**Ausbildu****ngsdokumentation**

**für den Lehrberuf Hotelkaufmann/Hotelkauffrau**

Lehrbetrieb:

Ausbilder/in:

Lehrling:

Beginn der Ausbildung: Ende der Ausbildung:

**Durchgeführte Feedback-Gespräche zum Ausbildungsstand:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Datum | Unterschrift Lehrling | Unterschrift Ausbilder/in |
| 1. Lehrjahr |  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  | | | |
| 2. Lehrjahr |  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  | | | |
| 3. Lehrjahr |  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

Für die Ausbildungsinhalte im Detail siehe "Ausbildungsleitfaden Medienfachmann/Medienfachfrau: Schwerpunkt Webdevelopment und audiovisuelle Medien" auf [www.qualitaet-lehre.at.](http://www.qualitaet-lehre.at/)

**Kompetenzbereich**  
**Arbeiten im betrieblichen und beruflichen Umfeld**

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Rechte, Pflichten und Arbeitsverhalten** | **1. Lj.** | **2. Lj.** | **3. Lj.** |
| **Ihr Lehrling kann …** | **✓** | **✓** | **✓** |
| auf Basis der gesetzlichen Rechte und Pflichten als Lehrling seine Aufgaben erfüllen. |  |  |  |
| Arbeitsgrundsätze einhalten und sich mit Aufgaben im Lehrbetrieb identifizieren. |  |  |  |
| sich nach den Vorgaben des Lehrbetriebs verhalten. |  |  |  |
| eine Lohn- oder Gehaltsabrechnung interpretieren. |  |  |  |
| relevante Bestimmungen des KJBG bzw. des AZG und ARG und des GlBG grundlegend verstehen. |  |  |  |
| **Selbstorganisierte, lösungsorientierte und situationsgerechte Aufgabenbearbeitung** | **1. Lj.** | **2. Lj.** | **3. Lj.** |
| **Ihr Lehrling kann …** | **✓** | **✓** | **✓** |
| Aufgaben selbst organisieren und nach Prioritäten reihen. |  |  |  |
| den Zeitaufwand für Aufgaben abschätzen und diese zeitgerecht durchführen. |  |  |  |
| sich auf Situationen einstellen und auf Herausforderungen flexibel reagieren. |  |  |  |
| Lösungen für Problemstellungen entwickeln und Entscheidungen treffen. |  |  |  |
| in Konfliktsituationen konstruktiv handeln bzw. entscheiden, wann jemand zur Hilfe hinzugezogen wird. |  |  |  |
| sich zur Aufgabenbearbeitung notwendige Informationen selbstständig beschaffen. |  |  |  |
| in unterschiedlich zusammengesetzten Teams arbeiten. |  |  |  |
| die wesentlichen Anforderungen für die Zusammenarbeit in Projekten darstellen. |  |  |  |
| Aufgaben in betrieblichen Projekten übernehmen. |  |  |  |
| die eigene Tätigkeit reflektieren und Optimierungsvorschläge einbringen. |  |  |  |
| **Zielgruppengerechte Kommunikation** | **1. Lj.** | **2. Lj.** | **3. Lj.** |
| **Ihr Lehrling kann …** | **✓** | **✓** | **✓** |
| mit verschiedenen Zielgruppen kommunizieren und sich betriebsadäquat verhalten. |  |  |  |
| Anliegen verständlich vorbringen und der Situation angemessen auftreten. |  |  |  |
| berufsadäquat und betriebsspezifisch auf Englisch kommunizieren. |  |  |  |

