

Unterschiede in den Ausbildungsinhalten

In Abgrenzung zum weiter bestehenden Lehrberuf Hotel- und Gastgewerbeassistent/-in (HGA) enthält das neue Berufsbild Hotelkaufmann/-frau keine Tätigkeiten in den Bereichen Restaurant/Service und Küche sowie Etage.

HOTELKAUFMANN-/FRAU „DER SPEZIALIST“	HOTEL- UND GASTGEWERBEASSITENT/IN „DER ALLROUNDER“
Kenntnis der und Mitwirken bei der betrieblichen Produkt- und Angebotsgestaltung in Hinblick auf das Kundensegment, abgestimmt auf die Bedürfnisse verschiedener Zielgruppen	
Kenntnis der bzw. Mitarbeit an den betrieblichen Marketingaktivitäten (z. B. Erarbeitung des betrieblichen Leistungsangebots – Packageentwicklung, Werbung, Verkaufsförderung, Umgang mit Bewertungsplattformen, Wahrnehmen der Schnittstellenfunktion zu Tourismusverbänden, Erstellen von Angeboten etc.) sowie der dazugehörigen Werbemaßnahmen und der Kundenbindungsprogramme	
Kenntnis der betrieblichen Kosten, der Kalkulation, und der Preisgestaltung; Kenntnis ertragsoptimierender Maßnahmen (Revenue Management)	
Kenntnis der wichtigsten branchen- und betriebsrelevanten rechtlichen Bestimmungen (zu Kaufvertrag und Beherbergungsvertrag, Verträgen mit Reisebüros, Melderecht, Datenschutz, Abkommen im Reiseverkehr, die relevanten Bestimmungen des Konsumentenschutzes)	Grundkenntnisse über die nationalen Bestimmungen sowie die internationalen Abkommen im Reiseverkehr und in der Beherbergung; Grundkenntnisse des Melderechts, Kenntnis der für die Beherbergung zutreffenden rechtlichen Bestimmungen
Präsentation und Online-Verkauf über die Hotelwebsite	

Unterschiede in den Ausbildungsinhalten

HOTELKAUFMANN-/FRAU	HGA
Funktionsgerechtes Anwenden hotelspezifischer Betriebs- und Hilfsmittel einschließlich der entsprechenden betrieblichen Informations- und Kommunikationstechnologie (u.a. PMS Front-Office Programm, Zimmerstatusreport, Telefonanlage, Sicherheitstechnische Einrichtungen im Front-Office Bereich, WLAN, Infotainment)	Kenntnis über Aufbau und Funktion des Hoteljournals; Führen des Hoteljournals unter Anwendung von EDV-Programmen
Empfangen der Gäste, Anwenden der im Hotel- und Gastgewerbe erforderlichen Umgangsformen unter Berücksichtigung der besonderen Gästebedürfnisse	Empfang der Gäste
Funktionsgerechtes Anwenden von Reservierungssystemen, virtuellen Reiseplattformen, Online-Verkaufsplattformen, Concierge Informationssystemen, Kenntnis von neuen Technologien, die im Gästekontakt zur Anwendung kommen	Kenntnis über Reservierungs- und Hotelsysteme
Kenntnis von Anwendung und Funktionsweise von Onlinemarketing und –vertrieb (z. B. Suchmaschinenoptimierung und –marketing, Online-Kampagnen); betriebliche Analyse der daraus resultierenden Daten und Treffen von Ableitungen	
Kenntnis über Aufbau und Funktion des bzw. Mitwirken am betrieblichen Reporting(s)	
Vermieten der Zimmer, Anbieten von Zusatzleistungen unter Verwendung der betrieblichen Informations- und Kommunikationstechnologie (Hotelsoftware) in Deutsch und Englisch	Zimmervermietung; zielgerichtete Vermittlung von Zusatzleistungen

