

Ausbildungsdokumentation

für den Lehrberuf

Hotelkaufmann/frau

Lehrzeit: 3 Jahre

Lehrling: Vorname(n), Zuname(n)

Beginn der Ausbildung

Ende der Ausbildung

Ausbildungsbetrieb

Telefonnummer

Ausbilder: Titel, Vorname(n), Zuname(n)

E-Mail Adresse

L e h r j a h r e

Pos.	Fertigkeiten und Kenntnisse lt. Ausbildungsvorschriften	½	1.	1 ½	2.	2 ½	3.
1.	Der Lehrbetrieb						
1.1.	Wirtschaftliche Stellung des Lehrbetriebes						
1.1.1.	Grundkenntnisse über die Organisation, die Kommunikation, die Aufgaben und das Leistungsangebot, die sich aus der Stellung des Betriebes im jeweiligen Wirtschaftsbereich ergeben						
	Kenntnis der Organisation, der Kommunikation, der Aufgaben und des Leistungsangebotes, die sich aus der Stellung des Betriebes im jeweiligen Wirtschaftsbereich ergeben						
1.1.2.	Grundkenntnisse über die Branchenstellung und ihre Beziehungen zur übrigen Wirtschaft						
1.1.3.	Kenntnis der Marktposition, der betriebspezifischen Kontakte zu den jeweiligen Auftraggeber/innen, Auftragnehmer/innen, Kunden/innen, Parteien, Patienten/innen oder Klienten/innen und deren Verhalten						
1.1.4.	Kenntnis der für den Betrieb maßgeblichen Standorteinflüsse und des Kundenverhaltens						
1.1.5.	Kenntnis der Rechtsform und Grundkenntnisse über die spezifischen Rechtsvorschriften, sowie über die sich daraus ergebenden Aufgaben des Lehrbetriebs						
1.2.	Einrichtungen, Arbeitssicherheit, Unfallverhütung und Umweltschutz						
1.2.1.	Kenntnis und funktionsgerechte Anwendung der betrieblichen Einrichtungen und der technischen Betriebsmittel und Hilfsmittel						