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

**Kompetenzbereich**  
**Qualitätsorientiertes, sicheres, hygienisches und nachhaltiges Arbeiten**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Betriebliches Qualitätsmanagement** | **1. Lj.** | **2. Lj.** | **3. Lj.** |
| **Ihr Lehrling kann …** | **✓** | **✓** | **✓** |
| betriebliche Qualitätsvorgaben im Aufgabenbereich umsetzen. |  |  |  |
| an der Entwicklung von Qualitätsstandards des Lehrbetriebs mitwirken. |  |  |  |
| die eigene Tätigkeit hinsichtlich der Einhaltung der Qualitätsstandards überprüfen. |  |  |  |
| die Ergebnisse der Qualitätsüberprüfung reflektieren und diese in die Aufgabenbewältigung einbringen. |  |  |  |
| **Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz** | **1. Lj.** | **2. Lj.** | **3. Lj.** |
| **Ihr Lehrling kann …** | **✓** | **✓** | **✓** |
| Betriebs- und Hilfsmittel sicher und sachgerecht einsetzen. |  |  |  |
| die betrieblichen Sicherheitsvorschriften einhalten. |  |  |  |
| Aufgaben von mit Sicherheitsagenden beauftragten Personen beschreiben. |  |  |  |
| berufsbezogene Gefahren erkennen und sich den Vorgaben entsprechend verhalten. |  |  |  |
| sich im Notfall richtig verhalten. |  |  |  |
| HACCP-Richtlinien einhalten und entsprechende Checklisten und Protokolle führen. |  |  |  |
| die Grundlagen ergonomischen Arbeitens anwenden. |  |  |  |
| **Nachhaltiges und ressourcenschonendes Handeln** | **1. Lj.** | **2. Lj.** | **3. Lj.** |
| **Ihr Lehrling kann …** | **✓** | **✓** | **✓** |
| die Bedeutung des Umweltschutzes für den Lehrbetrieb darstellen. |  |  |  |
| die Mülltrennung nach rechtlichen und betrieblichen Vorgaben umsetzen. |  |  |  |
| energiesparend arbeiten und Ressourcen sparsam einsetzen. |  |  |  |

**Kompetenzbereich**  
**Digitales Arbeiten**

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

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

**Kompetenzbereich**  
**Rezeption**

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

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

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

**Kompetenzbereich**  
**Front- und Backoffice**

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Rechnungswesen** | **1. Lj.** | **2. Lj.** | **3. Lj.** |
| **Ihr Lehrling kann …** | **✓** | **✓** | **✓** |
| die Grundsätze unternehmerischen Denkens bei seinen Aufgaben berücksichtigen und kostenbewusst handeln. |  |  |  |
| die Grundlagen des Rechnungswesens des Lehrbetriebs bei der Ausführung seiner Aufgaben berücksichtigen. |  |  |  |
| übliche Belege des Lehrbetriebs, wie Eingangs- und Ausgangsrechnungen sowie Zahlungsbelege, nach verschiedenen Kriterien bearbeiten und für die Verbuchung vorbereiten. |  |  |  |
| die Zusammensetzung betrieblicher Kosten und deren Auswirkungen auf den wirtschaftlichen Erfolg beschreiben. |  |  |  |
| im Rahmen der betrieblichen Vorgaben an Maßnahmen mitwirken, die sich positiv auf den wirtschaftlichen Erfolg auswirken. |  |  |  |
| **Dienstpläne** | **1. Lj.** | **2. Lj.** | **3. Lj.** |
| **Ihr Lehrling kann …** | **✓** | **✓** | **✓** |
| Dienstpläne lesen. |  |  |  |
| Einsatzpläne bzw. Dienstpläne unter Berücksichtigung des geschätzten Personalbedarfs und der Einhaltung der rechtlichen Grundlagen vorbereiten. |  |  |  |

**Kompetenzbereich**  
**Angebotsentwicklung**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Datenanalyse** | **1. Lj.** | **2. Lj.** | **3. Lj.** |
| **Ihr Lehrling kann …** | **✓** | **✓** | **✓** |
| einfache Kennzahlen ermitteln. |  |  |  |
| betriebliche Daten analysieren. |  |  |  |
| Ableitungen aus der Datenanalyse treffen (zB RevPar-Auslastung). |  |  |  |
| **Reports und Statistiken** | **1. Lj.** | **2. Lj.** | **3. Lj.** |
| **Ihr Lehrling kann …** | **✓** | **✓** | **✓** |
| den Aufbau und die Funktion des betrieblichen Reportings darstellen. |  |  |  |
| am betrieblichen Reporting mitwirken. |  |  |  |
| Statistiken aufbereiten. |  |  |  |
| **Angebotsentwicklung bzw.-Packageentwicklung** | **1. Lj.** | **2. Lj.** | **3. Lj.** |
| **Ihr Lehrling kann …** | **✓** | **✓** | **✓** |
| die Bedeutung von zielgruppenorientierten Angeboten in Hinblick auf das betriebliche Kundensegment und die Bedürfnisse verschiedener Zielgruppen darstellen. |  |  |  |
| Vorschläge für zielgruppenorientierte Angebote entwickeln. |  |  |  |
| an der Umsetzung neuer Angebote mitwirken. |  |  |  |
| mit Vertriebs- und Packagepartnern kooperieren. |  |  |  |
| die Bedeutung und Möglichkeiten von ertragsoptimierenden Maßnahmen (Revenue Management) darstellen. |  |  |  |
| die Grundlagen der betrieblichen Kalkulation und Preisgestaltung erklären. |  |  |  |
| an der betrieblichen Angebotskalkulation mitwirken. |  |  |  |

