Hinweis

In den einzelnen Kompetenzbereichen sind **Orientierungszeiten** angegeben. Diese wurden von Sozialpartnerexperten definiert. Die Orientierungszeit umfasst die Zeitdauer, in der die Ausbildungsziele dieses Ausbildungsbereiches grundlegend vermittelt werden sollten. Im Betriebsalltag werden diese Fertigkeiten trainiert und perfektioniert.

Die einzelnen Orientierungszeiten sind die **Mindestzeiten**, die zur Vermittlung der jeweiligen Inhalte aufzuwenden sind und entsprechen **nicht** der gesamten Dauer der Lehrzeit.

Die fachübergreifenden Kompetenzbereiche „Arbeiten im betrieblichen und beruflichen Umfeld“ und „Sicheres, hygienisches und nachhaltiges Arbeiten“ erstrecken sich über die gesamte Lehrzeit. Diese sollen in der Ausbildung, wenn möglich, im Rahmen der Vermittlung von den Berufsbildpositionen aus den fachlichen Kompetenzbereichen („Mise en place“, „Gästebetreuung“, „Speisenausgabe und Service“ etc.) vermittelt werden. Daher sind die hierfür angegebenen Orientierungszeiten auf die fachlichen Kompetenzbereiche aufzuteilen.

Arbeiten im betrieblichen und beruflichen Umfeld

Die Orientierungszeit von 100 Stunden wurde von Sozialpartnerexpertinnen bzw. Sozialpartner-experten entwickelt. Die Orientierungszeit umfasst die Zeitdauer, in der die Ausbildungsziele dieses Ausbildungsbereiches grundlegend vermittelt werden sollten. Im Betriebsalltag werden diese Fertigkeiten trainiert und perfektioniert.

Die einzelnen Orientierungszeiten sind die **Mindestzeiten**, die zur Vermittlung der jeweiligen Inhalte aufzuwenden sind und entsprechen **nicht** der gesamten Dauer der Lehrzeit.

Das sollen Sie mit Ihrem Lehrling in der Ausbildung gemeinsam erreichen:			
	Ihr Lehrling kann …		
	1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
→ Seite 53	**…wesentliche Merkmale der Tourismusbranche darstellen.**		
	Überblick über die Tourismusbranche geben und Position des Lehrbetriebs in der Branche darstellen		
	Trends in der Branche darstellen		
→ Seite 54	**… das Leistungsspektrum und die Eckdaten des Lehrbetriebs darstellen.**		
	betriebliches Leistungsangebot beschreiben		
	Leitbild bzw. Ziele des Lehrbetriebs erklären		
	Struktur des Lehrbetriebs beschreiben		
	Faktoren erklären, welche die betriebliche Leistung beeinflussen		
→ Seite 55	**… innerhalb der betrieblichen Aufbau- und Ablauforganisation agieren.**		
	sich in den Räumlichkeiten des Lehrbetriebs zurechtfinden und die wesentlichen Aufgaben der unterschiedlichen Betriebsbereiche erklären		
	Zusammenhänge der einzelnen Betriebsbereiche des Lehrbetriebs darstellen		
	wichtige Verantwortliche nennen und seine Ansprechpartner/innen im Lehrbetrieb erreichen		
→ Seite 58	**… unter Verwendung von Fachausdrücken zielgruppengerichtete Gespräche mit dem/der AusbilderIn, Vorgesetzten, KollegInnen, Lieferanten etc. führen. Er kann seine Anliegen verständlich vorbringen und tritt dabei selbstbewusst auf.**		
	im Beruf angebrachte verbale und nonverbale Kommunikationsformen einsetzen		
	persönlich, telefonisch und schriftlich mit der jeweiligen Zielgruppe kommunizieren		
→ Seite 65	**… mit Gästen kommunizieren, alltägliche und berufsbezogene Gespräche in Deutsch und Englisch führen.**		
	Auskunft über das betriebliche Produktangebot geben und bei der Planung von Veranstaltungen beraten		
→ Seite 66	**… das Ziel und die Inhalte seiner Ausbildung sowie Weiterbildungsmöglichkeiten erklären.**		
	Ablauf der Ausbildung im Betrieb erklären		
	Grundlagen der Lehrlingsausbildung erklären		
	Weiterbildungsangebote ausfindig machen		
→ Seite 70	**… auf der Grundlage seiner Rechte und Pflichten als Lehrling agieren.**		
	Aufgaben auf Basis der gesetzlichen Rechte und Pflichten als Lehrling erfüllen		
	Arbeitsgrundsätze einhalten		
	nach den innerbetrieblichen Regelungen verhalten		
	Arbeitszeiten aufzeichnen		
	Dienstplan lesen		

	Ihr Lehrling kann …		
	1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
→ Seite 72	**… seine Aufgaben selbstständig, selbstorganisiert, lösungsorientiert und situationsgerecht bearbeiten.**		
	Zeitaufwand abschätzen und Aufgaben zeitgerecht durchführen		
	auf wechselnde Situationen einstellen und auf geänderte Herausforderungen reagieren		
	Lösungen für Problemstellungen entwickeln und Entscheidungen treffen		
→ Seite 74	**… die Grundsätze des betrieblichen Qualitätsmanagements anwenden und zur Weiterentwicklung der betrieblichen Standards beitragen.**		
	betriebliche Qualitätsvorgaben umsetzen		
	an innerbetrieblichen Feedbackprozessen mitwirken		
	eigene Tätigkeit hinsichtlich der Einhaltung der Qualitätsstandards überprüfen		
	Ergebnisse der Qualitätsüberprüfung reflektieren und sie in die Aufgabenbewältigung einbringen		
→ Seite 75	**… Dienstpläne unter Einhaltung rechtlicher Grundlagen vorbereiten.**		
	Personalaufwand einschätzen		
	arbeitsrechtliche und kollektivvertragliche Grundlagen berücksichtigen		
	betrieblichen Anforderungen berücksichtigen		

Ihr Lehrling kann wesentliche Merkmale der Tourismusbranche darstellen.		
1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
Ihr Lehrling kann einen Überblick über die österreichische Tourismusbranche geben und die Marktposition des Lehrbetriebs in der Branche darstellen.		
z. B. *– Welche wirtschaftliche Bedeutung hat die österreichische Tourismusbranche?* *– Welche Betriebsformen gibt es in der Branche?* *– Wo sind die regionalen Unterschiede?* *– Wer sind die wichtigsten Mitbewerber des Lehrbetriebs?* *– Welche Bedeutung hat der Lehrbetrieb in der Branche?*		
Ihr Lehrling kann die Trends in der Branche darstellen.		
z. B. Recherche anhand von *– Blogs* *– Fachzeitschriften* *– Websites*		

Berufsbildposition: 1.1

Ausbildungstipps

- Besprechen Sie mit Ihrem Lehrling gemeinsam: Warum soll ein Gast in Ihren Betrieb kommen? Wie unterscheidet sich Ihr Betrieb von anderen?
- 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? Viele Informationen finden sich auf den Websites der Wirtschaftskammern.
- Tipps zum optimalen Einstieg in die Lehre finden Sie auf Seite 40.

Ihr Lehrling kann das Leistungsspektrum und die Eckdaten des Lehrbetriebs darstellen.		
1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
Ihr Lehrling kann das betriebliche Leistungsangebot beschreiben.		
z. B. *– Welche Speisen und Getränke 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?*		
Ihr Lehrling kann das Leitbild bzw. Ziele des Lehrbetriebs erklären.		
z. B. *– Kundenorientierung* *– Qualitätsorientierung* *– Werte*		
Ihr Lehrling kann die Struktur des Lehrbetriebs beschreiben.		
Dazu zählen lt. Berufsbild: *– Rechtsform des Lehrbetriebs und deren Bedeutung erklären* *– Mitarbeiterzahl des Lehrbetriebs und Zusammensetzung des Teams in Hinblick auf die einzelnen Arbeitsbereiche darstellen* *Weiteres, wie z. B. sich in der betrieblichen Hierarchie (Restaurantdirektor, Maitre d´hôtel, Oberkellner, Chef de Rang, Commis de Rang, Lehrling) zurechtfinden*		
Ihr Lehrling kann Faktoren erklären, welche die betriebliche Leistung beeinflussen.		
Dazu zählt lt. Berufsbild: *Einfluss des Standorts auf das Leistungsangebot* *Weitere Faktoren, wie z. B. Einfluss der Gästegruppen auf das Leistungsangebot*		

Berufsbildposition: 1.2

„Der Abschluss der Einführungsphase ist unser Grande Finale, bei dem wir jede neue Mitarbeiterin bzw. jeden neuen Mitarbeiter in der Rogner Familie begrüßen und jeder ein Gutscheinheft erhält. Darin finden sich unter anderem Gutscheine für Massagen, Kosmetikbehandlungen, Sporteinheiten, die der Lehrling nur selbst in Anspruch nehmen kann. Ziel ist, dass die oder der Jugendliche sich mit dem Unternehmen auseinandersetzt und dem Gast bei Fragen zumindest aus seiner eigenen Erfahrung Bericht erstatten kann."
Thomas Scheuchl, Personalleiter/HR-Manager, Rogner Bad Blumau

„Alle zwei Monate lädt unsere Generaldirektorin alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zu einem sogenannten Our-People-Forum ein. Bei dieser Veranstaltung präsentiert sie die aktuellen Zahlen im Bereich Umsatz und Nächtigungen, gibt einen Ausblick auf kommende Veranstaltungen und berichtet Neuigkeiten aus dem Konzern und Personalnews".
Peter Styblo, Betriebsrat, Hotel Intercontinental Wien

Ihr Lehrling kann innerhalb der betrieblichen Aufbau- und Ablauforganisation agieren.		
1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
Ihr Lehrling findet sich in den Räumlichkeiten des Betriebes zurecht und kann die wesentlichen Aufgaben der unterschiedlichen Betriebsbereiche erklären.		
z. B. Überblick über die verschiedenen Betriebsbereiche und deren Aufgaben (Küche, Restaurant, Lager- und Kühlräume, Verwaltung etc.) geben		
Ihr Lehrling kann die Zusammenhänge der einzelnen Betriebsbereiche des Lehrbetriebs darstellen.		
z. B. *– die Auswirkungen der Qualitätssicherung auf die Gästeberatung* *– Zusammenhang von Küche und Service*		
Ihr Lehrling kann die wichtigsten Verantwortlichen nennen und seine/ihre Ansprechpartner/innen im Lehrbetrieb erreichen.		
z. B. *– EigentümerIn, GeschäftsführerIn, OberkellnerIn, KüchenchefIn, AusbilderIn, andere Lehrlinge* *– wenn vorhanden: Jugendvertrauensrat, Betriebsrat, Lehrlingscoach, ArbeitsmedizinerIn, Sicherheitsvertrauensperson*		

Berufsbildposition: 1.3

Ausbildungstipps

- Nehmen Sie sich ausreichend **Zeit für neue Lehrlinge:** Führen Sie diese durch den Betrieb, stellen Sie die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter vor, erklären Sie den Ablauf der Lehrlingsausbildung und wichtige Regeln. Das hilft den Lehrlingen, sich im neuen Umfeld zurechtzufinden.
- Übergeben Sie Ihren Lehrlingen eine **Lehrlingsmappe** mit allen wichtigen Informationen über den Lehrbetrieb und die Ausbildung. Mehr dazu finden Sie auf Seite 38.
- 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.
- Lassen Sie Ihren Lehrling **in andere Abteilungen hineinschnuppern**. Ein Best Practice dazu finden Sie auf Seite 57.

AUS DER PRAXIS

„Jeder Lehrling bekommt am ersten Lehrtag eine Patin oder einen Paten zugeteilt. Das ist meistens ein Lehrling im 3. Lehrjahr. In der ersten Arbeitswoche arbeitet der neue Lehrling zusammen mit seiner Patin oder seinem Paten und kann sich mit allen Fragen an sie oder ihn wenden."
Elmar Herburger, Inhaber, Gasthof Mohren

Best Practice

Wie gut kennt Ihr Lehrling den Lehrbetrieb?

Lassen Sie Ihren Lehrling einen Rundgang durch Ihren Betrieb machen. Er soll sich dabei die wichtigsten Räume, deren Verwendung, Besonderheiten sowie Reinigung notieren.

Raum	Verwendung/Besonderheit (bei Kühlräumen: Temperatur)/ Reinigung

Quelle: https://www.wkv.at/sektionen/tf/pdf/KochArbeitsplatz.pdf

Best Practice

Jobrotation – ein Perspektivenwechsel

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

der daberer das biohotel

Beim Projekt „Jobrotation“ geht es in erster Linie darum, in die anderen Berufe unseres Hotels hineinzuschnuppern.

Jeder Lehrling wird in ein bis zwei anderen Abteilungen im Haus eingeteilt (Rezeption, Küche, Service, Spa und Etage). Die Lehrlinge arbeiten einen Tag in dieser Abteilung mit und bekommen eine Patin bzw. einen Paten zur Seite gestellt. Jeder Lehrling schreibt abschließend einen Bericht, was er in der Abteilung gemacht hat und welche Erkenntnisse er mitnimmt. Die besten Berichte werden ausgezeichnet.

Die Lehrlinge lernen dabei das Hotel als Ganzes besser kennen und erhalten neue Perspektiven.

WAS FÜR EIN GUTES GELINGEN NOTWENDIG IST:

- Es soll kein Spaß-Tag sein, sondern die Arbeit in den verschiedenen Abteilungen näher bringen.
- Der Abteilungsleiter erarbeitet die Ziele und den Ablauf der Jobrotation.

Bericht von Marion, Gastronomiefachfrau-Lehrling

„Juhu! Mal ein neuer Einblick in eine andere Ecke des Hotels! Also raus aus der Kochjacke & rein in die Bluse. Mein Dienst begann um 09:00 Uhr. Diesen teilte ich mit der Rezeptionistin Yvonne. Sie führte mich direkt in die Gästekartei ein und ließ mich bereits Prospektbriefe schreiben und verschicken. Klingt trocken, macht aber Spaß! Eine Herausforderung war für mich, die anreisenden Gäste in Empfang zu nehmen, da ich die Gäste in meinem eigentlichen Beruf auf eine andere Weise begrüße – und ich somit „der erste Eindruck“ des Hotels war.
...
Durch den kurzzeitigen Jobwechsel erfuhr ich, dass man an der Rezeption neben sehr viel Schriftlichem und Telefonischem auch sehr viel Gästekontakt hat.“

AUS DER PRAXIS

„Unsere Lehrlinge waren dankbar für die neu gesammelten Eindrücke und Erfahrungen und würden es sofort wieder machen. Das Projekt ist unserer Meinung nach sehr gut über die Bühne gegangen und es war für jede einzelne Mitarbeiterin bzw. jeden einzelnen Mitarbeiter eine Bereicherung. Trotzdem bleibt jeder in seinem Lehrberuf.“
Christian Daberer, F&B Lehrlingsverantwortlicher, Biohotel Daberer

Ihr Lehrling kann unter Verwendung von Fachausdrücken zielgruppengerichtete Gespräche mit dem/der AusbilderIn, Vorgesetzten, KollegInnen, Lieferanten etc. führen. Der Lehrling kann seine Anliegen verständlich vorbringen und tritt dabei selbstbewusst auf.

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr

Ihr Lehrling setzt die im Beruf angebrachten verbalen und nonverbalen Kommunikationsformen ein.

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

Ihr Lehrling kommuniziert persönlich, telefonisch und schriftlich mit der jeweiligen Zielgruppe.

z. B.
- *Gespräche mit AusbilderInnen, Führungskräften, KollegInnen, Lieferanten, Gästen führen*
- *verantwortungsvoll mit Social Media (Facebook etc.) umgehen*
- *eigene Anliegen ausdrücken und die Meinung anderer zulassen*

Berufsbildposition: 1.4

Ausbildungstipps

- Geben Sie Ihren Lehrlingen die Möglichkeit, bei Gesprächen mit Lieferanten dabei zu sein. Dabei können diese viel über den Umgang mit Lieferanten lernen.

- Jugendliche sind es nicht gewohnt, geschäftliche Telefonate zu führen. Üben Sie mit Ihren Lehrlingen verschiedene Standardgespräche in Rollenspielen:
  - sich am Telefon korrekt melden
  - Gespräche weiterverbinden
  - einfache Auskünfte geben
  - was sagt man, wenn man den Gesprächspartnerinnen bzw. Gesprächspartnern nicht weiterhelfen kann
  - nach dem Anliegen fragen und dieses notieren
  - sich Namen buchstabieren lassen

- **Üben** Sie mit Ihren Lehrlingen in Rollenspielen Gespräche zu **betriebsspezifischen Themen** (z. B. Gästeanfragen, häufig gestellte Fragen, Reklamationen, Beschwerden). Lassen Sie Ihre Lehrlinge verschiedene Rollen einnehmen: Wie fühlt man sich als Gast, wenn die betriebliche Ansprechpartnerin oder der betriebliche Ansprechpartner unfreundlich reagiert? Geben Sie Feedback und machen Sie Verbesserungsvorschläge.

- 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 teilhaben und reflektieren Sie mit ihnen deren Eindrücke.

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

AUS DER PRAXIS

„Wie man in den Wald hinein schreit, so kommt es zurück. Behandeln Sie Ihren Lehrling auf Augenhöhe."
Mag. Petra Pinker (FH), Lehrlingsexpertin, selbstständig

„Wir versuchen das Interesse der Lehrlinge für die Arbeit zu wecken und so hoch wie möglich zu halten. Dabei ist es uns wichtig, unsere Lehrlinge zu fördern, ihnen alles zu vermitteln, was sie wissen möchten und uns bewusst Zeit für sie zu nehmen."
Peter Styblo, Betriebsrat, Hotel Intercontinental Wien

„Die Lehrlinge erhalten von mir einmal im Jahr ein schriftliches Zeugnis ohne Noten. Darin fasse ich zusammen, wie das Jahr gelaufen ist, wo die Stärken und Schwächen des Lehrlings liegen, wie er sich sozial einfügt, wie zufrieden wir sind und wo wir meinen, dass er mehr tun muss. Die Eltern bekommen einen Gutschein, dass sie einmal zu uns zum Essen kommen. So haben wir auch die Eltern am Tisch und können mit ihnen über die Lernfortschritte ihres Kindes reden."
Elmar Herburger, Inhaber, Gasthof Mohren

Wie gehe ich mit Lehrlingen richtig um?

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

AusbilderIn = Vorbild

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

Auf den Lehrling und seine Stärken und Schwächen eingehen

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

Motivieren durch Feedback

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

WWW

Tipps zum richtigen Umgang mit Lehrlingen:
https://www.qualitaet-lehre.at/ausbilden-im-betrieb/ausbildung-gestalten/richtiger-umgang-mit-dem-lehrling/?L=0

Best Practice

Umgang mit Konflikten

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

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

Vorbereitung der Konfliktlösung

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

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

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

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

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

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

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

Leitfaden zum konfliktfreien Gespräch

1. Schritt: Faktencheck

Was genau hat stattgefunden? Beschreiben Sie die konkrete Situation.

Tipp:

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

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

2. Schritt: Resultat

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

Tipp:

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

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

3. Schritt: Notwendigkeit/Wunsch

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

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

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

4. Schritt: Lösung in Zukunft (gemeinsamer Beschluss)

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

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

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

5. Schritt: Follow-up

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

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

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

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

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

Arbeitsblatt zum konfliktfreien Gespräch

1.

Faktencheck

Beispiel für den **1. Schritt:**
„Heute bist du zum dritten Mal diese Woche zu spät gekommen.“

2.

Resultat

Beispiel für den **2. Schritt:**
„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.“

3.

Notwendigkeit/ Wunsch

Beispiel für den **3. Schritt:**
„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.“

4.

Lösung in Zukunft

Beispiel für den **4. Schritt:**
„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?“

5.

Follow-up

Beispiel für den **5. Schritt:**
„Im letzten Monat warst du meistens pünktlich, das freut mich! Wie hast du das geschafft? Was hat sich dadurch allgemein für dich verändert?“

Best Practice

Fachbegriffsammlung

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 Lehrjahres eine gemeinsame Fachbegriffsammlung erstellen.

Fachausdruck	Erklärung
amuse-guele	Eine kleine appetitanregende Speise, die vor dem ersten Gang serviert wird. Sie soll die Wartezeit bis zum Beginn des eigentlichen Essens verkürzen und ist gleichzeitig die Visitenkarte der Küche. Wird auch „Gruß aus der Küche“ oder „amuse-bouche“ genannt.

Ihr Lehrling kann mit Gästen kommunizieren, alltägliche und berufsbezogene Gespräche in Deutsch und Englisch führen.

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr

Ihr Lehrling gibt Gästen bei Bedarf Auskunft über das betriebliche Produktangebot und berät Kunden bei der Planung von Veranstaltungen.

z. B.
– Möglichkeiten für Veranstaltungen (Räume, Arrangements etc.)
– auf Sonderwünsche eingehen (bzgl. Dekoration, Zusatzservices etc.)
– auf Vorlieben oder Ernährungsbedürfnisse des Gastes eingehen
– Zusammensetzung des betrieblichen Produktangebots

Berufsbildposition: 1.5

Ausbildungstipps

- Bei Kontakten mit Gästen aus anderen Kulturen ist es wichtig, dass die Lehrlinge wissen, welche Bedürfnisse und Bräuche diese haben. Nur so kann eine optimale Gästebetreuung garantiert sein. Bieten Sie Ihren Lehrlingen eine Einführung in dieses Thema. Praktika im Ausland sowie die Aufnahme von Praktikantinnen bzw. Praktikanten aus dem Ausland bieten eine gute Möglichkeit, wertvolle Erfahrungen zu sammeln.

- 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 dem Gast als „stillen Beobachter" dabei sein. Geben Sie ihr bzw. ihm vorab Anregungen, worauf sie bzw. er besonders achten soll. Fragen Sie Ihren Lehrling im Anschluss nach den Beobachtungen. Besprechen Sie gemeinsam die wichtigsten Umgangs- und Höflichkeitsformen.

Hinweis

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 der Lehrlingsentschädigung 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/

„Den internationalen Fachkräfteaustausch unterstützen wir sehr gerne und können auch schon auf Erfolgsgeschichten zurückblicken. Unsere Lehrlinge waren bereits in England und Italien und haben sehr von den neuen Eindrücken profitiert."
Andreas Schwabl, Oberkellner, Café Schwarzenberg, ein Betrieb der GMS GOURMET GmbH

Ihr Lehrling kann das Ziel und die Inhalte seiner Ausbildung sowie Weiterbildungsmöglichkeiten erklären.

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr

Ihr Lehrling kann den Ablauf seiner Ausbildung im Lehrbetrieb erklären.

z. B.
– Inhalte und Ausbildungsfortschritte auf Basis des Berufsbilds
– Bestimmungen zum Lehrverhältnis und Lehrvertrag
– Anforderungen der Lehrabschlussprüfung
– Anforderungen an eine zukünftige Fachkraft

Ihr Lehrling kann die Grundlagen der Lehrlingsausbildung erklären.

Dazu zählen lt. Berufsbild:
– Regelungen zur Berufsschule
wie Berufsschulzeit ist Pflicht und Arbeitszeit, Zeugnisse müssen dem Lehrbetrieb vorgelegt werden etc.

Weitere Grundlagen, wie z. B.
– das duale Berufsausbildungssystem
– Ausbildungsordnung
– Rahmenlehrplan
– Bedeutung und Wichtigkeit der Lehrabschlussprüfung

Ihr Lehrling kann Weiterbildungsangebote ausfindig machen.

z. B.
– die Notwendigkeit der lebenslangen Weiterbildung erkennen
– mit konkreten Weiterbildungsangeboten auseinandersetzen (fachliche Weiterbildungen im Berufsfeld, innerbetriebliche Weiterbildungsprogramme, Lehre mit Matura etc.)

Berufsbildposition: 1.6

Ausbildungsfahrplan
https://www.ausbildungsfahrplan.at/

Ausbildungsordnung
https://www.ris.bka.gv.at/Dokumente/BgblAuth/BGBLA_2019_II_139/BGBLA_2019_II_139.html

Ausbildungstipps

- Gehen Sie mit Ihrem neuen Lehrling **das Ziel und die Schwerpunkte der Ausbildung** durch. Fragen Sie Ihren Lehrling, was er sich von der Ausbildung erwartet. Sprechen Sie auch Ihre Erwartungen und Vorstellungen an – am besten anhand einiger konkreter Beispiele. Nehmen Sie den Ausbildungsleitfaden zur Hand und zeigen Sie Ihrem Lehrling die wichtigsten Ausbildungsinhalte.

- 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 Bundeslandes.

- Bei Lehrlingen mit Lernschwierigkeiten können Förderungen für Nachhilfekurse auf Pflichtschulniveau oder zusätzliche Fördereinheiten in der Berufsschule beantragt werden. Nutzen Sie die **Förderungen für die Weiterbildung** von Lehrlingen. Ein Großteil der Weiterbildungskosten wird ersetzt. Weitere Informationen über Förderungen für Lehrbetriebe und Lehrlinge finden Sie in Tool 1 auf Seite 34.

- 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 158.

- 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?

- Führen Sie mit Ihren Lehrlingen regelmäßig **Feedbackgespräche** über den Stand der Ausbildung:
  Was haben Ihre Lehrlinge schon gelernt? Wo brauchen sie noch Unterstützung?

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

Ein Ausschnitt aus der Ausbildungsdokumentation:

Ausbildungsdokumentation

für den Lehrberuf Restaurantfachmann/Restaurantfachfrau

Ihr Lehrling kann …	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
… Buffets anforderungsbezogen auf- und abbauen.	✓	✓	✓
Buffettische anlassbezogen stellen und decken			
benötigtes Equipment bereitstellen			
Buffet bestücken			
Buffet ab- und umbauen			

Hilfreiche Dokumente und Tipps für die Lehrlingssuche, die Ausbildung, den richtigen Umgang mit Lehrlingen und die Ausbildungsdokumentation „Restaurantfachmann/ Restaurantfachfrau“:
https://www.qualitaet-lehre.at

Fahrplan für eine erfolgreiche Lehre – neues digitales Ausbildungstool für die Gastronomie:
https://www.ausbildungsfahrplan.at/

- Unternehmen in der Gastronomie steht ein neues elektronisches Unterstützungsinstrument für die Lehrlingsausbildung zur Verfügung. Unter **www.ausbildungsfahrplan.at** können Lehrbetriebe und AusbilderInnen individuell für jeden Lehrling im Unternehmen die Ausbildung planen, gestalten und den Ausbildungsfortschritt dokumentieren. Der „Ausbildungsfahrplan“ ist freiwillig und baut als Unterstützungstool für die Umsetzung im betrieblichen Ausbildungsalltag auf dem jeweiligen Berufsbild in den Lehrberufen Gastronomiefachmann/ Gastronomiefachfrau, Restaurantfachmann/Restaurantfachfrau und Koch/Köchin auf.
  Der Einstieg erfolgt über individuelle Berechtigungen.