L e h r j a h r e

Pos.	Fertigkeiten und Kenntnisse lt. Ausbildungsvorschriften	½	1.	1 ½	2.	2 ½	3.
1.2.2.	Kenntnis der Unfallgefahren, über Erste-Hilfe-Maßnahmen, sowie der einschlägigen Sicherheitsvorschriften und der sonstigen in Betracht kommenden Vorschriften zum Schutze des Lebens und der Gesundheit						
1.2.3.	Grundkenntnisse der behördlichen Aufsichtsorgane, Sozialversicherungen und Interessenvertretungen, sowie der aushangpflichtigen arbeitsrechtlichen Vorschriften						
1.2.4.	Kenntnis der ergonomischen Gestaltung des Arbeitsplatzes						
1.2.5.	Kenntnis der Vermeidung, umweltgerechten Trennung und Entsorgung von im Betrieb anfallenden Abfall- und Reststoffen						
1.2.6.	Kenntnis und Anwendung der betrieblichen Vorschriften über Hygiene und Brandverhütung						
1.3.	Ausbildung im dualen System						
1.3.1.	Kenntnis der sich aus dem Lehrvertrag ergebenden Verpflichtungen (§§ 9 und 10 des Berufsausbildungsgesetzes)						
1.3.2.	Kenntnis über Inhalt und Ziel der Ausbildung sowie über wesentliche einschlägige Weiterbildungsmöglichkeiten						
2.	Verwaltung, Organisation, Kommunikation und EDV						
2.1.	Verwaltung						
2.1.1.	Kenntnis des organisatorischen Aufbaus, der Aufgaben, Zuständigkeiten und Zusammenhänge der einzelnen Betriebsbereiche und der Beziehungen zu außerbetrieblichen einschlägigen Unternehmen						
2.1.2.	Kenntnis der betrieblichen Arbeitsabläufe						
2.1.3.	Anlegen, Führen und Archivieren von Dateien, Statistiken, Karteien und Akten						
2.1.4.	Auswerten von betriebspezifischen Statistiken und Berichten und entscheidungsorientierte Bewertung der Ergebnisse						
2.2.	Organisation und Qualität						
2.2.1.	Fach- und funktionsgerechte Verwendung und Pflege der betrieblichen, bürotechnischen Organisations-, Arbeits- und Kommunikationsmittel						
2.2.2.	Kenntnis der Risiken, die sich aus dem Arbeitsumfeld ergeben, deren Versicherungsmöglichkeiten sowie Verhalten im Schadensfall						
2.2.3.	Kenntnis der betriebsüblichen Behandlung und des Verhaltens bei Reklamationen oder Beschwerden						
	Mitwirken beim Behandeln von Reklamationen oder Beschwerden						
2.2.4.	Grundkenntnisse über das Leistungsangebot von Bahn, Post, anderen Verkehrsträgern und Kommunikationseinrichtungen						
2.2.5.	Administration und Organisation von Terminen und/oder Dienstreisen sowie Vor- und Nachbereiten von Verhandlungen und Besprechungen						
2.2.6.	Grundkenntnisse des Qualitätswesens						
	Kenntnis des betriebsüblichen Qualitätsmanagements						
2.2.7.	Kenntnis über Arbeitsorganisation und Arbeitsgestaltung						
2.3.	Kommunikation						
2.3.1.	Schreiben nach konkreter Vorgabe und allgemeinen Angaben, Schreiben von Standardbriefen						
2.3.2.	Arbeiten mit Formularen und Vordrucken						
2.3.3.	Sprach- und fachgerechte Ausdrucksweise (deutsch- und fremdsprachig)						
2.3.4.	Führen von zielgerichteten Gesprächen (deutsch- und fremdsprachig)						
2.3.5.	kunden-, patienten- und mitarbeiterorientierte Kommunikation						
2.3.6.	Kenntnis des fachgerechten Verhaltens gegenüber Auftraggeber/innen, Auftragnehmer/innen, Kunden/innen, Parteien, Klienten/innen oder Lieferanten/innen						
2.3.7.	Einschlägige Schriftverkehrsarbeiten, Arbeiten bei Postein- und -ausgang, Ablage, Evidenz und Registratur						
2.3.8.	Kenntnis der facheinschlägigen fremdsprachigen Fachausdrücke						