**Kompetenzbereich**  
**Marketing und E-Commerce**

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

**Kompetenzbereich  
Veranstaltungsmanagement und -durchführung**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Veranstaltungsplanung** | **1. Lj.** | **2. Lj.** | **3. Lj.** |
| **Ihr Lehrling kann …** | **✓** | **✓** | **✓** |
| bei der Erstellung von Vorschlägen für Veranstaltungen mitwirken. |  |  |  |
| Function-Sheets auf Basis der Vereinbarungen mit KundInnen für gastronomische Veranstaltungen erstellen. |  |  |  |
| Veranstaltungen administrativ abwickeln. |  |  |  |
| die Kommunikation zwischen den einzelnen Abteilungen koordinieren. |  |  |  |
| **Veranstaltungsabwicklung** | **1. Lj.** | **2. Lj.** | **3. Lj.** |
| **Ihr Lehrling kann …** | **✓** | **✓** | **✓** |
| Räume vorbereiten. |  |  |  |
| Unterlagen vorbereiten und aufbereiten. |  |  |  |
| BesucherInnen und Gäste adäquat empfangen. |  |  |  |
| Gäste betreuen. |  |  |  |
| die Nachbereitung übernehmen. |  |  |  |

Kompetenzbereich  
Facility-Management/Haustechnik

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Betriebliche Ausstattung** | **1. Lj.** | **2. Lj.** | **3. Lj.** |
| **Ihr Lehrling kann …** | **✓** | **✓** | **✓** |
| die betriebliche Ausstattung auf Vollständigkeit überprüfen und im Bedarfsfall entsprechende Maßnahmen ergreifen. |  |  |  |
| Betriebsanleitungen lesen und Wartungen veranlassen. |  |  |  |
| betriebliche Bereiche sowie Einrichtungen auf Beschädigungen und Mängel überprüfen. |  |  |  |
| die Ergebnisse der Überprüfung von betrieblichen Teilbereichen sowie Einrichtungen dokumentieren. |  |  |  |
| bei Beschädigungen und Mängeln in betrieblichen Teilbereichen sowie bei Einrichtungen geeignete Maßnahmen setzen. |  |  |  |
| **Reinigungs- und Hygienemanagement** | **1. Lj.** | **2. Lj.** | **3. Lj.** |
| **Ihr Lehrling kann …** | **✓** | **✓** | **✓** |
| bei der Erstellung von Reinigungs- und Hygienekonzepten mitwirken. |  |  |  |
| bei der Planung der Reinigung von betrieblichen Teilbereichen sowie Wäsche und Textilien unter Berücksichtigung von ökonomischen und ökologischen Aspekten mitwirken. |  |  |  |
| die Reinigung überwachen. |  |  |  |
| Dokumentationen im Bereich Reinigung und Hygiene umsetzen. |  |  |  |
| das Schädlingsmonitoring durchführen bzw. überwachen. |  |  |  |
| **Sicherheit** | **1. Lj.** | **2. Lj.** | **3. Lj.** |
| **Ihr Lehrling kann …** | **✓** | **✓** | **✓** |
| Risiken in den betrieblichen Teilbereichen sowie bei Einrichtungen erkennen und Maßnahmen zu deren Behebung vorschlagen. |  |  |  |
| Sicherheitseinrichtungen überprüfen und bei Mängeln geeignete Maßnahmen veranlassen. |  |  |  |
| mit für die Sicherheit beauftragten Personen im Lehrbetrieb zusammenarbeiten. |  |  |  |
| an der Erstellung von Dokumentationen im Bereich Sicherheit entsprechend den rechtlichen und betrieblichen Regelungen mitwirken. |  |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Personalentwicklung** | **1. Lj.** | **2. Lj.** | **3. Lj.** |
| **Ihr Lehrling kann …** | **✓** | **✓** | **✓** |
| bei der Vor- und Nachbereitung von Maßnahmen zur Personalschulung mitwirken. |  |  |  |
| Personalschulungen konzipieren, organisieren und daran mitwirken. |  |  |  |

**Kompetenzbereich**  
**Beschaffung**

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

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