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

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

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

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

„Bei uns bekommt jeder Lehrling eine Lehrlingsmappe. In diese Mappe trägt er über die gesamte Ausbildungszeit schriftlich ein, was er innerhalb einer Woche im Betrieb gelernt hat, welche Themengebiete in der Schule besprochen wurden, welche Kurse er besucht hat etc. Unsere Lehrlinge müssen diese Mappe monatlich abgeben und bekommen Feedback dazu. Wir verlangen das Führen der Lehrlingsmappe, damit sich unsere Lehrlinge Gedanken über ihre Ausbildung machen.“
Gabriele Hasenauer, Director of Human Resources, Hotel Marriott Wien

„Die Weiterbildung unserer Lehrlinge hat bei uns einen hohen Stellenwert. Einmal pro Woche halten wir eine Lehrlingsschulung innerhalb der Arbeitszeit ab, bei der wir uns mit den Lehrlingen für eineinhalb Stunden zusammensetzen und unterschiedliche Inhalte mit ihnen besprechen, z. B. Käseschulungen, Weinschulungen, Cocktailschulungen.
Unsere Lehrlinge können sich zudem einmal pro Jahr einen Kurs von einem Schulungsanbieter aussuchen. Sie können die Weiterbildung auch gesammelt machen und z. B. an einer Akademie teilnehmen. Die Kurse werden außerhalb der Hauptsaison angesetzt.“
Petra Mandler, Lehrlingsbeauftragte und Leiterin des Hotel-Restaurants, Hotel Eschenhof

Best Practice

Mögliche Inhalte einer Lehrlingsmappe

- Mein Lehrbetrieb (Relevante Informationen über das Unternehmen)
- Meine Ansprechpartner und Ausbildungsverantwortlichen (Foto, Name + Kontaktdaten)
- Dos and Don'ts in meinem Lehrbetrieb (Allgemeine Regeln wie Arbeitszeiten, Umgang miteinander, Vorschriften etc.)
- Informationen zum Ablauf meiner Ausbildung (z. B. Ausbildungsplan, Ausbildungskalender)
- Wichtige rechtliche Grundlagen (Berufsbild, Rechte und Pflichten von Lehrlingen)
- Informationen über die Berufsschule und den Berufsschulbesuch
- Informationen zu den betrieblichen Leistungen, wie z. B. Prämiensystem, Lehrlingsausflüge
- Best-Practice-Beispiele
- Platz für meine Zeugnisse, Seminarbestätigungen, Feedbackbögen etc.

Auf **www.ausbilder.at/qualitaet** finden Sie Vorlagen für die Lehrlingsmappe (Datenblätter, Informationen zur Berufsschule, Rechte und Pflichten etc.). Sie können die Vorlagen mit betriebsspezifischen Informationen ergänzen und in Ihrem Corporate Identity (CI) gestalten.

© shutterstock.com/ALPA PROD

Ihr Lehrling kann auf der Grundlage seiner Rechte und Pflichten als Lehrling agieren.		
1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
Ihr Lehrling erfüllt seine Aufgaben auf Basis der gesetzlichen Rechte und Pflichten als Lehrling.		
z. B. *– wichtige Regelungen zum Berufsausbildungsgesetz, Arbeitsgesetz sowie Kinder- und Jugendlichenbeschäftigungsgesetz* *– Datenschutz* *– Lehrvertrag*		
Ihr Lehrling hält Arbeitsgrundsätze ein.		
z. B. *– Sorgfalt* *– Zuverlässigkeit* *– Verantwortungsbewusstsein* *– Pünktlichkeit* *– Vertraulichkeit, Verschwiegenheit (keine Informationen des Betriebs oder von Gästen weitergeben)*		
Ihr Lehrling verhält sich nach den innerbetrieblichen Regelungen.		
z. B. *– Meldepflicht bei Krankheit* *– korrekte Arbeitsbekleidung* *– an Besprechungen teilnehmen*		
Ihr Lehrling zeichnet seine Arbeitszeiten zur eigenen Kontrolle auf.		
z. B. *– Arbeitszeit, Urlaub, Krankenstand und Berufsschulzeiten erfassen* *– betriebliche Zeiterfassungssysteme nutzen (sofern vorhanden)*		
Ihr Lehrling kann den Dienstplan lesen.		
z. B. erkennen, an welchen Tagen er Dienst hat bzw. frei hat		

Berufsbildposition: 1.7

Ausbildungstipps

- 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 Instagram und Co. Machen Sie die Konsequenzen von Fehlverhalten deutlich (z. B. Schaden für den Betrieb, Verwarnung).

- Eine Übersicht der **Rechte und Pflichten** für Lehrlinge und Lehrberechtigte finden Sie auf Seite 71.

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

Rechte und Pflichten

Infoblatt für Lehrlinge

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

PFLICHTEN DES LEHRBERECHTIGTEN LAUT BAG

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

PFLICHTEN DES LEHRLINGS LAUT BAG	ERKLÄRUNG ZUM GESETZESTEXT
■ Der Lehrling muss sich bemühen, die Fertigkeiten und Kenntnisse seines Lehrberufes zu erlernen.	*Die Verantwortung für eine erfolgreiche Ausbildung liegt auch bei dir! Du hast ein Recht auf eine umfassende Ausbildung (siehe „Rechte“). Achte auch selbst darauf, dass dir alle Fertigkeiten und Kenntnisse beigebracht werden.*
■ Übertragene Aufgaben sind ordnungsgemäß durchzuführen.	*Vor allem am Anfang müssen Lehrlinge auch einfache Hilfstätigkeiten übernehmen, die nicht so viel Spaß machen. Aber auch diese Aufgaben gehören zu deinem Beruf und tragen dazu bei, dass der Betrieb gut läuft. Lass dir erklären, warum diese Aufgaben für den Betrieb wichtig sind. Du kannst deinem Betrieb wirtschaftlich schaden, wenn du Arbeiten nicht ordnungsgemäß durchführst. Bedenke, dass deine Lehrstelle und Lehrlingsentschädigung davon abhängen, dass es deinem Lehrbetrieb wirtschaftlich gut geht.*
■ Mit seinem Verhalten ist der Eigenart des Betriebes 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

Ihr Lehrling kann seine Aufgaben selbstständig, selbstorganisiert, lösungsorientiert und situationsgerecht bearbeiten.		
1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
Ihr Lehrling schätzt den Zeitaufwand für Arbeiten bzw. Aufgaben ab und führt diese zeitgerecht durch.		
z. B. *– Unterteilung der Aufgaben in Arbeitseinheiten und Abschätzung der Dauer dieser Einheiten* *– Aufgaben selbst organisieren und nach Prioritäten reihen* *– Instrumente der Arbeitsplanung (wie Aufstellung eines Ablaufplans)* *– Abhängigkeiten von vor- und nachgelagerten Stellen*		
Ihr Lehrling kann sich auf wechselnde Situationen einstellen und reagiert auf geänderte Herausforderungen mit der notwendigen Flexibilität.		
z. B. *– in unterschiedlich zusammengesetzten Teams arbeiten* *– Vorgehensweise bei geänderten Herausforderungen (wenn mehr Gäste als geplant kommen etc.)*		
Ihr Lehrling entwickelt Lösungen für aktuelle auftretende Problemstellungen und trifft Entscheidungen im vorgegebenen betrieblichen Rahmen.		
z. B. *– sich zur Aufgabenbearbeitung notwendige Informationen selbstständig beschaffen* *– in Konfliktsituationen konstruktiv handeln bzw. entscheiden, wann jemand zur Hilfe hinzugezogen wird*		

Berufsbildposition: 1.8

„Im Rahmen unserer Vivatis-Lehrlings-Academy besuchen alle Lehrlinge, abgestimmt auf das entsprechende Lehrjahr, Schulungen. Im ersten Lehrjahr nehmen alle Lehrlinge an einer besonderen Schulung teil, in der es einerseits um den Lehrling selbst, andererseits auch um die Teamentwicklung geht."
Michaela Berthold, BA, Lehrlingsbeauftragte, GMS GOURMET GmbH

Ausbildungstipp

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.

Methodenkompetenzen und Selbstständigkeit fördern

Tätigkeiten erklären, vorzeigen, nachmachen und üben lassen, ist bislang zentrale Lernmethode in der Lehrlingsausbildung.

Eine 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?

„Die Schulungen der Vivatis-Lehrlings-Academy finden in Oberösterreich statt. Wir organisieren die Zugtickets und schicken den Lehrlingen auch einen Fahrplan zu, doch die Anreise zur Location planen die Lehrlinge selbst. Somit können sie ihre Eigenständigkeit unter Beweis stellen oder verbessern. Selbstverständlich habe ich immer ein Auge darauf, dass es eine geregelte An- und Abreise ist."
Michaela Berthold, BA, Lehrlingsbeauftragte, GMS GOURMET GmbH

„Wir fördern die Selbständigkeit der Lehrlinge, indem wir die Rollen tauschen. Ich erkläre, dass ich nun der Lehrling bin, und unser Lehrling die Oberkellnerin bzw. der Oberkellner ist, der mir Aufgaben zuteilt. Das schärft den Blick. Oder ich mach absichtlich was falsch und frage, ob das, was ich getan habe, falsch oder richtig war. Auch so lernt der Jugendliche, Arbeitsabläufe kritisch zu hinterfragen und Feedback zu geben."
Andreas Schwabl, Oberkellner, Café Schwarzenberg, ein Betrieb der GMS GOURMET GmbH

Ihr Lehrling kann die Grundsätze des betrieblichen Qualitätsmanagements anwenden und zur Weiterentwicklung der betrieblichen Standards beitragen.

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr

Ihr Lehrling setzt betriebliche Qualitätsvorgaben im Aufgabenbereich um.

z. B.
- *betriebliches Qualitätsmanagement*
- *wichtige branchenspezifische Regelungen, Vorgaben und Abläufe*
- *entsprechende Passagen im Unternehmensleitbild (wenn vorhanden)*

Ihr Lehrling wirkt an innerbetrieblichen Feedbackprozessen mit.

z. B.
- *gut zuhören*
- *Feedback annehmen*
- *möglichst beschreibend und nicht bewertend argumentieren*
- *Feedback geben (Rückmeldungen als „Ich"-Botschaften formulieren etc.)*
- *wertschätzender Umgang miteinander*

Ihr Lehrling überprüft seine eigene Tätigkeit hinsichtlich der Einhaltung der Qualitätsstandards.

z. B.
- *betriebliche Qualitätsstandards (Zeitvorgaben, Entsprechen der Wünsche der Gäste, Einhaltung der Vorgaben von Vorgesetzten etc.) überprüfen*
- *die eigene Tätigkeit reflektieren und gegebenenfalls Optimierungsvorschläge einbringen*
- *kontinuierlicher Verbesserungsprozesse durchführen*

Ihr Lehrling reflektiert die Ergebnisse der Qualitätsüberprüfung und bringt sie in seine Aufgabenbewältigung ein.

z. B.
- *beurteilen, ob die erbrachte Leistung verbesserungswürdig ist*
- *Verbesserungsvorschläge analysieren und umsetzen*

Berufsbildposition: 1.9

Ausbildungstipps

- **Binden** Sie Ihre Lehrlinge in das **betriebliche Qualitätsmanagement ein**. Machen Sie Ihre Lehrlinge z. B. mit dem Grundgedanken des kontinuierlichen Verbesserungsprozesses vertraut.
- 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.
- Besprechen Sie mit Ihren Lehrlingen, was zu tun ist, **wenn bei der Arbeit einmal etwas schief geht**. Vermitteln Sie ihnen: Jedem kann einmal ein Fehler passieren. Wichtig ist jedoch, den Fehler sofort zu melden – so kann der Schaden oft noch begrenzt bzw. eine Lösung gefunden werden. Erklären Sie die Konsequenzen, die durch das Geheimhalten eines Fehlers entstehen können. Teilen Sie Ihren Lehrlingen mit, was zu tun ist, damit der Fehler nicht mehr vorkommt.

Ihr Lehrling kann Dienstpläne unter Einhaltung rechtlicher Grundlagen vorbereiten.		
1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
Ihr Lehrling schätzt den erforderlichen Personalaufwand ein.		
z. B. Wie viele ServicemitarbeiterInnen sind für die Betreuung von einer Veranstaltung mit einer bestimmten Personenanzahl notwendig?		
Ihr Lehrling berücksichtigt die arbeitsrechtlichen und kollektivvertraglichen Grundlagen bei der Dienstplanerstellung.		
z. B. *– Wer darf wie lange im Service arbeiten?* *– Welche Ruhezeiten sind einzuhalten?*		
Ihr Lehrling berücksichtigt die betrieblichen Anforderungen bei der Dienstplanerstellung.		
z. B. *– Wie viele MitarbeiterInnen müssen laut betrieblicher Vorgabe gleichzeitig Dienst haben?* *– stark frequentierte Tage*		

Berufsbildposition: 1.10

Ausbildungstipp

Binden Sie Ihre Lehrlinge in das **Restaurantcontrolling** ein. Lassen Sie Ihre Lehrlinge recherchieren, welche Werktage besonders umsatzstark sind und welche Auswirkungen das auf die Personalplanung hat.

AUS DER PRAXIS

„Die Lehrlinge werden bei der Dienstplanerstellung miteinbezogen, damit sie sehen, was alles zu berücksichtigen ist. Sie erstellen selber Vorschläge für Dienstpläne und müssen dann erklären, welche Überlegungen sie dazu hatten."
Petra Mandler, Lehrlingsbeauftragte und Leiterin des Hotel-Restaurants, Hotel Eschenhof

© shutterstock.com/ALPA PROD

Sicheres, hygienisches und nachhaltiges Arbeiten

Die Orientierungszeit von 100 Stunden wurde von Sozialpartnerexpertinnen bzw. Sozialpartnerexperten entwickelt. Die Orientierungszeit umfasst die Zeitdauer, in der die Ausbildungsziele dieses Ausbildungsbereiches grundlegend vermittelt werden sollten. Im Betriebsalltag werden diese Fertigkeiten trainiert und perfektioniert.

Die einzelnen Orientierungszeiten sind die **Mindestzeiten**, die zur Vermittlung der jeweiligen Inhalte aufzuwenden sind und entsprechen **nicht** der gesamten Dauer der Lehrzeit.

Das sollen Sie mit Ihrem Lehrling in der Ausbildung gemeinsam erreichen:			
	Ihr Lehrling kann ...		
	1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
→ Seite 77	**... für seine persönliche Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz sorgen und unfallverhütende Maßnahmen ergreifen.**		
	betriebliche Sicherheitsvorschriften einhalten		
	Aufgaben von im Lehrbetrieb mit Sicherheitsfragen betrauten Personen beschreiben		
	Grundlagen des ergonomischen Arbeitens anwenden		
	berufsbezogene Gefahren erkennen und vermeiden		
	im Notfall richtig verhalten		
	Betriebs- und Hilfsmittel sicher und sachgerecht einsetzen		
→ Seite 86	**... die betrieblichen und gesetzlichen Hygienestandards und -konzepte anwenden.**		
	betriebliche Gesundheits- und Hygienevorgaben einhalten		
	HACCP-Richtlinien einhalten und entsprechende Checklisten und Protokolle führen		
	Reinigungspläne anwenden		
	darauf achten, dass der Arbeitsplatz, die Arbeitsgeräte und -maschinen sowie die übrigen Servicebereiche sauber bzw. aufgeräumt sind		
	auf sein persönliches berufsadäquates Erscheinungsbild achten		
→ Seite 88	**... nachhaltig und ressourcenschonend handeln und die Mülltrennung nach gesetzlichen und betrieblichen Standards umsetzen.**		
	nachhaltig im Sinne der Schonung von Ressourcen und der Umwelt arbeiten		
	anfallenden Müll entsprechend der Abfallrichtlinien des Lehrbetriebs trennen		
	Bedeutung des Umweltschutzes für den Lehrbetrieb darstellen		

Ihr Lehrling kann für seine persönliche Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz sorgen und unfallverhütende Maßnahmen ergreifen.

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr

Ihr Lehrling hält die betrieblichen Sicherheitsvorschriften ein.

z. B.
– Brandverhütung (Brandschutzrichtlinien etc.)
– Unfallverhütung

Ihr Lehrling kann Aufgaben von im Lehrbetrieb mit den für die Sicherheit betrauten Personen im Überblick beschreiben.

z. B. Aufgaben von
– Sicherheitsvertrauenspersonen
– Sicherheitsfachkräften
– Brandschutzbeauftragten

Ihr Lehrling wendet die Grundlagen des ergonomischen Arbeitens an.

z. B.
– richtiges Heben und Tragen
– richtige Körperhaltung bei stehenden Aufgaben
– Einfluss des ergonomischen Arbeitens auf den Erhalt der eigenen Gesundheit (Schutz der Wirbelsäule etc.)

Ihr Lehrling erkennt berufsbezogene Gefahren in seinem Arbeitsbereich und verhält sich entsprechend den Arbeitsschutz- und Brandschutzvorgaben.

z. B.
– berufsbezogene Gefahren, wie Sturz- und Brandgefahr
– Maßnahmen zur Vermeidung von Gefahren (z. B. bei feuchtem Boden Warnschilder aufstellen)

Achten Sie darauf, dass Ihr Lehrling passende Arbeitskleidung (geeignete Schuhe etc.) trägt.

Ihr Lehrling verhält sich im Notfall richtig.

z. B.
– bei Unfällen und Verletzungen: geeignete Erste-Hilfe-Maßnahmen ergreifen (grundlegende Erstversorgung bei Arbeitsunfällen leisten; Personen, die Erste Hilfe leisten können, verständigen)
– bei Brand: Kennen der Fluchtwege; Wissen, wo der Feuerlöscher ist; Notausgänge, Löschdecke oder Feuerlöscher verwenden, Fluchtwege und Sammelplätze kennen
– Ruhe bewahren
– sich und andere in Sicherheit bringen
– Notruf tätigen

Ihr Lehrling setzt Betriebs- und Hilfsmittel sicher und sachgerecht ein.

z. B.
– Überblick über betriebliche Maschinen und Geräte (Gläserspüler, Kaffeemaschine, Zapfanlage etc.) und deren Verwendung bzw. Funktionsweise
– Lesen von Bedienungsanleitungen
– richtiger Umgang mit Geräten (Gerätestecker nie am Kabel aus der Steckdose ziehen)
– regelmäßige Sichtkontrolle, ob das Kabel beschädigt ist oder das Gehäuse eines Elektrogerätes gebrochen ist
– Hantieren mit Messern und Schneidemaschinen

Berufsbildposition: 2.1, 2.2

Ausbildungstipps

- Geben Sie Ihren Lehrlingen die Bedienungsanleitung von Maschinen und Geräten zu lesen (z. B. Kaffeemaschine, Flambierrechaud, Eiscrushmaschine). Besprechen Sie anschließend mit den Lehrlingen: Wie funktioniert die Maschine/das Gerät? Was ist zu beachten? Wie reinige ich die Maschine/das Gerät richtig?
- Die **Checkliste „Sichere Lehrzeit"** gibt Ihnen einen Überblick über sicherheitsrelevante Maßnahmen von Beginn bis zum Ende der Lehrzeit Ihrer Lehrlinge: 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.
- Die meisten Rettungsorganisationen bieten Kurse für Lehrlinge oder andere junge Zielgruppen an. Nutzen Sie diese Möglichkeit.
- Bieten Sie den Lehrlingen an, einen Erste-Hilfe-Kurs zu absolvieren. Dort lernen sie, wie sie sich in Notfällen richtig verhalten sollen.

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

„Einmal im Jahr veranstalte ich eine Schulung in Zusammenarbeit mit der Allgemeinen Unfallversicherungsanstalt (AUVA). Man kann sich einen Termin zu einem speziellen Thema, z. B. Brandschutz, ausmachen. Diese Schulungen sind sehr professionell.
Elmar Herburger, Eigentümer, Gasthof Mohren

„Unsere Lehrlinge lernen vom ersten Tag an die richtige Körperhaltung, die besonders beim Heben und Tragen von Tableaus, die bis zu 20 kg haben können, wichtig ist. Zur Unfallverhütung gehört auch das Üben der richtigen Kontaktaufnahme mit Gästen, z. B. beim Mäntel an- oder ausziehen, da aus dieser Alltagssituation oftmals eine gefährliche Lage entstehen kann."
Andreas Schwabl, Oberkellner, Café Schwarzenberg, ein Betrieb der GMS GOURMET GmbH

AUS DER PRAXIS

„Unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter nehmen jährlich an einer Feuerlöschübung teil, die am Gelände des Eislaufvereins stattfindet. Das bleibt in Erinnerung! Zudem gibt es zahlreiche Sicherheitsschulungen, die monatlich und quartalsweise durchgeführt werden, wie e-learning Trainings, Sicherheitstests, HACCP-Trainings und Arbeitsplatzevaluierungen durch unsere Arbeitsmedizinerin."
Peter Styblo, Betriebsrat, Hotel Intercontinental Wien

„Unsere Lehrlinge bekommen in ihren ersten Tagen eine Einschulung zum Thema HACCP. Ganz besonders gut kommt bei den Jugendlichen das Kurzvideo der WKO an, in dem die HACCP-Grundlagen auf humoristische Art und Weise erklärt werden. Zusätzlich sind an allen wichtigen Positionen im Hotel die HACCP-Hinweise ausgehängt. Außerdem ist das Thema HACCP fixer Bestandteil unserer regelmäßig stattfindenden Teambesprechungen."
Michael Nell, Eigentümer, Hotel Schwarzer Bär

WWW

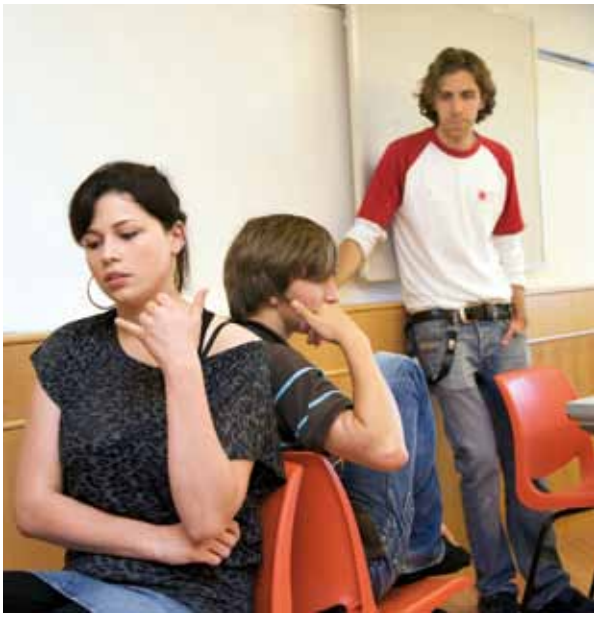
Kurzvideo HACCP:
https://www.youtube.com/watch?v=grKLo-ZzTpg

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)



Best Practice

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

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

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

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

Tipps:

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

© shutterstock.com/fizkes

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

Anleitung zur Auswertung:

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

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

Beispiel:

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

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

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

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

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

Ausbildungstipp

Als Ausbilderin bzw. Ausbilder stehen Sie manchmal vor Herausforderungen, denen Sie sich nicht gewachsen fühlen, wie z. B. Scheidung der Eltern, Liebeskummer. Nützen Sie das Angebot der Wirtschaftskammer und holen Sie sich einen Lehrlingscoach an Ihre Seite, der Ihren Lehrling durch diese herausfordernde Zeit begleitet.

AUS DER PRAXIS

„Es gibt Lehren, die gehen zwei, drei Jahre sang- und klanglos über die Bühne und es gibt Lehrlinge, die jeden Monat bei mir im Büro sitzen. Auch das ist nichts Schlimmes."
Thomas Scheuchl, Personalleiter/HR-Manager, Rogner Bad Blumau

WWW

Lehrlings- und Lehrbetriebscoaching:
https://www.lehre-statt-leere.at/lsl/Fuer-Betriebe.html?_ga=2.13474871.1024535345.1556802696-1901240006.1508181548

Ihr Lehrling kann die betrieblichen und gesetzlichen Hygienestandards und -konzepte anwenden.

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr

Ihr Lehrling hält die betrieblichen Gesundheits- und Hygienevorgaben ein.

z. B.
– persönliche Hygiene (Kriterien für das Händewaschen, Handdesinfektion etc.)
– Verhalten bei Krankheiten (Krankheiten, die ein Fernhalten von Lebensmitteln und vom Gast erfordern etc.)

Ihr Lehrling hält die HACCP-Richtlinien ein und führt entsprechende Checklisten und Protokolle.

z. B.
– Kennen des Lebensmittelrechts
– richtiger Umgang mit Lebensmitteln
– kritische Kontrollpunkte
– Aufbau des betrieblichen HACCP-Systems
– Inhalt der Dokumentation
– Prinzipien der Dokumentation

Ihr Lehrling wendet Reinigungspläne an.

z. B.
– Reinigung von Maschinen und Geräten (Zapfanlage, Kaffeemaschine etc.)
– Reinigung von Oberflächen (Schank, Kühlraumreinigung etc.)
– Einhaltung der betrieblichen und gesetzlichen Vorgaben

Ihr Lehrling achtet darauf, dass der Arbeitsplatz, die Arbeitsgeräte und -maschinen sowie die übrigen Servicebereiche sauber bzw. aufgeräumt sind.

z. B.
– Mise en Place (Menagen, Gläser, Besteck etc.)
– Schankbereich
– Gästebereich
– Lagerbereich

Achten Sie darauf, dass Ihr Lehrling Folgendes berücksichtigt:
– geeignete Reinigungsmittel einsetzen
– sparsam mit Reinigungsmitteln umgehen
– geeignete Reinigungsmittel für unterschiedliche Flächen verwenden
– Desinfektionsmittel korrekt aufbringen

Ihr Lehrling achtet auf sein persönliches berufsadäquates Erscheinungsbild.

z. B.
– saubere Arbeitskleidung
– für den Beruf korrekte Arbeitskleidung (geeignete Materialien, Farben, geeignete Schuhe etc.)
– persönliche Servierutensilien: Flaschenöffner, Kugelschreiber, elektronische Hilfsmittel, Feuerzeug etc. vorbereiten

Berufsbildposition: 2.3

Ausbildungstipps

- **Ordnung und Sauberkeit am Arbeitsplatz** sind wichtig. Gehen die Kolleginnen und Kollegen mit gutem Beispiel voran und halten ihren Arbeitsplatz sauber, fällt dies auch den Lehrlingen leichter.
- Räumen Sie am **Anfang des 1. Lehrjahres** 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.
- 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 Arbeitsbereich auf den Gast?