L e h r j a h r e

Pos.	Fertigkeiten und Kenntnisse lt. Ausbildungsvorschriften	½	1.	1 ½	2.	2 ½	3.
2.3.9.	Grundkenntnisse über die branchen- und betriebsüblichen Mittel und Möglichkeiten von Marketing, Werbung und Öffentlichkeitsarbeit						
	Kenntnis der branchen- und betriebsüblichen Mittel und Möglichkeiten von Marketing, Werbung und Öffentlichkeitsarbeit						
2.3.10.	Mitwirken bei der Betreuung und Beratung von Kunden/innen, Klienten/innen, Patienten/innen oder Parteien						
2.4.	EDV						
2.4.1.	Grundkenntnisse über die Struktur der betrieblichen EDV (Anwendung und Aufgabe der EDV in der Betriebsorganisation wie Textverarbeitung, Kalkulation, Bestellwesen, Buchhaltung und Lagerhaltung)						
	Kenntnis der Struktur der betrieblichen EDV (Anwendung und Aufgabe der EDV in der Betriebsorganisation wie Textverarbeitung, Kalkulation, Bestellwesen, Buchhaltung und Lagerhaltung)						
2.4.2.	Kenntnis und Anwendung der betrieblichen Einrichtungen der EDV (Hardware, Software und Betriebssysteme)						
2.4.3.	Durchführen arbeitsplatzspezifischer EDV-Anwendungen (wie Textverarbeitung, Kalkulation, Internet, e-mail, Buchhaltung, Terminüberwachung und Ablage)						
2.4.4.	Grundkenntnisse über den Stand und die Entwicklung neuer arbeitsplatzspezifischer Anwendungen der EDV						
2.4.5.	Grundkenntnisse über den Datenschutz						
2.4.6.	Erstellen und Warten von Textbausteinen und Adressdateien						
3.	Beschaffung und Angebot (Arbeitsmittel, Material, Waren, Dienstleistungen)						
3.1.	Beschaffung						
3.1.1.	Grundkenntnisse über die branchen- und betriebspezifischen Beschaffungsmöglichkeiten und über die Ermittlung des Bedarfs						
	Kenntnis der branchen- und betriebspezifischen Beschaffungsmöglichkeiten und der organisatorischen Durchführung der Beschaffung						
3.1.2.	Mitwirken bei der Ermittlung des Bedarfs						
3.1.3.	Vorbereitung von und Mitwirken bei Bestellungen						
	Durchführen von Bestellungen						
3.1.4.	Einholen, Bearbeiten und Prüfen von Angeboten, Prüfen von Auftragsbestätigungen						
3.1.5.	Überwachen der Liefertermine						
	Maßnahmen bei Lieferverzug						
3.2.	Anbot						
3.2.1.	Kenntnis der betrieblichen Leistungen (Waren, Produkte, Dienstleistungen)						
3.2.2.	Kenntnis der branchenspezifischen Warenkennzeichnung, Normen und Produktdeklaration und/oder Rahmenbedingungen für die betriebliche Leistung						
3.2.3.	Mitwirken bei der Erstellung von Angeboten und/oder Informationen über die betrieblichen Leistungen						
4.	Betriebliches Rechnungswesen						
4.1.	Kostenrechnung und Kalkulation						
4.1.1.	Grundkenntnisse über die betrieblichen Kosten, deren Beeinflussbarkeit und deren Auswirkung auf die Rentabilität und/oder Effizienz						
4.1.2.	Grundkenntnisse über die Kostenrechnung, Kalkulation und/oder Budgeterstellung						
4.1.3.	Mitwirken bei Kalkulationsarbeiten und/oder Budgeterstellung						
4.2.	Steuern, Abgaben und Lohnverrechnung						
4.2.1.	Grundkenntnisse über die betriebspezifischen Steuern und Abgaben						
4.2.2.	Grundkenntnisse über die Information der Lohn- und Gehaltsverrechnung						

L e h r j a h r e

Pos.	Fertigkeiten und Kenntnisse lt. Ausbildungsvorschriften	½	1.	1 ½	2.	2 ½	3.
4.3.	Rechnungswesen						
4.3.1.	Grundkenntnisse über Aufgaben und Funktion des betrieblichen Rechnungswesens						
	Kenntnis der Aufgaben und Funktion des betrieblichen Rechnungswesens						
4.3.2.	Grundkenntnisse über rechnergestützte Abläufe im betrieblichen Rechnungswesen						
	Kenntnis der rechnergestützten Abläufe im betrieblichen Rechnungswesen						
4.3.3.	Grundkenntnisse über Bedeutung und Aufgabe der Inventur und Bestandsaufnahme						
4.3.4.	Mitarbeit bei der Inventur oder Bestandsaufnahme						
4.3.5.	Durchführen von betrieblichen Rechnungsarten, Erfassen, Prüfen und Kontrollieren von Daten						
4.3.6.	Vorbereiten von Unterlagen für die Verrechnung						
4.4.	Zahlungsverkehr						
4.4.1.	Grundkenntnisse über den Zahlungsverkehr mit Lieferanten, Kunden, Behörden, Post, Geld- und Kreditinstituten						
	Kenntnis des betriebsspezifischen Zahlungsverkehrs mit Lieferanten, Kunden, Behörden, Post, Geld- und Kreditinstituten						
4.4.2.	Grundkenntnisse über Kassaführung und Kassabuch						
	Kenntnis der Kassaführung						
4.4.3.	Mitwirken beim Zahlungsverkehr						
4.4.4.	Kenntnis des betriebsüblichen Verfahrens bei Zahlungsverzug, Mahnwesen						
4.5.	Buchführung						
4.5.1.	Grundkenntnisse über die betriebliche Buchführung und die betrieblichen Buchungsunterlagen						
4.5.2.	Grundkenntnisse über Buchungen und Kontierungen; Durchführen einfacher, einschlägiger Arbeiten						
	Betriebliche Buchungsarbeiten und Erstellen von Auswertungen und Statistiken						
4.5.3.	Kenntnis des Einheitskontenrahmens						
5.	Erweiterte Grundkenntnisse						
5.1	Anwenden der Hygienebestimmungen (Personalhygiene, Betriebshygiene, produktbezogene Hygiene, HACCP-System) in sämtlichen Betriebsbereichen						
5.2	Kenntnis über wichtige Vereinbarungen im Zusammenhang mit der Beschaffung wie Einkaufskonditionen, Liefer- und Zahlungsbedingungen						
5.3	Grundkenntnisse über die betriebsspezifischen einkaufsbezogenen, rechtlichen Bestimmungen						
5.4	Kenntnis der spezifischen Qualitätsmerkmale für Beschaffung von Nahrungsmitteln, Getränken, Wäsche- und Gebrauchsmittel der Etage und sonstigen Vorräten						
5.5	Mitwirken bei der Bestätigung und Abwicklung von Aufträgen						
5.6	Grundkenntnisse über die betriebsspezifischen verkaufsbezogenen rechtlichen Bestimmungen						
5.7	Kenntnis der betriebsspezifischen Kostenrechnung und Kalkulation						
5.8	Fakturieren						
6.	Besondere Leistungen des Betriebes						
6.1	Kenntnis der betrieblichen Produkt- und Angebotsgestaltung in Hinblick auf das Kundensegment, abgestimmt auf die Bedürfnisse verschiedener Zielgruppen						
	Mitwirken bei der betrieblichen Produkt- und Angebotsgestaltung in Hinblick auf das Kundensegment, abgestimmt auf die Bedürfnisse verschiedener Zielgruppen						