Unterschiede in den Ausbildungsinhalten

HOTELKAUFMANN-/FRAU	HGA
Beraten und Betreuen von Gästen in Bezug auf ihren Aufenthalt im Hotel und an der Destination (z. B. Auskunftserteilung über lokale Kulturangebote, Freizeitangebote, Einkaufsmöglichkeiten und touristische Attraktionen) in Deutsch und Englisch; Handhaben von Fahrplänen; Mieten und Reservieren von Verkehrsmitteln, Beschaffen von Karten für Veranstaltungen etc. unter Verwendung der betrieblichen Informations- und Kommunikationstechnologie; Handhaben von Online-Routenplanern	Fachgerechte Auskunftserteilung über lokale Kulturangebote, Freizeitangebote, Einkaufsmöglichkeiten und touristische Attraktionen
Arbeiten mit den betrieblichen Abrechnungssystemen: Au-stellen von Rechnungen für Gäste und Reiseveranstalter, Kassieren (bar und unbar), unter Einsatz der betrieblichen Informations- und Kommunikationstechnologie; Führen und Abschluss der Kassa	Ausfertigung von Buchungsscheinen, Belegen und Rechnungen unter Anwendung der betrieblichen EDV-Systeme sowie Ausrechnen der Umsatzsteuer; Abwicklung von Barzahlung, unbarer Zahlung sowie Zahlung in Fremdwährung, Bedienen an der Kassa
Fachgerechter Umgang mit Bewertungsplattformen und Social Media Anwendungen	
Kooperation mit Reisebüros und Reiseveranstaltern	
Beschwerdemanagement: Behandeln von Reklamationen und Beschwerden in Deutsch und Englisch	
Kenntnisse der heimischen (österreichischen und regionalen) Küche und der klassischen Speisenfolge, um Gäste zu beraten; Kenntnisse der betrieblichen Angebote an nichtalkoholischen und alkoholischen Getränken; Grundkenntnisse über die Getränke- und Barkunde; Kenntnis über den Aufbau der Tageskarte, der Speisen- und Getränkekarte	Kenntnis über den Aufbau der Tageskarte, der Speisen- und Getränkekarte; Mitwirken bei der Erstellung und der Kalkulation der Tageskarte, der Speisen- und Getränkekarte; Kenntnis über das Herstellen und Servieren von einfachen Speisen; Kenntnis über das Vorbereiten und Servieren von Getränken; Grundkenntnisse über die Getränke- und Barkunde; Grundkenntnisse über die klassische Speisenfolge
	Kenntnis der einschlägigen Vorschriften, insbesondere des Lebensmittelrechts

Unterschiede in den Ausbildungsinhalten

HOTELKAUFMANN-/FRAU	HGA
	Durchführen von Mengen- und Zustandskontrollen bei eingegangenen Waren; Grundkenntnisse über die Lagerung von frischen und konservierten Lebensmitteln, Getränken und sonstigen Vorräten, insbesondere der Lagertemperaturen für Speisen und Getränke (ununterbrochene Kühlkette, HCCP); Entgegennehmen und Identifizieren von Waren; Einlagern von Waren am richtigen Lagerort aufgrund spezifischer Eigenschaften
	Grundkenntnisse über das betriebliche Warenwirtschaftssystem, die Warenbeschaffung und das Einkaufssystem; Waren annehmen, auf Gewicht, Menge und sichtbare Schäden prüfen und betriebliche Maßnahmen einleiten; arbeitsplatzbezogenen Warenbedarf ermitteln
Anwenden der Hygienebestimmungen (Personalhygiene, Betriebshygiene, produktbezogene Hygiene, HACCP-System) in sämtlichen Betriebsbereichen	Kenntnis und Anwendung der Vorschriften zur Personal- und Betriebshygiene (HACCP)

In folgenden Bereichen sind in beiden Lehrberufen gleichlautende, schon aus der HGA-Ausbildung bekannte, Fertigkeiten und Erkenntnisse, zu vermitteln: Wirtschaftliche Stellung des Lehrbetriebes

- Einrichtungen, Arbeitssicherheit, Unfallverhütung und Umweltschutz
- Ausbildung im dualen System
- Verwaltung
- Organisation und Qualität
- Kommunikation
- EDV
- Beschaffung und Angebot
- Kostenrechnung und Kalkulation
- Steuern, Abgaben und Lohnverrechnung
- Rechnungswesen
- Zahlungsverkehr
- Buchführung
- und: Kalkulation des Zimmerpreises;

Kenntnis über gastronomische Veranstaltungen, Mitwirken bei der Erstellung von Vorschlägen und der administrativen Abwicklung; Grundkenntnisse über die Etage; bestimmte Kenntnisse der Lagerwirtschaft und –haltung (exkl. der oben erwähnten)

Quelle: Ausbildungsverordnungen des Bundesministers; keine Zuordnung der Ausbildungsinhalte zu Lehrjahren in der Gegenüberstellung