Die Hygienevorschriften haben wir an den Arbeitsplätzen aufgehängt. Zudem werden auch immer wieder bei unseren Meetings Schwerpunkte zum Thema Hygiene gesetzt.“
Elmar Herburger, Eigentümer, Gasthof Mohren

„Neben den HACCP-Schulungen für alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in unserer hausinternen Schwarz Akademie führt unser Lehrlingsbeauftragte in regelmäßigen Abständen Wissenschecks durch, um sicherzustellen, dass sie die Standards tatsächlich beherrschen.“
Sabine Defrancesco, MA, HR–Managerin, Alpenresort Schwarz Pirktl Holiday GmbH & Co KG

„Neben den jährlichen Präsenzschulungen zu den vorgegebenen Sicherheitsthemen und HACCP (Gefahrenanalyse und kritische Kontrollpunkte) haben wir die Möglichkeit, das Wissen unserer Lehrlinge durch Videos zu diesen Themen zu vertiefen.“
Helmut Oberthaler, Küchenchef, Wiener Rathauskeller, ein Betrieb der GMS GOURMET GmbH

Hygiene-Leitlinie für Großküchen, Küchen des Gesundheitswesens und vergleichbare Einrichtungen der Gemeinschaftsverpflegung:
https://www.wko.at/branchen/tourismus-freizeitwirtschaft/hotellerie/kuechenhygiene.pdf

Leitlinie für eine gute Hygienepraxis und die Anwendung der Grundsätze des HACCP in Einzelhandelsunternehmen:
https://www.verbrauchergesundheit.gv.at/lebensmittel/buch/hygieneleitlinien/Einzelhandelsunternehmen.pdf?6tn43h

Ihr Lehrling kann nachhaltig und ressourcenschonend handeln und die Mülltrennung nach gesetzlichen und betrieblichen Standards umsetzen.

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr

Ihr Lehrling arbeitet nachhaltig im Sinne der Schonung von Ressourcen und der Umwelt.

z. B.
– ressourcenschonend mit Serviceutensilien umgehen (Menagen etc.)
– mit Tischwäsche richtig umgehen (Servietten, Hussen etc.)
– Lichtquellen richtig einsetzen

Ihr Lehrling trennt den anfallenden Müll entsprechend der Abfallrichtlinien des Lehrbetriebs.

z. B.
– biogener Abfall (Küchenabfälle)
– Altspeiseöle und Fette
– Plastikflaschen
– Weiß- und Buntglas
– Papier/Karton
– Metall und Dosen
– Problemstoffe (Batterien, Reinigungs- und Desinfektionsmittel etc.)

Ihr Lehrling kann die Bedeutung des Umweltschutzes für den Lehrbetrieb darstellen.

z. B.
– betriebliche Umweltschutzmaßnahmen besprechen
– mögliche weitere Umweltschutzmaßnahmen gemeinsam überlegen
– entsprechende Passagen im Unternehmensleitbild (wenn vorhanden) mit dem Lehrling besprechen

Berufsbildposition: 2.4

„Bei Meetings haben wir das Thema Mülltrennung immer wieder mit auf dem Programm. Es wird gemeinsam besprochen, wie wir die Mülltrennung verbessern können. Auch die Lehrlinge machen dazu Vorschläge und bringen sich gut ein."
Elmar Herburger, Eigentümer, Gasthof Mohren

Ausbildungstipp

Erklären Sie Ihrem Lehrling, wie umweltfreundliches Handeln und Betriebswirtschaft zusammenhängen. Beispiele: Ein sparsamer Umgang mit Tischwäsche senkt die Kosten für die Reinigung (Wasser, Waschmittel, Strom). Ein sparsamer Umgang mit Ressourcen (z. B. Energie) senkt die Kosten für den Betrieb etc.

Best Practice

Checkliste: Energiespartipps für den Servicebereich

- ✓ Lass keine Lichter unnötig brennen (Kühlräume, Toiletten, Garderobe, Lager, Gänge, Garten)!
- ✓ Drehe alle nicht benötigen Stromverbraucher des Lokals nach Beendigung des Gästeservices ab!
- ✓ Lass kein Wasser unnötig laufen!
- ✓ Lass keine Kühlraumtüren offen, wenn du zusammenräumst oder eine Fassung tätigst!
- ✓ Gib keine saubere Tischwäsche zur Schmutzwäsche!
- ✓ Lüfte, speziell im Winter, nur kurz und lass keine Fenster offen!
- ✓ Kontrolliere die Raumtemperatur und reguliere die Heizkörper, wenn es zu warm ist!
- ✓ Spülmittel werden vielfach zu hoch dosiert. Informiere dich über die richtige Dosierung von Reinigungsmitteln!
- ✓ Schalte den Gläserspüler nur ein, wenn er voll ist!
- ✓ Reduziere die Beleuchtung im Lokal, nachdem der letzte Gast das Lokal verlassen hat!

Quelle: Hannes Messmann (LBS Geras)

Best Practice

Mülltrennung – Wohin mit dem Abfall?

Abfall	Behälter zum Sammeln/Hinweis
Essens- und Gemüseabfälle	*Verschließbarer Behälter, keine Knochen bei Schweinefutter, Kühlung wäre ideal, regelmäßige Entleerung*
Altes Fett	
Glas	
Papier, Kartons	
Kunststoff	
Metalle, Blech	
Problemstoffe (Reinigungsmittel, Chemikalien, Batterien…)	

Quelle: https://www.wkv.at/sektionen/tf/pdf/KochArbeitsplatz.pdf

Mise en place

Die in der Tabelle angeführte Orientierungszeit wurde von Sozialpartnerexpertinnen bzw. Sozialpartnerexperten entwickelt. Die Orientierungszeit umfasst die Zeitdauer, in der die Ausbildungsziele dieses Ausbildungsbereiches grundlegend vermittelt werden sollten. Im Betriebsalltag werden diese Fertigkeiten trainiert und perfektioniert.

Die einzelnen Orientierungszeiten sind die **Mindestzeiten**, die zur Vermittlung der jeweiligen Inhalte aufzuwenden sind und entsprechen **nicht** der gesamten Dauer der Lehrzeit.

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

	Ihr Lehrling kann …	
	1. Lehrjahr	2. Lehrjahr
Orientierungszeit: 80 Stunden		
→ Seite 92	**… Tische tages- und anlassbezogen aufdecken.**	
	Tische aufdecken und Gedeckarten anwenden	
	Spezialbestecke den Speisen zuordnen und eindecken	
	Tische anlassbezogen vorbereiten und eindecken	
	Tische abräumen und reinigen	
→ Seite 93	**… Räume und Tafeln auf Basis des Function-Sheets vorbereiten und dekorieren.**	
	Tische und Bestuhlung ausrichten	
	Tischwäsche auflegen und Servietten anfertigen	
	Gläser und Besteck polieren	
	Tische und Räume dekorieren	
→ Seite 95	**… Buffets anforderungsbezogen auf- und abbauen.**	
	Buffettische anlassbezogen stellen und decken	
	benötigtes Equipment bereitstellen	
	Buffet bestücken	
	Buffet ab- und umbauen	
→ Seite 96	**… die Schank und das Restaurant mit Getränken und Serviceutensilien bestücken.**	
	Getränke auffüllen	
	Serviceutensilien aufteilen	
Orientierungszeit: 24 Stunden	**3. Lehrjahr**	
→ Seite 97	**… nach den betrieblichen Qualitätskriterien Vorbereitungsarbeiten kontrollieren.**	
	Einhaltung der betrieblichen Qualitätskriterien überprüfen	
	Nachbesserungen vornehmen	
→ Seite 97	**… Function-Sheets auf Basis der Vereinbarung mit Kunden für gastronomische Veranstaltungen erstellen.**	

Ihr Lehrling kann Tische tages- und anlassbezogen aufdecken.

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr

Ihr Lehrling deckt Tische auf und wendet dabei verschiedene Gedeckarten an.

z. B.
- *geeignete Tischwäsche auswählen (Molton, Tischtücher, Deckservietten etc.) und korrekt auflegen*
- *Gedecke und ihre Verwendungsmöglichkeiten*
- *Anwendung von geeigneten Gedeckarten (entsprechend dem betrieblichen Speiseangebot bzw. dem Anlass und der Zielgruppe, wie einfaches Grund-, Couvert-, Menü-, Frühstücksgedeck etc.)*
- *weitere Vorbereitungsarbeiten durchführen (Servietten, Menagen, Speise- und Weinkarten, Besteck, Gläser etc.)*

Ihr Lehrling ordnet verschiedene Spezialbestecke den Speisen zu und deckt Spezialbestecke ein.

z. B. Spezialbestecke und deren Anwendung (Spezialbesteck für Fisch-, Krusten- und Schalentiere, Steak, Fondue, Couvertgedeck etc.)

Ihr Lehrling bereitet Tische anlassbezogen nach den Vorgaben der Speisefolge mit den korrespondierenden Getränken vor und deckt diese ein.

z. B.
- *Auswahl des Bestecks passend zu den Speisen (Wie bringe ich das Gedeck an den Tisch? Wie platziert man es richtig?)*
- *Tische anlassbezogen eindecken*
- *auf Basis eines viergängigen Menüs mit Weinbegleitung eindecken*
- *geeignete Tragehilfen auswählen*

Ihr Lehrling räumt Tische ab und reinigt sie.

z. B.
- *Tische unter Einsatz von Tablets effizient abräumen*
- *Tische abdecken*

Berufsbildposition: 3.1, 3.2

AUS DER PRAXIS

„Das richtige Eindecken von Tischen lernen unsere Lehrlinge in unseren speziellen Trainingseinheiten. In der Anfangszeit sind sie als Standby eingeteilt und haben u.a. die Aufgabe die Tische wieder einzudecken, sobald die Gäste diese verlassen haben."
Michaela Walzl, Bereichsleiterin Service, Rogner Bad Blumau

„Zu Beginn lernen die Lehrlinge das richtige Aufdecken von Tischen anhand von Mustergedecken. Sind sie vom Ausbildungsstand schon so weit, dürfen sie Verantwortung für kleinere Veranstaltungen übernehmen. Dabei führen sie auch das Eindecken selbstständig durch. Im Anschluss gehen die Ausbilderinnen und Ausbilder die Tische einzeln durch und unterstützen die Jugendlichen im Reflexionsprozess. Liegt z. B. das Messer links statt rechts, fordern die Ausbilderinnen und Ausbilder die Lehrlinge auf bei Tisch Platz zu nehmen. Aus unserer Erfahrung lernen die Jugendlichen so sehr schnell, denn ein Fehler wie dieser passiert nicht wieder."
KommR Gerold Royda, Inhaber, Gasthof Linimayr

Film Schwarz Lehrlingsakademie:
Um den Lehrlingen vor Augen zu führen, worauf beim Eindecken eines Tisches zu achten ist, hat das Team des Alpenresort Schwarz dieses Video entwickelt.

Zur Verfügung gestellt mit freundlicher Genehmigung von Alpenresort Schwarz Pirktl Holiday GmbH & Co KG

Ihr Lehrling kann Räume und Tafeln auf Basis des Function-Sheets vorbereiten und dekorieren.

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr

Ihr Lehrling richtet Tische und Bestuhlung aus.

z. B.
– für eine ausreichende Anzahl an Sitzplätzen sorgen
– Tische und Tafeln nach Gästewünschen stellen
– Höhe der Tische regulieren

Ihr Lehrling legt Tischwäsche auf und fertigt Servietten nach verschiedenen Falttechniken an.

z. B.
– Tischwäsche (wie Tischtücher, Tafeltücher, Tischläufer etc.) bestellen
– Papierservietten oder Stoffservietten unter Einsatz von Falttechniken (Fächer etc.) falten

Ihr Lehrling poliert Gläser und Besteck.

Achten Sie darauf, dass Ihr Lehrling geeignete Poliertücher verwendet und die richtige Handhabung anwendet.

Ihr Lehrling dekoriert Tische und Räume.

z. B.
– Dekoration anlassbezogen vornehmen
– verschiedene Dekorationsmittel nach Gästevorgaben oder betrieblichen Vorgaben einsetzen
– Dekorationsmittel ansprechend am Tisch bzw. Raum positionieren
– Zeitaufwand planen
– Kosten für Dekorationen einschätzen

Berufsbildposition: 3.2

AUS DER PRAXIS

„Wir binden die Lehrlinge von Beginn an in die Servicevorbereitungen ein. Das lernen sie von der Pike auf. Zudem gibt es bei uns im Rahmen unserer Lehrlingsschulen zusätzliche Informationen, z. B. wie kommt ein Hummergedeck auf den Tisch, Fischbesteck, Menüreihenfolgen etc.“
Petra Mandler, Lehrlingsbeauftragte und Leiterin des Hotel-Restaurants, Hotel Eschenhof

„Um den Lehrlingen den Zusammenhang zwischen den Function-Sheets und den entsprechenden Vorbereitungen zu verdeutlichen, besprechen wir im Morning-Meeting die Verpflegungswünsche der jeweiligen Gruppen und fragen die Lehrlinge, was wir aus ihrer Sicht dafür vorbereiten müssen.“
Michaela Walzl, Bereichsleiterin Service, Rogner Bad Blumau

„Einmal im Jahr findet bei uns der kulinarische Elternabend statt. Dabei handelt es sich um ein Gesamtprojekt von allen Lehrlingen, unabhängig vom Ausbildungsstandort und Ausbildungsberuf, das auf Freiwilligkeit basiert. Die Lehrlinge organisieren alles selbst, vom Menü über die Tischdeko und Getränkeauswahl bis hin zum Einkauf. In diesem Jahr wurden „Behind the Scenes“-Fotos gemacht, die während des Essens in Form einer Fotopräsentation gezeigt wurden, um einen Einblick in die Vorbereitungsarbeiten zu geben. Im Rahmen dieses Projektes kann man einerseits sehr gut die Talente der einzelnen Lehrlinge erkennen, andererseits bekommen die Eltern bzw. die Erziehungsberechtigten die Möglichkeit, sich ein Bild von den täglichen Arbeiten ihrer Kinder zu machen.“
Michaela Berthold, BA, Lehrlingsbeauftragte, GMS GOURMET GmbH

Best Practice

Gläser polieren

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

GLASPOLIEREN

Zum Polieren zwei Leinentücher nehmen

Trocken Sie zuerst die Bodenplatte

Das Glas in eine Hand legen und mit der anderen Hand den Kelch polieren

NIEMALS!
BEIM POLIEREN DES KELCHES DAS GLAS AN DER BODENPLATTE HALTEN!!!!!!

Dokumentenname: AA_Glaspolieren	Revison: 00404.2018	Seite 1 von 1
Autor: Walzl, Michaela	Geprüft: Stummer, Lisa	Freigegeben: Walzl, Michaela

AUS DER PRAXIS

„Gleich zu Beginn erhalten unsere Lehrlinge Sicherheitsunterweisungen, unter anderem auch, wie man richtig Gläser poliert."
Michaela Walzl, Bereichsleiterin Service, Rogner Bad Blumau

Ihr Lehrling kann Buffets anforderungsbezogen auf- und abbauen.

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr

Ihr Lehrling stellt Buffettische anlassbezogen und deckt sie.

z. B.
– Aufbauplan für Buffetstellungen nach Rücksprache mit anderen Abteilungen (Küche etc.) anfertigen bzw. berücksichtigen
– Buffettische anordnen
– Tischwäsche auflegen (Buffettücher etc.)
– Buffetverkleidungen anbringen

Ihr Lehrling stellt das benötigte Equipment bereit.

z. B.
– Arbeitsgeräte und -maschinen, wie Getränkemaschinen, Kühl- und Warmhaltemöglichkeiten (Chafing-Dish etc.), Tranchierbrett, Schöpfer etc. bereitstellen
– Beschriftungen
– Mise en Place auf dem Buffet (Teller, Besteck, Vorleger, Servietten etc.)

Ihr Lehrling bestückt das Buffet.

z. B.
– verschiedene Buffetarten (Frühstücksbuffet, Lunchbuffet, Salatbuffet etc.)
– Speisen platzieren (Aufstellen von Platten etc.)
– Getränke platzieren (in Krügen, in Flaschen etc.)

Ihr Lehrling baut Buffets ab und um.

z. B.
– Buffets effizient ab- bzw. umbauen
– Buffetequipments (Chafing-Dish etc.) reinigen und verräumen

Berufsbildposition: 3.3

AUS DER PRAXIS

„Zuerst wird anhand eines Aufbauplans gemeinsam das Buffet aufgebaut. Danach dürfen die Lehrlinge selbstständig Buffets herrichten. Bemerken wir, dass etwas fehlt, fragen wir nach. So lernen die Lehrlinge mitzudenken, holen selbständig das fehlende Produkt und merken es sich besser, als würde es ihnen jemand erklären.“
KommR Gerold Royda, Inhaber, Gasthof Linimayr

Ihr Lehrling kann die Schank und das Restaurant mit Getränken und Serviceutensilien bestücken.	
1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**
Ihr Lehrling füllt Getränke entsprechend der geeigneten Lagertemperatur auf.	
z. B. *– rechtzeitig neues Bierfass vorbereiten* *– Getränke in der korrekten Temperatur einkühlen*	
Ihr Lehrling teilt alle notwendigen Serviceutensilien auf die dafür vorgesehenen Plätze auf.	
z. B. *– Utensilien für die Mise en Place anlassbezogen (Restaurantbetrieb, Kaffeepause bei einem Seminar etc.) vorbereiten: Speisekarten, Servietten, Tischtücher, Besteck, Tablet, Menagen etc. bereitstellen* *– Gläser vorbereiten* *– Speise- und Getränkekarten aktualisieren* *– Angebotshinweise digital aufbereiten bzw. handschriftlich erstellen*	

Berufsbildposition: 3.4

AUS DER PRAXIS

„Zu Beginn wird den Lehrlingen alles genau gezeigt und die Bedeutung für den Serviceablauf erklärt. Nach einer gewissen Zeit erhalten sie ihre eigene Mise-en-place-Station. Spätestens wenn ihnen im laufenden Betrieb die benötigten Materialien ausgehen, entwickeln sie ein Gefühl für Menge."
KommR Gerold Royda, Inhaber, Gasthof Linimayr

© shutterstock.com/ALPA PROD

Ihr Lehrling kann nach den betrieblichen Qualitätskriterien Vorbereitungsarbeiten kontrollieren.

3. Lehrjahr

Ihr Lehrling überprüft die Einhaltung der betrieblichen Qualitätskriterien.

z. B. Gast- bzw. Veranstaltungsraum, Inventar, Mise en Place, Buffet etc. kontrollieren

Ihr Lehrling nimmt im Bedarfsfall Nachbesserungen vor.

z. B.
– Serviceutensilien auffüllen und ergänzen
– Sauberkeit herstellen
– Gedeck nachbessern (wie Glas und Besteck ausrichten)
– Sideboards ergänzen

Berufsbildposition: 3.5

Ihr Lehrling kann Function-Sheets auf Basis der Vereinbarungen mit Kunden für gastronomische Veranstaltungen erstellen.

3. Lehrjahr

z. B.
– alle Informationen, die sich aus den Absprachen mit Gästen ergeben, zusammenfassen
– mit den Verantwortlichen in den Bereichen Küchen und Service absprechen
– an alle am Ablauf der Veranstaltung beteiligten Personen verteilen

Berufsbildposition: 3.6

© shutterstock.com/ALPA PROD

Gästebetreuung

Die in der Tabelle angeführte Orientierungszeit wurde von Sozialpartnerexpertinnen bzw. Sozialpartnerexperten entwickelt. Die Orientierungszeit umfasst die Zeitdauer, in der die Ausbildungsziele dieses Ausbildungsbereiches grundlegend vermittelt werden sollten. Im Betriebsalltag werden diese Fertigkeiten trainiert und perfektioniert.

Die einzelnen Orientierungszeiten sind die **Mindestzeiten**, die zur Vermittlung der jeweiligen Inhalte aufzuwenden sind und entsprechen **nicht** der gesamten Dauer der Lehrzeit.

Das sollen Sie mit Ihrem Lehrling in der Ausbildung gemeinsam erreichen:	
	Ihr Lehrling kann ...
Orientierungszeit: 16 Stunden	**1. Lehrjahr**
→ Seite 100	**...Gäste empfangen und verabschieden.**
	adäquat grüßen
	Gäste empfangen und an den Tisch bringen
	Gäste angemessen verabschieden
→ Seite 101	**... Gespräche mit Gästen führen und einfache Auskünfte geben.**
	verbal und nonverbal, persönlich, telefonisch und schriftlich kommunizieren
	auf unterschiedliche Gästegruppen individuell eingehen
	Gästen Hilfe anbieten
Orientierungszeit: 160 Stunden	**2. Lehrjahr**
→ Seite 102	**... Reservierungen und Bestellungen in verschiedenen Kommunikationsformen entgegennehmen und bearbeiten.**
	Reservierungsanfragen entgegennehmen
	prüfen, ob eine Reservierung möglich ist
	Reservierungen beantworten
	Reservierungen vermerken
	Bestellungen entgegennehmen und weiterleiten
→ Seite 104	**... Gäste über das Angebot an Getränken informieren und Auskunft zu Produkten geben.**
→ Seite 104	**... Gäste über nationale, internationale und saisonale Bierprodukte beraten und sie über Erzeugung und Qualitätsmerkmale informieren.**
→ Seite 105	**... Gäste über das Speisenangebot, dessen Zusammenstellung und Zubereitungsverfahren informieren und dabei die internationale Speisenfolge berücksichtigen.**
→ Seite 106	**... die Bestellung der Gäste unter Verwendung des betrieblichen Bestellungs- und Boniersystems aufnehmen.**
	Getränke- und Speisebestellungen aufnehmen und bonieren
	auf Änderungs- und Sonderwünsche eingehen
	digitale Bestellungs- und Boniersysteme anwenden
→ Seite 107	**... Unterlagen für eine gastronomische Veranstaltung vorbereiten, an Gesprächen mit Kunden teilnehmen und Gesprächsnotizen verfassen.**
	je nach Kundenwunsch entsprechende Unterlagen vorbereiten
	Sonderwünsche bzw. vom Vorschlag abweichende Angaben festhalten
	Gespräche nachbereiten

Orientierungszeit:
168 Stunden

	Ihr Lehrling kann ...
	3. Lehrjahr
→ Seite 108	**... Gäste in Bezug auf das Getränkeangebot beraten und flexibel auf Wünsche reagieren. Er kann zu Speisen korrespondierende nationale und internationale Getränke empfehlen.**
	Aperitifs, Digestifs und korrespondierende Getränke anbieten
	Zusatzverkäufe tätigen
→ Seite 109	**... Gäste in Bezug auf das österreichische, saisonale, regionale und internationale Speisenangebot beraten und flexibel auf Wünsche und Ernährungsbedürfnisse reagieren.**
	auf Vorlieben oder Ernährungsbedürfnisse eingehen
	geeignete Beilagen empfehlen
	Alternativen vorschlagen
→ Seite 110	**... Kunden bei der Durchführung gastronomischer Veranstaltungen beraten und deren Umsetzung nach Rücksprache mit dem/der Vorgesetzten organisieren und planen.**
	Vorschläge zur Umsetzung machen
	Getränke passend zu Speisen und Menüs auswählen
	innerbetriebliche organisatorische Maßnahmen planen
	Speise- und Getränkekarten erstellen
→ Seite 110	**... Angebote für gastronomische Veranstaltungen erstellen.**
	Warenbedarf ermitteln
	Angebote erstellen
→ Seite 115	**... die Gästerechnung erstellen und die Abrechnung mit allen gängigen Zahlungsmitteln abwickeln.**
	Rechnung erstellen
	Rechnungsbetrag kassieren und Wechselgeld retournieren
→ Seite 116	**... mit Reklamationen fachgerecht umgehen und sie zur Qualitätsentwicklung nutzen.**
	Reklamationen entgegennehmen
	Lösungsmöglichkeiten anbieten
	Reklamationen weiterleiten
→ Seite 117	**... Gäste über das Wein- und Schaumweinangebot beraten und sie über Erzeugung, Qualitätsmerkmale und Herkunft informieren.**
→ Seite 118	**... Gäste über das Spirituosenangebot beraten und sie über Erzeugung, Qualitätsmerkmale und Herkunft informieren.**

Ihr Lehrling kann Gäste empfangen und verabschieden.

1. Lehrjahr

Ihr Lehrling grüßt adäquat.

z. B.
– freundliches und höfliches Auftreten gegenüber den Gästen
– höfliche Begrüßung der Tageszeit entsprechend
– Blickkontakt
– Stammgäste mit Namen ansprechen
– Händedruck, falls vom Gast initiiert
– Körperhaltung

Ihr Lehrling empfängt Gäste beim Betreten des Lokals und bringt sie unter Berücksichtigung von Reservierungslisten und Tischplänen an ihren Tisch.

z. B.
– Garderobe abnehmen
– nach Reservierung fragen, Gäste zum Tisch führen, Reservierungsschild entfernen
– bei Tischauswahl helfen, Gäste zum Tisch begleiten
– im Falle, dass der Tisch noch belegt ist, entsprechend reagieren (entschuldigen und Sitzplatz an der Bar anbieten etc.)
– Kerzen anzünden
– Speisekarte reichen

Ihr Lehrling verabschiedet Gäste angemessen.

z. B.
– höfliche Verabschiedung
– Verabschiedung am Tisch oder Begleitung zum Ausgang
– für Besuch bedanken
– Garderobe zurückgeben
– Hinweise zu kommenden Veranstaltungen geben

Berufsbildposition: 4.1

Ausbildungstipps

- Manche Jugendliche sind schüchtern. Sie beherrschen auch grundlegende Höflichkeitsformen wie Blickkontakt aufnehmen, Lächeln oder den Gästen Hilfe anbieten, nicht. Besprechen und üben Sie mit Ihren Lehrlingen den Umgang mit Gästen Schritt für Schritt.

- 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.

Ihr Lehrling kann Gespräche mit Gästen führen und einfache Auskünfte geben.