Pos.	Fertigkeiten und Kenntnisse lt. Ausbildungsvorschriften	½	1.	1 ½	2.	2 ½	3.
6.2	Kenntnis der betrieblichen Marketingaktivitäten (zB 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						
	Mitarbeit an den betrieblichen Marketingaktivitäten (zB 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						
6.3	Kenntnis des betrieblichen Leistungssortiments und der hierfür maßgebenden Faktoren, die sich aus Standort, Gästekreis, Wettbewerbssituation, Auslastung, Preisgestaltung sowie Beschaffungs- und Absatzmöglichkeiten ergeben						
6.4	Kenntnis der betriebliche Kosten, der Kalkulation, und der Preisgestaltung						
	Kenntnis ertragsoptimierender Maßnahmen (Revenue Management)						
6.5	Kalkulation des Zimmerpreises						
6.6	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)						
6.7	Präsentation und Online-Verkauf über die Hotelwebsite						
6.8	Grundkenntnisse über die Etage						
6.9	Kenntnisse der heimischen (österreichischen und regionalen) Küche und der klassischen Speisenfolge, um Gäste zu beraten						
6.10	Kenntnisse der betrieblichen Angebote an nichtalkoholischen und alkoholischen Getränken; Grundkenntnisse über die Getränke- und Barkunde						
6.11	Kenntnis über den Aufbau der Tageskarte, der Speisen- und Getränkekarte						
6.12	Kenntnis des organisatorischen und wirtschaftlichen Zusammenwirkens der Beherbergung mit der gastronomischen Funktion des Betriebs						
	Kenntnis über gastronomische Veranstaltungen, Mitwirken bei der Erstellung von Vorschlägen und der administrativen Abwicklung						
6.13	Kenntnis der einschlägigen abgabenrechtlichen Bestimmungen						
7.	Rezeption und Office						
7.1	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)						
7.2	Empfangen der Gäste, Anwenden der im Hotel- und Gastgewerbe erforderlichen Umgangsformen unter Berücksichtigung der besonderen Gästebedürfnisse						
7.3	Funktionsgerechtes Anwenden von Reservierungssystemen, virtuellen Reiseplattformen, Online-Verkaufsplattformen, Concierge Informationssystemen, Kenntnis von neuen Technologien, die im Gästekontakt zur Anwendung kommen						

Pos.	Fertigkeiten und Kenntnisse lt. Ausbildungsvorschriften	½	1.	1 ½	2.	2 ½	3.
7.4	Kenntnis von Anwendung und Funktionsweise von Onlinemarketing und -vertrieb (zB Suchmaschinenoptimierung und -marketing, Online-Kampagnen)						
	Betriebliche Analyse der daraus resultierenden Daten und Treffen von Ableitungen						
7.5	Kenntnis über Aufbau und Funktion des betrieblichen Reportings						
	Mitwirken am betrieblichen Reporting						
7.6	Vermieten der Zimmer, Anbieten von Zusatzleistungen unter Verwendung der betrieblichen Informations- und Kommunikationstechnologie (Hotelsoftware) in Deutsch und Englisch						
7.7	Beraten und Betreuen von Gästen in Bezug auf ihren Aufenthalt im Hotel und an der Destination (zB 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						
7.8	Arbeiten mit den betrieblichen Abrechnungssystemen: Ausstellen von Rechnungen für Gäste und Reiseveranstalter, Kassieren (bar und unbar), unter Einsatz der betrieblichen Informations- und Kommunikationstechnologie						
	Führen und Abschluss der Kassa						
7.9	Beschwerdemanagement: Behandeln von Reklamationen und Beschwerden in Deutsch und Englisch						
7.10	Fachgerechter Umgang mit Bewertungsplattformen und Social Media Anwendungen						
7.11	Kooperation mit Reisebüros und Reiseveranstaltern						
8.	Lagerwirtschaft/Lagerhaltung						
8.1	Kenntnis der betriebsüblichen Warenannahme und Warenübernahme						
8.2	Warenannahme, Vergleichen der gelieferten Waren mit Lieferpapieren, Arbeiten bei der Behandlung der Wareneingangsbelege						
8.3	Feststellen von Mängeln und Schäden bei Waren und Verpackung						
	Ergreifen von Maßnahmen bei Mängeln und Schäden bei Waren und Verpackung						
8.4	Grundkenntnisse über die Gewährleistung						
9.	Fachübergreifende Ausbildung (Schlüsselqualifikationen) In der Art der Vermittlung der fachlichen Kenntnisse und Fertigkeiten ist auf die Förderung folgender fachübergreifender Kompetenzen des Lehrlings Bedacht zu nehmen:						
9.1	Methodenkompetenz, zB Lösungsstrategien entwickeln, Informationen selbständig beschaffen, auswählen und strukturieren, Entscheidungen treffen etc.						
9.2	Soziale Kompetenz, zB in Teams arbeiten, Mitarbeiter/innen führen etc.						
9.3	Personale Kompetenz, zB Selbstvertrauen und Selbstbewusstsein, Bereitschaft zur Weiterbildung, Bedürfnisse und Interessen artikulieren etc.						
9.4	Kommunikative Kompetenz, zB mit Kunden/innen, Vorgesetzten, Kollegen/innen und anderen Personengruppen zielgruppengerecht kommunizieren; Englisch auf branchen- und betriebsüblichem Niveau zum Bestreiten von Alltags- und Fachgesprächen beherrschen						
9.5	Arbeitsgrundsätze, zB Sorgfalt, Zuverlässigkeit, Verantwortungsbewusstsein, Pünktlichkeit etc.						
9.6	Kundenorientierung: Im Zentrum aller Tätigkeiten im Betrieb hat die Orientierung an den Bedürfnissen der Kunden/innen unter Berücksichtigung der Sicherheit zu stehen						

(2) Bei der Vermittlung sämtlicher Berufsbildpositionen ist den Bestimmungen des Kinder- und Jugendlichen-Beschäftigungsgesetzes 1987 (KJBG), BGBl. Nr. 599/1987, zu entsprechen.

Falls zutreffend, Angabe welche Berufsbildpositionen (BBP) über Kurse oder über Ausbildungsverbundmaßnahmen vermittelt werden:

BBP:			
von: bis:			
Kursunternehmen / Verbundbetrieb			

BBP:			
von: bis:			
Kursunternehmen / Verbundbetrieb			

Zusätzliche Maßnahmen in der Ausbildung

Nachhilfe			
Coaching/Mediation			
Kurse/Seminare/Workshops			
Prüfungsvorbereitung			

Durchgeführte Abstimmungsgespräche

	Datum	Unterschrift Ausbilder	Unterschrift Lehrling
1. Lehrjahr			
2. Lehrjahr			
3. Lehrjahr			