1. Lehrjahr

Ihr Lehrling kommuniziert verbal und nonverbal, persönlich und telefonisch.

z. B.
- *nach betrieblichen Vorgaben agieren (Melden am Telefon etc.)*
- *eigenes Verhalten realistisch einschätzen*
- *formelle und informelle Kommunikation (Auskünfte geben, nach Zufriedenheit der Gäste erkundigen, Small-Talk mit dem Gast etc.)*
- *nonverbale Kommunikation: Körpersprache, Blickkontakt*
- *verbale Kommunikation: aufmerksam zuhören, deutlich und verständlich sprechen, Lautstärke der Umgebung anpassen, geeignete Formulierungen wählen*
- *beurteilen, welche Auskunft er geben kann und wann er weiterverbindet*
- *Bescheid wissen, welcher Kollege bei Anfragen, die er selbst nicht beantworten kann, zu holen ist*

Ihr Lehrling geht auf unterschiedliche Gästegruppen individuell ein.

z. B.
- *Gästegruppen (Kunden, Menschen mit Beeinträchtigungen, fremdsprachige Gäste, ältere Gäste, Kinder, Problemgäste wie Betrunkene oder schwierige Gäste etc.)*
- *Erwartungen von Gästen einschätzen*
- *Bedürfnisse von Gästen erkennen und auf deren Erfüllbarkeit überprüfen*

Ihr Lehrling bietet Gästen bei Bedarf Hilfe an.

z. B.
- *Gästen mit kleinen Kindern Kinderstuhl anbieten*
- *beim Platznehmen bzw. Aufstehen helfen*
- *Speisekarten vorlesen bzw. erklären*
- *Platz für einen Rollstuhl machen*

Berufsbildposition: 4.2

AUS DER PRAXIS

„Wir achten sehr stark auf die Umgangsformen. Diese muss man mit den Lehrlingen trainieren, täglich wiederholen und selber das beste Vorbild sein. Den Umgang mit den Gästen trainieren wir auch in Form von Rollenspielen. Dazu haben wir schriftliche Richtlinien ausgearbeitet, z. B. zur freundlichen Begrüßung, zum Platzieren der Gäste, zum Anbieten der Getränke, zur Speisenempfehlung, zum Aufnehmen von Bestellungen und zur Verabschiedung des Gastes."
Mathias Hauzinger, F&B Manager, Hotel Marriott Wien

„Für das Verhalten am Telefon bekommen die Lehrlinge einen Leitfaden. Dieser ist mit Fallbeispielen aufgebaut: ‚Was tue ich wenn…'. Das Verhalten im Gespräch mit dem Gast wird direkt am Gast geübt. Wir haben sehr viele Stammgäste, für die das in Ordnung ist."
Ernst Pühringer, Inhaber, Gasthof Hölle

„Unsere Lehrlinge sind vom ersten Tag an gemeinsam mit einer Mitarbeiterin bzw. einem Mitarbeiter am Gast und lernen somit gleich von Beginn an die Kommunikation mit unseren Gästen kennen. Nach kurzer Zeit nehmen die Lehrlinge dann selbst mit unseren Gästen Kontakt auf, indem sie eine Getränkeempfehlung geben oder einfach nur fragen, ob alles zur Zufriedenheit ist. So wachsen sie in kleinen Schritten in die Rolle des Gastgebers."
Michaela Walzl, Bereichsleiterin Service, Rogner Bad Blumau

„Für uns ist es wichtig dem Lehrling zu vermitteln, dass wir unseren Gästen nicht nur gutes Essen zubereiten, sondern auch Freude schenken. Dadurch zeichnen wir uns aus. Dass der Gast im Mittelpunkt unseres Tuns steht, vermitteln wir den Lehrlingen jeden Tag durch unser Vorleben."
Barbara Buter-Lindner, Restaurantleiterin, Penzinghof Lindner e.U.

Ihr Lehrling kann Reservierungen und Bestellungen in verschiedenen Kommunikationsformen entgegennehmen und bearbeiten.

2. Lehrjahr

Ihr Lehrling nimmt Reservierungsanfragen telefonisch, persönlich oder per E-Mail entgegen.

z. B. notwendige Informationen für eine Reservierung einholen, wie Name, Datum, Uhrzeit, Personenzahl, spezielle Sitzbereiche und Wünsche

Ihr Lehrling prüft, ob eine Reservierung möglich ist.

z. B.
– in Reservierungslisten bzw. -büchern
– in Tischplänen
– im Reservierungssystem

Ihr Lehrling beantwortet Reservierungen.

z. B.
– Stammgästen Vorschläge machen (z. B. Lieblingstisch der Gäste vorschlagen, wenn dieser frei ist)
– Alternativen anbieten, falls gewünschter Termin nicht möglich ist
– Reservierung bestätigen, Wiederholen der wichtigsten Informationen
– Hinweise zur Dauer der Reservierung

Ihr Lehrling vermerkt Reservierungen.

z. B.
– Vermerk der Reservierung in Reservierungslisten, in Tischplänen, im Reservierungssystem etc.
– Reservierungsdetails notieren: Datum, Uhrzeit, Personenzahl, Name, Telefonnummer, spezielle Wünsche etc.

Ihr Lehrling nimmt Bestellungen entgegen und leitet sie an die entsprechenden Abteilungen weiter.

z. B.
– Bestelldetails aufnehmen: Was wird bestellt? Wer bestellt? Für wann wird bestellt?
– Bestellung an Küche weitergeben: Gast bestellt Speise zur Abholung, vorbestellte Menüs

Berufsbildposition: 4.3

Ausbildungstipp

Stellen Sie Ihrem Lehrling die Aufgabe, als Gast in einem Restaurant oder Hotel Informationen einzuholen: z. B. Tischreservierung in einem Restaurant. Besprechen Sie mit Ihrem Lehrling, wie er sich als Gast gefühlt hat. Wurde er freundlich beraten? Hat er die gewünschte Auskunft erhalten? Was hätten er sich als Gast gewünscht?

Best Practice

Leitfaden für Telefongespräche

Ein Leitfaden für Telefongespräche hilft den Lehrlingen, sich auf Telefonate vorzubereiten.

1	Sich geistig auf das Telefonat einstellen, lächeln (gute Laune überträgt sich)
2	**Name des Lokales, eigener Name, freundliche Begrüßung** (Bewusst langsam, deutlich und laut sprechen!) **„Was kann ich für Sie tun?“**
3	Gast: „Ich möchte bitte einen Tisch reservieren!” **An welchem Tag?** **Um welche Uhrzeit?** **Wie viele Personen?** (höflich formulieren)
4	**Datum im Reservierungsbuch suchen** Bei ausgebuchtem Lokal einen Ersatztermin anbieten
5	**Im Garten oder im Lokal?** (höflich formulieren)
6	**Raum?** (höflich formulieren)
7	**Wer?** (höflich formulieren)
8	**Name einschreiben** (den Namen eventuell buchstabieren lassen)
9	**Wiederholen der Eckdaten der Reservierung (Name, Termin, Anzahl der Gäste, evtl. spezielle Gästewünsche) und wenn nötig Daten korrigieren**
10	**Sich für die Reservierung bedanken und sich freundliche verabschieden** (am besten den Gast dabei mit Namen ansprechen)

Quelle: Hannes Messmann (LBS Geras)

Ihr Lehrling kann Gäste über das Angebot an Getränken informieren und Auskunft zu den Produkten geben.

2. Lehrjahr

z. B.
– betriebliche Getränke und Getränkegruppen kennen
– grundlegenden Überblick über Herkunft, Produktion, Lagerung und Merkmale von Getränken sowie Heißgetränken geben
– Auswirkungen von Getränken auf die Gesundheit kennen
- Alkohol: verminderte Reaktionsfähigkeit, Suchtgefahr
- Getränke mit hohem Zuckergehalt: lassen den Blutzucker rasch ansteigen (Vorsicht für Diabetiker), hoher Kaloriengehalt, Übergewicht
- koffeinhaltige Getränke (Kaffee, Energy Drinks): anregende Wirkung, Einfluss auf das Herz-Kreislaufsystem

Berufsbildposition: 4.4

„Um sicher zu gehen, dass das Gelernte auch wirklich „sitzt", machen wir in regelmäßigen Abständen Wissenschecks. Dabei spielen wir ein gesamtes Szenario am Gast durch, von der Begrüßung bis zur Verabschiedung. Im Anschluss reflektiert der Lehrling sein Tun, erhält Feedback, und wenn er alles gut gemeistert hat, darf er eine Station selbständig betreuen."
Michaela Walzl, Bereichsleiterin Service, Rogner Bad Blumau

Ihr Lehrling kann Gäste über nationale, internationale und saisonale Bierprodukte beraten und sie über Erzeugung und Qualitätsmerkmale informieren.

2. Lehrjahr

z. B.
– im Lehrbetrieb jeweils angebotene Biersorten (Pils, Weizenbier, dunkles Bier, Bockbier, alkoholfreies Bier etc.) und Biermischgetränke kennen
– Produkte nach Qualitätsmerkmalen und Herkunft unterscheiden können (Stammwürze etc.)
– die jeweiligen Erzeugungsschritte erklären

Berufsbildposition: 4.5

„Zum besseren Verständnis der Bierproduktion besuchen wir mit unseren Lehrlingen unsere Hausbrauerei. Die Bierproduktion ist ein komplexer Ablauf, den sich die Lehrlinge oftmals nicht konkret vorstellen können. Sobald ihnen der Braumeister auf interessante Art und Weise erklärt, was im Kessel passiert, merken sie sich den Vorgang der Bierproduktion besser."
Michael Nell, Eigentümer, Hotel Schwarzer Bär

Ihr Lehrling kann Gäste über das Speisenangebot, dessen Zusammenstellung und Zubereitungsverfahren informieren und dabei die internationale Speisenfolge berücksichtigen.

2. Lehrjahr

z. B.
Informationen über
– betriebliches Speisenangebot
– Zubereitungsverfahren (Garmethoden etc.)
– Zusammenstellung von Speisen (Eigenschaften, Merkmale, Herstellung und Qualität von Speisen, Aromakombinationen etc.)
– gesunde Ernährung
– Regionalität und nachhaltige Produktion von Speisen
– Inhalte von allergenen Stoffen in Speisen
– entsprechende Getränkeempfehlungen

Menüvorschlag:
– kalte Vorspeisen/Salate
– Suppe
– warme Vorspeise
– Fischgericht
– großer Fleischgang
– warmes Zwischengericht
– kaltes Zwischengericht
– Braten
– Gemüsegericht (vegetarisch, vegan)
– Käse
– Nachspeisen (warme, kalte oder geeiste)

Berufsbildposition: 4.6

Ausbildungstipps

- Wählen Sie eine Speise aus Ihrer Speisekarte aus und besprechen Sie gemeinsam mit Ihren Lehrlingen:
  Was zeichnet diese Speise aus (Zusammenstellung, Zubereitungsverfahren etc.)?
  Warum bieten wir die Speise zu diesem Preis an?

- Stellen Sie Ihrem Lehrling die Aufgabe verschiedene Menüreihenfolgen zu recherchieren.

AUS DER PRAXIS

„Wir haben täglich ein Meeting, in dem wir uns intensiv mit den angebotenen Speisen am Buffet beschäftigen. Dabei besprechen wir die Zubereitung der einzelnen Gerichte sowie die tägliche Weinempfehlung. Kennt ein Jugendlicher einen Bestandteil des Gerichtes nicht, so gehen wir in die Küche, zeigen ihn ihm und lassen den Jugendlichen die Zutat verkosten."
Michaela Walzl, Bereichsleiterin Service, Rogner Bad Blumau

Ihr Lehrling kann die Bestellung der Gäste unter Verwendung des betrieblichen Bestell- und Boniersystems aufnehmen.

2. Lehrjahr

Ihr Lehrling nimmt Getränke- und Speisebestellungen auf und boniert sie.

Achten Sie darauf, dass Ihr Lehrling dabei u.a. Folgendes beachtet:
– Blickkontakt halten
– Gästen bei der Auswahl Zeit lassen
– bei speziellen Gerichten Gäste über längere Wartezeit informieren bzw. Garpunkte erfragen
– bei Unklarheiten nachfragen
– Zusatzverkäufe (wie Salat zur Hauptspeise, Mineralwasser zum Wein) anbieten
– Bestellung vermerken:
- digitale Geräte (betriebliches Bestellsystem etc.) verwenden
- Tischnummer notieren
- Sitzplan anlegen (Skizzen anfertigen, Sitzordnung vermerken etc.)
- Speisefolgen nach Wunsch des Gastes notieren (Suppe oder Dessert als Hauptspeise etc.)
– Bestellung wiederholen

Ihr Lehrling geht auf Änderungs- und Sonderwünsche ein.

z. B.
– das betriebliche Angebot kennen
– Beilagen ändern
– spezielle Wünsche an die Küche weitergeben

Ihr Lehrling wendet digitale Bestellungs- und Boniersysteme an.

z. B.
– Vorgehensweise beim Bonieren von Speisen, Getränken, Menüs, Sonderwünschen
– Bestellungen auf Richtigkeit überprüfen (Übereinstimmung mit schriftlichen Notizen etc.)
– betriebliche Regelungen beim Stornieren berücksichtigen

Berufsbildposition: 4.7

AUS DER PRAXIS

„Für uns ist es wichtig, dass die Lehrlinge spielerisch an den Beruf herangeführt werden und dass ihnen dieser Freude bereitet. Sie sollten wissen und verstehen, was sie tun."
Christine Lindner, Gastgeberin, Penzinghof Lindner e. U.

„Unsere Ausbilderinnen und Ausbilder lassen unsere Lehrlinge nach einer Eingewöhnungszeit selbstständig zum Gast gehen, um seine Wünsche zu erfragen. Selbstverständlich steht die Ausbilderin oder der Ausbilder beobachtend dabei. Im Anschluss gibt die Ausbilderin bzw. der Ausbilder Feedback zum Verhalten am Gast, zum Bonieren und zur Zubereitung des gewünschten Getränks. Gemeinsam besprechen sie, was der Lehrling bereits gut gemacht hat und was er noch verbessern könnte."
Peter Styblo, Betriebsrat, Hotel Intercontinental Wien

„Die Kommunikation mit den Gästen üben wir anhand von Rollenspielen und Reflexionen, um die Lehrlinge auf alle möglichen Situationen vorzubereiten. Zu Beginn der Ausbildung steht das respektvolle Begrüßen der Gäste sowie das Entgegennehmen von Telefonaten. Im nächsten Schritt erarbeiten wir die Fragetechniken und das Aussprechen von Empfehlungen. Wenn sich unsere Lehrlinge sicher fühlen, zeigen sie ihr Können zuerst vor unseren Stammgästen. In der Regel sind diese sehr zufrieden und sprechen den Lehrlingen ein großes Lob aus, das sehr motivierend für die Jugendlichen ist."
Andreas Schwabl, Oberkellner, Café Schwarzenberg, ein Betrieb der GMS GOURMET GmbH

Ihr Lehrling kann Unterlagen für eine gastronomische Veranstaltung vorbereiten, an Gesprächen mit Kunden teilnehmen und Gesprächsnotizen verfassen.

2. Lehrjahr

Ihr Lehrling bereitet je nach Wunsch des Kunden entsprechende Unterlagen vor.

z. B.
– Bankettmappe einsetzen
– Cateringangebot erstellen
– Menü- oder Buffetvorschläge ausarbeiten

Ihr Lehrling hält Sonderwünsche bzw. vom Vorschlag abweichende Angaben, die der Kunde im Gespräch macht, fest.

z. B.
– Gesprächsnotizen erstellen
– offene Punkte klar und ersichtlich markieren

Achten Sie darauf, dass Ihr Lehrling Informationen verständlich aufschreibt und weiterleitet.

Ihr Lehrling bereitet Gespräche nach.

z. B.
– Gesprächsnotizen mit Vorgesetzten besprechen
– aufbauend darauf das Function-Sheet erstellen

Berufsbildposition: 4.8

© shutterstock.com/ALPA PROD

Ihr Lehrling kann Gäste in Bezug auf das Getränkeangebot beraten und flexibel auf Wünsche reagieren. Er kann zu Speisen korrespondierende nationale und internationale Getränke empfehlen.

3. Lehrjahr

Ihr Lehrling bietet Aperitifs, korrespondierende Getränke und Digestifs dem Sortiment entsprechend an.

z. B.
– Grundsätze der Getränkeempfehlung beachten
– passende Getränke zum gewählten Speiseangebot empfehlen
– Verkaufshilfen (Getränkekarten, Getränkewagen etc.) verwenden
– Gruppen an Getränken, Aperitifs und Digestifs unterscheiden

Ihr Lehrling tätigt Zusatzverkäufe.

z. B.
– geeigneter Zeitpunkt für Zusatzverkäufe beachten
– aktives Anbieten von Zusatzverkäufen
– Tagesspezialitäten empfehlen

Berufsbildposition: 4.9

Ausbildungstipp

Verkosten Sie gemeinsam mit den Lehrlingen Getränke von der Getränkekarte und besprechen Sie den Geschmack der einzelnen Getränke.

Ihr Lehrling kann Gäste in Bezug auf das österreichische, saisonale, regionale und internationale Speisenangebot beraten und flexibel auf Wünsche und Ernährungsbedürfnisse reagieren.

3. Lehrjahr

Ihr Lehrling geht auf Vorlieben oder Ernährungsbedürfnisse des Gastes ein.

z. B.
– Gästewunsch ermitteln
– geeignete Vorschläge auf Basis des Gästewunsches machen
– Sonderwünsche berücksichtigen
– Speisen für bestimmte Ernährungsformen (z. B. glutenfrei, lactosefrei, vegetarisch, vegan, Schonkost) vorschlagen
– Allergene

Ihr Lehrling empfiehlt geeignete Beilagen.

z. B.
– Beilagen aus dem betrieblichen Angebot zur Speise passend empfehlen

Ihr Lehrling schlägt im Bedarfsfall Alternativen vor.

z. B.
– Beilagenänderungen
– Tagesspezialitäten empfehlen

Berufsbildposition: 4.10

AUS DER PRAXIS

„Wichtig ist, dass jeder die Chance hat, alles zu probieren, was auf den Tisch kommt. Auf der Karte lesen ist das Eine, aber selber erleben, was es ist und wie es schmeckt, das ist entscheidend. Alle Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeiter und Lehrlinge probieren daher unsere neuen Angebote."
Elmar Herburger, Inhaber, Gasthof Mohren

„Die besonderen Ernährungsformen gewinnen immer mehr an Bedeutung. Deshalb erklären wir unseren Lehrlingen die wichtigsten Nahrungsunverträglichkeiten und auch die Folgen für die betroffenen Personen."
Ernst Pühringer, Inhaber, Gasthof Hölle

„Den richtigen Umgang mit dem Gast lernen die Lehrlinge durch Vorbereitung, wie Rollenspiele und Reflexionen, und „learning by doing". Mit jedem Gespräch rücke ich etwas mehr in den Hintergrund. Bin ich bei den ersten Gesprächen noch neben den Lehrlingen, vergrößere ich den Abstand zwischen uns immer mehr."
Andreas Schwabl, Oberkellner, Café Schwarzenberg, ein Betrieb der GMS GOURMET GmbH

Ihr Lehrling kann Kunden bei gastronomischen Veranstaltungen beraten und deren Umsetzung nach Rücksprache mit dem/der Vorgesetzten organisieren und planen.

3. Lehrjahr

Ihr Lehrling macht Kunden Vorschläge zur Umsetzung von Veranstaltungen.

z. B.
– Anlass der Veranstaltung (Seminar, Taufen, Hochzeiten, Cocktailempfänge etc.)
– Kunden Vorschläge zur Umsetzung machen:
- Servierart (Selbstbedienung, Tellerservice, Plattenservice, Getränkeservice etc.)
- Ausrichtung Tische
- Dekoration
- Veranstaltungsort (betriebl. Veranstaltungsräumlichkeiten, Cateringort etc.)
- technische Details
– Menüplanung:
- Grundlagen der Menüerstellung
- Zusammenstellung von mehrgängigen Menüs unter Berücksichtigung der saisonalen Angebote (standardisierte Menüvorschläge/frei wählbare Menüvorschläge)
- Buffetvorschläge
- Getränke und Speisen dem Anlass entsprechend sowie saisongerecht auswählen
- Getränkevorschläge/Cocktailvorschläge
– Veranstaltungspauschalen (wenn fixe Pauschalen im Lehrbetrieb vorhanden)
– Bescheid wissen, welche Faktoren den Verkaufspreis beeinflussen (Wareneinsatz, Personalkosten, Leihequipment etc.)
– Verwenden von Bankettinformationsmappen

Ihr Lehrling wählt Getränke passend zu Speisen und Menüs aus.

z. B.
– Getränkeauswahl passend zur Speisenfolge und zum Anlass
– Menüs mit korrespondierenden Getränken zusammenstellen

Ihr Lehrling plant die erforderlichen innerbetrieblichen organisatorischen Maßnahmen.

z. B.
– Personalplanung
– Ablaufplanung/Ablauforganisation
– Function-Sheet erstellen (Set up, Raum, Personenanzahl, Menü, besondere Wünsche etc.) und verteilen
– Inventaranforderungen
– Warenbestellung

Ihr Lehrling erstellt Speise- und Getränkekarten.

z. B.
– Gestaltungskriterien beachten
– notwendige Inhalte aufnehmen
– rechtliche Vorgaben beachten (z. B. Regelung zu Allergenen)

Berufsbildposition: 4.11

Ausbildungstipp

Lassen Sie Ihren Lehrling einen Vorschlag für eine neue Wochenkarte erstellen. Anschließend soll er die Gerichte mit der Küche besprechen. Als Motivation kann eines der Gerichte in die Speisekarte aufgenommen werden.

AUS DER PRAXIS

„Bei Caterings binden wir die Lehrlinge im dritten Lehrjahr ein: Nach der Inventaranforderungsliste bereiten sie Gläser, Tischgedecke etc. vor. Die Lehrlinge sind dafür verantwortlich, dass alle Materialien laut Liste am Veranstaltungsort vorhanden sind."
Ernst Pühringer, Inhaber, Gasthof Hölle

„Die Erstellung von Menüangeboten wird den Lehrlingen im Rahmen unserer wöchentlichen Lehrlingsschulungen beigebracht. Die Lehrlinge müssen dabei ein Menü mit Weinbegleitung erstellen."
Petra Mandler, Lehrlingsbeauftragte und Leiterin des Hotel-Restaurants, Hotel Eschenhof

„Unsere Lehrlinge bringen sich bei der Gestaltung der Speisekarte ein, beispielsweise dass Beilagen geändert werden sollen. Oder sie waren essen und nehmen von dort neue Vorschläge mit. Ich versuche sie diesbezüglich auch anzustupsen, dass sie darauf achten. Natürlich muss man ihre Vorschläge dann auch umsetzen, sonst ist das für die Lehrlinge demotivierend."
Josef Knoll, Inhaber, Restaurant Loibnerhof

© shutterstock.com/ALPA PROD

Best Practice

Lehrlingsgala – Lehrlinge zeigen ihr Können

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

AUS DER PRAXIS

„Bereits zum dritten Mal haben wir dieses Jahr eine Lehrlingsgala veranstaltet. Diesen Galaabend planen die Lehrlinge aus den unterschiedlichen Bereichen zusammen und führen die Organisation gemeinsam durch. Eine unserer Trainerinnen steht während des gesamten Prozesses hilfreich zur Seite. Gäste des Galaabends sind die Familienangehörigen der Lehrlinge. In der Praxis sieht das so aus, dass die Kochlehrlinge das Menü zusammenstellen, die Restaurantfachfrauen und Restaurantfachmänner übernehmen den Servicebereich und planen z. B. die Getränkebegleitung. Ein Lehrling aus dem dritten Lehrjahr hat die Verantwortung für die Küche, eine Restaurantfachfrau bzw. ein Restaurantfachmann schlüpft in die Rolle der Oberkellnerin bzw. des Oberkellners. Im Rahmen der Gala können die Lehrlinge präsentieren, was sie im letzten Jahr gelernt haben.“
Sabine Defrancesco, MA, HR–Managerin, Alpenresort Schwarz Pirktl Holiday GmbH & Co KG

Dieser Bericht wurde von den Lehrlingen des Alpenresort Schwarz Pirktl Holiday GmbH & Co KG verfasst:

SCHWARZ LEHRLINGE ZEIGEN IHR KÖNNEN BEI DER DRITTEN LEHRLINGSGALA

Am 23. Februar 2019 war es wieder soweit: Die 3. Lehrlingsgala des Alpenresort Schwarz stand auf dem Programm. Unsere Schwarz-Lehrlinge luden Familie und Freunde in unser Greenvieh Chalet ein, um ihnen bei einem großen Galaabend zeigen zu können, was sie im Laufe ihrer Ausbildung schon alles gelernt haben.

VORBEREITUNG IST DAS A & O

Im Voraus wurde fleißig geplant, ausgearbeitet und vorbereitet. Die Kochlehrlinge schrieben und planten selbst das 4-Gänge-Menü, welches am großen Abend serviert werden sollte. Unsere Servicelehrlinge deckten die Tische und dekorierten das Greenvieh Chalet wunderschön. Am Nachmittag vor dem großen Abend wurden noch letzte Checks durchgeführt, der Ablauf durchgesprochen und alles kontrolliert, damit der Abend reibungslos ablaufen konnte.

EIN GROSSARTIGER ABEND BEGINNT

Und dann ging es endlich los - um 18:30 trafen die ersten Gäste ein. Jeder wurde herzlich mit einem Glas Sekt empfangen, erhielt ein Namensschild und wurde an seinen Tisch begleitet. Nachdem alle Gäste eingetroffen waren, eröffnete Franz-Josef Pirktl den Abend mit einer kurzen Ansprache. Unsere Kochlehrlinge Andreas und Lukas stellte den Gästen das Menü vor und dann - endlich - fiel der Startschuss für den ersten Gang. Damit auch für jeden Gast sichergestellt war, dass das ganze Menü in den Magen passt, gab es zwischen den Gängen kleine Programmpunkte. So wurde zwischen der Vorspeise und dem Zwischengang ein Film abgespielt, bei dem sich die Lehrlinge vorstellten und etwas über ihren Arbeitsalltag, ihre Lieblingsmomente und Erinnerungen rund um das Alpenresort Schwarz berichteten.

Nachdem auch Zwischen- und Hauptgang reibungslos gekocht, angerichtet und serviert wurden, gab es für die Familien der Lehrlinge eine Runde Action. Es wurden Rasseln, Glöckchen und Tröten auf den Tischen verteilt und dann wurde "Family Quiz" gespielt. Fachbegriffe rund um die Hotellerie galt es zu erklären. Für jeden richtig erklärten Begriff gab es Punkte und auch tolle Preise für die Familien der Lehrlinge. Unter anderem Gutscheine für ein Frühstück im Schwarz für 4 Personen und Spa Abendeintritte für 4 Personen. Zuletzt wurde die Nachspeise angerichtet und die Service- und Kochlehrlinge servierten gemeinsam die Teller an die Tische. Nach einem erfolgreichen und reibungslos abgelaufenen Galamenü konnten die Lehrlinge sich entspannt und stolz zu ihren Familien und Freunden gesellen und den Abend bei einem gemeinsamen Getränk ausklingen und sich feiern lassen.

ZUSAMMENFASSUNG, RÜCKBLICK & AUSBLICK

Alles in allem war die 3. Lehrlingsgala wieder ein voller Erfolg! Unsere Lehrlinge haben sich einmal mehr voll ins Zeug gelegt und so ihre Eltern, Freunde und Ehrengäste mit einem tollen Abend, köstlichem Menü und hervorragendem Service begeistern können. In diesem Sinn freuen wir uns schon auf das nächste Jahr und auf die 4. Lehrlingsgala, mit sowohl alten als auch neuen Gesichtern, tollen Programmpunkten und einem hoffentlich erneut großartigen Galaabend.

Ein herzliches Dankeschön an Familie Pirktl für ihr Vertrauen in uns und für den schönen Abend mit unseren Familien und Freunden.

Film Alpenresort Schwarz Lehrlingsgala:
Die Lehrlingsgala der Lehrlinge des Alpenresort Schwarz war ein Erfolg auf ganzer Linie. Der Beitrag von Tirol TV ermöglicht einen Eindruck von dieser gelungenen Veranstaltung, auf die sowohl die Lehrlinge als auch die Eltern, die Geschäftsführung und die Ausbilderinnen und Ausbilder sehr stolz sind.

https://www.tiroltoday.at/beitrag/lehrlingsgala-alpenresort-schwarz/

Ihr Lehrling kann Angebote für gastronomische Veranstaltungen erstellen.

3. Lehrjahr

Ihr Lehrling ermittelt den Bedarf an Waren auf Grundlage der erstellten Speise- und Getränkevorschläge.

z. B. auf Basis von
– Rezepten
– Personenzahl
– Dauer der Veranstaltung

Ihr Lehrling erstellt betriebswirtschaftlich und rechtlich korrekte Angebote.

z. B. auf Basis von Kenntnissen über:
– Inhalt
– die Gestaltung von Angeboten
– Preisgestaltung und Kostenkalkulation
– Folgen von fehlerhaften Angeboten

Berufsbildposition: 4.12

Ihr Lehrling kann die Gästerechnung erstellen und die Abrechnung mit allen gängigen Zahlungsmitteln abwickeln.

3. Lehrjahr

Ihr Lehrling erstellt die Rechnung.

z. B.
– Rechnungen unter Berücksichtigung von
- Rechnungsbestandteilen
- richtige USt-Zuordnung der einzelnen Positionen
- richtige USt-Berechnung
- ggf. Firma und Adresse des Gastes
erstellen
– erstellte Rechnungen nochmals kontrollieren
– Tischrechnungen splitten
– Nebenarbeiten erledigen:
- Beleg (Quittung oder Bewirtungsbeleg) ausdrucken
- Kassarolle austauschen
– bei Kassenausfall richtig reagieren

Ihr Lehrling kassiert den Rechnungsbetrag und retourniert Wechselgeld.

Dazu zählen lt. Berufsbild:
– betrieblich verwendete elektronische Abrechnungssysteme für Kredit- und Bankkarten einsetzen
– mit Gutscheinen umgehen
– bar kassieren

Weitere Tätigkeiten:
– Rechnung fachlich korrekt an den Gast übergeben
– betriebliche Zahlungsmöglichkeiten anwenden
– Sicherheitsrichtlinien im Geldverkehr beachten (Banknoten entsprechend der Sicherheitskennzeichen prüfen, Unterschrift bei Kreditkarten prüfen, Umgang mit hohen Geldbeträgen)
– Wechselgeldreklamation bearbeiten
– Kopfrechnungen durchführen

Berufsbildposition: 4.13

Ausbildungstipps

- Nützen Sie die Gelegenheiten, die sich im Arbeitsalltag bieten, um **Kopfrechnen und Schätzen** zu üben: Lassen Sie Ihre Lehrlinge z. B. den Preis für drei Mineralwasser berechnen.
- Das selbstständige Kassieren ohne Aufsicht ist für Lehrlinge ab dem vollendeten 18. Lebensjahr zulässig.
- Bei Lehrlingen unter 18 Jahren
  – ist die ununterbrochene Anwesenheit des Ausbilders bei der Tätigkeit des Kassierens 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).

Ihr Lehrling kann mit Reklamationen fachgerecht umgehen und sie zur Qualitätsentwicklung nutzen.

3. Lehrjahr

Ihr Lehrling nimmt Reklamationen entgegen.

Achten Sie darauf, dass Ihr Lehrling dabei u.a. Folgendes beachtet:
– Gast ausreden lassen
– aufmerksam zuhören
– Problem erfassen
– Verständnis für den Gast zeigen
– Reklamation als Chance sehen
– Kostenstruktur und Preisgestaltung erklären
– nichts persönlich nehmen

Ihr Lehrling bietet Lösungsmöglichkeiten an.

z. B.

– wissen, dass zufriedene Gäste die Voraussetzung sind, dass ein Betrieb bestehen kann und Arbeitsplätze erhalten bleiben
– versuchen im vorgegebenen Rahmen bzw. nach betrieblichen Regelungen eine Lösung zu finden
– lösungsorientiert handeln (Alternativen anbieten etc.)

Ihr Lehrling leitet Reklamationen weiter.

z. B. an den Serviceleiter, Küchenchef oder KollegInnen

Berufsbildposition: 4.14

Ausbildungstipps

- 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.
- 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.
- Lassen Sie die Lehrlinge von Ihren Erfahrungen profitieren. Erzählen Sie Ihren Lehrlingen von Ihrer bisher schlimmsten Beschwerde und wie Sie damit umgegangen sind.

AUS DER PRAXIS

„Falls wir Reklamationen von Gästen haben, dann holt der Lehrling einen Ranghöheren, der die Situation klärt. Der Lehrling ist allerdings dabei und lernt dadurch, wie man mit Beschwerden umgeht.“
Petra Mandler, Lehrlingsbeauftragte und Leiterin, des Hotel-Restaurants, Hotel Eschenhof

Ihr Lehrling kann Gäste über das Wein- und Schaumweinangebot beraten und sie über Erzeugung, Qualitätsmerkmale und Herkunft informieren.

3. Lehrjahr

Achten Sie darauf, dass der Lehrling folgende Punkte beachtet:
z. B.
– Produktkategorien (Wein, Schaumwein etc.) und im Lehrbetrieb jeweils angebotene Produkte kennen
– die jeweiligen Erzeugungsschritte erklären
– Produkte nach Qualitätsmerkmalen und Herkunft unterscheiden können
– zu Speisen und Vorlieben des Gastes passende Weine und Schaumweine empfehlen
– Gästen Informationen zu Weinen und Schaumweinen geben (Sorte, charakteristische geschmackliche Eigenschaften etc.)

Berufsbildposition: 4.15

Ausbildungstipp

Das Thema Wein und das Weinservice ist für Jugendliche meist ein Lernfeld, welches am Beginn sehr komplex und unverständlich erscheint. Wecken Sie das Interesse, sich mit dem Thema Wein auseinanderzusetzen, z. B. durch einen Besuch bei einem Winzer, Durchführen eines Wein-Quiz oder einer Weinschulung.

AUS DER PRAXIS

„Wir bieten eine F&B-Akademie an. Die Lehrlinge haben z. B. die Möglichkeit Winzer zu besuchen oder Produktionsstätten zu besichtigen. Außerdem bietet ein Mitarbeiter aus dem Restaurant den Lehrlingen einmal pro Monat die Möglichkeit, das Weinwissen zu vertiefen. Inhalt der Trainings sind die Weinbauregionen, Weinbaugebiete, die wichtigsten Winzer und ihre Weine."
Peter Styblo, Betriebsrat, Hotel Intercontinental Wien

„Anhand unserer Weinkarte erklären wir die Entstehung von Wein und die für uns wichtigsten Weinbaugebiete. Dabei besprechen wir den gesamten Prozess so anschaulich wie möglich. Danach schauen wir uns die einzelnen Weinflaschen an und erarbeiten gemeinsam die Informationen auf den Etiketten. Im Anschluss widmen wir uns jedem einzelnen Wein, indem wir einen Schluck in das entsprechende Glas füllen, die Farbe und die Gerüche beschreiben. Zu guter Letzt wartet ein kleines Quiz auf die Lehrlinge. Anhand von Geruch und Farbe müssen sie erkennen, um welchen Wein es sich handelt."
Andreas Schwabl, Oberkellner, Café Schwarzenberg, ein Betrieb der GMS GOURMET GmbH

Ihr Lehrling kann Gäste über das Spirituosenangebot beraten und sie über Erzeugung, Qualitätsmerkmale und Herkunft informieren.

3. Lehrjahr

z. B.
– Produktkategorien (Brände, Liköre etc.) und im Lehrbetrieb jeweils angebotenen Produkte kennen
– die jeweiligen Erzeugungsschritte erklären
– Produkte nach Qualitätsmerkmalen und Herkunft unterscheiden können
– die jeweils ideale Drink- und Serviertemperatur beachten

Berufsbildposition: 4.16

AUS DER PRAXIS

„Als Ausbildungsbetrieb ist es uns wichtig, dass unsere Lehrlinge die Produkte, mit denen sie arbeiten, kennen. Aus diesem Grund gehen wir mit ihnen immer wieder in unseren eigenen Kräutergarten, um ihnen das Aussehen und den Duft der Kräuter näher zu bringen. In unserer eigenen Schnapsbrennerei lernen sie die Produktion von Schnaps kennen. Da wir neben dem Hotelbetrieb eine eigene Landwirtschaft besitzen, binden wir diese ebenfalls in die Lehrlingsausbildung ein. Unsere Lehrlinge verbringen zwischen den Saisonen einen Tag in unserer Landwirtschaft und erlernen dort wie Käse gemacht wird."
Christine Lindner, Gastgeberin, Penzinghof Lindner e. U.

© shutterstock.com/ALPA PROD

Service

Die in der Tabelle angeführte Orientierungszeit wurde von Sozialpartnerexpertinnen bzw. Sozialpartnerexperten entwickelt. Die Orientierungszeit umfasst die Zeitdauer, in der die Ausbildungsziele dieses Ausbildungsbereiches grundlegend vermittelt werden sollten. Im Betriebsalltag werden diese Fertigkeiten trainiert und perfektioniert.

Die einzelnen Orientierungszeiten sind die **Mindestzeiten**, die zur Vermittlung der jeweiligen Inhalte aufzuwenden sind und entsprechen **nicht** der gesamten Dauer der Lehrzeit.

Das sollen Sie mit Ihrem Lehrling in der Ausbildung gemeinsam erreichen:	
	Ihr Lehrling kann …
Orientierungszeit: 48 Stunden	**1. Lehrjahr**
→ Seite 120	**… Speisen und Getränke servieren und abservieren.**
→ Seite 123	**… Speisen aus der Küche übernehmen.**
→ Seite 123	**… Buffets auffüllen.**
	Teller und Besteck nachfüllen
	für Sauberkeit am Buffet sorgen
Orientierungszeit: 32 Stunden	**2. Lehrjahr**
→ Seite 124	**… korrekt umdecken.**
→ Seite 124	**… Speisen präsentieren und Vorlege- und Anrichtetechniken durchführen.**
→ Seite 126	**… die Vollständigkeit des Buffets kontrollieren und Speisen nachbestellen sowie die Sauberkeit kontrollieren und wiederherstellen.**
Orientierungszeit: 32 Stunden	**3. Lehrjahr**
→ Seite 127	**… das Flaschen- und Schaumweinservice fachgerecht unter Beachtung der notwendigen Arbeitsabläufe durchführen.**
	Weine präsentieren
	Wein- und Schaumweinflaschen fachlich richtig öffnen
	Weine belüften und dekantieren
	Gläser avinieren
	Wein einschenken

Ihr Lehrling kann Speisen und Getränke unter Anwendung von geeigneten Tragetechniken servieren und abservieren.

1. Lehrjahr

z. B.
– allgemeine Servierregeln beachten
– Serviceabläufe und Servicearten umsetzen
– Beherrschen verschiedener Tragetechniken für Gläser, Tassen, Flaschen, Karaffen etc.
– richtiges Tragen von Tellern, Serviertassen und Plateaus (Obergriff, Untergriff etc.)
– Gehrichtung beim Speise- und Getränkeservice
– Einstellen von Getränken und Speisen
– Abservieren von Tellern, Gläsern etc.
– Serviertechniken anwenden, z. B. Einstellen von rechts bzw. links

Berufsbildposition: 5.1

Ausbildungstipp

Empfehlen Sie Ihrem Lehrling, wenn er mit seiner Familie am Wochenende ein Restaurant besucht, Service und die Küche aus der Rolle des Gastes zu beurteilen. Was fällt dem Lehrling auf? Was würde er sich als Gast wünschen? Wie kann das Erlebte im eigenen Service umgesetzt werden?

AUS DER PRAXIS

„Beim Servieren beginnen wir das Training mit dem Untergriff mit zwei leeren Tellern. Die Lehrlinge sollen ein Gefühl bekommen, wie man die Teller hält, damit sie nicht schief sind. Dann „verfeinern" wir das mit Weinkorken oder Kastanien, damit man sieht, ob es wackelig ist. Damit lassen wir die Lehrlinge herumgehen und auch Treppen steigen. Danach kommt der Obergriff und zum Schluss das große Tableau, das mit Geschirr bestückt wird, das etwas Gewicht hat, aber nicht kaputt gehen kann. Die Griffe zu lernen, geht relativ schnell. Bis der Lehrling allerdings wirklich ein gutes Gefühl dafür hat und es perfektioniert, kann es schon bis zu 1,5 Jahre dauern."
Mathias Hauzinger, F&B Manager, Hotel Marriott Wien

„Unsere Lehrlinge lernen das Tragen von Tellern, indem wir auf leere Teller mit Wasser gefüllte Plastikbecher stellen. Wir beginnen mit 0,3 l-Bechern, die nicht bis zum Rand gefüllt sind und steigern uns bis zu ziemlich vollen 0,5 l-Bechern. Sobald die Jugendlichen sich sicher fühlen, bauen wir einen Parcours auf, der durchs Restaurant sowie über die Stufen in den Keller führt. Die Lehrlinge laufen diesen Parcours ab. Wenn alles klappt und sie sich sicher fühlen, dürfen sie aktiv am Gast arbeiten."
Michaela Walzl, Bereichsleiterin Service, Rogner Bad Blumau

Best Practice

Teller, Platten und Plateaus tragen

Restaurantfachleute sollen das Tragen von Tellern, Platten und Plateaus gut beherrschen. Wichtig ist es, die dafür vorgesehenen Griffe und Techniken richtig einzulernen.

- ✓ **Nehmen sie sich Zeit,** die Technik genau und fachlich richtig zu erklären.
- ✓ **Kontrollieren** Sie zu Beginn laufend **die Richtigkeit der Griffe**, um ein falsches Einlernen zu verhindern.
- ✓ Planen Sie mit ihrem Lehrling **Übungsphasen** ein. Diese können am Vormittag oder Nachmittag bei mäßigem Geschäftsgang stattfinden. Als Hilfestellung und um den Spaß an der Sache zu heben, haben sich in der Praxis Styroporkugeln, Tischtennisbälle und Fußbälle als mögliche Trageobjekte bewährt. Im Sommer kann man auch im Freien üben und mit Wasser gefülltes Plastikgeschirr als Trageobjekt verwenden. Beim Tragen von Suppentassen oder -tellern sollten diese immer mit Wasser befüllt werden, eine Styroporkugel eignet sich beispielsweise ideal als Leberknödelersatz.
- ✓ Das Einstellen und Einschenken von Getränken in Flaschen, Karaffen oder Gläsern vom Plateau ist eine sehr kraftraubende und Geschicklichkeit fordernde Tätigkeit. Zu Beginn kann man mit einer kleinen Anzahl von verschraubten Halbliter-PET-Flaschen üben, die in weiterer Folge geöffnet serviert werden. Durch das Steigern der Anzahl der Flaschen über einen Zeitraum von ein paar Wochen sollte sich die fehlende Kraft von selbst einstellen.
- ✓ Bei allen Übungen gilt: Überfordern Sie ihren Lehrling nicht und gönnen Sie ihm Erfolgserlebnisse.

EINE GUTE ÜBUNGSMÖGLICHKEIT:

- ✓ Lassen Sie die Lehrlinge beim **Personalessen** das Service übernehmen, falls es gemeinsam gegessen wird.
- ✓ Lassen Sie die Lehrlinge mit Golfbällen auf Tellern üben.

Best Practice

Handout: Grundsätze des Servierens

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

HOTEL**** ESCHENHOF

GRUNDSÄTZE DES SERVIERENS

Die linke Hand trägt, die rechte Hand arbeitet:

Rechts vom Gast werden:
- die Teller eingestellt und wieder abgeräumt
- alle Getränke serviert
- alle Gedecke ergänzt bzw. ausgetauscht, die rechts vom Gast liegen

Links vom Gast werden:
- die Salatteller als Beilage eingestellt
- die Brotteller, der Abfallteller, die Fingerbowle, die Beilagen und die Saucen platziert
- die Platten präsentiert und von den Platten vorgelegt
- die Platten dem Gast eingereicht
- die Gedecke ergänzt bzw. ausgetauscht, die links vom Gast liegen
- alle von links eingestellten Gegenstände werden wieder von links abserviert

Bei Tischen, die in einer Ecke stehen oder zu nah zusammen sind, serviert man so, dass man den Gast möglichst nicht stört oder behindert.

Weiters zu beachten:
- Sowohl beim Aufdecken, Servieren oder Abservieren sollte man im Uhrzeigersinn möglichst nach vorne gehen, rückwärtsgehen verursacht Unfälle.
- Besteck, Gläser, Tassen und einzelne Getränke werden immer auf einem Tablett mit Serviette getragen und nicht einfach in der Hand.
- Alle Serviergegenstände, die auf Tabletts getragen werden, müssen immer mit einer Serviette vom Tablett getrennt werden.
- Gläser mit Aufschrift (Vignetten) sollen immer zum Gast schauen.
- Nicht benütztes Besteck ist mit dem Gang zu dem es gehörte abzuservieren Falls ein Gast versehentlich ein falsches Besteckteil benutzt hat, ist es nach Beendigung des Ganges nachzudecken.
- Die Teller und Besteckteile werden immer erst nach Beendigung des Essens der gesamten Personen am Tisch mit der Speise abserviert.
- Möglichst geräuschlos servieren und abservieren
- Vor dem Servieren des Desserts das Besteck herunterziehen

Reihenfolge des Servierens:
- Damen vor Herren
- ältere vor jüngeren Gästen (außer kleine Kinder)
- Ehrengäste immer als erstes
- der Gastgeber wird immer als letztes bedient

Ihr Lehrling kann Speisen aus der Küche in der fachlich richtigen Reihenfolge übernehmen.

1. Lehrjahr

z. B.
– auf Vollständigkeit der Bestellung achten
– Speisen auf Richtigkeit überprüfen
– Servierreihenfolge berücksichtigen

Berufsbildposition: 5.2

AUS DER PRAXIS

„Wir nützen besonders die ruhigere Zeit zwischen 15:00 und 16:00 Uhr, um mit unseren Lehrlingen spezielle Themen zu trainieren. Das Trainingsprogramm ist ganz individuell und auf die Lehrlinge abgestimmt."
Michaela Walzl, Bereichsleiterin Service, Rogner Bad Blumau

Ihr Lehrling kann Buffets auffüllen.

1. Lehrjahr

Ihr Lehrling füllt Teller und Besteck nach.

z. B.
– regelmäßige Kontrolle, ob ausreichend Besteck und Teller vorhanden sind
– Bestände gegebenenfalls ergänzen

Ihr Lehrling sorgt für Sauberkeit am Buffet.

z. B.
– regelmäßige Kontrollen durchführen
– hygienische Vorgaben berücksichtigen
– im Bedarfsfall Sauberkeit wiederherstellen (Geräte reinigen etc.)

Berufsbildposition: 5.3

© shutterstock.com/Tyler Olson

Ihr Lehrling kann entsprechend der Gästebestellung fachlich korrekt umdecken.

2. Lehrjahr

z. B.
– kontrollieren, ob alle nötigen Utensilien für die bestellten Speisen vorhanden sind und nötigenfalls nachbringen
– nicht benötigtes Besteck abdecken
– Couvert einstellen
– die richtige Auswahl an Gläsern und Besteck treffen

Berufsbildposition: 5.4

„Bei den zukünftigen Restaurantfrauen bzw. Restaurantfachmännern präsentieren wir einen gedeckten Tisch. Darauf haben sich manchmal kleine Fehler eingeschmuggelt. Wir fragen die Jugendlichen nach ihrer Meinung."
Michaela Berthold, BA, Lehrlingsbeauftragte, GMS GOURMET GmbH

Ihr Lehrling kann Speisen vor Gästen präsentieren und Vorlege- und Anrichtetechniken am Buffet und bei Tisch durchführen.

2. Lehrjahr

z. B.
– Einreichen, Vorlegen, Anrichten, Einstellen, Anbieten, Table d´hôte-Service
– Vorlegetechniken (von der Platte, am Gueridon oder Sideboard)
– Präsentationstechniken einsetzen
– Grundsätze beim Anrichten:
- Anrichten am Teller (Wie ist mit Sauce umzugehen? Wie ist die Aufteilung am Teller?)
- Anrichten auf Platten
– Garnieren
– Besteck zum Vorlegen und Anrichten (Suppenschöpfer, Salatzange, Tranchiermesser, Gebäckzange, Tortenheber etc.)
– beim Servieren auf Kundenwünsche eingehen

Berufsbildposition: 5.5

Ausbildungstipp

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

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 der internationalen Berufsmeisterschaft (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 Lehrberuf. 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 Lehrberufen werden als **„STAATSMEISTER“** ausgezeichnet und bekommen vom Veranstalter einen Preis überreicht. Da Teamwork eine sehr große Rolle spielt, wird zusätzlich eine Bundesländerbewertung durchgeführt und das beste Bundesland mit einer Trophäe ausgezeichnet. Die Teilnahme am Wettbewerb ist natürlich freiwillig und kostenlos.

Natürlich ist das 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/

Ihr Lehrling kann die Vollständigkeit des Buffets kontrollieren und Speisen zeitgerecht, im entsprechenden Ausmaß und in der erforderlichen Menge nachbestellen sowie die Sauberkeit kontrollieren und wiederherstellen.

2. Lehrjahr

z. B
– wissen, worauf bei der Kontrolle zu achten ist
– die wirtschaftliche Komponente bei der Nachproduktion berücksichtigen (Zeitpunkt und Menge)
– hygienische Anforderungen berücksichtigen

Berufsbildposition: 5.6

© shutterstock.com/Iakov Filimonov

Ihr Lehrling kann das Flaschen- und Schaumweinservice fachgerecht unter Beachtung der notwendigen Arbeitsabläufe durchführen.

3. Lehrjahr

Ihr Lehrling präsentiert Weine.

Achten Sie darauf, dass Ihr Lehrling dabei u.a. Folgendes beachtet:
– Flasche fachgerecht zum Tisch bringen (Unterteller, Weinkorb, Sektkühler etc.)
– Flasche präsentieren: auf einer Serviette, Etikette zeigen, Informationen zum Wein geben (Rebsorte, Herkunft, Alkoholgehalt, Charakteristik/Merkmale, Jahrgang, Restzuckergehalt etc.)

Ihr Lehrling öffnet Wein- und Schaumweinflaschen fachlich richtig.

Achten Sie darauf, dass Ihr Lehrling dabei u.a. Folgendes beachtet:
– Kapsel abschneiden
– Korken mit Papierserviette säubern
– Korken nicht durchbohren
– Flaschenmund reinigen
– Korken auf einem Brotteller präsentieren
– fachgerechtes Öffnen von Flaschen mit verschiedenen Verschlüssen
– Qualitätskontrolle durchführen

Ihr Lehrling belüftet Weine und dekantiert sie.

Achten Sie darauf, dass Ihr Lehrling dabei u.a. Folgendes beachtet:
– Arbeitsmaterialien (Dekantierkaraffe etc.) vorbereiten
– Flascheninhalt in die Dekantierkaraffe umfüllen (auf Depot achten)
– korrekte Belüftungszeit einhalten

Ihr Lehrling aviniert Gläser.

z. B.
– Gründe für das Avinieren kennen
– Vorgehensweise bzw. Technik (Wie viel Wein soll ins Glas? Wann wird aviniert?) korrekt anwenden

Ihr Lehrling schenkt Wein ein.

Achten Sie darauf, dass Ihr Lehrling dabei u.a. Folgendes beachtet:
– Arbeitsmaterialien (Flaschenkühler, Weinserviette, Brotteller, Korkenzieher etc.) vorbereiten
– auf korrekte Weintemperatur achten
– richtiges Glas verwenden
– Ausschankmaß berücksichtigen
– dem Besteller Probeschluck einschenken
– Reihenfolge beim Einschenken beachten
– Nachschenken

Berufsbildposition: 5.7

AUS DER PRAXIS

„Um die Inhalte so praxisnah wie möglich zu vermitteln, versuche ich sie möglichst immer mit Beispielen zu unterfüttern. Zur Veranschaulichung, wie viele Achtel in eine Bouteille passen, befülle ich z. B. eine leere Bouteille mit Wasser, stelle gemeinsam mit den Lehrlingen einige Gläser auf und die Lehrlinge füllen so viele Gläser wie möglich. Durch diese anschauliche Art der Vermittlung behalten die Jugendlichen die Antwort sehr leicht im Kopf.“
Andreas Schwabl, Oberkellner, Café Schwarzenberg, ein Betrieb der GMS GOURMET GmbH

Speisen und Getränke

Die in der Tabelle angeführte Orientierungszeit wurde von Sozialpartnerexpertinnen bzw. Sozialpartnerexperten entwickelt. Die Orientierungszeit umfasst die Zeitdauer, in der die Ausbildungsziele dieses Ausbildungsbereiches grundlegend vermittelt werden sollten. Im Betriebsalltag werden diese Fertigkeiten trainiert und perfektioniert.

Die einzelnen Orientierungszeiten sind die **Mindestzeiten**, die zur Vermittlung der jeweiligen Inhalte aufzuwenden sind und entsprechen **nicht** der gesamten Dauer der Lehrzeit.

Orientierungszeit: 40 Stunden	Das sollen Sie mit Ihrem Lehrling in der Ausbildung gemeinsam erreichen:	
		Ihr Lehrling kann …
		1. Lehrjahr
	→ Seite 129	**… das Getränkeangebot sowie dessen Lagerorte darstellen.**
	→ Seite 130	**… die passenden Gläser für die verschiedenen Getränke auswählen.**
	→ Seite 130	**… alkoholfreie und alkoholische Getränke zubereiten und in der korrekten Temperatur einschenken.**
	→ Seite 131	**… Kaffee und andere Heißgetränke zubereiten.**
	→ Seite 131	**… das betriebliche Speisenangebot darstellen.**
		2. Lehrjahr
Orientierungszeit: 24 Stunden	**→ Seite 132**	**… Kaffee- und Heißgetränkespezialitäten zubereiten.**
		Rezepturen anwenden und Branchentrends umsetzen
		Kaffee- und Heißgetränkespezialitäten präsentieren
	→ Seite 132	**… eine Käseplatte fachgerecht zusammenstellen und korrespondierende Getränke empfehlen.**
		nationale und internationale Käsearten unterscheiden und unterschiedliche Käsearten empfehlen
		3. Lehrjahr
Orientierungszeit: 80 Stunden	**→ Seite 133**	**… alkoholfreie und alkoholische Mixgetränke zubereiten.**
		Zubereitungsarten und Mixgetränkegruppen unterscheiden
		Rezepturen einhalten
		Trends aufgreifen und neue Mixgetränke kreieren
	→ Seite 134	**… Speisen direkt bei Tisch oder am Buffet unter Einsatz der vorgesehenen Werkzeuge fertigstellen und/oder portionieren.**
		erforderliche Lebensmittel, Speisen, Arbeitsmittel (Werkzeuge und Geräte) vorbereiten
		die Tätigkeiten Tranchieren, Filetieren, Flambieren, Marinieren und Portionieren durchführen

Ihr Lehrling kann das Getränkeangebot sowie dessen Lagerorte darstellen.

1. Lehrjahr

z. B.
betriebliches Getränkeangebot in den verschiedenen Gruppen wie
– alkoholfreie Getränke
– offene Weine und Schaumweine
– Biere
– Spirituosen
– Mixed Drinks (Aperol Spritz, Bellini, Gin Tonic, Sours etc.)
darstellen
– wissen, wo die jeweiligen Getränke gelagert werden

Berufsbildposition: 6.1

„Vom ersten Tag an werden unsere Lehrlinge von einer Patin bzw. einem Paten dabei unterstützt, die täglich anfallenden Aufgaben zu erlernen. Dabei weichen die Jugendlichen ihr bzw. ihm nicht von der Seite. Die Patin bzw. der Pate kommentiert in der Anfangsphase jeden einzelnen Arbeitsschritt, damit die Lehrlinge die Hintergründe und Zusammenhänge verstehen. So lernen sie z. B. die entsprechenden Getränke sowie ihre Bestandteile kennen."
Michaela Walzl, Bereichsleiterin Service, Rogner Bad Blumau

„Das Wissen rund um die Getränkekunde vermitteln wir spielerisch. Wir übergeben unseren Lehrlingen die Getränkekarte mit dem Auftrag, die Getränke im Selbststudium zu lernen. Das erworbene Wissen wird anhand von Wissensspielen reflektiert und angewendet. Dazu haben wir einen ausgearbeiteten Fragenkatalog, den wir mit den Jugendlichen in Rollenspielen über drei Jahre hinweg abarbeiten. Dahinter liegt ein Punktesystem, je nachdem wie viele Punkte die Lehrlinge in der Lehrzeit erwerben, gibt es eine entsprechende Prämie. Zusätzlich sind sie dadurch auch für die LAP perfekt vorbereitet."
KommR Gerold Royda, Inhaber, Gasthof Linimayr

„Beim Thema Getränkekunde sind Kurzvideos für uns eine wichtige Stütze. Mittlerweile haben wir eine große Sammlung an selbst erstellten Kurzvideos zu den gängigsten Getränken unseres Unternehmens, in denen die wichtigsten Informationen zu sehen sind. So können die Lehrlinge selbstständig ihr Wissen vertiefen."
Michael Nell, Eigentümer, Hotel Schwarzer Bär

Ihr Lehrling kann die passenden Gläser für die verschiedenen Getränke auswählen.

1. Lehrjahr

z. B.
– verschiedene Gläserarten unterscheiden:
- Weingläser
- Wassergläser
- Biergläser
- Champagner- oder Sektgläser
- Krüge
- etc.
– Gläser verschiedenen Getränken zuordnen

Berufsbildposition: 6.2

Ausbildungstipp

Veranstalten Sie ein Ratespiel mit den Lehrlingen. Stellen Sie einige Gläser auf, beschriften Sie Karten mit den gängigsten Getränken Ihrer Menükarte und bitten Sie die Lehrlinge die Karten den richtigen Gläsern zuzuordnen.

Ihr Lehrling kann alkoholfreie und alkoholische Getränke zubereiten und in der korrekten Temperatur einschenken.

1. Lehrjahr

z. B.
– Ausschankmengen
– Ausschanktemperaturen
– sensorische Prüfung von Getränken
– Hygienevorgaben

Berufsbildposition: 6.3

AUS DER PRAXIS

„Um in der Schank rasch einen Überblick zu erhalten, bereiten die Jugendlichen die Getränke, die sie gerne trinken möchten, selbst zu. Das betrifft sowohl die alkoholfreien Getränke aber auch Kaffee- und Teespezialitäten sowie andere Heißgetränke."
Andreas Schwabl, Oberkellner, Café Schwarzenberg, ein Betrieb der GMS GOURMET GmbH

Ihr Lehrling kann Kaffee und andere Heißgetränke zubereiten.

1. Lehrjahr

z. B.
– Mise en place gemäß dem betrieblichen Angebot für das Tee- und Kaffeeangebot vorbereiten
– Zubereitung von
- Kaffee: Melange, Espresso, großer Brauner, Cappuccino, Café Latte etc.
- Früchte- und Kräutertee (Temperatur, ziehen lassen etc.)
- Kakao
- Punsch
- etc.
– Rezepte umsetzen
– Ausschankmengen und Ausschanktemperaturen berücksichtigen

Berufsbildposition: 6.4

„Einmal pro Jahr nehmen unsere Lehrlinge an einer Barista-Schulung teil, in der sie alles rund um die richtige Zubereitung der Kaffeespezialitäten erlernen. Auch das Schäumen der Milch und die Gestaltung diverser Muster im Milchschaum werden geübt."
Michaela Walzl, Bereichsleiterin Service, Rogner Bad Blumau

„Jedes Mal, wenn der Lehrling gut gearbeitet hat, sage ich meinem Lehrling, er kann der Mama ruhig ein Stück Torte mitnehmen. Dann freut sie sich."
Andreas Schwabl, Oberkellner, Café Schwarzenberg, ein Betrieb der GMS GOURMET GmbH

Ihr Lehrling kann das betriebliche Speisenangebot darstellen.

1. Lehrjahr

z. B.
– wissen, welche Standardspeisen und saisonale Gerichte im Betrieb angeboten werden
– gängige österreichische und regionale Speisen beschreiben
– Tageskarte bzw. Wochenkarte kennen

Berufsbildposition: 6.5

Ihr Lehrling kann Kaffee- und Heißgetränkespezialitäten zubereiten.

2. Lehrjahr

Ihr Lehrling wendet klassische Rezepturen an und setzt aktuelle Branchentrends um.

z. B.
– Kaffeespezialitäten
– Zutaten bereitstellen
– Kaffee- und Heißgetränkespezialitäten unter Einhaltung von Rezepten zubereiten
– Verwendung von Halbautomaten
– eigene Kreationen entwickeln

Ihr Lehrling präsentiert Kaffee- und Heißgetränkespezialitäten fachlich richtig.

z. B.
– geeignete Gläser und Tassen
– Kaffeespezialitäten servieren
– Präsentationstechniken

Berufsbildposition: 6.6

AUS DER PRAXIS

„Unsere Lehrlinge erlernen die Zubereitung der einzelnen Kaffeespezialitäten zunächst anhand der Rezepturen. Danach bereiten sie die einzelnen Spezialitäten selbst zu und verkosten sie. Besonders das Verkosten hilft den Lehrlingen dabei, sich die Rezepturen zu merken."
Andreas Schwabl, Oberkellner, Café Schwarzenberg, ein Betrieb der GMS GOURMET GmbH

Ihr Lehrling kann eine Käseplatte fachgerecht zusammenstellen und korrespondierende Getränke empfehlen.

2. Lehrjahr

Ihr Lehrling unterscheidet nationale und internationale Käsearten und empfiehlt unterschiedliche Käsearten.

z. B.
– Zusammenstellen einer Käseplatte unter Beachtung von
- Produktkenntnissen (Käsegruppen, Herkunft, Charakteristika etc.)
- entsprechende Beigaben anbieten (Nüsse, Früchte, Chutney, Gebäck etc.)
- entsprechende Getränkeempfehlung abgeben
- Genuss- bzw. Geschmacksreihenfolge
– Käseplatte dem Gast am Tisch oder Buffet präsentieren
– korrespondierende Getränke am Tisch oder am Buffet präsentieren

Berufsbildposition: 6.7

Ihr Lehrling kann alkoholfreie und alkoholische Mixgetränke zubereiten.

3. Lehrjahr

Ihr Lehrling unterscheidet Zubereitungsarten und Mixgetränkegruppen.

z. B. Überblick über das betriebliche Angebot geben (Arten, Zubereitungsarten)

Ihr Lehrling hält Rezepturen ein.

z. B. die im Betrieb angebotenen Mixgetränke unter Beachtung von
– Rezepten (nach IBA-Standard)
– geeigneten Arbeitsmitteln (Eiswürfelmaschine, Bargeräte etc.)
– geeigneten Zubereitungsmethoden (Shaker, Strainer, Rührgläser, Mixer, Jigger, Muddle etc.)
– geeignete Eisarten (Crushed Ice, Shaved ice, ice-cubes etc.)
– passende Garnituren
selbstständig zubereiten

Ihr Lehrling greift Trends auf und kreiert neue Mixgetränke.

z. B.
– Mixgetränke neu interpretieren
– wissen, welche Zutaten harmonieren
– Cocktailkompositionen kennen
– Eigenschaften von verschiedenen Zutaten kennen
– Kreationen nach eigenen Ideen oder Gästewunsch entwickeln
– Dekorationen umsetzen

Berufsbildposition: 6.8

Ausbildungstipp

Im täglichen Arbeitsprozess spielt die Präsentation der betrieblichen Speisen und Getränke eine wichtige Rolle. Manche Lehrlinge haben großes Interesse und Freude an einer stilvollen Umsetzung von Dekorationen. **Geben Sie Ihren Lehrlingen den Raum, ihre Kreativität zu entfalten.** Unterstützen Sie Ihre Lehrlinge durch Ihre Erfahrungen beim **Dekorieren von Mixgetränken und Cocktails**.

„Neben unseren internen Weinschulungen, die bei uns gezielt für die Lehrlinge auf das entsprechende Lehrjahr abgestimmt stattfinden, besuchen unsere Lehrlinge auch die laufend angebotenen Produktschulungen unserer Bier-, Wein oder Teelieferanten. Zweimal pro Jahr finden Spirituosen- und Cocktailschulungen für die Lehrlinge statt."
Sabine Defrancesco, MA, HR–Managerin, Alpenresort Schwarz Pirktl Holiday GmbH & Co KG

Ihr Lehrling kann Speisen direkt bei Tisch oder am Buffet unter Einsatz der vorgesehenen Werkzeuge fertigstellen und/oder portionieren.

3. Lehrjahr

Ihr Lehrling bereitet die erforderlichen Lebensmittel, Speisen und Arbeitsmittel (Werkzeuge und Geräte) vor.

z. B.
– Mise en Place vorbereiten:
- Filetierbesteck, Tranchierbesteck, Brenner, Pfanne, Alkohol
- Tranchierbrett, Platemaster, Vorlegebesteck, vorgewärmte Teller
– Servierwagen verwenden

Ihr Lehrling führt die Tätigkeiten Tranchieren, Filetieren, Flambieren, Marinieren und Portionieren entweder in der Küche oder vor dem Gast durch.

z. B.
– wissen, wann welche Tätigkeit, anwendet wird, wie
- Filetieren: Fisch, Früchte
- Tranchieren: Geflügel, Chateaubriand, Hummer etc.
- Flambieren: Crêpe Suzette, Früchte, Stroganoff etc.
- Marinieren: Beef Tartar, Salat etc.
– Gästen die Fertigstellung von Gerichten erklären

Berufsbildposition: 6.9

Ausbildungstipp

Zur fachgerechten Ausbildung der Fertigstellung und/oder Portionierung von Speisen kann auch ein Küchenarbeitsplatz verwendet werden (Gasherd).

© shutterstock.com/Bondarenco Vladimir

Warenwirtschaft

Die in der Tabelle angeführte Orientierungszeit wurde von Sozialpartnerexpertinnen bzw. Sozialpartnerexperten entwickelt. Die Orientierungszeit umfasst die Zeitdauer, in der die Ausbildungsziele dieses Ausbildungsbereiches grundlegend vermittelt werden sollten. Im Betriebsalltag werden diese Fertigkeiten trainiert und perfektioniert.

Die einzelnen Orientierungszeiten sind die **Mindestzeiten**, die zur Vermittlung der jeweiligen Inhalte aufzuwenden sind und entsprechen **nicht** der gesamten Dauer der Lehrzeit.

Das sollen Sie mit Ihrem Lehrling in der Ausbildung gemeinsam erreichen:	
	Ihr Lehrling kann …
	2. Lehrjahr
Orientierungszeit: 48 Stunden **→ Seite 136**	**… den Bestand an Getränken und anderen Waren überprüfen.**
	feststellen, ob für das Service benötigte Waren und Gebrauchsgegenstände ausreichend zur Verfügung stehen
	Bestandsaufnahmen durchführen
→ Seite 137	**… bestellte Ware kontrollieren und entgegennehmen.**
	Ware übernehmen, Bestell- und Lieferscheine kontrollieren und Abweichungen feststellen
	Qualität, Mindesthaltbarkeit und Frische der Waren feststellen
	Wareneingang vermerken und Kontroll- oder Checklisten einsetzen
→ Seite 138	**… Waren unter Beachtung von Ordnung, Wirtschaftlichkeit und Sicherheit produktgerecht lagern und die Lagerung laufend überwachen.**
	Ware produktgerecht lagern und Lagerprinzipien anwenden
	Verfallsdaten beachten und kontrollieren
	verdorbene Ware aussortieren und entsorgen
	3. Lehrjahr
Orientierungszeit: 112 Stunden **→ Seite 139**	**… Bestellungen nach wirtschaftlichen Gesichtspunkten vorbereiten.**
	nötige Vorarbeiten für Bestellungen leisten
	Warenverbrauch feststellen und darauf basierend Warenbedarf ermitteln
→ Seite 140	**… bei Unregelmäßigkeiten von Lieferungen betriebsübliche Maßnahmen einleiten.**
→ Seite 140	**… Preise für Speisen, Getränke und Veranstaltungen kalkulieren.**
	notwendige Mengen kalkulieren
	Kalkulationen unter Berücksichtigung betrieblicher Regelungen und abgaberechtlicher Vorschriften durchführen

Ihr Lehrling kann den Bestand an Getränken und anderen Waren überprüfen.

2. Lehrjahr

Ihr Lehrling stellt fest, ob für das Service benötigte Waren und Gebrauchsgegenstände ausreichend zur Verfügung stehen.

z. B. Reichen die zur Verfügung stehenden Getränke und andere Waren für den geplanten Bedarf? (Kontrolle anhand von Aufzeichnungen und Checklisten etc.)

Ihr Lehrling führt Bestandsaufnahmen durch.

lt. Berufsbild hat der Lehrling dafür Listen oder ein elektronisches Warenwirtschaftssystem heranzuziehen

Achten Sie darauf, dass Ihr Lehrling sich auch mit folgenden Fragen auseinandersetzt:
– Warum werden Inventuren durchgeführt?
– Wie wird der Bestand festgestellt?
– Wie werden Bestände im Betrieb dokumentiert?

Berufsbildposition: 7.1

Ausbildungstipp

Übertragen Sie Lehrlingen Aufgaben zur Recherche im Warenwirtschaftssystem. Lassen Sie zum Beispiel den **Getränkebestand überprüfen** oder den **Schwund** erfassen. Auch der korrekte **Abgleich von Soll- und Istbestand** ist eine gute Übung, um den Umgang mit den Funktionen des Warenwirtschaftsprogramms zu lernen. Gleichzeitig wird dabei das Getränkeangebot besser kennengelernt.

© shutterstock.com/Tyler Olson

Ihr Lehrling kann bestellte Ware kontrollieren und entgegennehmen.

2. Lehrjahr

Ihr Lehrling übernimmt die Ware, kontrolliert Bestell- und Lieferscheine und kann Abweichungen feststellen.

z. B.
– Lieferscheine kontrollieren
– Anlieferung mit Bestellung vergleichen: Waren prüfen, Mengen prüfen etc.
– Vornehmen der Dokumentation (Mängel am Lieferschein vermerken etc).

Ihr Lehrling stellt fest, ob Qualität, Mindesthaltbarkeit und Frische der Waren entsprechen.

z. B.
– Verpackung prüfen
– Kontrolle, ob die Qualität und Frische der Waren passt
– Menge kontrollieren und Ware auf sichtbare Schäden prüfen

Ihr Lehrling vermerkt eingegangene Waren im Wareneingangsbuch bzw. Warenwirtschaftssystem und setzt bei seiner Tätigkeit Kontroll- oder Checklisten, gegebenenfalls in digitaler Form, ein.

z. B. Ware nach betrieblichen Vorgaben erfassen

Berufsbildposition: 7.2

© shutterstock.com/GaudiLab

Ihr Lehrling kann Waren unter Beachtung von Ordnung, Wirtschaftlichkeit und Sicherheit produktgerecht lagern und die Lagerung laufend überwachen.

2. Lehrjahr

Ihr Lehrling lagert die Ware an produktgerechten Orten und wendet dabei Lagerprinzipien an.

Dazu zählt lt. Berufsbild die Anwendung des First-in/First-out-Verfahrens.

Weitere Tätigkeiten:
– betriebliche Lagermöglichkeiten auswählen (Kühlräume, Kühlschrank, Getränkelager, Weinkeller etc.)
– Sauberkeit im Lager überprüfen
– HACCP-Richtlinien berücksichtigen
– Dokumentationen durchführen (Wareneingang vermerken etc.)

Ihr Lehrling beachtet und kontrolliert Verfallsdaten.

z. B. laufende Kontrolle der Verfallsdaten

Ihr Lehrling sortiert verdorbene Ware aus und entsorgt sie.

z. B.
– verdorbene Ware (Schimmel, Lebensmittelschädlinge etc.) erkennen
– Entsorgungsrichtlinien beachten

Berufsbildposition: 7.3

Ausbildungstipp

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.

© shutterstock.com/Africa Studio

Ihr Lehrling kann Bestellungen nach wirtschaftlichen Gesichtspunkten vorbereiten.

3. Lehrjahr

Ihr Lehrling leistet die nötigen Vorarbeiten für Bestellungen.

Achten Sie darauf, dass Ihr Lehrling dabei u. a. Folgendes beachtet:
– Welche Einkaufsmöglichkeiten hat der Betrieb?
– Von welchen Lieferanten werden Waren bezogen?
– Wie wirken sich saisonale Einflüsse auf das Angebot aus?
– Wie hoch ist der übliche Einkaufspreis der Ware?
– Wie können Angebote recherchiert werden?
– Welche rechtlichen Regelungen sind bei Bestellungen zu beachten? (Verbindlichkeiten von Angeboten und Bestellungen etc.)
– Wie können neue Lieferanten gefunden werden?
– Welche besonderen Konditionen gibt es?

Ihr Lehrling stellt den Warenverbrauch fest und ermittelt darauf basierend den Warenbedarf.

z. B. Warenverbrauch notieren; bekannt geben, wenn Getränke und andere Waren zu Ende gehen

Achten Sie darauf, dass Ihr Lehrling dabei u. a. Folgendes beachtet:
– Wie wird der Warenverbrauch notiert?
– Wer wird informiert, wenn Getränke und andere Waren (Tischwäsche, Dekorationsgegenstände etc.) zu Ende gehen?
– Wie wird der Warenbedarf im Warenwirtschaftssystem ermittelt?
– Welche außerordentlichen Veranstaltungen und saisonale Schwankungen müssen berücksichtigen werden?

Berufsbildposition: 7.4

Ausbildungstipps

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

AUS DER PRAXIS

„Warenkunde ist immer ein Thema. Ich muss wissen, was ich verkaufe. Es reicht nicht aus, dass man weiß, wie das Produkt heißt, sondern man muss auch wissen, wie es gelagert gehört, woher es kommt, woraus es gemacht wird, wie es verarbeitet und serviert wird.“
Mathias Hauzinger, F&B Manager, Hotel Marriott Wien

Ihr Lehrling kann bei Unregelmäßigkeiten von Lieferungen betriebsübliche Maßnahmen einleiten.

3. Lehrjahr

z. B.
– Serviceleiter informieren
– Lieferanten kontaktieren (anrufen, E-Mail-schreiben)
– Mängelrüge verfassen

Berufsbildposition: 7.5

Ihr Lehrling kann Preise für Speisen, Getränke und Veranstaltungen kalkulieren.

3. Lehrjahr

Ihr Lehrling kalkuliert die notwendigen Mengen.

Achten Sie darauf, dass Ihr Lehrling dabei Portionsgrößen lt. Rezeptkartei berücksichtigt.

Ihr Lehrling führt die jeweilige Kalkulation unter Berücksichtigung betrieblicher Regelungen sowie abgaberechtlicher Vorschriften durch.

z. B. kalkulieren unter Beachtung des betrieblichen Kalkulationsschemas (auf Basis von wirtschaftlichem Wareneinsatz zzgl. Personal- und Betriebskosten und Steuern.

Achten Sie darauf, dass Ihr Lehrling sich dabei mit folgenden Fragen auseinandersetzt:
– Warum kann ich nicht zum Einkaufspreis verkaufen?
– Welche Kosten müssen gedeckt werden?

Berufsbildposition: 7.6

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 Mitarbeiterzeitung.

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

Abrechnung

Die in der Tabelle angeführte Orientierungszeit wurde von Sozialpartnerexpertinnen bzw. Sozialpartnerexperten entwickelt. Die Orientierungszeit umfasst die Zeitdauer, in der die Ausbildungsziele dieses Ausbildungsbereiches grundlegend vermittelt werden sollten. Im Betriebsalltag werden diese Fertigkeiten trainiert und perfektioniert.

Die einzelnen Orientierungszeiten sind die **Mindestzeiten**, die zur Vermittlung der jeweiligen Inhalte aufzuwenden sind und entsprechen **nicht** der gesamten Dauer der Lehrzeit.

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

	Ihr Lehrling kann ...
	3. Lehrjahr
Orientierungszeit: 24 Stunden **→ Seite 142**	**... Tages- oder Schichtabrechnungen mit einem digitalen Abrechnungssystem durchführen und den Kassenstand in Bezug auf die von ihm verkauften Speisen und Getränke kontrollieren.**
	betriebliches Abrechnungssystem anwenden
	bonierte und kassierte Umsätze auswerten
	Bargeld zählen
	Differenzen erkennen
→ Seite 142	**... seinen Tagesumsatz eigenständig abrechnen.**
	Kassenstand überprüfen
	Tagesumsatz übergeben

Ihr Lehrling kann Tages- oder Schichtabrechnungen mit einem digitalen Abrechnungssystem durchführen und den Kassenstand in Bezug auf die von ihm verkauften Speisen und Getränke kontrollieren.

3. Lehrjahr

Ihr Lehrling wendet das betriebliche Abrechnungssystem an.

Achten Sie darauf, dass Ihr Lehrling dabei u.a. Folgendes beachtet:
– in das betriebliche Abrechnungssystem richtig einsteigen
– Sicherheitsvorkehrungen berücksichtigen

Ihr Lehrling wertet bonierte und kassierte Umsätze aus.

z. B.
– Bareinnahmen und -ausgaben unterscheiden
– Kreditkartenzahlungen berücksichtigen
– keine Eintragung ohne Beleg vornehmen
– Dokumentation über die Abrechnung erstellen

Ihr Lehrling zählt Bargeld.

z. B.
– Zähltechniken (Scheine und Münzen zählen) anwenden
– erneute Überprüfung durchführen
– Geldscheine und Münzen sortieren
– Geldaufstellung erstellen

Ihr Lehrling erkennt Differenzen.

z. B. Ist zu viel oder zu wenig Geld in der Kassa?

Berufsbildposition: 8.1

Ausbildungstipp

Lassen Sie Ihre Lehrlinge eine Zwischenabrechnung machen. Dazu gehört auch, die vorhandenen Belege auf Richtigkeit und Vollständigkeit zu überprüfen.

Ihr Lehrling kann seinen Tagesumsatz eigenständig abrechnen.

3. Lehrjahr

Ihr Lehrling überprüft den Kassenstand.

z. B.
– Umsatz und Trinkgeld unterscheiden
– Soll- und Ist-Bestand berechnen

Ihr Lehrling übergibt den Tagesumsatz an den Vorgesetzten/die Vorgesetzte.

z. B. betrieblichen Ablauf bei der Übergabe anwenden

Berufsbildposition: 8.2

Checkliste: Qualität in der Lehrlingsausbildung
Erfolgreich Ausbilden

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

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

© shutterstock.com/lightpoet

Tool 3
Abschluss der Lehrzeit & die Lehrabschlussprüfung

Inhalte und Ablauf der Lehrabschlussprüfung

INHALTE DER LEHRABSCHLUSSPRÜFUNG IM LEHRBERUF RESTAURANTFACHMANN/RESTAURANTFFRAU

	Prüfungsgegenstände	Prüfungsbereiche	Zeit
		Der/Die PrüfungskandidatIn hat...	
Theoretische Prüfung	**Servicemanagement und Warenwirtschaft**	a) Arbeiten im Rahmen der Umsetzung des HACCP-Konzepts auszuführen. b) den Warenverbrauch/ Warenbedarf zu ermitteln. c) Arbeiten im Rahmen der Warenübernahme (z. B. qualitative und quantitative Kontrolle der Ware) zu erledigen. d) Lebensmittelkennzeichnungen und die entsprechenden Eigenschaften, Qualitätsmerkmale und mögliche Veränderungen von Speisen und Getränken darzustellen.	Regelfall: 90 Minuten (kann auf 120 Minuten ausgeweitet werden)
	Serviertechniken und Gästebetreuung	a) die Zusammensetzung und Qualitätsunterschiede von vorgegebenen Getränken darzustellen. b) Speiseempfehlungen unter Berücksichtigung von Nahrungsmittelunverträglichkeiten zu geben. c) korrespondierende Getränke zu Speisenfolgen vorzuschlagen.	Regelfall: 60 Minuten (kann auf 75 Minuten ausgeweitet werden)
	Wirtschaftliche Kompetenz	a) eine branchenspezifische Preiskalkulation für ein Menü zu erstellen. b) einen Wareneinsatz für ein Getränk zu berechnen. c) Einnahmen und Ausgaben in Form eines Kassabuchs aufzuzeichnen. d) Belege für die weitere buchhalterische Bearbeitung vorzubereiten.	Regelfall: 45 Minuten (kann auf 60 Minuten ausgeweitet werden)

	Prüfungsgegenstände		Prüfungsbereiche	Zeit
			Der/Die PrüfungskandidatIn hat…	
Praktische Prüfung	**PRÜFARBEIT**	**Gästebetreuung**	a) auf Basis eines vorgegebenen Anlasses ein viergängiges Menü inklusive Aperitif, Digestif und korrespondierender Getränke, unter Vorgaben der Prüfungskommission, zu erstellen. … eine berufsadäquate saubere und vollständige Bekleidung zu tragen. b) auf Basis eines vorgegebenen Anlasses nach einer zehnminütigen Vorbereitungszeit Gäste in Bezug auf das Angebot von Getränken und Speisen zu beraten und flexibel auf Wünsche zu reagieren. Dabei hat er/sie Gesprächsnotizen zu verfassen. c) auf Basis eines vorgegebenen Anlasses nach einer zehnminütigen Vorbereitungszeit Gäste in Bezug auf das Angebot von Getränken und Speisen zu beraten und flexibel auf Wünsche zu reagieren. Dabei hat er/sie Gesprächsnotizen zu verfassen. d) nach Vorgabe der Prüfungskommission eine handschriftliche Gästerechnung zu erstellen.	Regelfall: 2 Stunden 40 Minuten (kann auf 3 Stunden15 Minuten ausgeweitet werden)
		Mise en Place und Service	a) auf Basis eines von der Prüfungskommission vorgegebenen Menüs inklusive Getränke einen Tisch für drei Personen unter Berücksichtigung der üblichen bzw. vorhandenen Tischutensilien aufzudecken und alle notwendige Serviceutensilien inklusive der gesamten Service-Mise en Place vorzubereiten. b) entsprechend der Vorgaben der Prüfungskommission das Gästeservice für zwei Personen durchzuführen. Dabei hat er/sie - alkoholfreie und alkoholische Getränke einzuschenken und unter Anwendung von geeigneten Tragetechniken zu servieren und abzuservieren, - das Flaschen- oder Schaumweinservice fachgerecht unter Berücksichtigung der nötigen Arbeitsabläufe durchzuführen und - Speisen nach der fachlich richtigen Reihenfolge zu übernehmen und mit der richtigen Tragetechnik zu servieren und abzuservieren.	
		Speisen und Getränke	a) nach Wahl der Prüfungskommission folgende Getränke zuzubereiten: - alkoholfreies und/oder alkoholisches Mixgetränk und - aktuelle Kaffee- und Heißgetränkespezialität b) unter Vorgabe der Prüfungskommission und unter Einsatz der vorgesehenen Werkzeuge zwei der folgenden Aufgaben vor der Prüfungskommission durchzuführen: Flambieren, Filetieren, Marinieren, Tranchieren oder Käseservice.	
	FACHGESPRÄCH		- Sicheres, hygienisches und nachhaltiges Arbeiten - Warenwirtschaft - Abrechnung	Regelfall: 15 Minuten (kann auf 30 Minuten ausgeweitet werden)

Hinweis: Inhalte der Lehrabschlussprüfung lt. Ausbildungsordnung im Lehrberuf Restaurantfachmann/Restaurantfachfrau vom Juni 2019

Die Inhalte der Lehrabschlussprüfung sind in der Verordnung des Wirtschaftsministeriums über die Berufsausbildung im Lehrberuf Restaurantfachmann/Restaurantfachfrau geregelt.

Lehrberufsliste (inkl. Ausbildungsordnung und Prüfungsordnung):
https://lehrberufsliste.m-services.at/index.php?beruf=restaurantfachmann-restaurantfachfrau_lehrberuf&id=331&cont=R

Anmeldung zum Antritt zur LAP

ANTRITTSMÖGLICHKEITEN ZUR LEHRABSCHLUSSPRÜFUNG

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

Antrittsmöglichkeiten zur Lehrabschlussprüfung

aufgrund des Lehrvertrages	ausnahmsweise Zulassung zur Prüfung	Zusatzprüfung
Aufrechtes Lehrverhältnis + regelmäßiger Besuch der Berufsschule (Antragstellung maximal sechs Monate vor Lehrzeitende) *oder* Vorzeitiger Prüfungsantritt (Antragstellung zu Beginn des letzten Lehrjahres): • Berufsschule erfolgreich abgeschlossen + Aufrechtes Lehrverhältnis mit Zustimmung des Lehrberechtigten *oder* • Lehrverhältnis einvernehmlich *oder* ohne Verschulden des Lehrlings vorzeitig aufgelöst	mind. 18 Jahre + erforderliche Fertigkeiten und Kenntnisse wurden auf andere Art und Weise angeeignet *oder* mind. die Hälfte der Lehrzeit absolviert + keine Möglichkeit, Lehrvertrag für die restliche Zeit abzuschließen *oder* mind. 22 Jahre + Absolvierung einer geeigneten Bildungsmaßnahme Die Lehrlingsstelle kann nach erfolgter Prüfung der Qualifikation einen Teil oder die gesamte theoretische Prüfung erlassen.	LAP wurde bereits in einem anderen, verwandten Lehrberuf abgelegt *oder* erfolgreicher Abschluss einer fachlich einschlägigen Schule Linktipp: In der Lehrberufsliste finden Sie die Verwandtschaften von Lehrberufen: https://lehrberufsliste.m-services.at/index.php?beruf=restaurantfachmann-restaurantfachfrau_lehrberuf&id=331&cont=R

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 Behaltezeit (siehe Seite 156) antritt.

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 Lehrabschlussprüfung

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

„Unsere Lehrlinge haben immer die Möglichkeit auf unsere Ausbilderinnen und Ausbilder zuzugehen, um ihr Wissen in Hinblick auf die LAP zu vertiefen. Zum Beispiel gibt ein Mitarbeiter der Bar ein spezielles Cocktailtraining."
Peter Styblo, Betriebsrat, Hotel Intercontinental Wien

„Wir bereiten die Lehrlinge auf die Lehrabschlussprüfung durch unser Team vor, das aus den einzelnen Abteilungsleiterinnen und Abteilungsleitern sowie dem Lehrlingsbeauftragten besteht. Gemeinsam prüfen diese anhand des Berufsbildes und des Ausbildungsplans die vom Lehrling erlangten Kompetenzen. Sollten sie in Teilbereichen Unsicherheiten bemerken, schärfen sie diese noch einmal. Zusätzlich ermöglichen wir unseren Lehrlingen einen LAP-Vorbereitungskurs beim Wifi Innsbruck, um gut auf die Prüfung vorbereitet zu sein."
Sabine Defrancesco, MA, HR–Managerin, Alpenresort Schwarz Pirktl Holiday GmbH & Co KG

Vorbereitungsunterlagen für die LAP

Die **Vorbereitung** auf die LAP 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:

- Gästebetreuung
- Misen en Place und Service
- Speisen und Getränke
- Sicheres, hygienisches und nachhaltiges Arbeiten
- Warenwirtschaft
- Abrechnung

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

Vorbereitung für die praktische Lehrabschlussprüfung

fit4LAP:
https://www.lap.at

Best Practice

Gute Vorbereitung ist die halbe Prüfung

VORBEREITUNGSPHASE

1. SEI ORGANISIERT

Schreib einen Lernplan oder eine Checkliste und halte dich daran.

2. SEI GEWISSENHAFT

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

3. SEI TRAINIERT

Versetz dich gedanklich in die Prüfungssituation und übe verschiedene prüfungsrelevante Tätigkeiten. Dadurch gewinnst du an Sicherheit.

4. HÖRE AUF DICH SELBST

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

© shutterstock.com/wavebreakmedia

KURZ VOR DER PRÜFUNG

1. HÖR AUF ZU LERNEN

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

2. LASS DICH NICHT VERRÜCKT MACHEN

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

3. DENK POSITIV

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

© shutterstock.com/Kzenon

WÄHREND DER PRÜFUNG

VERJAGE DEINE ANGST

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

© shutterstock.com/g-stockstudio

Beurteilung der Lehrabschlussprüfung

Bei der Gesamtbeurteilung der Lehrabschlussprüfung sind vier Beurteilungsstufen möglich:

Mit Auszeichnung bestanden

„Wenn wenigstens die Hälfte der Prüfungsgegenstände, worunter auch die der praktischen Prüfung zu fallen haben, mit „Sehr gut" bewertet wurden und in den übrigen Prüfungsgegenständen keine schlechtere Bewertung als „Gut" erfolgte." (BAG § 25.(5a))

Beispiele für mögliche Prüfungsergebnisse:

Theoretische Prüfung*			Praktische Prüfung	
SuW	**SuG**	**WK**	**PA**	**FG**
entfallen			„Sehr gut"	
max. zwei „Gut"			„Sehr gut"	

Das heißt:
- Die Gegenstände der praktischen Prüfung müssen **alle** mit „Sehr gut" bewertet sein.
- In den Gegenständen der theoretischen Prüfung darf keine schlechtere Note als „Gut" vergeben werden.
- Insgesamt muss **mindestens die Hälfte** der Prüfungsgegenstände (also praktische und theoretische) **mit „Sehr gut"** bewertet werden.

Mit gutem Erfolg bestanden

„Wenn wenigstens die Hälfte der Prüfungsgegenstände, worunter auch die der praktischen Prüfung zu fallen haben, mit „Gut" oder „Sehr gut" bewertet wurden und in den übrigen Prüfungsgegenständen keine schlechtere Bewertung als „Befriedigend" erfolgte." (BAG § 25.(5b))

Beispiele für mögliche Prüfungsergebnisse:

Theoretische Prüfung*			Praktische Prüfung	
SuW	**SuG**	**WK**	**PA**	**FG**
entfallen			„Sehr gut"	„Gut"
max. zwei „Befriedigend"			„Sehr gut"	„Gut"

Das heißt:
- Die Gegenstände der praktischen Prüfung müssen **alle** mit „Sehr gut" oder „Gut" bewertet sein.
- In den Gegenständen der theoretischen Prüfung darf keine schlechtere Beurteilung als „Befriedigend" vergeben werden.
- Insgesamt muss **mindestens die Hälfte** der Prüfungsgegenstände **mit „Sehr gut" oder „Gut"** bewertet sein.

Bestanden

„Wenn kein Prüfungsgegenstand mit „Nicht genügend" bewertet wurde." (BAG § 25.(5c))

Beispiele für mögliche Prüfungsergebnisse:

Theoretische Prüfung*			Praktische Prüfung	
SuW	**SuG**	**WK**	**PA**	**FG**
entfallen			kein „Nicht genügend"	
kein „Nicht genügend"			kein „Nicht genügend"	

Das heißt:
Es wurde **kein** Gegenstand mit **„Nicht genügend"** benotet.

Nicht bestanden

„Wenn ein oder mehrere Prüfungsgegenstände mit „Nicht genügend" bewertet wurden." (lt. BAG § 25.(5d))

Beispiele für mögliche Prüfungsergebnisse:

Theoretische Prüfung*			Praktische Prüfung	
SuW	**SuG**	**WK**	**PA**	**FG**
mind. ein „Nicht genügend"				

Das heißt:
Ein oder mehrere Gegenstände wurden mit **„Nicht genügend"** benotet.

Hinweis:
Lt. BAG § 24.(2) sind bei der Wiederholungsprüfung nur die Gegenstände zu wiederholen, die mit „Nicht genügend" beurteilt wurden.

**) Die theoretische Prüfung entfällt für die meisten Kandidatinnen und Kandidaten. Sie muss bei einer negativen Beurteilung im Berufsschulzeugnis bzw. in den meisten Fällen bei einer ausnahmsweisen Zulassung zur Lehrabschlussprüfung abgelegt werden.*

Abkürzungen: *SuW = Servicemanagement und Warenwirtschaft, SuG = Serviertechniken und Gästebetreuung, WK = wirtschaftliche Kompetenz, PA = Prüfarbeit, FG = Fachgespräch*

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 Bundeslandes zu stellen.

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

Ausbildungstipp

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

„Den Erfolg der Lehrabschlussprüfung feiern wir innerhalb der Abteilung gemeinsam mit dem gesamten Team. Zusätzlich können unsere Lehrlinge mit Ihren Familien und unserer Geschäftsführerfamilie Pirktl ihren Erfolg in unserem À-la-carte-Restaurant gebührend feiern."

„Unsere Lehrlinge haben die Möglichkeit, für besondere Leistungen Punkte zu sammeln, die in einem Sammelpass verzeichnet und als Bonus vergütet werden. Der erfolgreiche Abschluss der Lehrabschlussprüfung wird dabei besonders berücksichtigt. Der Bonus wird mit einer kleinen Erinnerung an die Lehrzeit durch unsere Geschäftsführerfamilie Pirktl übergeben."
Sabine Defrancesco, MA, HR–Managerin, Alpenresort Schwarz Pirktl Holiday GmbH & Co KG

Wiederholung der Lehrabschlussprüfung

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:// www. 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 Krankenstandbestätigung), dass er unverschuldet nicht zur Prüfung antreten konnte.

In diesen Fällen wird die Prüfungstaxe rückerstattet.

Bei unentschuldigtem Fernbleiben wird die Prüfungstaxe einbehalten.

Weiterverwendungspflicht (Behaltezeit) nach der LAP

Nach Beendigung der Lehrzeit bzw. nach der erfolgreich abgelegten Lehrabschlussprüfung (falls diese vor Lehrvertragsende abgelegt wird) ist der Lehrling im Lehrberuf Restaurantfachmann/Restaurantfachfrau noch drei Monate weiter zu beschäftigen. Diese Zeit wird als Weiterverwendungszeit oder Behaltezeit bezeichnet.

Reduzierte Weiterverwendungszeit:
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 Weiterverwendung im halben Ausmaß verpflichtet (1,5 Monate).

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

Kollektivvertrag:
https://www.wko.at/branchen/tourismus-freizeitwirtschaft/gastronomie/KollektivvertragNEU.html

© shutterstock.com/ALPA PROD

Tool 4
Karriere

Karriereperspektiven nach der Ausbildung

Die Lehre im Lehrberuf Restaurantfachmann/Restaurantfachfrau ist eine hervorragende Ausgangsbasis und bietet zahlreiche Möglichkeiten der beruflichen Weiterentwicklung.

Die Hotellerie und Gastronomie bietet für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter 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, Stressbewältigung, Improvisationstalent 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
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. Österreichische Lehrlinge werden weltweit als Führungskräfte eingestellt. Informationen zu Auslandspraktika von Lehrlingen finden Sie auf Seite 65.

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 Lehrabsolventen 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

„Unsere Planung zur weiteren Berufslaufbahn der Lehrlinge findet bereits ein Jahr vor der LAP statt. Lehrlinge, die nach Abschluss ihrer Lehre bei uns bleiben wollen, finden in der Regel immer einen Platz. Diejenigen, die die große weite Welt sehen möchten, unterstützen wir auf ihrem Weg. Das Schöne daran ist, dass ehemalige Lehrlinge, nachdem sie in anderen Betrieben Erfahrungen gesammelt haben, sehr gerne wieder zu uns zurückkommen."
Thomas Scheuchl, Personalleiter/HR-Manager, Rogner Bad Blumau

„Sehr viele ehemalige Lehrlinge kommen nach einer Auszeit wieder zu uns zurück. Das freut mich besonders, denn das ist für mich ein Zeichen dafür, dass unser Haus als Lehrbetrieb etwas richtig macht."
Christine Lindner, Gastgeberin, Penzinghof Lindner e.U.

Weiterbildung in Hotellerie und Gastronomie

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

Der Weiterbildung in Hotellerie und Gastronomie sind keine Grenzen gesetzt. Sowohl von öffentlichen als auch privaten Bildungsanbietern wird eine Reihe von Kursen und Ausbildungen angeboten. Lehrabsolventinnen und Lehrabsolventen eignen sich beispielsweise aufgrund ihrer persönlichen Erfahrungen 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/

„Wenn Lehrlinge nach der LAP bei uns bleiben wollen, investieren wir sehr gerne in ihre Weiterbildung. Unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter können aus dem Vollen schöpfen, wir fördern jede Ausbildung. Unsere einzige Bedingung ist, dass diese mit der Aufgabe der Mitarbeiterin bzw. des Mitarbeiters im Unternehmen in Zusammenhang steht. Einer unserer Mitarbeiter macht z. B. gerade die Ausbildung zum Diplomsommelier."
Michael Nell, Eigentümer, Hotel Schwarzer Bär

Anhang

Ausbildungsordnung Restaurantfachmann/Restaurantfachfrau

BUNDESGESETZBLATT

FÜR DIE REPUBLIK ÖSTERREICH

Jahrgang 2019 **Ausgegeben am 27. Mai 2019** **Teil II**

139. Verordnung: **Restaurantfachmann/Restaurantfachfrau-Ausbildungsordnung**

139. Verordnung der Bundesministerin für Digitalisierung und Wirtschaftsstandort über die Berufsausbildung im Lehrberuf Restaurantfachmann/Restaurantfachfrau (Restaurantfachmann/Restaurantfachfrau-Ausbildungsordnung)

Auf Grund der §§ 8, 24 und 27 des Berufsausbildungsgesetzes (BAG), BGBl. Nr. 142/1969, zuletzt geändert durch das Bundesgesetz BGBl. I Nr. 32/2018, wird verordnet:

Lehrberuf Restaurantfachmann/Restaurantfachfrau

§ 1. (1) Der Lehrberuf Restaurantfachmann/Restaurantfachfrau 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 (Restaurantfachmann oder Restaurantfachfrau) zu bezeichnen.

Berufsprofil

§ 2. Mit dem positiven Abschluss der Lehrabschlussprüfung und der Berufsschule verfügt der Restaurantfachmann/die Restaurantfachfrau über folgende berufliche Kompetenzen, die ihn/sie zum selbstständigen und eigenverantwortlichen Handeln befähigen:

1. Kompetenzbereich: Arbeiten im betrieblichen und beruflichen Umfeld

Der Restaurantfachmann/Die Restaurantfachfrau handelt im beruflichen Umfeld selbst-, sozial- und methodenkompetent. Er/Sie artikuliert ihre/seine Bedürfnisse und Interessen in angemessener Form, trifft selbstständig Entscheidungen und entwickelt Lösungsstrategien. Er/Sie handelt verantwortungsbewusst, sorgfältig und zuverlässig. Der Restaurantfachmann/Die Restaurantfachfrau beurteilt die Qualität der von ihm/ihr durchgeführten Arbeiten, erkennt allfällige Verbesserungspotenziale und nützt diese bei zukünftigen Aufgabenbearbeitungen. Er/Sie kann sich in Deutsch und Englisch im Rahmen von alltäglichen und berufsbezogenen Gesprächen ausdrücken. Er/Sie kennt die gesetzlichen Regelungen zu Arbeitszeitgrenzen, Pausen und Ruhezeiten und kann diese bei der Dienstplangestaltung anwenden.

2. Kompetenzbereich: Sicheres, hygienisches und nachhaltiges Arbeiten

Der Restaurantfachmann/Die Restaurantfachfrau wendet die einschlägigen Sicherheitsvorschriften sowie die Vorschriften zum Lebensmittelrecht und der Gesundheitsfürsorge korrekt an. Er/Sie setzt die notwendigen Maßnahmen im Bereich der persönlichen Hygiene, der Hygiene im Servicebereich und der Lebensmittelhygiene unter Berücksichtigung der HACCP-Richtlinie um. Er/Sie leistet Erste Hilfe bei kleineren Brand- und Schnittverletzungen. Des Weiteren sorgt er/sie für eine korrekte Abfalltrennung und beachtet die betrieblichen Umweltschutzmaßnahmen. Darüber hinaus achtet der Restaurantfachmann/die Restaurantfachfrau auf ein ansprechendes und sauberes Erscheinungsbild bei sich selbst und im Servicebereich. Er/Sie setzt die im Betrieb verwendeten Maschinen und Geräte fachgerecht und sicher ein.

3. Kompetenzbereich: Mise en place

Der Restaurantfachmann/Die Restaurantfachfrau führt die täglichen Vorbereitungsarbeiten im Servicebereich aus. Er/Sie stellt Tische, Tafeln und Buffets, setzt themenbezogene Dekorationsvorschläge und verschiedene Gedeckarten um. Er/Sie stellt Servicematerialien und Arbeitsgeräte bereit, um einen effizienten Arbeitsablauf zu ermöglichen. Speise- und Getränkekarten werden je nach Betrieb alleine oder im Team besprochen und vorbereitet. Er/Sie fertigt Function-Sheets an und setzt die darin gemachten Angaben um.

4. Kompetenzbereich: Gästebetreuung

Der Restaurantfachmann/Die Restaurantfachfrau berät Gäste bei der Speisenauswahl, gibt Auskunft über deren Zusammensetzung und kann Vorschläge zur saisonalen, regionalen und internationalen Menügestaltung erstellen. Er/Sie empfiehlt den Gästen korrespondierend zur Speisenauswahl nationale und internationale alkoholische und alkoholfreie Getränke. Seine/Ihre Aufgaben umfassen den Gästeempfang, die Bestellung sowie die Abrechnung. Für seine/ihre Arbeit nutzt er/sie das betriebliche Kassa- bzw. Boniersystem, Tischpläne etc. Er/Sie geht mit Reklamationen fachgerecht um. Die Gästebetreuung erfolgt je nach Betrieb alleine oder im Team mit anderen Restaurantfachleuten. Er/Sie berät Kunden/Kundinnen bei der Durchführung gastronomischer Veranstaltungen und erstellt entsprechende Angebote.

5. Kompetenzbereich: Service

Der Restaurantfachmann/Die Restaurantfachfrau serviert kalte und warme Speisen je nach Tages- und Jahreszeit sowie korrespondierende Getränke in offenen und geschlossenen Behältern. Er/Sie wendet dabei u. a. verschiedene Trage-, Servier- und Einstelltechniken an und führt am Buffet Vorlegearbeiten und Serviertätigkeiten durch.

6. Kompetenzbereich: Speisen und Getränke

Der Restaurantfachmann/Die Restaurantfachfrau bereitet Speisen bei Tisch oder am Buffet zu und nutzt dazu die vorgegebenen Werkzeuge sowie Sideboard und Guéridon. Mixgetränke, Kaffee und Kaffeespezialitäten sowie Cocktails werden vom ihm/ihr entsprechend der vorgesehenen Rezeptur zubereitet.

7. Kompetenzbereich: Warenwirtschaft

Der Restaurantfachmann/Die Restaurantfachfrau kontrolliert die für das Service benötigten Waren und Gebrauchsgegenstände und schätzt den erforderlichen Warenbedarf des Betriebes ein. Er/Sie führt Bestellungen nach wirtschaftlichen Gesichtspunkten durch, überprüft Lieferungen und kalkuliert Preise. Er/Sie sorgt für eine produktgerechte Lagerung unter Beachtung von Ordnung, Wirtschaftlichkeit und Sicherheit.

8. Kompetenzbereich: Abrechnung

Der Restaurantfachmann/Die Restaurantfachfrau führt Tages- und/oder Gesamtabrechnungen mit einem EDV-gestützten Abrechnungssystem durch, kontrolliert den Kassenstand, rechnet seinen/ihren Tagesumsatz eigenständig ab und übergibt diesen dem Vorgesetzten/der Vorgesetzten.

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 jeweilig angeführten Lehrjahres zu vermitteln.

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

(5) Fachübergreifende Kompetenzbereiche sind:

Pos.	**Kompetenzbereich**
1	**Arbeiten im betrieblichen und beruflichen Umfeld**
Der Lehrling kann…	
1.1	wesentliche Merkmale der Tourismusbranche darstellen. Er/Sie kann insbesondere: - einen Überblick über die österreichische Tourismusbranche geben. - die Trends in der Branche darstellen. - die Marktposition des Lehrbetriebs in der Branche darstellen.
1.2	das Leistungsspektrum und die Eckdaten des Lehrbetriebs darstellen. Er/Sie kann insbesondere: - das betriebliche Leistungsangebot darstellen. - die Mitarbeiterzahl des Lehrbetriebs und die Zusammensetzung des Teams in Hinblick auf die einzelnen Arbeitsbereiche darstellen. - das Leitbild bzw. Ziele des Lehrbetriebs darstellen. - den Einfluss des Standorts auf das Leistungsangebot des Lehrbetriebs erklären. - die Rechtsform des Lehrbetriebs und deren Bedeutung erklären.
1.3	innerhalb der betrieblichen Aufbau- und Ablauforganisation agieren. Er/Sie kann insbesondere: - sich in den Räumlichkeiten des Betriebes zurechtfinden. - die wesentlichen Aufgaben der unterschiedlichen Betriebsbereiche erklären. - die Zusammenhänge der einzelnen Unternehmensbereiche darstellen. - die wichtigsten Ansprechpartner/innen für einzelne Aufgaben im Lehrbetrieb darstellen.

1.4	unter Verwendung von Fachausdrücken zielgruppengerichtete Gespräche mit der Ausbilderin/dem Ausbilder, Vorgesetzten, Kollegen/Kolleginnen, Lieferanten/Lieferantinnen etc. führen. Der Lehrling kann seine Anliegen verständlich vorbringen und tritt dabei selbstbewusst auf. Er/Sie kann insbesondere: - die im Beruf angebrachten verbalen und nonverbalen Kommunikationsformen einsetzen. - persönlich, telefonisch und schriftlich korrekt mit der jeweiligen Zielgruppe kommunizieren.
1.5	mit Gästen kommunizieren, alltägliche und berufsbezogene Gespräche in Deutsch und Englisch führen. Er/Sie kann insbesondere: - Gästen bei Bedarf Auskunft über die angebotenen Speisen geben. - bei der Planung von Veranstaltungen Kunden/Kundinnen über das mögliche Speisenangebot, Speisenfolgen und über die Zusammenstellung der Speisen beraten.
1.6	das Ziel und die Inhalte seiner Ausbildung sowie Weiterbildungsmöglichkeiten erklären. Er/Sie kann insbesondere: - den Ablauf seiner/ihrer Ausbildung im Betrieb erklären und seinen Ausbildungsfortschritt unter Zuhilfenahme der Ausbildungsordnung darstellen. - die Regelungen zur Berufsschule erklären. - Weiterbildungsangebote recherchieren.
1.7	auf der Grundlage seiner Rechte und Pflichten als Lehrling agieren. Er/Sie kann insbesondere: - sich nach den innerbetrieblichen Regelungen verhalten. - seine/ihre Arbeitszeiten aufzeichnen. - den Dienstplan lesen.
1.8	seine/ihre Aufgaben selbstständig, selbstorganisiert, lösungsorientiert und situationsgerecht bearbeiten. Er/Sie kann insbesondere: - den Zeitaufwand für Arbeiten bzw. Aufgaben abschätzen und diese zeitgerecht durchführen. - sich auf wechselnde Situationen einstellen und auf geänderte Herausforderungen mit der notwendigen Flexibilität reagieren. - Lösungen für aktuelle auftretende Problemstellungen entwickeln und Entscheidungen im vorgegebenen Rahmen treffen.
1.9	die Grundsätze des betrieblichen Qualitätsmanagements anwenden und zur Weiterentwicklung der betrieblichen Standards beitragen. Er/Sie kann insbesondere: - betriebliche Qualitätsvorgaben bzw. das betriebliche Qualitätsmanagement in seinem/ihrem Arbeitsbereich anwenden. - an innerbetrieblichen Feedbackprozessen mitwirken. - seine/ihre eigene Tätigkeit hinsichtlich der Einhaltung der Qualitätsstandards überprüfen. - die Ergebnisse der Qualitätsüberprüfung reflektieren und sie in seine/ihre Aufgabenbewältigung einbringen.
1.10	Dienstpläne unter Einhaltung rechtlicher Grundlagen vorbereiten. Er/Sie kann insbesondere: - den erforderlichen Personalaufwand einschätzen. - die arbeitsrechtlichen und kollektivvertraglichen Grundlagen bei der Dienstplanerstellung berücksichtigen. - die betrieblichen Anforderungen bei der Dienstplanerstellung berücksichtigen.
2	**Sicheres, hygienisches und nachhaltiges Arbeiten**
Der Lehrling kann…	
2.1	für seine persönliche Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz sorgen und unfallverhütende Maßnahmen ergreifen. Er/Sie kann insbesondere: - sich an die betrieblichen Sicherheitsvorschriften halten. - Personen, die mit Fragen der Sicherheit im Unternehmen betraut sind, und deren Aufgaben darstellen. - die Grundlagen des ergonomischen Arbeitens anwenden. - Gefahren erkennen und diese vermeiden. - sich im Notfall richtig verhalten. - Maschinen und Geräte sicher und sachgerecht einsetzen.
2.2	bei Unfällen und Verletzungen situationsgerecht handeln und Erstversorgung leisten. Er/Sie kann insbesondere: - bei kleineren Brand- oder Schnittverletzungen Erste Hilfe leisten. - einschätzen, wann zusätzlich Hilfe und Versorgung notwendig ist und diese anfordern.

2.3	die betrieblichen und gesetzlichen Hygienestandards und -konzepte anwenden. Er/Sie kann insbesondere: - die betrieblichen Gesundheits- und Hygienevorgaben einhalten. - die HACCP-Richtlinien einhalten und entsprechende Checklisten und Protokolle führen. - Reinigungspläne anwenden. - darauf achten, dass sein/ihr eigener Arbeitsplatz und die übrigen Servicebereiche sauber und aufgeräumt sind. - gastronomische Gebrauchsgegenstände pflegen. - Tische, Arbeitsplätze, Arbeitsgeräte und -maschinen regelmäßig reinigen. - auf sein/ihr persönliches berufsadäquates Erscheinungsbild achten.
2.4	nachhaltig und ressourcenschonend handeln und die Mülltrennung nach gesetzlichen und betrieblichen Standards umsetzen. Er/Sie kann insbesondere: - nachhaltig im Sinne der Schonung von Ressourcen und der Umwelt arbeiten. - den anfallenden Müll entsprechend der Abfallrichtlinien des Lehrbetriebs trennen. - die Bedeutung des Umweltschutzes für den Lehrbetrieb darstellen.

(6) Fachliche Kompetenzbereiche sind:

Pos.	**Kompetenzbereich**
3	**Mise en Place**
Der Lehrling kann…	
1. und 2. Lehrjahr	
3.1	Tische tages- und anlassbezogen aufdecken. Er/Sie kann insbesondere: - Tische abräumen, reinigen und aufdecken. - verschiedene Gedeckarten anwenden. - verschiedene Spezialbestecke den Speisen zuordnen und eindecken. - Tische anlassbezogen nach den Vorgaben der Speisefolge mit den korrespondierenden Getränken vorbereiten und eindecken.
3.2	Räume und Tafeln für Veranstaltungen nach den Vorgaben im Function-Sheet vorbereiten und dekorieren. Er/Sie kann insbesondere: - Tische und Bestuhlung ausrichten. - Tischwäsche auflegen und Servietten nach verschiedenen Falttechniken anfertigen. - Gläser und Besteck polieren. - verschiedene Gedecke auflegen. - Tische und Räume dekorieren.
3.3	Buffets nach Anforderung auf- und abbauen. Er/Sie kann insbesondere: - Buffettische anlassbezogen stellen und decken. - das benötigte Equipment bereitstellen. - das Buffet bestücken.
3.4	Schank und Restaurant mit Getränken und Serviceutensilien bestücken. Er/Sie kann insbesondere: - auftragsbezogen Getränke entsprechend der geeigneten Lagertemperatur auffüllen. - alle notwendigen Serviceutensilien auf die dafür vorgesehenen Plätze aufteilen.
3. Lehrjahr	
3.5	nach den betrieblichen Qualitätskriterien Vorbereitungsarbeiten kontrollieren. Er/Sie kann insbesondere: - die Einhaltung der betrieblichen Qualitätskriterien überprüfen. - im Bedarfsfall Nachbesserungen vornehmen.
3.6	Function-Sheets auf Basis der Vereinbarungen mit Kunden/Kundinnen für gastronomische Veranstaltungen erstellen.
4	**Gästebetreuung**
Der Lehrling kann…	
1. Lehrjahr	
4.1	Gäste empfangen und verabschieden. Er/Sie kann insbesondere: - adäquat grüßen. - Gäste beim Betreten des Lokals empfangen und sie unter Berücksichtigung von Reservierungslisten und Tischplänen an ihren Tisch bringen. - Gäste angemessen verabschieden.

4.2	Gespräche mit Gästen führen und einfache Auskünfte geben. Er/Sie kann insbesondere: - verbal und nonverbal sowie persönlich und telefonisch kommunizieren. - dabei auf unterschiedliche Gästegruppen individuell eingehen. - Gästen bei Bedarf Hilfe anbieten.
2. Lehrjahr	
4.3	Reservierungen und Bestellungen in verschiedenen Kommunikationsformen entgegennehmen und bearbeiten. Er/Sie kann insbesondere: - Reservierungsanfragen telefonisch, persönlich oder per E-Mail entgegennehmen. - prüfen, ob eine Reservierung möglich ist. - Reservierungen beantworten. - Reservierungen vermerken. - Bestellungen entgegennehmen und an die entsprechenden Abteilungen weiterleiten.
4.4	Gäste über das Angebot an Getränken informieren und Auskunft zu dem Produkt geben.
4.5	Gäste über nationale, internationale und saisonale Bierprodukte beraten und sie über dessen Erzeugung und Qualitätsmerkmale informieren.
4.6	Gäste über das Speisenangebot, dessen Zusammenstellung und Zubereitungsverfahren informieren und dabei die internationale Speisenfolge berücksichtigen.
4.7	die Bestellung der Gäste unter Verwendung des betrieblichen Bestellungs- und Boniersystems aufnehmen. Er/Sie kann insbesondere: - Getränke- und Speisebestellungen aufnehmen und bonieren. - Bestellungen stornieren. - auf Änderungs- und Sonderwünsche eingehen. - digitale Bestellungs- und Boniersysteme anwenden.
4.8	Unterlagen für eine gastronomische Veranstaltung vorbereiten, an Gesprächen mit Kunden/Kundinnen teilnehmen und Gesprächsnotizen verfassen. Er/Sie kann insbesondere: - je nach Wunsch des Kunden/der Kundin entsprechend Unterlagen vorbereiten. - Sonderwünsche bzw. vom Vorschlag abweichende Angaben, die der Kunde/die Kundin im Gespräch macht, festhalten. - Gespräche nachbereiten.
3. Lehrjahr	
4.9	Gäste in Bezug auf das Getränkeangebot beraten und flexibel auf Wünsche reagieren. Er kann zu Speisen korrespondierende nationale und internationale Getränke empfehlen. Er/Sie kann insbesondere: - Aperitifs, Digestifs und korrespondierende Getränke dem Sortiment entsprechend anbieten. - Zusatzverkäufe tätigen.
4.10	Gäste in Bezug auf das österreichische, saisonale, regionale und internationale Speisenangebot beraten und flexibel auf Wünsche und Ernährungsbedürfnisse reagieren. Er/Sie kann insbesondere: - auf Vorlieben oder auf Ernährungsbedürfnisse des Gastes eingehen. - geeignete Beilagen empfehlen. - Alternativen vorschlagen.
4.11	Kunden/Kundinnen zur Durchführung von gastronomischen Veranstaltungen beraten und deren Umsetzung nach Rücksprache mit dem Vorgesetzten/der Vorgesetzten organisieren und planen. Er/Sie kann insbesondere: - dem Kunden/der Kundin Vorschläge zur Umsetzung machen. - Getränke passend zu Speisen und Menüs auswählen. - im Anschluss an das Gespräch die erforderlichen innerbetrieblichen organisatorischen Maßnahmen planen. - Speisen- und Getränkekarten erstellen.
4.12	Angebote für gastronomische Veranstaltungen erstellen. Er/Sie kann insbesondere: - den Bedarf an Waren auf Grundlage der erstellten Speise- und Getränkevorschläge ermitteln. - Angebote unter betriebswirtschaftlichen Aspekten erstellen. - rechtlich korrekte Angebote erstellen.

4.13	die Gästerechnung erstellen und die Abrechnung mit allen gängigen Zahlungsmitteln abwickeln. Er/Sie kann insbesondere: - die Rechnung erstellen. - den Rechnungsbetrag in bar kassieren. - Wechselgeld retournieren. - betrieblich verwendete elektronische Abrechnungssysteme für Kredit- und Bankkarten einsetzen. - mit Gutscheinen umgehen.
4.14	mit Reklamationen fachgerecht umgehen und zur Qualitätsentwicklung nutzen. Er/Sie kann insbesondere: - Reklamationen entgegennehmen. - Lösungsmöglichkeiten anbieten. - Reklamationen weiterleiten.
4.15	Gäste über das Wein- und Schaumweinangebot beraten und sie über dessen Erzeugung, Qualitätsmerkmale und Herkunft informieren.
4.16	Gäste über das Spirituosenangebot beraten und sie über dessen Erzeugung, Qualitätsmerkmale und Herkunft informieren.
5	**Service**
Der Lehrling kann…	
1. Lehrjahr	
5.1	Speisen und Getränke unter Anwendung von geeigneten Tragetechniken servieren und abservieren.
5.2	Speisen aus der Küche in der fachlich richtigen Reihenfolge übernehmen.
5.3	Buffets auffüllen. Er/Sie kann insbesondere: - Teller und Besteck nachfüllen. - für Sauberkeit am Buffet sorgen.
2. Lehrjahr	
5.4	entsprechend der Gästebestellung fachlich korrekt umdecken.
5.5	Speisen vor Gästen präsentieren und Vorlege- und Anrichtetechniken am Buffet und bei Tisch durchführen.
5.6	die Vollständigkeit des Buffets kontrollieren und Speisen zeitgerecht, im entsprechenden Ausmaß und in der erforderlichen Menge nachbestellen sowie die Sauberkeit kontrollieren und wiederherstellen.
3. Lehrjahr	
5.7	das Flaschen- und Schaumweinservice fachgerecht unter Beachtung der notwendigen Arbeitsabläufe durchführen. Er/Sie kann insbesondere: - Weine präsentieren. - Weinflaschen fachlich richtig öffnen. - eine Geruchsprobe vornehmen und feststellen, ob der Wein in Ordnung ist. - Weine belüften und dekantieren. - Gläser avinieren. - Wein einschenken.
6	**Speisen und Getränke**
Der Lehrling kann…	
1. Lehrjahr	
6.1.	das Getränkeangebot sowie dessen Lagerorte darstellen.
6.2	die passenden Gläser für die verschiedenen Getränke auswählen.
6.3	alkoholfreie und alkoholische Getränke zubereiten und in der korrekten Temperatur einschenken.
6.4	Kaffee und andere Heißgetränke zubereiten.
6.5	das Speisenangebot darstellen.
2. Lehrjahr	
6.6	Kaffee- und Heißgetränkespezialitäten zubereiten. Er/Sie kann insbesondere: - klassische Rezepturen anwenden und aktuelle Branchentrends umsetzen. - Kaffee- und Heißgetränkespezialitäten fachlich richtig präsentieren.
6.7	für Gäste eine Käseplatte fachgerecht zusammenstellen und korrespondierende Getränke empfehlen. Er/Sie kann insbesondere: - die unterschiedlichen Käsearten empfehlen. - nationale und internationale Käsearten unterscheiden.

3. Lehrjahr	
6.8	alkoholfreie und alkoholische Mixgetränke zubereiten. Er/Sie kann insbesondere: - Rezepturen einhalten. - Zubereitungsarten und Mixgetränkegruppen unterscheiden. - Trends aufgreifen und neue Mixgetränke kreieren.
6.9	Speisen direkt bei Tisch oder am Buffet unter Einsatz der vorgesehenen Werkzeuge fertigstellen und/oder portionieren. Er/Sie kann insbesondere: - die erforderlichen Lebensmittel, Speisen und Arbeitsmittel (Werkzeuge und Geräte) vorbereiten. - die Tätigkeiten Tranchieren, Filetieren, Flambieren, Marinieren und Portionieren entweder in der Küche oder vor dem Gast durchführen.
7	**Warenwirtschaft**
Der Lehrling kann…	
2. Lehrjahr	
7.1	den Bestand an Getränken und anderen Waren überprüfen. Er/Sie kann insbesondere: - feststellen, ob für das Service benötigte Waren und Gebrauchsgegenstände ausreichend zur Verfügung stehen. - Bestandsinventuren unter Heranziehung von Listen oder einem elektronischen Warenwirtschaftssystem gemeinsam mit dem Team durchführen.
7.2	bestellte Ware kontrollieren und entgegennehmen. Er/Sie kann insbesondere: - Bestell- und Lieferscheine kontrollieren und Abweichungen feststellen. - feststellen, ob die Qualität, Mindesthaltbarkeit und Frische der Waren entspricht. - eingegangene Waren im Wareneingangsbuch bzw. Warenwirtschaftssystem vermerken. - bei seiner/ihrer Tätigkeit Kontroll- oder Checklisten, gegebenenfalls in digitaler Form, einsetzen.
7.3	Waren unter Beachtung von Ordnung, Wirtschaftlichkeit und Sicherheit produktgerecht lagern und die Lagerung laufend überwachen. Er/Sie kann insbesondere: - die Ware an produktgerechten Orten lagern und dabei Lagerprinzipien, wie First-in/First-out-Verfahren anwenden. - Verfallsdaten beachten bzw. kontrollieren. - verdorbene Ware aussortieren und entsorgen.
3. Lehrjahr	
7.4	Bestellungen nach wirtschaftlichen Gesichtspunkten vorbereiten. Er/Sie kann insbesondere: - die mögliche Warenauswahl für Bestellungen auf das Angebot und das Leistungsspektrum der Lieferanten abstimmen. - den Warenverbrauch feststellen. - den Warenbedarf feststellen. - Angebote und Konditionen bei Bestellungen berücksichtigen. - rechtliche und betriebliche Regelungen für den Einkauf berücksichtigen.
7.5	bei Unregelmäßigkeiten von Lieferungen betriebsübliche Maßnahmen einleiten.
7.6	Preise für Speisen, Getränke und Veranstaltungen kalkulieren. Er/Sie kann insbesondere: - Kalkulationsschemen anwenden. - die jeweilige Kalkulation unter Berücksichtigung betrieblicher Regelungen sowie abgaberechtlicher Vorschriften durchführen.
8	**Abrechnung**
Der Lehrling kann…	
3. Lehrjahr	
8.1	Tages- oder Schichtabrechnungen mit einem digitalen Abrechnungssystem durchführen und den Kassenstand in Bezug auf die von ihm verkauften Speisen und Getränke kontrollieren. Er/Sie kann insbesondere: - das betriebliche Abrechnungssystem anwenden. - bonierte und kassierte Umsätze auswerten. - Bargeld zählen. - Differenzen erkennen.
8.2	seinen Tagesumsatz eigenständig abrechnen. Er/Sie kann insbesondere: - den Kassenstand überprüfen. - Tagesumsatz an den Vorgesetzten/die Vorgesetzte übergeben.

(7) Bei der Vermittlung sämtlicher Berufsbildpositionen ist den Bestimmungen des Kinder- und Jugendlichen-Beschäftigungsgesetzes 1987 (KJBG), BGBl. Nr. 599/1987, in der Fassung des Bundesgesetzes BGBl. I Nr. 61/2018, und der KJBG-VO, BGBl. II Nr. 436/1998, in der Fassung der Verordnung BGBl. II Nr. 221/2018, zu entsprechen.

Lehrabschlussprüfung

Allgemeine Bestimmungen

§ 4. (1) Die Lehrabschlussprüfung gliedert sich in eine theoretische und praktische Prüfung.

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

(3) Die theoretische Prüfung entfällt, wenn der Prüfungskandidat/die Prüfungskandidatin die letzte Klasse der fachlichen Berufsschule positiv absolviert oder den erfolgreichen Abschluss einer die Lehrzeit ersetzenden berufsbildenden mittleren oder höheren Schule nachgewiesen hat.

(4) Die Aufgaben der Lehrabschlussprüfung haben nach Umfang und Niveau deren Zweck und den Anforderungen der Berufspraxis zu entsprechen.

(5) Die Verwendung von Rechenbehelfen ist zulässig.

Theoretische Prüfung

Allgemeine Bestimmungen

§ 5. (1) Die Prüfung umfasst die Gegenstände Servicemanagement und Warenwirtschaft, Serviertechniken und Gästebetreuung sowie Wirtschaftliche Kompetenz und hat schriftlich zu erfolgen.

(2) Die Prüfung kann computerunterstützt erfolgen.

Servicemanagement und Warenwirtschaft

§ 6. (1) Die Prüfungskommission hat zumindest eine der folgenden Aufgaben zu stellen:

Der Prüfungskandidat/die Prüfungskandidatin hat

a) Arbeiten im Rahmen der Umsetzung des HACCP-Konzepts auszuführen.

b) den Warenverbrauch/Warenbedarf zu ermitteln.

c) Arbeiten im Rahmen der Warenübernahme (z. B. qualitative und quantitative Kontrolle der Ware) zu erledigen.

d) Lebensmittelkennzeichnungen und die entsprechenden Eigenschaften, Qualitätsmerkmale und möglichen Veränderungen von Speisen und Getränken darzustellen.

(2) Für die Bewertung sind als Kriterien die fachliche Richtigkeit und die Vollständigkeit der Aufgabenlösung maßgebend.

(3) Die Aufgaben sind so zu konzipieren, dass sie im Regelfall in 90 Minuten bearbeitet werden können. Die Prüfung ist nach 120 Minuten zu beenden.

Serviertechniken und Gästebetreuung

§ 7. (1) Die Prüfungskommission hat zumindest eine der folgenden Aufgaben zu stellen:

Der Prüfungskandidat/die Prüfungskandidatin hat

a) die Zusammensetzung und Qualitätsunterschiede von vorgegebenen Getränken darzustellen.

b) Speiseempfehlungen unter Berücksichtigung von Nahrungsmittelunverträglichkeiten zu geben.

c) korrespondierende Getränke zu Speisenfolgen vorzuschlagen.

(2) Für die Bewertung sind als Kriterien die fachliche Richtigkeit und die Vollständigkeit der Aufgabenlösung maßgebend.

(3) Die Aufgaben sind so zu konzipieren, dass sie im Regelfall in 60 Minuten bearbeitet werden können. Die Prüfung ist nach 75 Minuten zu beenden.

Wirtschaftliche Kompetenz

§ 8. (1) Die Prüfungskommission hat zumindest eine der folgenden Aufgaben zu stellen:

Der Prüfungskandidat/die Prüfungskandidatin hat

a) eine branchenspezifische Preiskalkulation für ein Menü zu erstellen.

b) einen Wareneinsatz für ein Getränk zu berechnen.

c) Einnahmen und Ausgaben in Form eines Kassabuchs aufzuzeichnen.

d) Belege für die weitere buchhalterische Bearbeitung vorzubereiten.

(2) Für die Bewertung sind als Kriterien die fachliche Richtigkeit und die Vollständigkeit der Aufgabenlösung maßgebend.

(3) Die Aufgaben sind so zu konzipieren, dass sie im Regelfall in 45 Minuten bearbeitet werden können. Die Prüfung ist nach 60 Minuten zu beenden.

Praktische Prüfung

§ 9. Die praktische Prüfung gliedert sich in die Gegenstände Prüfarbeit und Fachgespräch.

Prüfarbeit

§ 10. (1) Der Prüfungskandidat/die Prüfungskandidatin hat Aufgaben aus folgenden Kompetenzbereichen zu bearbeiten:

Kompetenzbereich	Aufgabenstellung Der Prüfungskandidat/die Prüfungskandidatin hat …	Bewertungskriterien
1. Gästebetreuung	… auf Basis eines vorgegebenen Anlasses ein viergängiges Menü inklusive Aperitif, Digestif und korrespondierender Getränke unter Vorgaben der Prüfungskommission zu erstellen. … eine berufsadäquate saubere und vollständige Bekleidung zu tragen. Die Aufgabe ist so zu konzipieren, dass sie im Regelfall in 15 Minuten durchgeführt werden kann. Die Aufgabe ist nach 20 Minuten zu beenden.	- fachgerechte Menüerstellung - fachgerechte Getränkebegleitung - Vollständigkeit und Sauberkeit der Bekleidung
	… auf Basis eines vorgegebenen Anlasses nach einer zehnminütigen Vorbereitungszeit Gäste in Bezug auf das Angebot von Getränken und Speisen zu beraten und flexibel auf Wünsche zu reagieren. Dabei hat er/sie Gesprächsnotizen zu verfassen. Die Aufgabe ist so zu konzipieren, dass sie im Regelfall in zehn Minuten durchgeführt werden kann. Die Aufgabe ist nach 15 Minuten zu beenden.	- strukturierter Gesprächsablauf - Festhalten von Eckdaten
	… nach Vorgabe der Prüfungskommission eine handschriftliche Gästerechnung zu erstellen. Die Aufgabe ist so zu konzipieren, dass sie im Regelfall in 15 Minuten durchgeführt werden kann. Die Aufgabe ist nach 20 Minuten zu beenden.	- korrekte Rechnungssumme - Einhaltung der gesetzlichen Bestandteile - korrekte Einhaltung der Umsatzsteuer
2. Mise en Place und Service	… auf Basis eines von der Prüfungskommission vorgegebenen Menüs inklusive Getränken einen Tisch für drei Personen unter Berücksichtigung der üblichen bzw. vorhandenen Tischutensilien aufzudecken und alle notwendige Serviceutensilien inklusive der gesamten Service-Mise en Place vorzubereiten. Die Aufgabe ist so zu konzipieren, dass sie im Regelfall in 20 Minuten durchgeführt werden kann. Die Aufgabe ist nach 25 Minuten zu beenden.	- fachgerechtes Aufdecken des Tisches - fachgerechte Vorbereitung der Mise en Place
	… entsprechend der Vorgaben der Prüfungskommission das Gästeservice für zwei Personen durchzuführen. Dabei hat er/sie a) alkoholfreie und alkoholische Getränke einzuschenken und unter Anwendung von geeigneten Tragetechniken zu servieren und abzuservieren, b) das Flaschen- oder Schaumweinservice fachgerecht unter Berücksichtigung der nötigen Arbeitsabläufe durchzuführen und c) Speisen nach der fachlich richtigen Reihenfolge zu übernehmen und mit der richtigen Tragetechnik zu servieren und	- fachgerechtes Speisen- und Getränkeservice - fachgerechtes Weinservice - fachgerechte Arbeitsweise

	abzuservieren. Die Aufgabe ist so zu konzipieren, dass sie im Regelfall in 55 Minuten durchgeführt werden kann. Die Aufgabe ist nach 60 Minuten zu beenden.	
3. Speisen und Getränke	…nach Wahl der Prüfungskommission folgende Getränke zuzubereiten a) alkoholfreies und/oder alkoholisches Mixgetränk und b) aktuelle Kaffee- und Heißgetränkespezialität. Die Aufgabe ist so zu konzipieren, dass sie im Regelfall in 25 Minuten durchgeführt werden kann. Die Aufgabe ist nach 30 Minuten zu beenden.	- Anwendung der korrekten Rezeptur - fachgerechte Zubereitung - fachgerechte Anrichteweise
	… nach Vorgabe der Prüfungskommission und unter Einsatz der vorgesehenen Werkzeuge zwei der folgenden Aufgaben vor der Prüfungskommission durchzuführen: Flambieren, Filetieren, Marinieren, Tranchieren oder Käseservice. Die Aufgabe ist so zu konzipieren, dass sie im Regelfall in 20 Minuten durchgeführt werden kann. Die Aufgabe ist nach 25 Minuten zu beenden	- fachgerechte Mise en Place - fachgerechte Arbeits- und Anrichteweise

(2) Die Aufgaben sind so zu konzipieren, dass sie in zwei Stunden und 40 Minuten bearbeitet werden können. Die Prüfung ist nach drei Stunden und 15 Minuten zu beenden.

Fachgespräch

§ 11. (1) Das Fachgespräch ist nach Beendigung der Prüfarbeit vor der gesamten Prüfungskommission abzulegen.

(2) Im Fachgespräch ist mit Prüfungsaufgaben, die sich auf konkrete Situationen aus dem beruflichen Alltag beziehen, die berufliche Kompetenz des Prüfungskandidaten/der Prüfungskandidatin festzustellen. Die Aufgaben sind so zu stellen, dass der Prüfungskandidat/die Prüfungskandidatin die Möglichkeit hat, die erworbenen beruflichen Kompetenzen möglichst umfassend darzustellen. Dabei sind die Besonderheiten des Lehrbetriebs des Prüfungskandidaten/der Prüfungskandidatin zu berücksichtigen.

(3) Das Fachgespräch hat sich auf folgende Kompetenzbereiche zu erstrecken:

a) Sicheres, hygienisches und nachhaltiges Arbeiten

b) Warenwirtschaft

c) Abrechnung

(4) Zur Beurteilung des Fachgesprächs sind folgende Kriterien heranzuziehen:

a) die fachliche Richtigkeit

b) die Effizienz bzw. Wirtschaftlichkeit der vorgeschlagenen Lösungen

(5) Das Fachgespräch soll für jeden Prüfungskandidaten/jede Prüfungskandidatin zumindest 15 Minuten dauern. Es ist nach 20 Minuten zu beenden. Eine Verlängerung um höchstens zehn Minuten hat im Einzelfall zu erfolgen, wenn der Prüfungskommission ansonsten eine zweifelsfreie Bewertung der Leistung des Prüfungskandidaten/der Prüfungskandidatin nicht möglich ist.

Wiederholungsprüfung

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

(2) Bei der Wiederholung der Prüfung sind nur die mit „Nicht genügend“ bewerteten Prüfungsgegenstände zu prüfen.

Inkrafttreten und Schlussbestimmungen

§ 13. (1) Die Bestimmungen der §§ 1 bis 3 betreffend die Ausbildungsordnung für den Lehrberuf Restaurantfachmann/Restaurantfachfrau treten mit 1. Juni 2019 in Kraft.

(2) Die Bestimmungen der §§ 4 bis 12 betreffend die Lehrabschlussprüfung für den Lehrberuf Restaurantfachmann/Restaurantfachfrau treten mit 1. Juni 2020 in Kraft.

(3) Die Bestimmungen der §§ 1 bis 3 sowie 14 und 15 der Restaurantfachmann/Restaurantfachfrau-Ausbildungsordnung, BGBl. II Nr. 375/2003 in der Fassung BGBl. II Nr. 177/2005, treten unbeschadet Abs. 5 mit Ablauf des 31. Mai 2019 außer Kraft.

(4) Die Bestimmungen der §§ 5 bis 12 der Restaurantfachmann/Restaurantfachfrau-Ausbildungsordnung, BGBl. II Nr. 375/2003 in der Fassung BGBl. II Nr. 177/2005, betreffend die Lehrabschlussprüfung treten unbeschadet Abs. 5 mit Ablauf des 31. Mai 2020 außer Kraft.

(5) Lehrlinge, die am 31. Mai 2019 im Lehrberuf Restaurantfachmann/Restaurantfachfrau ausgebildet werden, können gemäß der in Abs. 3 angeführten Ausbildungsordnung bis zum Ende der vereinbarten Lehrzeit weiter ausgebildet werden und können bis ein Jahr nach Ablauf der vereinbarten Lehrzeit zur Lehrabschlussprüfung gemäß der in Abs. 4 angeführten Prüfungsordnung antreten.

Schramböck

Ihr erster Ansprechpartner

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

www.qualitaet-lehre.at